



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

### **LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

## **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

## **ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA ESTACION DE**

## **SERVICIO “SIMÓN BOLÍVAR” AÑO 2019.**

### **TRABAJO DE TITULACIÓN:**

TIPO: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

### **LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUTORA:** Mery Godyna Freire Obando

**DIRECTOR:** Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo

**Puyo - Ecuador**

2019

**©2019, Mery Godyna Freire Obando**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Mery Godyna Freire Obando, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados de los mismos son auténticos.

Los textos en los documentos que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
Riobamba, 30 de septiembre del 2019



**Mery Godyna Freire Obando**

**160057342-0**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CONTADOR PÚBLICA AUTORIZADO**

El Tribunal de trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de investigación, **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS “SIMÓN BOLÍVAR” AÑO 2019**, realizado por la señora: **Mery Godyna Freire Obando**, ha sido minuciosamente revisado por los miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz <b>PRESIDENTA DEL TRIBUNAL</b>		30/09/2019
Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		30/09/2019
Ing. Stalin Efrén Arguello Erazo <b>MIEMBRO DE TRIBUNAL</b>		30/09/2019

## **DEDICATORIA**

A DIOS, por haberme dado la oportunidad de estudiar en esta Institución, por la sabiduría y paciencia que día a día supo fortalecer para poder concluir mis estudios.

A MI MADRE, por siempre apoyarme en los momentos más difíciles de esta etapa de estudios y aunque no puedo acompañarme físicamente hasta este momento, sé que está orgullosa de mi, al verme concluir esta meta.

A MI ESPOSO, por creer en mí, por su paciencia, por estar a mi lado y por su apoyo incondicional durante esta etapa.

A MIS HIJOS/A, quienes han tenido que sufrir mi ausencia en momentos que me necesitaban y sin embargo me apoyaron en todo tiempo de estudio motivo por el cual he logrado llegar hasta el último escalón para concluir con el presente trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento sincero a los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo del Centro de Apoyo Puyo, quienes me han ayudado a que vaya adquiriendo grandes conocimientos para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

Al Sr. Luis Salazar propietario de la estación de servicio “Simón Bolívar”, por haberme facilitado la documentación necesaria y abrirme las puertas de la Estación de Servicio para el desarrollo de mi presente trabajo.

A los Ingenieros Director y Miembro, quienes con sus conocimientos y experiencias me han sabido guiar para que pueda desarrollar y concluir el presente trabajo

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 <i>Delimitación del Problema</i> .....	2
1.2 Justificación .....	3
1.3 Objetivos .....	3
1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	3
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	4

### CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes historicos.....	5
2.2 Fundamentación Teórica .....	6
2.2.1 <i>Administración</i> .....	6
2.2.2 <i>Proceso administrativo</i> .....	7
2.2.3 <i>Tipos de actividades de control</i> .....	9
2.2.4 <i>Control interno contable</i> .....	9
2.2.5 <i>Control interno administrativo</i> .....	10
2.2.6 <i>Manuales</i> .....	10
2.2.7 <i>Manual de procedimiento</i> .....	11
2.2.8 <i>Manual de procedimientos administrativos</i> .....	11
2.2.9 <i>Manual de procedimientos financieros</i> .....	13
2.2.10 <i>Procedimientos</i> .....	14

2.2.11	<i>Procesos</i> .....	14
2.2.12	<i>Flujogramas</i> .....	14
2.2.13	<i>Características de los flujogramas</i> .....	15
2.2.14	<i>Simbología de los flujogramas</i> .....	15
2.2.15	<i>Proceso contable</i> .....	19
2.3	<b>Idea a defender</b> .....	21
2.4	<b>Variables</b> .....	21
2.4.1	<i>Variable Independiente</i> .....	21
2.4.2	<i>Variable Dependiente</i> .....	21

### **CAPÍTULO III**

3.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	22
3.1	<b>Modalidad de la Investigación</b> .....	22
3.2	<b>Tipos de Investigación</b> .....	22
3.3	<b>Población y Muestra</b> .....	23
3.4	<b>Métodos, Técnicas e Instrumentos</b> .....	23
3.5	<b>Resultados</b> .....	25
3.6	<b>Verificación de idea a Defender</b> .....	35

### **CAPITULO IV**

4.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	42
4.1	<b>Título</b> .....	36
4.2	<b>Contenido de la Propuesta</b> .....	36
4.2.1	<i>Datos generales</i> .....	37
4.2.2	<i>Reseña histórica</i> .....	37
4.2.3	<i>Misión</i> .....	37
4.2.4	<i>Visión</i> .....	38
4.2.5	<i>Objetivos Estratégicos</i> .....	39
4.2.6	<i>Valores corporativos</i> .....	40
4.2.7	<i>Organigrama Estructural</i> .....	41
4.2.8	<i>Manual de Funciones</i> .....	44
4.2.1	<i>Manual de Procesos y Procedimientos</i> .....	51
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	124
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	125

### **BIBLIOGRAFIA**

### **ANEXOS**



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-3:</b>	Lista de empleados .....	23
<b>Tabla 2-3:</b>	Posee un manual de procesos y procedimientos .....	25
<b>Tabla 3-3:</b>	Conoce las actividades de la empresa .....	26
<b>Tabla 4-3:</b>	Existen controles regulatorios .....	27
<b>Tabla 5-3:</b>	Evaluación de las funciones .....	28
<b>Tabla 6-3:</b>	Inconsistencias .....	29
<b>Tabla 7-3:</b>	Flujogramas .....	30
<b>Tabla 8-3:</b>	Responsables de las actividades .....	31
<b>Tabla 9-3:</b>	Pérdida de recursos .....	32
<b>Tabla 10-3:</b>	Manual de procesos y procedimientos .....	33
<b>Tabla 11-3:</b>	Socialización del manual de procesos y procedimientos .....	34
<b>Tabla 1-4:</b>	Datos de la empresa .....	37
<b>Tabla 2-4:</b>	Funciones del Gerente .....	45
<b>Tabla 3-4:</b>	Funciones del Asistente Administrativo .....	46
<b>Tabla 4-4:</b>	Funciones del Asistente financiero .....	47
<b>Tabla 5-4:</b>	Funciones del Despachador de combustible 1, 2 y 3.....	49
<b>Tabla 6-4:</b>	Funciones de la persona encargada de servicios generales.....	50
<b>Tabla 7-4:</b>	Símbolos del método Ansi .....	52
<b>Tabla 8-4:</b>	Procedimiento de contratación de personal .....	55
<b>Tabla 9-4:</b>	Actividades de proceso de contratación de personal .....	57
<b>Tabla 10-4:</b>	Ficha de proceso de contratación de personal .....	57
<b>Tabla 11-4:</b>	Procedimiento de convenios .....	57
<b>Tabla 12-4:</b>	Actividad de proceso de convenios .....	60
<b>Tabla 13-4:</b>	Ficha de proceso de convenios.....	60
<b>Tabla 14-4:</b>	Procedimiento de revisión del nivel de hidrocarburos en los tanques.....	61
<b>Tabla 15-4:</b>	Atividades de proceso del nivel de hidrocarburos en los tanques.....	63
<b>Tabla 16-4:</b>	Ficha de proceso del nivel de hidrocarburos en los tanques.....	63
<b>Tabla 17-4:</b>	Procedimiento de contratación de servicios o productos .....	64
<b>Tabla 18-4:</b>	Actividades de proceso de contratación de servicios o productos .....	66
<b>Tabla 19-4:</b>	Ficha de proceso de contratación de servicios o productos .....	66
<b>Tabla 20-4:</b>	Procedimiento de informe de personal .....	67
<b>Tabla 21-4:</b>	Actividades de proceso de informe de personal .....	69
<b>Tabla 22-4:</b>	Ficha de proceso de informe de personal .....	69
<b>Tabla 23-4:</b>	Procedimiento de capacitación.....	70

<b>Tabla 24-4:</b>	Actividades de proceso de capacitación .....	72
<b>Tabla 25-4:</b>	Ficha de proceso de capacitación .....	72
<b>Tabla 26-4:</b>	Procedimiento de inducción .....	73
<b>Tabla 27-4:</b>	Actividades de proceso de inducción .....	74
<b>Tabla 28-4:</b>	Ficha de proceso de inducción .....	74
<b>Tabla 29-4:</b>	Procedimiento de evaluación de desempeño .....	75
<b>Tabla 30-4:</b>	Actividades de procedimiento de evaluación de desempeño .....	77
<b>Tabla 31-4:</b>	Ficha de procedimiento de evaluación de desempeño .....	77
<b>Tabla 32-4:</b>	Revisión del ARCH .....	78
<b>Tabla 33-4:</b>	Actividades de proceso de revisión del ARCH .....	80
<b>Tabla 34-4:</b>	Ficha de proceso de revisión del ARCH .....	80
<b>Tabla 35-4:</b>	Ministerio del Ambiente .....	81
<b>Tabla 36-4:</b>	Actividades de proceso del Ministerio del Ambiente .....	83
<b>Tabla 37-4:</b>	Ficha de proceso del Ministerio del Ambiente .....	83
<b>Tabla 38-4:</b>	Procedimiento de inspección de Cuerpo de bomberos .....	84
<b>Tabla 39-4:</b>	Actividades de proceso de inspección de Cuerpo de bomberos .....	86
<b>Tabla 40-4:</b>	Ficha de proceso de inspección de Cuerpo de bomberos .....	86
<b>Tabla 41-4:</b>	Adquisición de hidrocarburos .....	87
<b>Tabla 42-4:</b>	Actividades de proceso de adquisición de hidrocarburos .....	90
<b>Tabla 43-4:</b>	Ficha de proceso de adquisición de hidrocarburos .....	90
<b>Tabla 44-4:</b>	Adquisición de insumos menores .....	91
<b>Tabla 45-4:</b>	Actividades de proceso de adquisición de insumos menores .....	93
<b>Tabla 46-4:</b>	Ficha de proceso de adquisición de insumos menores .....	93
<b>Tabla 47-4:</b>	Pago a proveedores .....	94
<b>Tabla 48-4:</b>	Actividades de proceso pago a proveedores .....	96
<b>Tabla 49-4:</b>	Ficha de proceso pago a proveedores .....	96
<b>Tabla 50-4:</b>	Pago diversos .....	97
<b>Tabla 51-4:</b>	Actividades de pago diversos .....	99
<b>Tabla 52-4:</b>	Ficha de proceso de pago diversos .....	99
<b>Tabla 53-4:</b>	Cierre de Caja .....	100
<b>Tabla 54-4:</b>	Actividades de proceso de cierre de Caja .....	102
<b>Tabla 55-4:</b>	Ficha de proceso de cierre de Caja .....	102
<b>Tabla 56-4:</b>	Conciliación bancaria .....	103
<b>Tabla 57-4:</b>	Actividades de proceso de conciliación bancaria .....	105
<b>Tabla 58-4:</b>	Ficha de proceso de conciliación bancaria .....	105
<b>Tabla 58-4:</b>	Control de inventarios .....	106
<b>Tabla 60-4:</b>	Actividades de proceso de control de inventarios .....	108

<b>Tabla 61-4:</b> Ficha de proceso de control de inventarios .....	108
<b>Tabla 62-4:</b> Proceso contable .....	109
<b>Tabla 63-4:</b> Actividades de proceso contable .....	111
<b>Tabla 64-4:</b> Ficha de proceso contable .....	111
<b>Tabla 65-4:</b> Declaraciones tributarias.....	112
<b>Tabla 66-4:</b> Actividades de proceso de declaraciones tributarias .....	114
<b>Tabla 67-4:</b> Ficha de proceso de declaraciones tributarias .....	114
<b>Tabla 68-4:</b> Indicadores financieros .....	115
<b>Tabla 69-4:</b> Actividades de proceso de indicadores financieros .....	116
<b>Tabla 70-4:</b> Ficha de proceso de indicadores financieros .....	116

## ÍNDICES DE FIGURAS

<b>Figura 1-2:</b> Esquema de manual de procedimientos.....	12
<b>Figura 2-2:</b> Simbología de los flujogramas .....	18
<b>Figura 3-2:</b> Proceso contable.....	19
<b>Figura 1-4:</b> Contenido de la propuesta .....	36
<b>Figura 2-4:</b> Misión propuesta.....	38
<b>Figura 3-4:</b> Visión propuesta.....	39
<b>Figura 4-4:</b> Valores corporativos.....	40
<b>Figura 5-4:</b> Organigrama Estructural .....	41
<b>Figura 6-4:</b> Organigrama Funcional .....	41
<b>Figura 7-4:</b> Procesos y procedimientos administrativo financieros .....	53
<b>Figura 8-4:</b> Procesos de Contratación de personal .....	56
<b>Figura 9-4:</b> Procesos de Convenio de consumo.....	59
<b>Figura 10-4:</b> Procesos de revisión del nivel de hidrocarburos en los tanques.....	62
<b>Figura 11-4:</b> Procesos de contratación de servicio o productos.....	65
<b>Figura 12-4:</b> Procesos de informe de personal .....	67
<b>Figura 13-4:</b> Procesos de capacitación .....	71
<b>Figura 14-4:</b> Procesos de inducción .....	73
<b>Figura 15-4:</b> Procesos de evaluación de desempeño .....	76
<b>Figura 16-4:</b> Revisión del ARCH.....	79
<b>Figura 17-4:</b> Ministerio del Ambiente.....	72
<b>Figura 18-4:</b> Procedimiento de control de cuerpo de bomberos .....	74
<b>Figura 19-4:</b> Procesos de adquisición de hidrocarburos .....	89
<b>Figura 20-4:</b> Procesos de adquisición de insumos menores .....	92
<b>Figura 21-4:</b> Procesos de pago a proveedores .....	95
<b>Figura 22-4:</b> Procesos de pagos diversos .....	98
<b>Figura 23-4:</b> Procesos de cierre de caja.....	101
<b>Figura 24-4:</b> Procesos de conciliación bancaria .....	104
<b>Figura 25-4:</b> Procesos de control de inventarios .....	107
<b>Figura 26-4:</b> Procesos de contable .....	110
<b>Figura 27-4:</b> Declaraciones tributarias .....	113
<b>Figura 28-4:</b> Procesos de indicadores financieros .....	115
<b>Figura 29-4:</b> Modelo Kardex.....	117
<b>Figura 30-4:</b> Modelo informe de consumo .....	118
<b>Figura 31-4:</b> Modelo memorándum .....	119
<b>Figura 32-4:</b> Modelo registro de asistencia .....	119

<b>Figura 33-4:</b> Libro auxiliar proveedores .....	120
<b>Figura 34-4:</b> Informe de horas trabajadas del personal .....	122
<b>Figura 35-4:</b> Informe de limpieza .....	123

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b> Posee un manual de procesos y procedimientos.....	25
<b>Gráfico 2-3:</b> Conoce las actividades de la empresa .....	26
<b>Gráfico 3-3:</b> Existen controles regulatorios .....	27
<b>Gráfico 4-3:</b> Evaluación de las funciones.....	28
<b>Gráfico 5-3:</b> Inconsistencias.....	29
<b>Gráfico 6-3:</b> Flujogramas .....	30
<b>Gráfico 7-3:</b> Responsables de las actividades.....	31
<b>Gráfico 8-3:</b> Pérdida de recursos .....	32
<b>Gráfico 9-3:</b> Manual de procesos y procedimientos .....	33
<b>Gráfico 10-3:</b> Socialización del manual de procesos y procedimientos.....	34
<b>Gráfico 1-4:</b> Mapa de procesos .....	43

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** RUC ESTACION DE SERVICIO

**ANEXO B:** ENCUESTA

**ANEXO C:** MODELO DE CONTRATO DE TRABAJO

## RESUMEN

El Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Financieros para la estación de servicio Simón Bolívar 2019, ubicada en la Parroquia Simón Bolívar Provincia de Pastaza tiene como propósito optimizar los recursos económicos, humanos, realizar un diagnóstico general del funcionamiento de procesos administrativos y procedimientos financieros que sean aplicables para la identificación de los responsables dentro de la Estación de Servicios. En la investigación se aplicó encuestas a los empleados y propietario del negocio. Se constató la ausencia de un manual de funciones lo cual pone en duda la veracidad y confiabilidad de la información, la falta de procesos en cuanto a los movimientos para la adquisición de bienes y servicios. Como parte de la propuesta se definió el proceso de contratación de personal, control de combustible, adquisición y proceso contable con los respectivos flujogramas, incluyen los responsables y las acciones a desarrollar. Se recomienda implementar el Organigrama Estructural, Misión, Visión y el Manual de Procesos Administrativos y Procedimientos Financieros con la finalidad de aplicar los pasos establecidos para asignar cargos y responsabilidades reales para evitar el desperdicio de recursos.

**Palabras Claves:** <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS>, <ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL>, <MANUAL DE PROCESOS>, <MISIÓN>, <VISIÓN >, <SIMÓN BOLÍVAR (PARROQUIA)>.





## ABSTRACT

The Manual of Administrative and Financial Processes and Procedures for the Simón Bolívar 2019 service station, located in the Simón Bolívar Parish Province of Pastaza aims to optimize economic, human resources, perform a general diagnosis of the operation of administrative processes and financial procedures that are applicable for the identification of those responsible within the Service Station. In the investigation, surveys applied to the employees and the business owner. It was evident the absence of a manual of functions which questions the veracity and reliability of the information, the lack of processes regarding the movements for the acquisition of goods and services. As part of the proposal, the personnel hiring process, fuel control, acquisition and accounting process with the respective flow programs were defined, including those responsible and the actions to be carried out. It is recommended to implement the Structural Organization Chart, Mission, Vision and the Manual of Administrative Processes and Financial Procedures to apply the steps established to assign real positions and responsibilities to avoid wasting resources.

*Key words:* <ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <FINANCIAL PROCEDURES>, <STRUCTURAL ORGANIGRAM>, <PROCESS MANUAL>, <MISSION>, <VISION>, <SIMÓN BOLÍVAR (PARISH)>.



## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación constituye en desarrollar un Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Financieros para la estación de Servicio Simón Bolívar año 2019.

El capítulo I, consta el problema, la formulación y delimitación de la investigación, así como también objetivos generales y específicos.

El capítulo II, consta el marco teórico que comprende los antecedentes investigativos, fundamentación teóricos, marco conceptual e hipótesis o idea a defender.

El capítulo III, comprende el Marco Metodológico referente a las herramientas que se aplicarán para la investigación, tipos de investigación, población y muestra, resultados y la verificación de la idea a defender.

En el capítulo IV, se desarrolla el Marco propositivo en el cual se ejecuta el Manual de Procesos y Procedimientos y se emite las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO REFERENCIAL

#### 1.1. Planteamiento del Problema

La Estación de Servicios Simón Bolívar está ubicada en la parroquia del mismo nombre, pertenece a la provincia de Pastaza, inició sus actividades en el año 2006, siendo un emprendimiento familiar dedicándose a la venta por menor de combustibles para automotores y motocicletas, del Sr. Luis Salazar, inicialmente se tenía dos trabajadores, y su contabilidad lo hacían de forma externa, cabe señalar que su administración era empírica, el 29 de enero del 2019, el Servicio de Rentas Internas mediante resolución da a conocer que es un contribuyente obligado a llevar contabilidad, y desde este momento el propietario define que la empresa no solo ha crecido para el organismo regulador sino para el mercado y debe contar con un sistema que le permita superar las deficiencias que fueron reportadas en el primer acercamiento con su persona:

Por la resolución anteriormente mencionada en la actualidad cuenta con un contador externo que realiza el proceso contable, pero no existen procesos y procedimientos para cada actividad, por ejemplo: la compra de combustible, insumos, la contratación de personal, pago de los gastos generales o como se debe brindar el servicio.

Las personas que trabajan en la Estación de Servicios Simón Bolívar, realizan las actividades de forma individual no tienen controles que prevengan el desperdicio de los recursos humanos y económicos, en caso de existir personal nuevo no se conoce como capacitarlos, cuales son las funciones que deben cumplir y sus responsabilidades dentro de la empresa.

En ocasiones se han presentado problemas con los proveedores de lubricantes por la falta de pago oportuno, no se tienen los documentos necesarios que garanticen que una operación se cumplió y mientras se revisan las transacciones se crea un ambiente con conflicto con ellos.

Cabe recalcar que no existe un organigrama estructural, no existe una misión y visión, no hay un manual de funciones que beneficien al correcto desarrollo de las actividades, tampoco poseen un manual de procesos y procedimientos administrativos y financieros que le permitirá al negocio mejorar su gestión y evitar el desperdicio de recursos.

#### 1.1.1 *Formulación del Problema*

¿Cómo un Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Financieros para la Estación de Servicios “Simón Bolívar” año 2019, permitirá optimizar los recursos del negocio?

#### 1.1.2 *Delimitación del Problema*

El trabajo de titulación se delimita en tres aspectos esenciales que son:

**Delimitación de acción:** Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Financieros

**Delimitación de espacio:** Estación de Servicios “Simón Bolívar”, ubicada en la Parroquia Simón Bolívar de la Provincia de Pastaza

**Delimitación de tiempo:** 2019

## **1.2. Justificación**

### **Justificación teórica**

Para la elaboración de un manual de procesos y procedimientos administrativos y financieros, se cuentan con varias fuentes bibliográficas que serán consultadas para la inclusión de los términos relacionados estrechamente con el tema propuesto, nos permite conocer cada uno de los elementos que deben ir en el manual de procedimientos y aplicarlos debidamente en la propuesta.

### **Justificación práctica**

Aplicar los manuales de procesos y procedimientos administrativos y financieros, con la finalidad de elaborar un documento que tenga relevancia dentro de la Estación de Servicios, y que su ejecución de resultados positivos, para lo cual se pondrán en práctica las cátedras como investigación, estadística, contabilidad financiera, desarrollo organizacional y métodos; donde se elaboró a manera de ejercicio organigramas y flujogramas, seminarios y conferencias, se conoció la realidad que vive el negocio y se pudo establecer los procesos esenciales que deben cumplirse.

### **Justificación metodológica**

El tipo de investigación que será aplicado es; inductivo, se basa en la observación de hechos o un fenómeno específico, de esta manera se normará las actividades que se realizan y se evitarán los problemas derivados de la no ejecución de un paso.

### **Justificación académica**

Para la elaboración del presente trabajo de titulación se incluirán los conocimientos recibidos en el transcurso de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, donde se elaboraron varios trabajos prácticos y se cuenta con el material bibliográfico entregado por los docentes.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar el Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Financieros para la Estación de Servicios “Simón Bolívar” año 2019, identificando aspectos claros para la elaboración de los procesos y procedimientos que permitirá optimizar los recursos del negocio.

### **1.3.2 *Objetivos Específicos***

- Realizar un diagnóstico general del funcionamiento de la Estación de Servicio Simón Bolívar para la identificación de su funcionamiento.
- Definir los procesos administrativos que sean aplicables y se pueda conocer su cumplimiento.
- Desarrollar los procedimientos financieros necesarios para la identificación de las responsabilidades dentro de la Estación de Servicios

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Históricos

Para el desarrollo del presente tema de titulación se revisaron varios documentos de temas similares, determinándose que no es experimental, y se define la necesidad de la idea a defender, a continuación, se incluyen el resumen de dichos temas:

Álvarez, M. (2017), en su trabajo de grado, con el tema: Manual de procedimientos para la preservación del fondo de gestión documental, del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa, año 2016. Dice:

El manual de procedimientos para la preservación del fondo de gestión documental, del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa, año 2016, con la finalidad de preservar la documentación de los diferentes departamentos de la institución, se realizó un análisis interno basado en la norma técnica de gestión documental y archivo con el cual se determinó que no existe el espacio físico necesario, no se dispone de un ambiente óptimo de preservación y falta de organización documental, además se aplicó encuestas a las autoridades y personal administrativo del GAD-BAS, que permitió identificar que la institución no dispone de una normativa para la preservación del archivo. Por lo cual se realizó un manual de gestión documental en el cual se analizó procedimientos para planificación, recepción de documentos, archivo de documentos y preservación documental. Tras la investigación realizada se pudo determinar que el personal encargado del archivo de la institución no tiene conocimiento de normas técnicas y metodología por lo cual la organización de documentos se lo realiza de forma empírica. Se recomienda aplicar el Manual de procedimientos para la preservación documental de la institución, implementar técnicas de archivo acorde a las necesidades de cada dependencia, adecuar un espacio físico para archivo y finalmente aplicar los procedimientos propuestos en este documento.

(Rivadeneira & Torres, 2013); en su trabajo de grado, con el tema: Elaboración de un Manual de Procedimientos y Control Estadístico para Mantenimiento Vehicular en el Área de Transporte de la Ep-Petroducción Filial Lago Agrio. Expresa:

El presente trabajo contiene información técnica real y confiable, sobre la Elaboración de un Manual de Procedimientos y Control Estadístico para Mantenimiento Vehicular en el Área de Transporte de la EpPetroducción filial Lago Agrio, en relación a las necesidades específicas de la empresa, con la finalidad de brindar un documento básico, sencillo y útil, para conservar activo el parque automotor, estableciéndose un plan piloto de mantenimiento preventivo, correctivo y un software de apoyo en el control programado, bajo la consideración de los tiempos de ejecución en los procesos productivos.

La metodología empleada en el desarrollo de la tesis se llevó a cabo en la empresa identificada como Ep-Petroecuador filial Lago Agrio, la misma que fue de forma exploratoria, de

observación, descriptiva y correlacional, estas técnicas son aplicadas en la investigación documental y de campo. Los parámetros de evaluación que se utilizaron fueron a través del levantamiento de cada uno de los procesos.

Se propone un manual de procedimientos y control estadístico, basado en la Normativa Internacional de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, tiene como propósito fundamental servir de soporte en el desarrollo de las acciones que en forma cotidiana el personal de la Gerencia de Exploración y Producción debe realizar a fin de satisfacer de una manera más eficiente las necesidades existentes en el área, cumpliendo con la misión fijada y lograr la visión trazada.

(Yubillo, 2017), en su trabajo de grado, con el tema: Diseño de un manual de funciones y procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba, cantón Riobamba. Expresa:

El Diseño de un Manual de Funciones y Procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba, cantón Riobamba, para la optimización de recursos y el mejoramiento de los procesos internos. Se aplicaron entrevistas al personal directivo, administrativo y operativo que labora en la institución que ayudo a determinar la situación actual de la Cooperativa mediante la identificación de funciones y procedimientos realizada en las actividades diarias. La propuesta se basa en el diseño de un manual en el cual se indica: la misión de la función, requerimientos académicos del personal, funciones a realizar, responsabilidades, la relación con otros puestos, proceso y procedimientos de integración y operación, mismos que servirán para que la entidad pueda mejorar sus procesos internos y cumplir con los objetivos planteados mediante una adecuada toma de decisiones. Por tanto, se recomienda la implementación de la propuesta, que permite medir el nivel de cumplimiento del desempeño, así fortalecer el funcionamiento y coordinación, además tomar decisiones correctivas o sancionadoras, inclinada para transformar y generar mejor funcionamiento organizativo y administrativo.

Una vez revisado los trabajos anteriores se puede definir que un manual de procedimientos administrativos es de vital importancia para una organización de cualquier índole, debido a que plasma las actividades esenciales y sus responsables a fin de que en un proceso evaluatorio arroje resultados precisos.

## **2.2. Fundamentación Teórica**

### **2.2.1 Administración**

Munch, L. (2010) Desde que el hombre apareció en la tierra ha tenido la necesidad de trabajar en grupo para subsistir. En este sentido, la administración ha existido no como una disciplina propiamente dicha, sino como un medio para coordinar los esfuerzos de un grupo y lograr objetivos comunes.

Asimismo, la administración ha contribuido en el desarrollo de la sociedad al proporcionar lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos y realizar cualquier actividad con la mayor eficiencia, lo cual tiene múltiples connotaciones en los avances de la humanidad.

En la actualidad la administración es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social, y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. (pág. 3)

La administración es un conjunto de procesos que permite direccionar las actividades para el desarrollo de las actividades de una empresa a fin de cumplir con los resultados fijado al inicio de un período fiscal.

## **2.2.2 *Proceso Administrativo***

Los elementos del proceso administrativo según (Hitt, Black, & Porter, 2006); son los siguientes:

### **2.2.2.1 *Planeación***

La planeación implica calcular las condiciones y las circunstancias futuras, y con base en esas estimaciones, tomar decisiones sobre que trabajo debe realizar el administrador y todos aquellos que están bajo su responsabilidad. Consideremos que esta función la componen tres niveles o tipos de distintos: planeación estratégica, la cual prevé las acciones estratégicas diseñadas para lograr las metas trazadas a largo plazo para la organización; planeación táctica, que traduce los planes estratégicos en acciones concretas diseñadas para alcanzar metas y objetivos específicos a más corto plazo; y planeación operativa, la cual identifica las acciones necesarias para que las unidades de la organización logren sus metas.

La planeación es importante dentro de una empresa ya por de ello se puede tomar decisiones además de verificar cada uno de los objetivos planteados antes de ser ejecutados. Por ello planeación significa es de vital importancia dentro de la empresa.

### **2.2.2.2 *Organización***

Para realizar el trabajo administrativo, es necesario conjuntar los recursos de manera sistemática; esta función se conoce como organización. Implica poner atención a la estructura de relaciones entre los puestos y los individuos que los ocupan. Así como vincular la estructura con la dirección estratégica general de la organización. Puesto que el mundo en el que vivimos está fundamentalmente lleno de incertidumbres y ambigüedades, la función de organizar representa un desafío crítico para los administradores. En su nivel más básico, el propósito de esta función administrativa consiste en intentar poner orden en la organización. Sin ella, el ambiente sería caótico.



Al hablar de organización significa que toda empresa debe tener un orden en cada uno de sus departamentos de esa manera se recopila información adecuada, organizada y veraz, es una estrategia general de la organización.

### **2.2.2.3 Dirección**

A lo largo de los años, esta función se ha clasificado diversas maneras, que incluyen el término liderazgo. Este último evidentemente no tiene las connotaciones autocráticas que se asocian con la palabra dirección. No obstante, el fundamento de dirigir o liderar es el proceso de intentar influir en otras personas para alcanzar los objetivos organizacionales. Significa motivar a los subalternos, interactuando con ellos de manera eficaz en situaciones colectivas, y comunicándose de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir sus tareas y alcanzar las metas organizacionales.

Dirigir o liderar es un proceso de influir en un grupo de personas para alcanzar objetivos, lo que significa motivar a otras personas de manera eficaz comunicándose de forma precisa los esfuerzos para cumplir sus tareas y alcanzar sus metas establecidas.

### **2.2.2.4. Control**

En las organizaciones contemporáneas, la palabra control no resulta del todo satisfactoria, ya que implica, al igual que la palabra dirección, que la actividad debería llevarse a cabo siguiendo pautas dictatoriales y autocráticas. Este, por supuesto, no es el caso, aunque en una circunstancia específica un administrador podría actuar de esa forma. La esencia de esta función consiste en regular el trabajo de quienes un administrador es responsable. La regulación podría realizarse de distintas formas, incluyendo el establecimiento anticipado de estándares de desempeño, la supervisión continua (en tiempo real) del desempeño y, de manera significativa, la evaluación del desempeño general. Los resultados de la evaluación se retroalimentan al proceso de planeación. (págs. 25 - 26)

Las acciones realizadas en la empresa deben ser controladas con la finalidad de que se cumplan las actividades en el tiempo previsto y con los recursos estimados para su ejecución.

#### **2.2.2.4.1 Actividades de control**

Fonseca, O. (2011). Las actividades de control incluyen, entre otras, acciones de: aprobación, autorización doble firma en documentos, verificaciones, conciliaciones, revisión de resultados de operaciones, controles físicos para salvaguardar activos, segregación de funciones, y procesamiento de información en un ambiente de Tecnología de Información (TI). Este escenario refleja un conjunto de acciones dirigidas a promover el cumplimiento de las órdenes impartida. (pág. 92)

Son las operaciones que poseen un tipo de control que beneficia a su cumplimiento y posterior verificación.

### **2.2.3 Tipos de actividades de control**

Fonseca, O. (2011). Las actividades de control por su naturaleza podrían clasificarse en controles detectivos, controles preventivos, controles manuales, controles informáticos, y controles de gerencia, los cuales se utilizan en la ejecución de las operaciones y en el desarrollo de sus tareas. Las actividades de control comprenden:

- Revisión efectuada por el director ejecutivo
- Gestión directa de funciones por actividades
- Proceso de información
- Indicadores de rendimiento
- Controles físicos
- Segregación de funciones

Algunas de las actividades de control se encuentran enfocadas en prevenir errores (controles preventivos), en tanto que otras están diseñadas para identificar los errores que han ocurrido las operaciones (controles detectivos). En el primer caso, los controles tienen como misión anticiparse a la ocurrencia de eventos antes que sucedan, por lo que son más rentables, debido a que evitan a la organización incurrir en mayores costos por corrección o reprocesamiento, como por ejemplo, la revisión de créditos otorgados, prevenir a través de revisiones, comparaciones, evaluaciones de desempeño, conciliaciones, conteos físicos de inventarios, y la aplicación de técnicas automatizadas, lo que hace posible la detección de errores que no pudieron ser evitados aplicar los controles preventivos. (pág. 96)

La actividad de control es para prevenir errores, otras para identificar los errores dentro de las operaciones. Los controles tienen como misión anticiparse antes de que ocurran sucesos no deseados para el negocio.

### **2.2.4 Control interno contable**

Lara, E. (2007). 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. El auditor independiente debe centrar su trabajo en los controles contables por las repercusiones que éstos tienen en la preparación de la información financiera. (pág. 54)

Al analizar los tipos de control dentro de la empresa son importantes ya que cada uno de ellos debe ser analizado, planteados y ejecutados de manera ordenada para la realización de sus objetivos.

### **2.2.5 Control interno administrativo**

Lara, E. (2007). Los controles internos administrativos: se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables. (pág. 54)

El control administrativo es relacionado a los procedimientos que existen dentro de una empresa con relación a la eficiencia operativa y a las políticas de Dirección que están indirectamente relacionados con el registro contable.

Consiste en la distinción e identificación de los factores que concurren en los resultados de operación de una entidad para llegar al conocimiento de cada factor, con el objeto de determinar su contribución en el resultado de las operaciones realizadas.

### **2.2.6 Manuales**

Álvarez, M. (2006). Define: los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.

Así, encontramos manuales muy especializados en todos los campos de la ciencia y la tecnología. Encontramos que en la compra de cualquier computadora, televisión, estéreo, lavadora, refrigeradora, equipo electrónico y maquinaria en general, se proporciona un manual de operación con el propósito de que el usuario, pueda aprender rápida y adecuadamente a usarlo, manejarlo y mantenerlo, logrando así llegar a ser rápidamente un “experto” (operativamente hablando).

En otros campos del conocimiento también hay manuales: de Planeación estratégica, de acupuntura, de cocina, del supervisor, de periodismo, de los buenos hábitos de planeación de ganancias, de la gente bien, etc.

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar Manuales, sobre todo de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva.

Los Manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez. (págs. 23-24)

Mora, X. (2013); un manual es un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Los manuales en general son herramientas plasmadas en documentos que son diseñados por la administración a fin de ser aplicados en las áreas de interés, se incluyen las actividades que son consideradas indispensables.

### **2.2.7 Manual de procedimiento**

Álvarez, M. (2006). Es un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y cómo hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido.

En el manual de políticas y procedimientos, cada área tendrá solamente aquellos documentos que por sus funciones maneje cotidianamente. Cualquier persona de la organización que tenga deseos de colaborar en el desarrollo de los manuales podrá elaborar políticas y procedimientos siempre y cuando se le dé un adecuado entrenamiento. (págs. 24-25)

(Mora, 2013) Define como: *una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector, es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.*

El Manual es un documento que permite identificar claramente las acciones que se debe realizar y toma las medidas para su cumplimiento, parte de la capacitación al personal que interviene en los procesos y busca mejorar el desempeño empresarial en su conjunto.

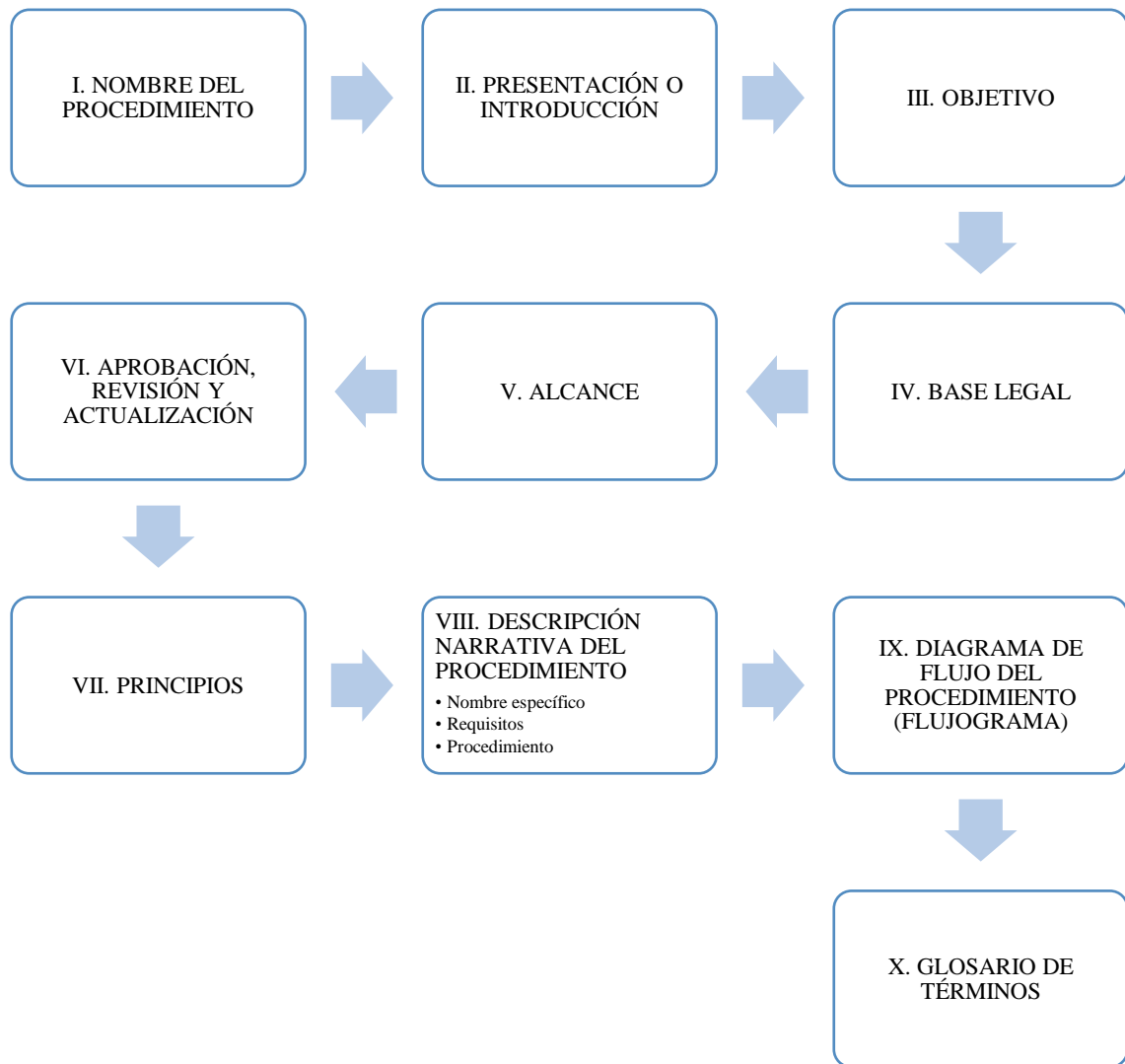
### **2.2.8 Manual de procedimientos administrativos**

Castillo, R. (2013) Llamado también Manuales de Operaciones, Es un documento de gestión institucional, que tiene por objeto orientar, agilizar y viabilizar un trámite para la obtención de un producto o servicio, solicitando por los usuarios, dentro de un plazo prudencial, señalado las áreas responsables de su cumplimiento.

Procedimientos:

1. Minimizar el esfuerzo, costo y tiempo de atención de las acciones administrativas.
2. Facilitar un mayor control y seguridad en el procesamiento de expedientes, en el procesamiento de expedientes, eliminando trámites innecesarios.

3. Conllevar a mejorar el servicio público y privado facilitando el cumplimiento de sus obligaciones.
4. Orientar y capacitar al personal que ingresa o labora en las diferentes dependencias a través de los manuales de procedimientos.
5. Evaluar el funcionamiento de la entidad estatal y privada a partir de la eficacia o no eficacia de los procedimientos administrativos.



**FIGURA 1-2:** Esquema de manual de procedimientos

**Fuente:** Castillo, 2013

Secretaría de Relaciones Exteriores, (2010). Los Manuales Administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el

documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo. Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella. El “Manual de Procedimientos” es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Los procesos administrativos son los propios de esta área, se sustentan en los elementos administrativos que son: planificar, organizar, direccionar y controlar, a fin de alcanzar las metas previstas con menores recursos presupuestados.

### **2.2.9 Manual de procedimientos financieros**

Palomino, C. (2016). En la actualidad, el control financiero se ha convertido en una parte fundamental de las finanzas de cualquier empresa. Puede entenderse como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde distintas perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto como en el mediano y largo plazo.

Actulicese, (2013). Las empresas desarrollan distintos manuales, de funciones, mapas de procesos, manuales de procedimientos operativos. Sin embargo, no es común encontrar manuales contables, es decir, tener documentadas las políticas contables (Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos, Gastos, Estados Financieros, Consolidación) y cómo se realiza el proceso de registro y acumulación de información para la obtención de los requerimientos de presentación de Estados Financieros.

La unificación de procesos contables permite que las transacciones sean homogéneas, lo que implica que estas deban tener el mismo tratamiento contable, independientemente de la persona que realice o supervise la labor.

Los procedimientos contables deben establecerse claramente y quedar por escrito en un manual que incluya al sistema informático (ERP), y que todos los ejecutores puedan aplicarlos en forma homogénea.

Es normal dentro de las empresas contar con manuales administrativos, pero no financieros, debido a que se piensa que solo tiene relación con una parte del personal, pero esto no es así, todos los miembros de la empresa participan activamente en los hechos contables, por lo que deberían contar con esta importante herramienta.

### **2.2.10 Procedimientos**

Álvarez, M. (2006). Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. Todas las actividades que realiza el hombre están de manera natural regidas por métodos y procedimientos. Es a través de ellos que se documentan los conocimientos y experiencia de las generaciones anteriores.

Los procedimientos que se usan dentro de una organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de las costumbres y hábitos de las personas. Los métodos y procedimientos por escritos, además de asegurar la repetibilidad de un trabajo, permiten que el usuario siga tranquilamente por un camino seguro previamente probado. (pág. 35)

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirige y controla sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios.

### **2.2.11 Procesos**

Donna Summers, (2006), para satisfacer a sus clientes, una empresa debe contar siempre con procesos y sistemas que funcione como lo quiere el cliente. Cualquier empresa, de las industrias de manufactura o de servicios, tiene procesos clave que debe realizar para atraer y retener clientes a quienes pueda vender sus productos o servicios. Entre los procesos comunes que realiza cualquier organización están la administración financiera; servicios a clientes; instalación y mantenimiento de equipos, control de la producción y del inventario; contratación, capacitación, supervisión, despido y pago de nómina de empleados; desarrollo de software, inspección, entrega de mejoramiento de productos y servicios. Los procesos funcionan en conjunto dentro de una organización para cumplir la misión y los objetivos estratégicos de la misma. (pág. 202)

Como ya hemos visto, el proceso administrativo es la serie de pasos que se deben de llevar a cabo para la elaboración de algo en este caso se debería enfocar a una empresa, esta misma debe planear, organizar, dirigir y controlar todos los aspectos, actos o tareas que realizara, para poder ser competente en todas sus funciones.

### **2.2.12 Flujogramas**

Álvarez, M. (2006). Los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos, debido a que por su sencillez gráfica permite ahorrar muchas explicaciones. De hecho, en la práctica, los diagramas de flujo han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento.

Los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

- a) Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona

- b) Apoyar al desarrollo de métodos y procedimientos
- c) Dar seguimiento a los productos generados por un proceso
- d) Identificar a los clientes y proveedores de un proceso
- e) Planificar, revisar y diseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora
- f) Diseñar nuevos procesos
- g) Documentar el método estándar de operación de un proceso
- h) Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados
- i) Hacer presentaciones directivas. (pág. 39)

Gari, F. & Berbel, G. (2007). Los flujogramas de despliegue son una herramienta sencilla y poderosa que permite al personal de todos los niveles de la empresa visualizar la organización y sus procesos como un todo, sin que las jerarquías sean una limitación. Con ella, los gerentes se interesan con más factibilidad en la mejora de la calidad, al comprender mucho mejor las interacciones de la gente con su trabajo y con la cultura corporativa.

En contraste con los organigramas, que son esencialmente mapas de la distribución del poder, los flujogramas de despliegue son mapas visuales de las interacciones entre la gente, las operaciones, las decisiones y los documentos, a través de las “fronteras” interdepartamentales. (pág. 133).

Son diagramas o representaciones gráficas de una actividad que facilita su aplicación y entendimiento, cuentan con formas claras para cada proceso.

### ***2.2.13 Características de los flujogramas***

Una de las características de los flujogramas es la utilización de símbolos para representar las diversas etapas del proceso, las personas o sectores implicados, la secuencia de las operaciones y la circulación de documentos y de datos.

Los símbolos utilizados se conectan a través de flechas para indicar la secuencia del proceso y la dirección del proceso o actividad que representa, por este motivo también se le denomina diagrama de flujo. (pág. 44)

La selección de los símbolos depende del procedimiento que va a ponerse y del empleo que vaya a darse en las mismas, por tal motivo es fundamental que se empleen de forma correcta, al colocar un símbolo en un sitio inadecuado, cambia el sentido del Flujograma.

### ***2.2.14 Simbología de los flujogramas***

Munch, L. (2010); Los diagramas de proceso también se les conoce como Flujograma. Los diagramas de proceso permiten:

- Simplificar el trabajo.
- Mejorar los procesos.





















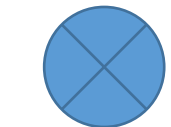
- Eliminar demoras y tiempos ociosos.





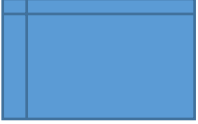
Algunos de los diagramas de procesos más usuales son:

- Flujo de operaciones.
- Ubicaciones de equipos.
- Procedimientos.

**Simbología.** - en los diagramas de flujo se utilizan la simbología del método ANSI distintos símbolos para indicar ciertos procesos, el siguiente cuadro nos muestra la simbología más usual; indicados a continuación:

Símbolo	Nombre	Significado
	Conexión	Utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.
	Terminación o fin	Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.
	Proceso	Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.
	Decisión	Esto demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.
	Retardo	Significa que pasará un tiempo antes de que el flujo del proceso continúe.
	Datos	Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo.
	Documento	Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, por ejemplo.
	Varios Documentos	Indica que son varios documentos.

	Sub rutina o proceso	Un proceso que ya está definido previamente.
	Preparación	Esto indica que hay que hacer, ajustar o modificar algo en el proceso antes de proceder.
	Display	Indica que se exhibirá alguna información o dato para leer en una pantalla u otra forma de visualización.
	Entrada manual	Esto indica que una persona hará un procedimiento manualmente.
	Loop Manual	Indica que una secuencia de comandos ocurrirá, repitiéndose continuamente hasta que una persona la detenga manualmente.
	Límite del Loop	Muestra el comienzo de un proceso de loop.
	Datos almacenados	Esto muestra que existen datos almacenados.
	Conector	Indica que habrá una inspección en este punto.
	Conector para otra página	Esto indica que hay una referencia cruzada y un enlace de este proceso, a otro proceso diseñado en otra página.
	O	Se utiliza para indicar la “o” lógica.
	Sumador	Se utiliza para indicar la “y” lógica.

	Agrupar	Indica una etapa en la que se organizan los datos de una manera estándar.
	Clasificar	Esto indica que en este punto se generará una lista que organiza elementos en un orden determinado.
	Mezclar	Indica un paso en el que se combinarán diversos conjuntos en uno solo.
	Base de datos	Una lista de información con una estructura estandarizada que permite la investigación y la clasificación.
	Almacenamiento interno	Indica un dispositivo de almacenamiento interno.

**FIGURA 2-2:** Simbología de flujogramas

Fuente: Venki, 2018

### 2.2.15 *Proceso contable*

El Proceso Contable está compuesto de cinco pasos, se presenta a continuación:

FFI

#### 1er. Paso: Reconocimiento de la operación

- Documento fuente
  - Prueba evidente con soportes
  - Requiere análisis
  - Se archiva cronológicamente

#### 2do. Paso: Jornalización o registro inicial

- Libro diario
  - Registro inicial
  - Requiere criterio y orden
  - Se presenta como asiento.

#### 3er. Paso: Mayorización

- Libro mayor
  - Clasificación de valores y obtiene saldos de cuentas
  - Requiere criterio y orden
  - Brinda idea del estado de cada cuenta.

#### 4to. Paso: Comprobación

- Ajustes
  - Actualización y depura saldos
  - Permite presentar saldos razonables
- Balance
  - Resumen significativo
  - Valida el cumplimiento de normas de general aceptación.

#### 5to. Paso: Estructura de informes

- Estados financieros
  - Financieros
  - Económicos

**FIGURA 3-2:** Proceso contable

Fuente: Zapata, 2011

- **Documentos de respaldo**

Zapata, P. (2011). págs. 37 - 38, Se entiende con comprobante de venta a todo documento que acredite la transferencia de bienes o la prestación de servicios, sea a título oneroso, gratuito y autoconsumo. Se reconocen los siguientes:

Los documentos de respaldo son importantes para quien emite un pago o transferencia ya que de no existir dichos documentos sería una falta grave debido a los procedimientos y manuales del negocio.

- **Jornalización o registro inicial**

Zapata, P. (2011). págs. 37 - 38, La journalización o registro inicial es el acto de registrar las transacciones por primera vez en libros adecuados, mediante la forma de asiento contable y conforme vayan ocurriendo. Los libros contables en su orden de importancia, así:

- Libros principales: Diario, Mayor, Inventarios y Caja.
- Libros especiales: Facturas.
- Libros auxiliares: deja a discreción de las necesidades de información y control que desee el ente contable.

Por otra parte, la referencia legal también define las formalidades que deben reunir los citados libros, así señala que:

- Debe expresarse en normas de Norteamérica (USD \$), incluso si la operación se realizara en monedas diferentes.
- Deben llevarse debidamente encuadernados, forrados y foliados.
- Debe escribirse en idioma castellano.
- A fin de año, se deben legalizar y ordenar.

La journalización es importante realizar de la forma correcta ya que de eso depende la información al final de cada mes, cabe recalcar que todos los documentos deben ser entregados de manera ordenada y con sus datos claramente detallados de esa manera no existirá problemas al finalizar.

- **Mayorización**

Zapata, P. (2011). págs. 42 - 44, es la acción de trasladar sistemáticamente y de manera clasificada los valores que se encuentran mayorizados, respetando la ubicación de las cifras, de tal manera que si un valor está en el Debe, pasará al Debe de la cuenta correspondiente.

Es un proceso que se realiza al final de cada periodo contable, el cual nos permite conocer el saldo de cada cuenta.

## **Libro mayor**

Es el segundo registro principal que se mantiene por cada cuenta, con el propósito de conocer sus movimientos y saldos en forma particular.

Existen dos tipos de libro mayor:

- Libro mayor principal para las cuentas de control general; ejemplo: Caja general
- Libro mayor auxiliar para las subcuentas y auxiliares; ejemplos Caja No. 1, Caja No. 2, etc.

El libro mayor es donde se registran todas las cuentas y de igual manera se puede realizar un control adecuado de cada uno de ellos de esa manera se puede revisar los montos registrados en cada una de ellas.

- **Comprobación**

Zapata, P. (2011). págs. 44 - 46. Mensualmente se debe verificar el cumplimiento del concepto de partida doble y otros relacionados con la valuación, consistencia, etc; para esto será necesario elaborar un Balance de comprobación, el mismo que se prepara con los saldos de las diferentes cuentas que constan en el libro mayor principal.

Al finalizar cada mes se debe verificar y dar cumplimiento a cada uno de sus procesos en este caso a la revisión del balance de comprobación el mismo que arroja saldos de las diferentes cuentas y que constan en el libro mayor.

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

El Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Financieros para la Estación de Servicios “Simón Bolívar” año 2019, permitirá optimizar los recursos del negocio.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 *Variable Independiente***

Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Financieros

### **2.4.2 *Variable Dependiente***

Recursos del negocio.

## **CAPÍTULO III:**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Modalidad de la Investigación**

En la metodología de investigación a ser empleada tenemos; la modalidad, tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación necesarios para recabar la mayor cantidad de información posible que será incluido dentro del trabajo de titulación.

- **Modalidad**

##### **Investigación cualitativa**

Lara, E. (2013) Se lo puede llamar no tradicional, se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (pág. 60).

La modalidad cualitativa se aplicó en este trabajo de titulación, se revisaron los hechos y actividades esenciales dentro de la empresa para que puedan ser plasmados en la elaboración del Manual Procesos y Procedimientos Administrativos y Financieros, que posteriormente sean aplicados dentro de la empresa con la finalidad de optimizar y controlar los recursos de la estación de servicio.

#### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

- **Descriptiva**

Namakforoosh, (2005) La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. (pág. 91)

El manual de procesos y procedimientos se realizó en base a la observación de las actividades, las diferentes circunstancias que rodean a las mismas y las personas que son responsables de su ejecución.

- **Bibliográfica**

Méndez, A. & Astudillo, M. (2008) La investigación bibliográfica desempeña un papel prioritario en la relación entre el conocimiento y la información, ya que en atención a ella se procesa información para crear conocimiento y transformarlo en nueva información dentro de un proceso de comunicación; formándose una espiral de conocimiento. (pág. 17)

La investigación bibliográfica permitió la obtención de informa de diferentes fuentes de consulta que son incluidas en el capítulo II, marco teórico, el mismo que posteriormente será empleado en la elaboración de la propuesta.

### 3.3. Población y Muestra

Población es definido como: un grupo de elementos que tienen características similares, en este caso el número de empleados es mínimo en la Estación de Servicios “Simón Bolívar”, y no se requiere el cálculo de una muestra se trabajará con la totalidad de la población.

**Tabla 1-3:** Lista de empleados

<b>Cargo</b>
Gerente
Asistente administrativo
Despachador
Despachador
Despachador
Trabajos varios
<b>TOTAL: 6</b>
<b>Personas</b>

**Fuente:** Estación de Servicios “Simón Bolívar”

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

### 3.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos

#### **Métodos de investigación**

Los métodos de investigación a ser aplicados son:

- **Inductivo**

Cegarra, J. (2012). Conjuntamente con el anterior es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. (pág. 83)



Para la elaboración del trabajo de titulación se revisó varias fuentes de consulta bibliográfica que está plasmado dentro del capítulo segundo, se realiza la consulta de varios autores de temas incluidos en el manual de procedimientos administrativos y financieros aplicando las referencias del caso.

### **Pasos y como aplicar el método Inductivo**

- La observación y registro de los sucesos, vamos a tabular cada hecho en singular.
- Procedemos a clasificar y estudiar toda la información recaudada.
- A partir de la información recaudada se elabora una teoría o una hipótesis con la que explicaremos ese suceso, el mismo que nos dedicaremos a estudiarlo.
- Por último realizar una comprobación acerca de lo planteado para poder demostrar nuestra teoría.

### **Técnicas de investigación**

Las técnicas de investigación a ser aplicadas son:

- **Encuesta**, se realizó para conocer si el tema propuesto es viable, siendo base para la verificación de la idea a defender, los encuestados serán los empleados de la Estación de Servicios.
- **Observación**, esta técnica se aplicó en toda la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos administrativos financieros.

### **Instrumentos de investigación**

- **Cuestionario de la encuesta**, se desarrolla preguntas con un fin preciso, en este caso será aplicado a los empleados de la estación de servicios, este cuestionario está incluido en los anexos.
- **Ficha de observación**, es un documento se coloca la fecha y hechos observados dentro de la elaboración del manual de procedimientos y procesos administrativos y financieros de la empresa, se incluye el modelo en los anexos.

### 3.5. Resultados

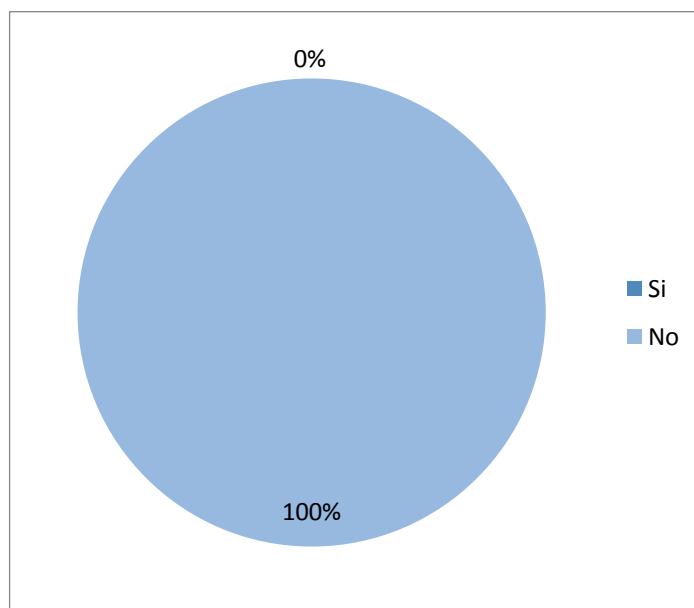
#### 1. ¿La Estación de Servicios Simón Bolívar cuenta con un manual de procesos y procedimientos administrativos y financieros?

**Tabla 2-3:** Posee un manual de procesos y procedimientos

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Gráfico 1-3:** Posee un manual de procesos y procedimientos

Realizado por: Mery Freire, 2019

#### ANÁLISIS

Se aplicó la encuesta al personal que labora en la Estación de Servicios Simón Bolívar, dando como resultado el 100% de los encuestados reconoce que no cuentan con un manual de procesos y procedimientos que regule las acciones de la empresa.

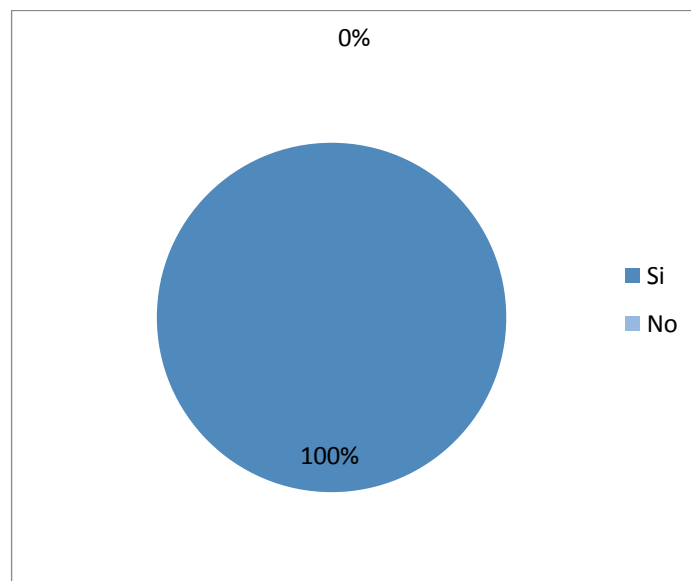
**2. ¿Conocen cuáles son las actividades esenciales que realiza la estación de servicios Simón Bolívar?**

**Tabla 3-3:** Conoce las actividades de la empresa

<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	6	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Gráfico 2-3:** Conoce las actividades de la empresa

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**ANÁLISIS**

Los encuestados reconocen que conocen las actividades que se realiza en la empresa, al momento de su ingreso se procede a darle una breve capacitación con la finalidad de mantener las actividades de forma permanente.

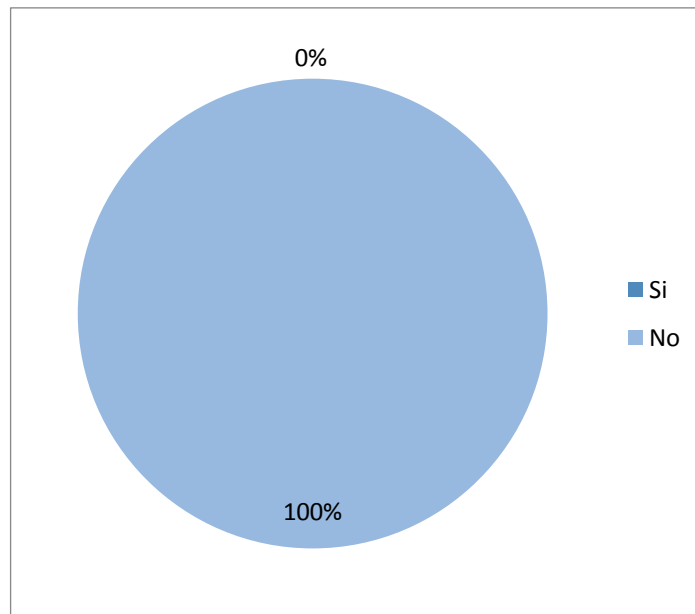
**3. ¿Existen controles que regulen las actividades ordinarias que se desarrollan dentro de la empresa?**

**Tabla 4-3:** Existen controles regulatorios

<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	0	0%
<b>No</b>	6	100%
<b>Total</b>	6	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Gráfico 3-3:** Existen controles regulatorios

Realizado por: Mery Freire, 2019

**ANÁLISIS**

Según el 100% de los encuestados dicen que no se han aplicado controles regulatorios que permitan identificar problemas en la administración de la empresa.

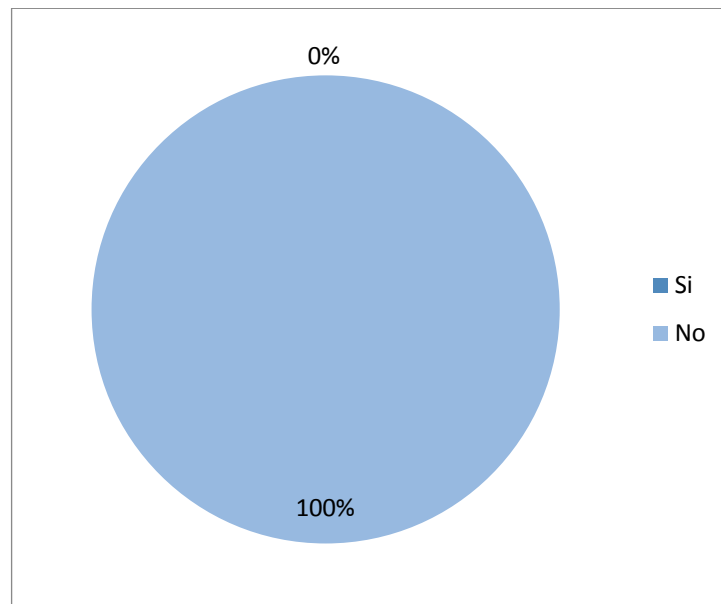
**4. ¿La Estación de Servicios Simón Bolívar ha evaluado el cumplimiento de las funciones de sus empleados?**

**Tabla 5-3:** Evaluación de las funciones

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Gráfico 4-3:** Evaluación de las funciones

Realizado por: Mery Freire, 2019

**ANÁLISIS**

Según el 100% de los encuestados, no se ha evaluado el cumplimiento de las funciones encomendadas a su cargo.

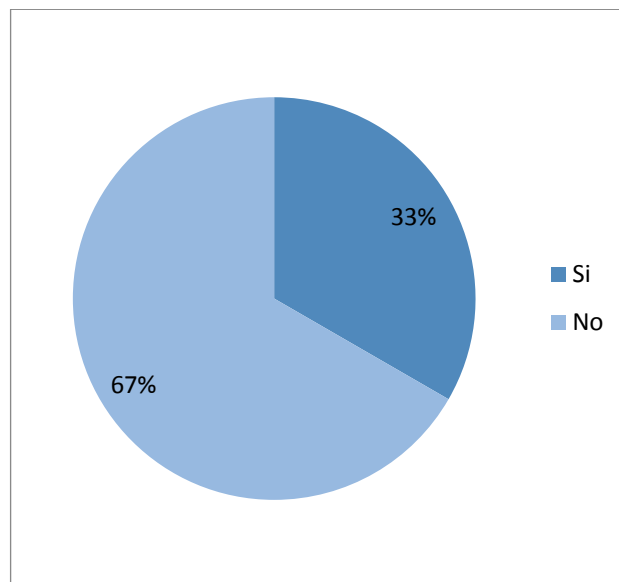
5. ¿Cuándo se ha presentado una inconsistencia se ha dado una solución inmediata?

**Tabla 6-3:** Inconsistencias

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Gráfico 5-3:** Inconsistencias

Realizado por: Mery Freire, 2019

**ANÁLISIS**

El 67% de los encuestados reconoce que no se han presentado inconsistencias en las actividades de la empresa, mientras que dos personas dicen que, si han producido, generalmente reclamos de los clientes por los valores a ser pagados.

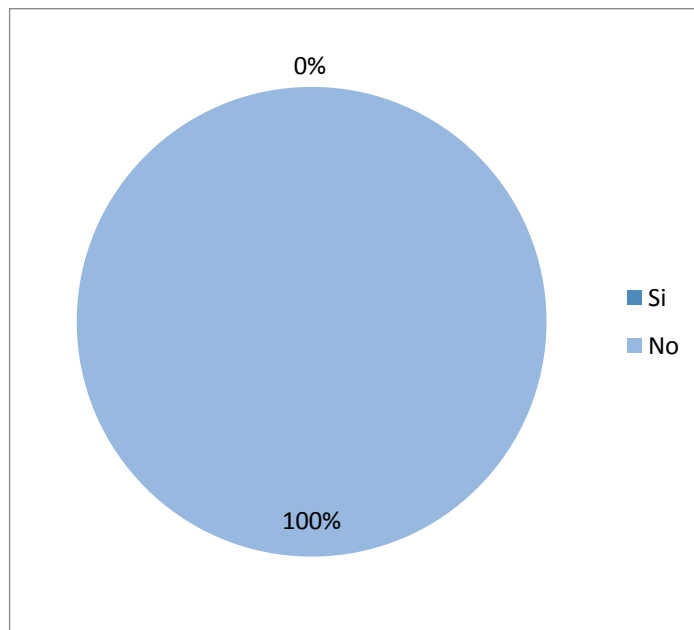
## 6. ¿Poseen flujogramas de las actividades de la Estación de Servicios Simón Bolívar?

**Tabla 7-3:** Flujogramas

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Gráfico 6-3:** Flujogramas

Realizado por: Mery Freire, 2019

### ANÁLISIS

El 100% de los encuestados reconoce que no cuentan con flujogramas donde se definan las actividades a cumplir, responsables y documentos de respaldo de cada acción.

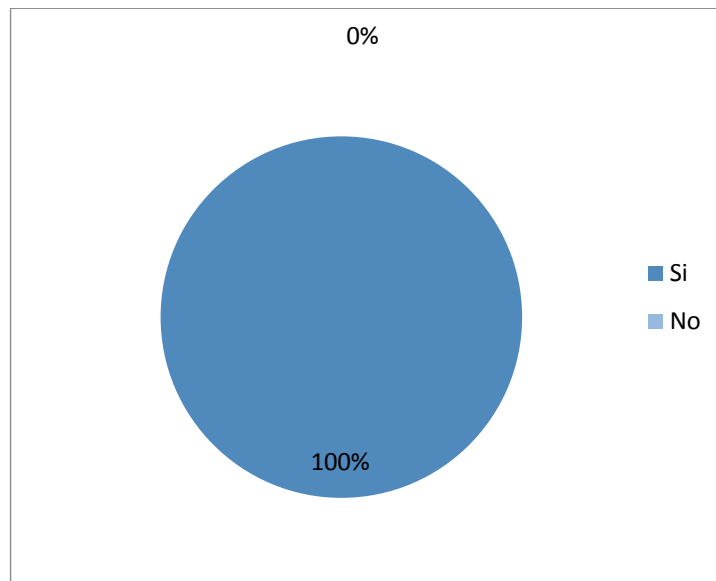
**7. ¿Se determina el responsable de las actividades para la aplicación de sanciones?**

**Tabla 8-3:** Responsables de las actividades

<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	6	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Encuesta

**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Gráfico 7-3:** Responsables de las actividades

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**ANÁLISIS**

Según los encuestados la Gerencia determina responsables para la aplicación de sanciones cuando se ha producido un hecho que afecte a la Estación de Servicios.



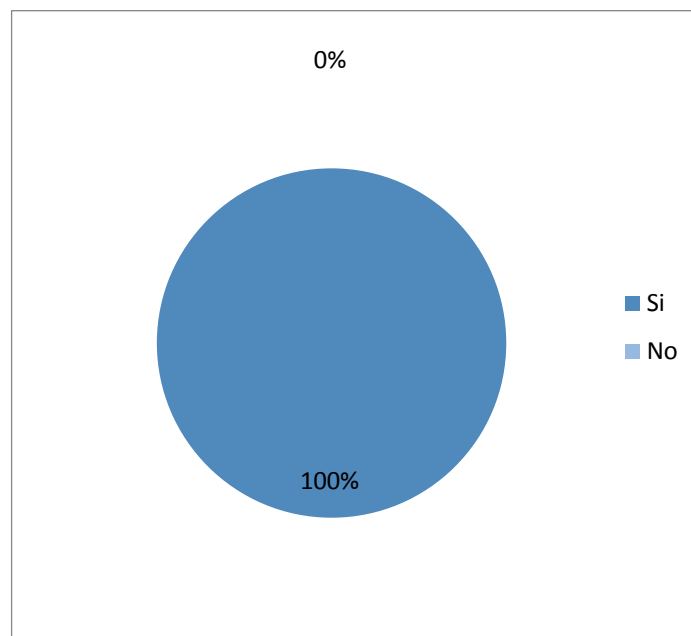
## 8. ¿Dentro de la empresa se han reportado pérdidas de sus recursos?

**Tabla 9-3:** Pérdida de recursos

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Gráfico 8-3:** Pérdida de recursos

Realizado por: Mery Freire, 2019

### ANÁLISIS

La empresa ha presentado pérdidas de los recursos según el 100% de los encuestado, en varias ocasiones, clientes entregan billetes falsos, o salen sin pagar, también se conoce de pérdida de objetos de limpieza.

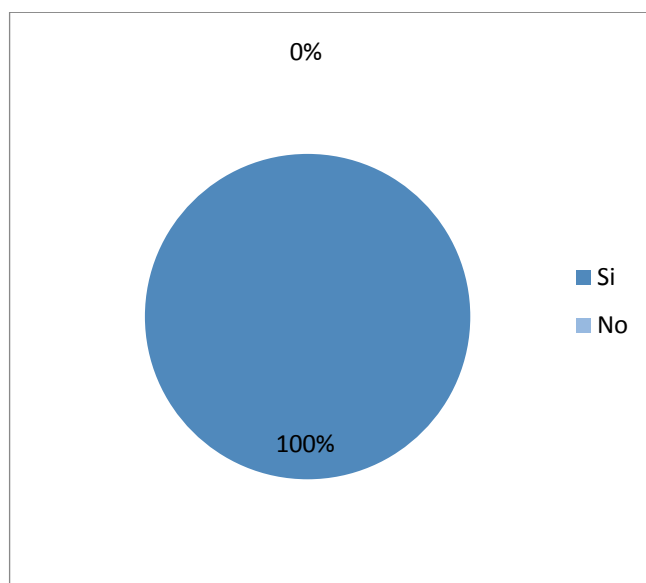
**9. ¿Considera necesaria la elaboración de un manual de funciones, procesos y procedimientos administrativos y financieros que permitirá optimizar los recursos?**

**Tabla 10-3:** Manual de procesos y procedimientos

<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	6	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Gráfico 9-3:** Manual de procesos y procedimientos

Realizado por: Mery Freire, 2019

**ANÁLISIS**

Según el 100% de los encuestados están de acuerdo con la elaboración de un manual de procesos y procedimientos administrativos y financieros.

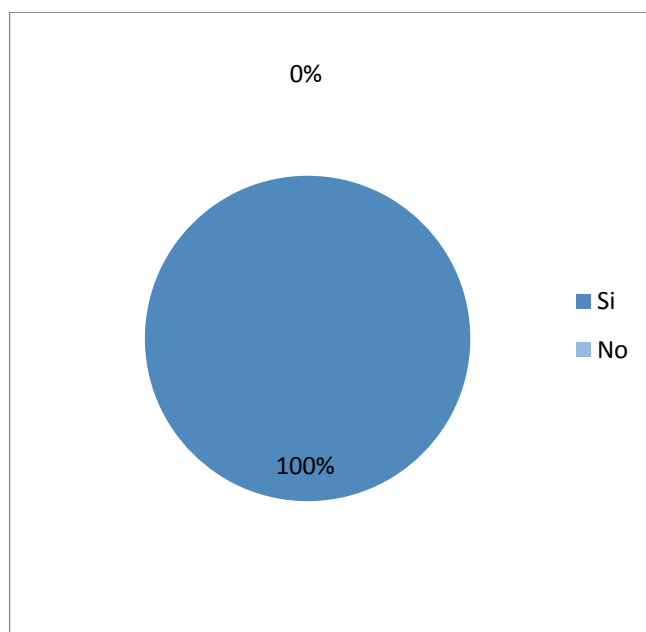
**10. ¿Una vez elaborado el manual de procedimientos administrativos y financieros se deberá socializar para conocer cada uno de sus pasos?**

**Tabla 11-3:** Socialización del manual de procesos y procedimientos

Respuesta	Tabulación	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Gráfico 10-3:** Socialización del manual de procesos y procedimientos

Realizado por: Mery Freire, 2019

**ANÁLISIS**

Para el 100% de los encuestados dice que es necesario la socialización del manual de procesos y procedimientos administrativos y financieros para que pueda ser aplicado de la mejor manera posible.

### **3.6. Verificación de idea a defender**

En base a los resultados de la pregunta N° 9 de la encuesta, si consideraba necesaria la elaboración de un manual de funciones de procesos y procedimiento administrativo y financiero el cual permitirá optimizar los recursos, se fijó que es necesario la realización de un Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos y Financieros para la Estación de Servicios “Simón Bolívar” año 2019, para superar los problemas que afectan a la empresa, minimizando o extinguiendo los riesgos que no permiten alcanzar los resultados previstos.

El porcentaje de la pregunta N° 9 es de 100% que considera que será beneficioso la creación de este manual ayudando a tener mejor rendimiento en servicio y calidad.

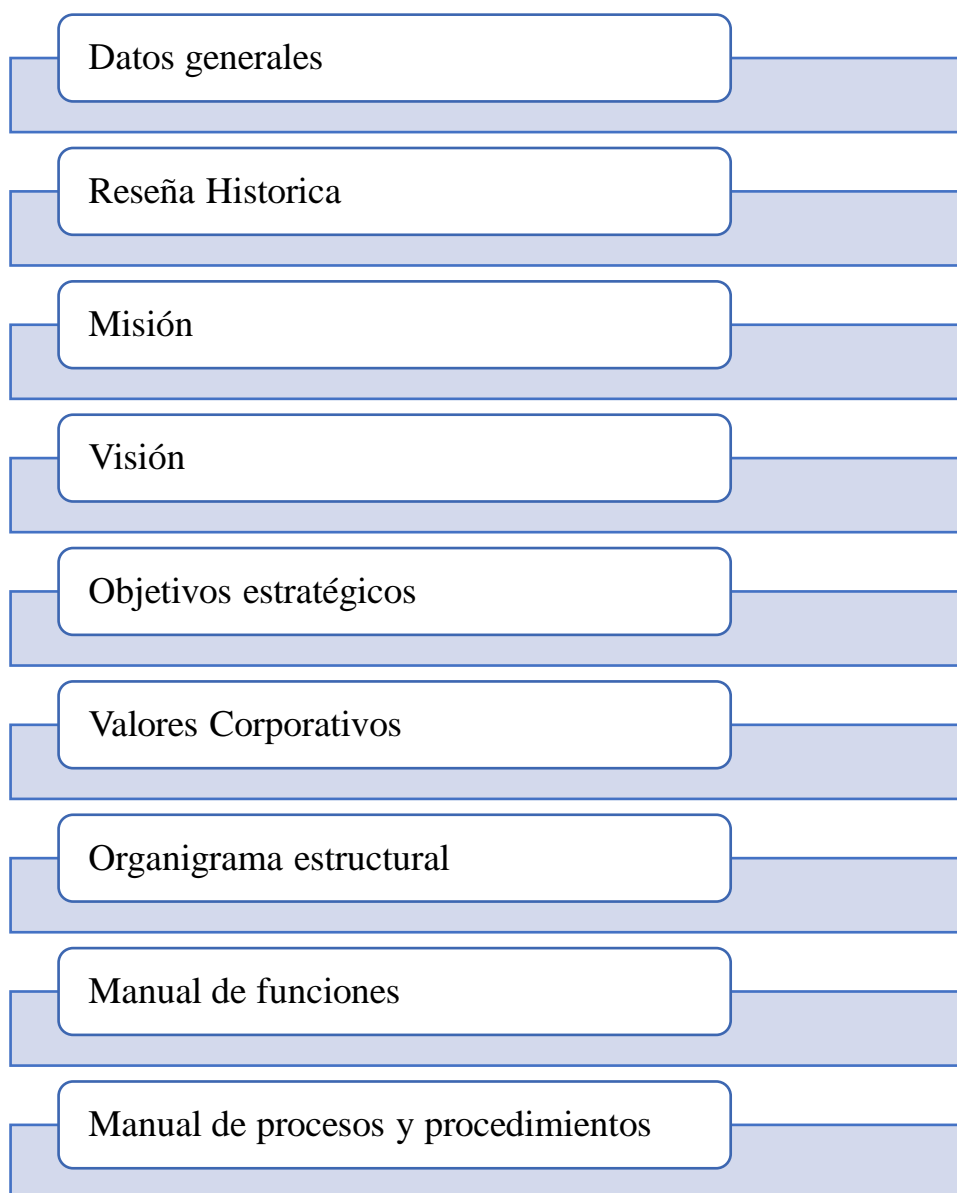
## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO PROPOSITIVO

#### 4.1. Título

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA ESTACION DE SERVICIO “SIMON BOLIVAR” AÑO 2019.

#### 4.2. Contenido de la Propuesta



**Figura 1-4:** Contenido de la propuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019

#### 4.2.1 Datos Generales

Tabla 1-4: Datos de la empresa

<b>Denominación:</b>	Estación de Servicios “Simón Bolívar”
<b>RUC:</b>	1600028912001
<b>Propietario:</b>	Luis Salazar
<b>Actividad:</b>	Comercialización de diferentes tipos de combustible, aditamentos, lubricantes, servicios en general, comercialización de varios productos alimenticios.
<b>Número de empleados</b>	Laboran seis personas en las áreas administrativa contable y operaciones.
<b>Provincia:</b>	Pastaza
<b>Cantón</b>	Pastaza
<b>Parroquia</b>	Simón Bolívar
<b>Dirección:</b>	Km. 35 vía Puyo-Macas

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

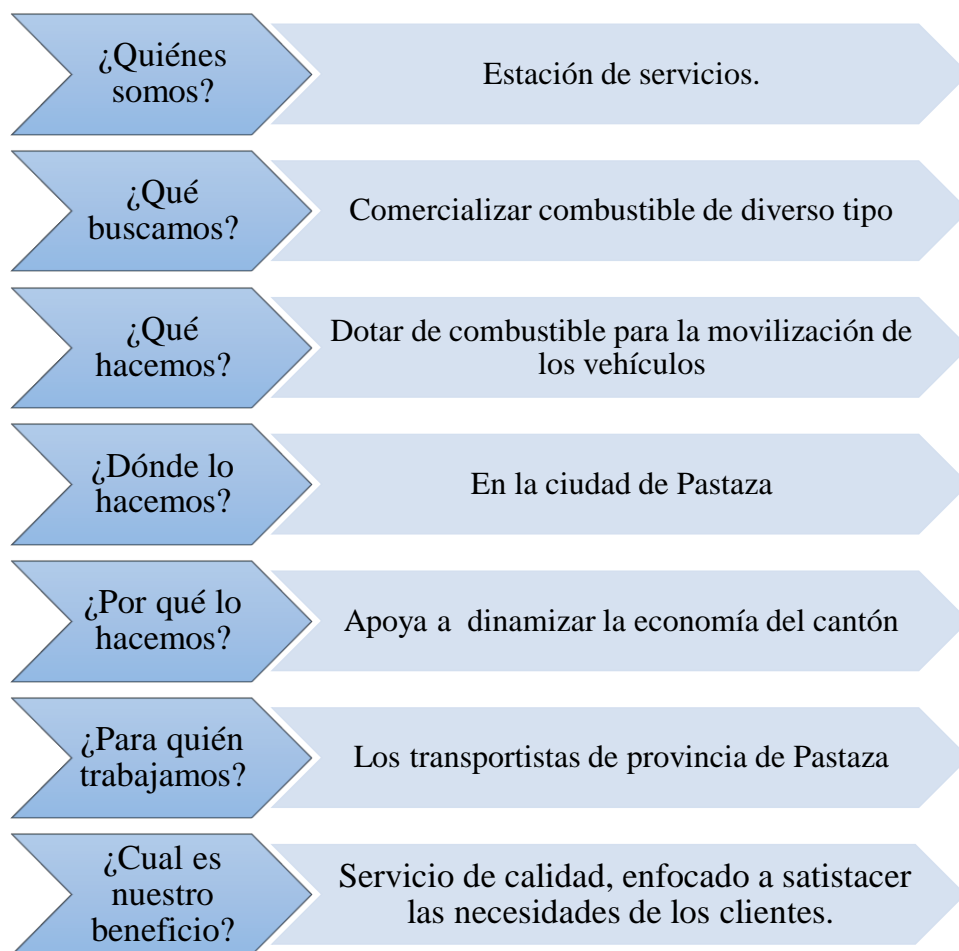
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

#### 4.2.2 Reseña histórica

La Estación de Servicios Simón Bolívar inicia sus actividades en el año 2006, siendo un emprendimiento familiar que fue creado con la finalidad de generar recursos, su propietario el Sr. Luis Salazar, en sus inicio contaba con solo dos trabajadores y la contabilidad era manejada por una contadora externas, se realizaban las actividades de forma empírica, a pesar de la anteriormente mencionado el 29 de enero del 2019, el Servicio de Rentas Internas mediante resolución por el monto de sus ingresos pasa a ser obligado a llevar contabilidad, el número de sus empleados se incrementa a un total de 6 personas.

#### 4.2.3 Misión

La Estación de Servicio Simón Bolívar de la ciudad de Pastaza, al mantener una empírica no se ha diseñado anteriormente una misión y visión empresarial que presente la filosofía de la empresa y a donde se pretende llegar.



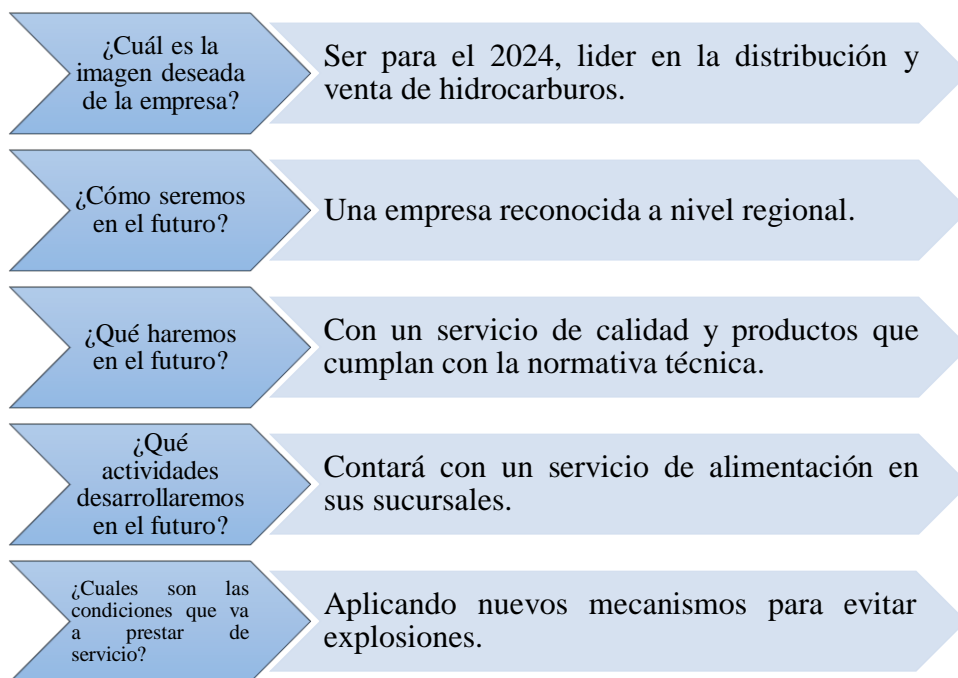
**Figura 2-4:** Misión propuesta

Realizado por: Mery Freire, 2019

La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia.

#### 4.2.4 Visión

La visión empresarial representa a donde desea llegar en un período determinado de tiempo, se relaciona directamente con los valores empresariales.



**Figura 3-4:** Visión propuesta

Elaborado por: Mery Freire, 2019

Ser una entidad líder en la distribución y venta de hidrocarburos, reconocida a nivel regional, caracterizada por su innovación e infraestructura ubicándonos en una posición competitiva dentro del mercado, destacándonos por mantener la excelencia en servicio y atención de calidad sin descuidar el cuidado del ecosistema.

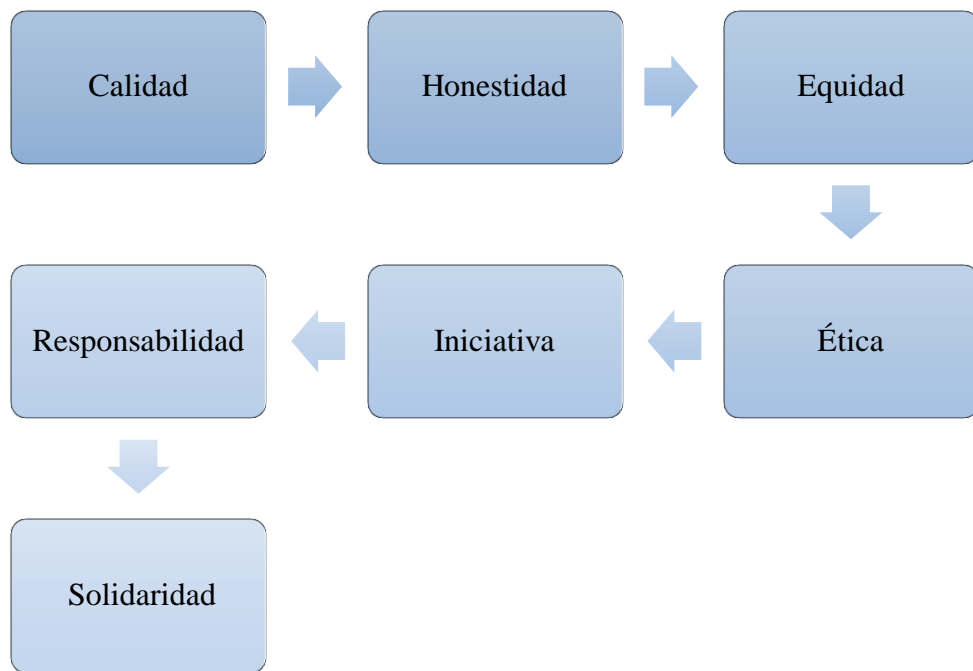
#### 4.2.5 *Objetivos Estratégicos*

Los objetivos que fueron planteados en base a la filosofía empresarial son:

- Liderar en la distribución y venta de hidrocarburos a nivel regional, con un moderado de comercialización que sustente en una adecuada atención al cliente.
- Aperturar varias sucursales en la región amazónica, procurando entregar productos de calidad según las normas de seguridad indicadas por el organismo de control.
- Implementar locales de venta de alimentos que son requeridos por los clientes que adquieren productos para alimentarse principalmente.
- Implementar un manual de proceso y procedimientos administrativos contables que regule las actividades de la Estación de Servicios.



#### 4.2.6. Valores corporativos

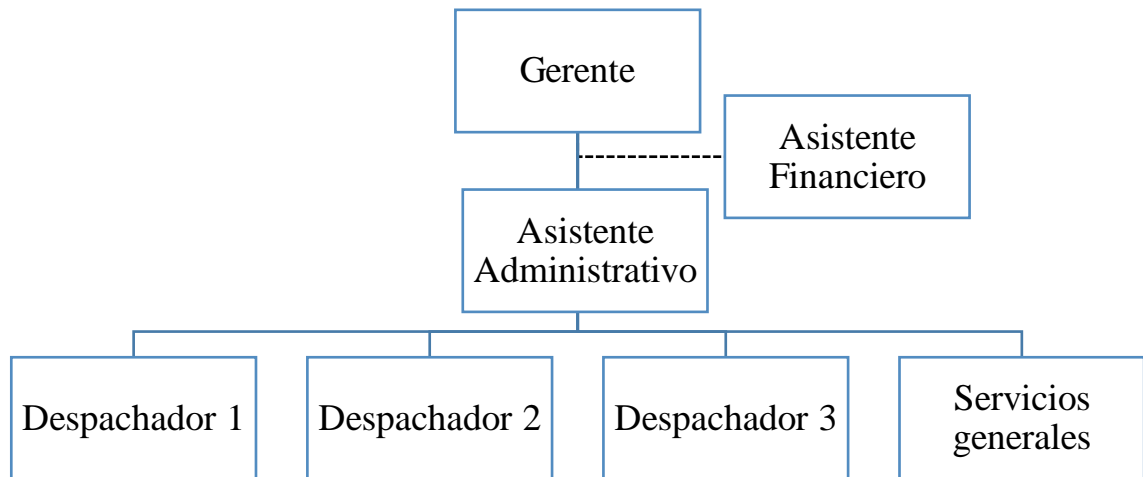


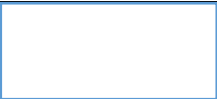


**Figura 4-4:** Valores corporativos

Realizado por: Mery Freire, 2019

- **Calidad.-** Los productos y servicios que ofrece la Estación de Servicio Simón Bolívar, cumplen con las normas dadas por el organismo de control y la satisfacción de los clientes.
- **Honestidad.-** Se actúa con transparencia, procurando la evitar el perjuicio a terceros.
- **Equidad.-** Se actúa en base a los méritos del individuo la desigualdad no formara parte del accionar de la empresa.
- **Ética.-** Conocemos lo que está bien y se procuran una conducta adecuada dentro de la Estación de Servicios.
- **Iniciativa.-** Siempre se trabajará dando un aporte adicional a fin de generar mejores resultados en la gestión.
- **Responsabilidad.-** Las actividades se realizan en el tiempo previsto y con los resultados que se esperen.
- **Solidaridad.-** Todos los individuos se apoyan en la ejecución de las acciones.

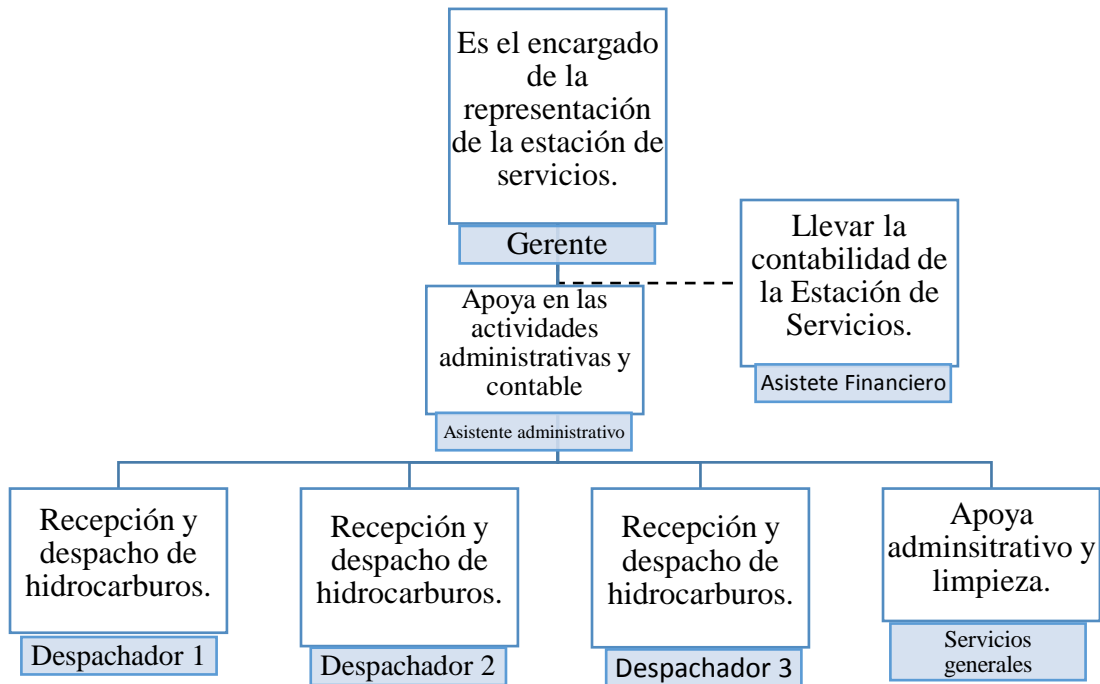
#### 4.2.7 Organigrama Estructural



<b>Puesto de trabajo</b>	
<b>Línea Jerárquica</b>	
<b>Externo</b>	

**Figura 5-4:** Organigrama Estructural

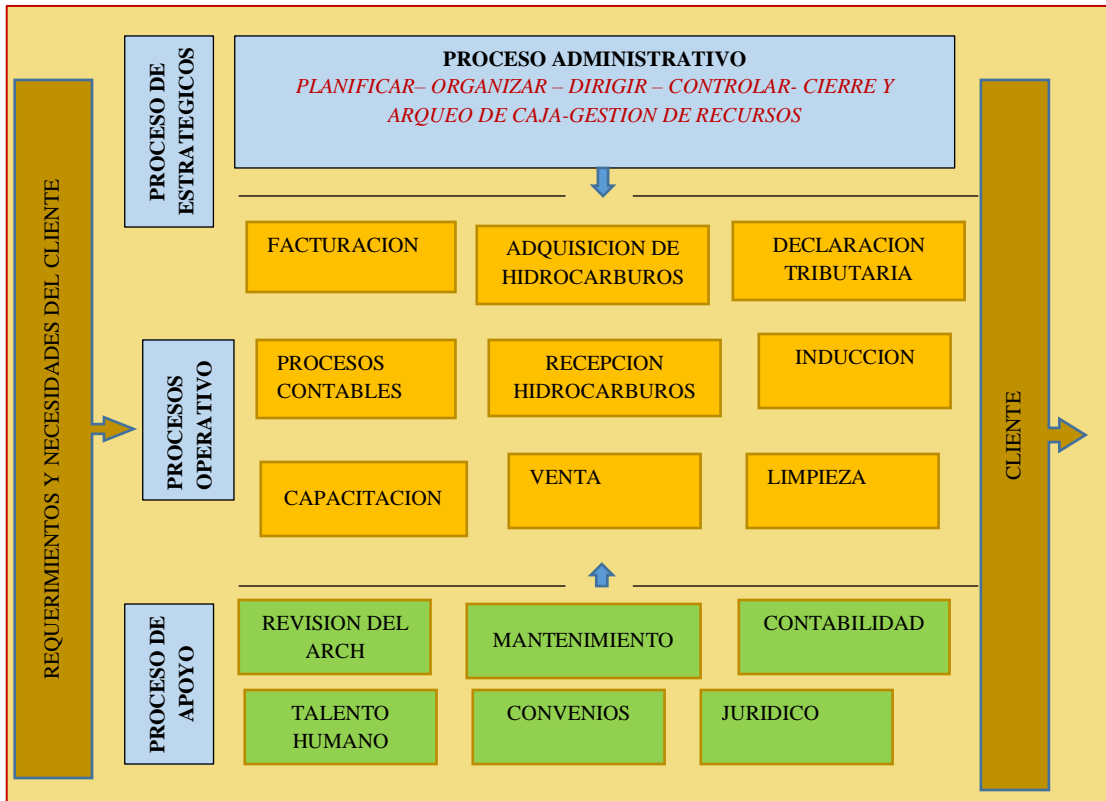
Realizado por: Mery Freire, 2019



<b>Misión del puesto de trabajo</b>	
<b>Puesto de trabajo</b>	
<b>Línea Jerárquica</b>	
<b>Externo</b>	

**Figura 6-4:** Organigrama Funcional

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Gráfico 1-4:** Mapa de Procesos

Realizado por: Mery Freire, 2019

# MANUAL DE FUNCIONES



<b>Nombre comercial</b>	<b>Estación de Servicios Simón Bolívar</b>
<b>Nombre del documento</b>	Manual de funciones
<b>Tipo de documento</b>	Administrativo
<b>Áreas de competencia</b>	Administración Contabilidad Operaciones

**Tabla 2-4:** Funciones del Gerente

<b>Nombre del puesto:</b>	<b>Gerente</b>
<b>Nivel estructural:</b>	Directivo
<b>Descripción genérica del cargo:</b>	Responsable de la gestión administrativa y operativa de la estación de servicio procurando un manejo adecuado de los recursos materiales y humanos.
<b>Área al que pertenecen:</b>	Su trabajo se enfoca en las áreas administrativa, operativa y contable.
<b>Funciones del puesto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser el representante legal de la estación de servicios ante organismos públicos como privados.</li> <li>• Gestionar una correcta administración de los recursos humanos, procurando cumplir con lo que dice la normativa reguladora.</li> <li>• Realizar la contratación del personal, aplicando el proceso definido dentro del manual correspondiente.</li> <li>• Se encarga de la negociación tanto con proveedores como con clientes de la estación de servicios procurando las mejores condiciones para la empresa.</li> <li>• Efectuar arquezos de caja sorpresiva con la finalidad de garantizar los recursos de la empresa.</li> <li>• Revisar y aprobar los estados financieros de la empresa.</li> <li>• Coordinar los pagos/ cobros y reportar diariamente la gestión realizada con las personas responsables de cada una de las áreas de la empresa.</li> <li>• Aplicar las evaluaciones a los procesos y tomar las medidas correctivas a tiempo con la finalidad de alcanzar las metas previstas para el período fiscal determinado.</li> <li>• Realizar las diversas actividades administrativas en general.</li> </ul>
<b>Posición jerárquica</b>	Es el principal dentro de la Estación de Servicio.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios profesionales de tercer nivel relacionados en administración de empresas, economía o afines.</li> <li>• Edad comprendida entre 30 y 50 años.</li> <li>• Experiencia de tres años.</li> <li>• Conocimientos especiales: cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos,</li> </ul>

	<p>liderazgo y de servicio atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Record policial</li> </ul>
--	---

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 3-4:** Funciones del Asistente Administrativo

<b>Nombre del puesto:</b>	<b>Asistente administrativo</b>
<b>Nivel estructural:</b>	Administrativo
<b>Descripción genérica del cargo:</b>	Ejecutar los procesos administrativos del área, apoyar en el registro contable manteniendo un archivo documental en orden, de su trabajo se favorecerá el desarrollo de las actividades.
<b>Área al que pertenecen:</b>	Su trabajo se enfoca en las áreas administrativa y contable.
<b>Funciones del puesto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y general la correspondencia de la Estación de Servicios.</li> <li>• Recibir y revisar las facturas y comprobantes de los gastos efectuados en la organización</li> <li>• Tramitar los depósitos bancarios y mantiene registro de los mismos.</li> <li>• Elaborar informes periódicos que sean solicitados por su jefe inmediato.</li> <li>• Se encarga de atender a las personas que requieren tratar con la administración de la Estación de Servicios.</li> <li>• Mantener y cumplir los lineamientos del sistema de gestión de la calidad.</li> <li>• Registrar los diversos eventos que acontecen en la administración del personal.</li> <li>• Mantener un archivo ordenado de la documentación.</li> <li>• Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organizada.</li> <li>• Apoyar en diversas actividades que sean solicitados por la Administración.</li> </ul>
<b>Posición jerárquica</b>	Subordinado directo del Administrador.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrera en administración, contabilidad, Ing. industrial o afines.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 años en puesto similar desarrollando las actividades en listadas o en el sector de estaciones de servicio gasolinera.</li> <li>• Manejo de paquetería office, control de inventarios, banca electrónica, manejo en general.</li> <li>• Comunicación efectiva, persuasión, racionalización, capacidad analítica y síntesis, excelente redacción.</li> <li>• Record policial.</li> </ul>
--	---

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 4-4:** Funciones del Asistente financiero

<b>Nombre del puesto:</b>	<b>Asistente financiero</b>
<b>Nivel estructural:</b>	Administrativo
<b>Descripción genérica del cargo:</b>	Realizar el registro contable para la presentación de los estados financieros y las declaraciones que sean exigidos por los organismos de control a los que somete la empresa.
<b>Área al que pertenecen:</b>	Su trabajo es analizar en el área contable y financiera.
<b>Funciones del puesto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el registro contable de las transacciones que se han ejecutado dentro de la Estación de Servicios.</li> <li>• Mantener un archivo ordenado de la información contable de la empresa.</li> <li>• Emitir los estados financieros para que sean considerados en la toma de decisiones.</li> <li>• Elaborar y presentar las declaraciones a los organismos de control en los tiempos determinados por dichos organismos.</li> <li>• Realizar el cálculo de los roles de pago y de más beneficios de ley que tiene derecho la Estación de Servicios.</li> <li>• Apoyar en la negocio con los proveedores cuando sea solicitado por la Administración.</li> <li>• Mantener un registro de los inventarios de hidrocarburos que posee la Estación de Servicios.</li> <li>• Elaborar los indicadores financieros para el análisis situacional de la empresa.</li> <li>• Apoyar en las actividades que solicite la administración sin que esto perjudique el tiempo de trabajo y las acciones que se</li> </ul>



	desarrollen dentro de la empresa.
<b>Posición jerárquica</b>	Subordinado directo del Administrador.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título Universitario en Contabilidad y Auditoría, registrado en el Senescyt.</li> <li>• Experiencia mínima de 2 años en adelante en empresas, leyes tributarias, presupuestos, manejo y control de activos fijos, entre otros.</li> <li>• Autorizado para firmar documentos.</li> <li>• Conocimiento de sistemas informáticos contables, SRI, Superintendencia de Compañías, MRL.</li> <li>• Competencias como: capacidad de análisis, liderazgo, capacidad de trabajar bajo presión, pro actividad.</li> <li>• Manejo de cartera de clientes.</li> <li>• Record policial.</li> </ul>

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 512-4:** Funciones del Despachador de combustible 1, 2 y 3.

<b>Nombre del puesto:</b>	<b>Despachador de combustible 1, 2 y 3.</b>
<b>Nivel estructural:</b>	Operativo
<b>Descripción genérica del cargo:</b>	Suministrar combustible, aceite y agua a los vehículos cuando sea necesario, apoyar en el mantenimiento y seguridad de los recursos de la empresa, su trabajo lo realiza en turnos rotativos.
<b>Área al que pertenecen:</b>	Su trabajo se enfoca al área Operativa.
<b>Funciones del puesto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A solicitud del cliente posee a llenar los tanques de combustibles de vehículos livianos y pesados.</li> <li>• Realizar las revisiones del aceite y agua cuando sea solicitado por el cliente.</li> <li>• Lleva control del combustible suministrado por las bombas de gasolina.</li> <li>• Aplicar las normas de seguridad con la finalidad de que no exista desperdicio o siniestros por incumplimiento de la normativa.</li> <li>• Manejar el sistema informático de facturación de la empresa, con la finalidad de entregar facturas por las compras hechas.</li> <li>• Vigilar la dotación de combustible por parte del tanquero.</li> <li>• Trabajar en horarios rotativos llenado un registro de las actividades hechas durante el tiempo de trabajo.</li> <li>• Apoyar en las actividades que sean solicitados por el Administración de la Estación de Servicios.</li> </ul>
<b>Posición jerárquica</b>	Subordinado directo del Administrador.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachillerato culminado</li> <li>• Ser mayor de edad</li> <li>• Conocimientos de servicio al cliente</li> <li>• Experiencia de un año en ventas</li> <li>• Disponibilidad de tiempo completo</li> <li>• Manejar situaciones problemáticas con clientes.</li> </ul>

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 6-4:** Funciones de la persona encargada de servicios generales

<b>Nombre del puesto:</b>	<b>Servicios generales</b>
<b>Nivel estructural:</b>	Operativo
<b>Descripción genérica del cargo:</b>	Realiza varias tareas de limpieza para garantizar la higiene de la instalación. Estas tareas incluyen, pero no se limitan a; trapear, aspirar, restregar, barrer, quitar el polvo, recambiar bolsa de residuos de dos dimensiones posibles y trasladarlas al lugar de recolección, pulir y dar brillo a superficies. Entre los lugares que se espera que el empleado limpie podemos mencionar; baños, escaleras, pasillos, pisos, paredes, oficinas y espacios comunes.
<b>Área al que pertenecen:</b>	Su trabajo se enfoca al área administrativa, contable y operativa.
<b>Funciones del puesto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar los espacios administrativos y contables de la empresa.</li> <li>• Mantener el área de atención a los clientes limpia.</li> <li>• Limpiar la zona de baños y de uso de los clientes.</li> <li>• Realizar los encargos del área administrativa contable.</li> <li>• Cuidar los bienes de la Estación de Servicios.</li> <li>• Realizar las diversas actividades que sean solicitados por el Administrador siempre y cuando no interfieran con las actividades principales y la naturaleza de su cargo.</li> </ul>
<b>Posición jerárquica</b>	Subordinado directo del Administrador.
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachillerato culminado.</li> <li>• Experiencia laboral pertinente.</li> <li>• Sexo mujer/hombre.</li> <li>• Recor policial.</li> </ul>

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS






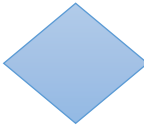



<b>Nombre comercial</b>	<b>Estación de Servicios Simón Bolívar</b>
<b>Nombre del documento</b>	Manual de procesos y procedimientos
<b>Tipo de documento</b>	Administrativo
<b>Áreas de competencia</b>	Administración Contabilidad Operaciones

## Presentación

El manual de procesos y procedimientos administrativos financieros incluyen actividades propias que se deben cumplir dentro de la Estación de Servicios Simón Bolívar, definiéndose los responsables de cada acción y como se deben aplicar cada uno de los pasos, también se identifican los documentos claves que sustentarán los hechos.

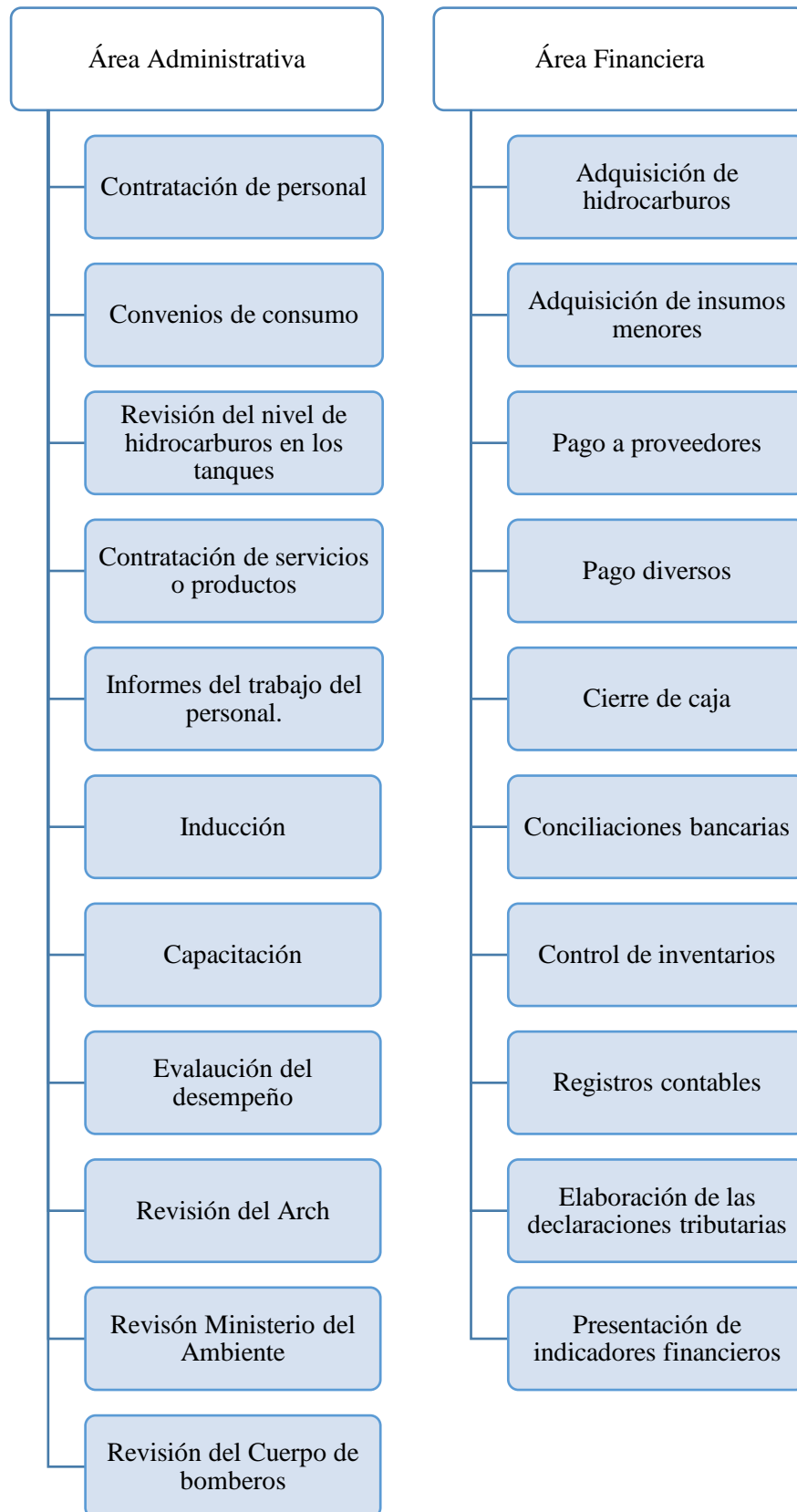
La simbología a ser empleada tenemos.

**Tabla 7-4:** Símbolos del método Ansi

Símbolo	Nombre	Significado
	Conexión	Utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.
	Terminación	Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.
	Proceso	Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.
	Decisión	Esto demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.
	Documento	Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, por ejemplo.
	Varios Documentos	Indica que son varios documentos.
	Conector para otra página	Esto indica que hay una referencia cruzada y un enlace de este proceso, a otro proceso diseñado en otra página.

**Fuente:** Proceso de investigación

**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 7-4:** Procesos y procedimientos administrativo financieros

Realizado por: Mery Freire, 2019

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA ADMINISTRATIVA



<b>Nombre comercial</b>	<b>Estación de Servicios Simón Bolívar</b>
<b>Nombre del documento</b>	Manual de procesos y procedimientos
<b>Tipo de documento</b>	Administrativo
<b>Procesos</b>	Contratación de personal Convenios de consumo Revisión del nivel de hidrocarburos en los tanques Contratación de servicios o productos Informes del trabajo del personal.

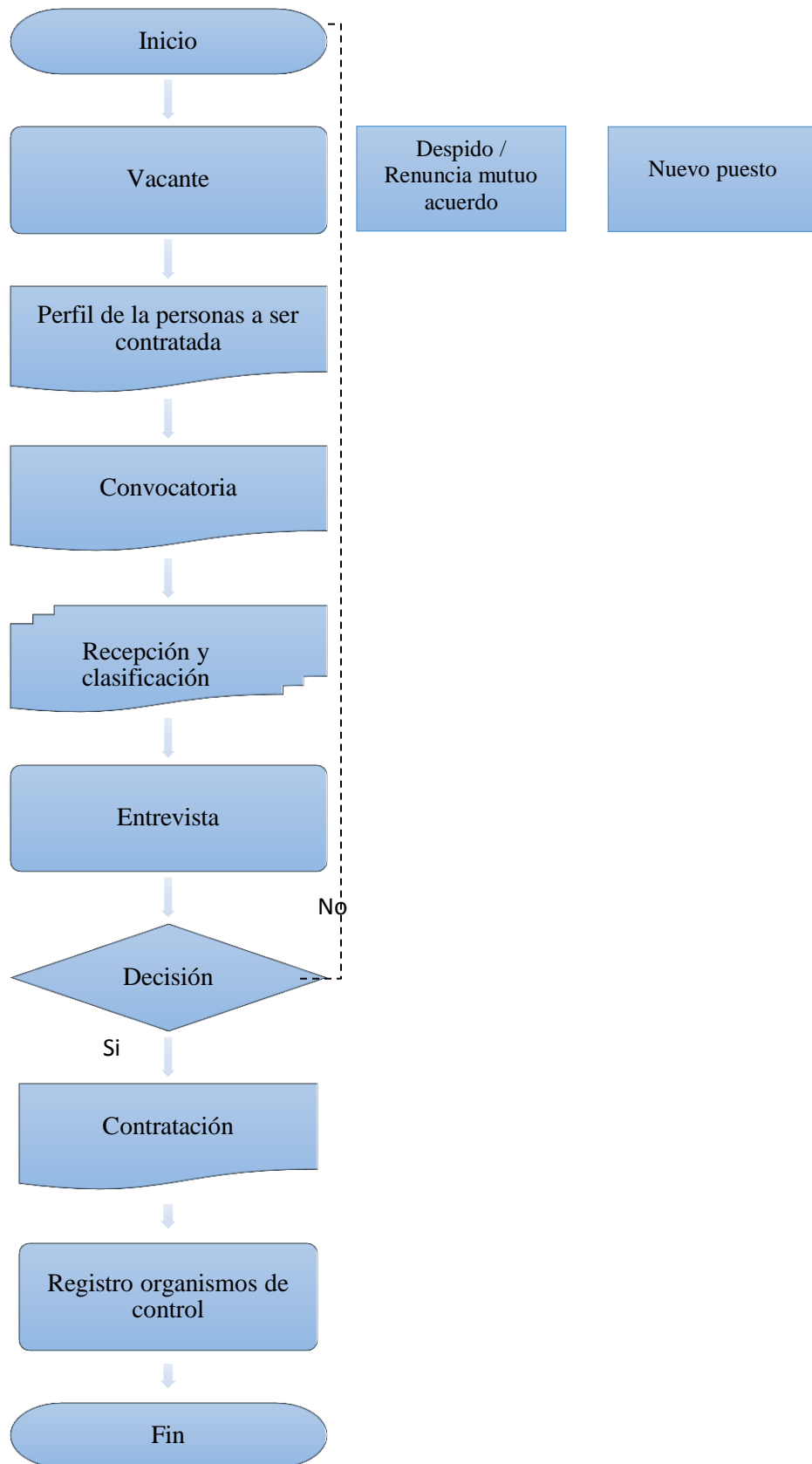
**Tabla 8-4:** Procedimiento de contratación de personal

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Se define a la vacante por dos motivos la creación de un nuevo puesto de trabajo o por salida temporal o definitiva de un empleado de la empresa, este proceso se realizará con la finalidad de mantener o mejorar la operatividad de la Estación de Servicios. Realizan nueva vacante	Administrador y Asistente administrativo
2	Perfil de las personas a ser contratada, se definirá en base a las funciones que van a realizar, considerando que no se crucen las actividades Solicitar record policial.	Administrador
3	La convocatoria se realizará por los medios de comunicación con mayor difusión, y también se empleará las redes sociales debido a su actual importancia contemporánea. En este documento se definirá el perfil y el tiempo máximo para la entrega de las carpetas. Solicitar radio y redes sociales.	Asistente administrativo
4	Los postulantes entregaran la documentación en carpetas que serán clasificadas en base a los méritos para que estos puedan acceder a la siguiente etapa.	Asistente administrativo
5	Los postulantes que pasen a la siguiente etapa serán entrevistados por el Gerente, teniendo que dar una prueba si es considerado por el entrevistador.	Administrador
6	En base a los resultados de la entrevista se procede a tomar la decisión de quien se debe contratar dentro de la empresa.	Administrador
7	Se elabora el contrato, este debe ser de prueba para posteriormente se indefinido.	Administrador
8	Desde su contratación se procede a su registro en el Ministerio de Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	Contador

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019















**Figura 8-4:** Procesos de Contratación de personal

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 9-4:** Actividad de proceso de contratación de personal

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: Contratación de personal					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: CONTRATACION DE PERSONAL EMPIEZA: NUEVO PUESTO DESPIDO/RENUNCIA/ACUERDO MUTUO. TERMINA: NUEVA CONTRACION Y REGISTRO MINISTERIO DE TRABAJO			OPERACIÓN			X			
			TRANSPORTE						
			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE FECHA: 30/9/2019			DISTANCIA						
			TIEMPO						
Nº	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	VACANTE	10	1	X					
2	CONVOCATORIA	1	3	X					
3	PERFIL PARA CONTRATACION	1	1	X					
4	RECEPCION DE CARPETAS	10	1	X					
5	ENTREVISTA	10	5	X					
6	DECISIÓN	1	15	X					
7	CONTRATACION	1	10	X					
8	REGISTRO MINISTERIO. DE TRABAJO	1	5	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 10-4:** Ficha de proceso de contratación de personal

<b>PROCESO: CONTRATACION DE PERSONAL</b>		<b>RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO</b>
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -CONVOCATORIA
ALCANCE	EMPIEZA: VACANTE INCLUYE: PERFIL DE PERSONAL TERMINA: NUEVA CONTRATACION	
ENTRADA: RECEPCION Y CLASIFICACION PROVEEDORES: POSTULANTES		
SALIDA: CONVOCATORIA CLIENTES:		
INSPECCIONES: LOS POSTULANTES TENGAN EL PERFIL REQUERIDO		
VARIABLE DE CONTROL: -PERFIL REQUERIDO		INDICADORES: 20 POSTULANTES
REGISTRO: - LISTADO DE POSTULANTES - CUANTOS ACUDIERON A LA ENTREVISTA		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

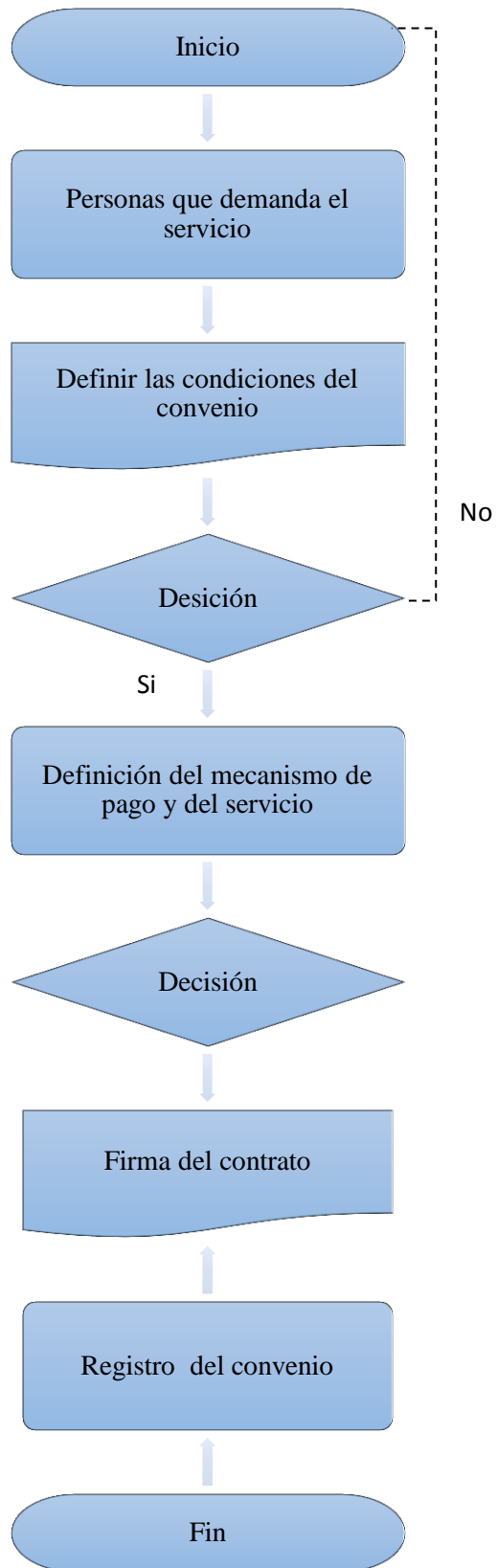
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 11-4:** Procedimiento de convenios

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Personas que demanda el servicio, pueden tener un convenio empresarial para adquirir el combustible y posteriormente cancelar, puede hacerse este convenio con las instituciones del Estado.	Administrador
2	Definir las condiciones del convenio, cada cuando se debe proveer el servicio.	Administrador
3	Según los requerimientos del interesado y las condiciones de la empresa se procede a tomar la decisión	Administrador
4	Definición del mecanismo de pago y del servicio, que están debidamente registrados en el documento con la finalidad de que se cumpla en el tiempo previsto.	Administrador
5	En base a todos los datos incluidos dentro de los convenios se procede a tomar la decisión.	Administrador
6	Se firma del contrato entre las partes para proceder a su legalización.	Administrador
7	Registro del convenio dentro del sistema contable.	Administrador

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 9-4:** Procesos de Convenio de consumo

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 12-4:** Actividad de proceso de convenios

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: PROCESO DE CONVENIOS					ACTUAL	PROPUESTO			
<b>ACTIVIDAD:</b> CONVENIO CON INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS <b>EMPIEZA:</b> DEMANDA POR SERVICIO EN CONVENIO <b>TERMINA:</b> FIRMA DE CONVENIO			OPERACIÓN			X			
			TRANSPORTE						
			ESPERA		X				
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
<b>ELABORADO POR:</b> MERY FREIRE <b>FECHA:</b> 30/9/2019			DISTANCIA						
			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS				OBSERVACIONES	
									
1	CLIENTES QUE DEMANDA DE SERVICIO	1	5			X			
2	CONDICIONES DE CONVENIO	1	30	X					
3	MECANISMO DE PAGO Y DEL SERVICIO	1	15	X					
4	DECISIÓN	1	2	X					
5	FIRMA DE CONVENIO	1	1	X					
6	REGISTRO DE CONVENIO	1	1	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 13-4:** Ficha de proceso de convenio

<b>PROCESO: PROCESO DE CONVENIO</b>		<b>RESPONSABLE: GERENTE</b>
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -CONVENIO -REGISTRO DE CONVENIO
ALCANCE	EMPIEZA: PERSONAS QUE DEMANDAN POR SERVICIO CONVENIO INCLUYE: CONDICIONES DE CONVENIO TERMINA: APROBACION	
ENTRADA: SERVICIO		
PROVEEDORES: ESTACION DE SERVICIO		
SALIDA: CONVENIO		
CLIENTES: INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS		
INSPECCIONES: GARANTIA DEL SERVICIO		
VARIABLE DE CONTROL: -MECANISMO DE PAGO -DOMENTO PARA REALIZAR EL DESPACHO		INDICADORES: -CONDICIONES DE CONVENIO
REGISTRO: -ARCHIVO DE CONVENIO -ARCHIVO DE CONSUMO DEL SERVICIO		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

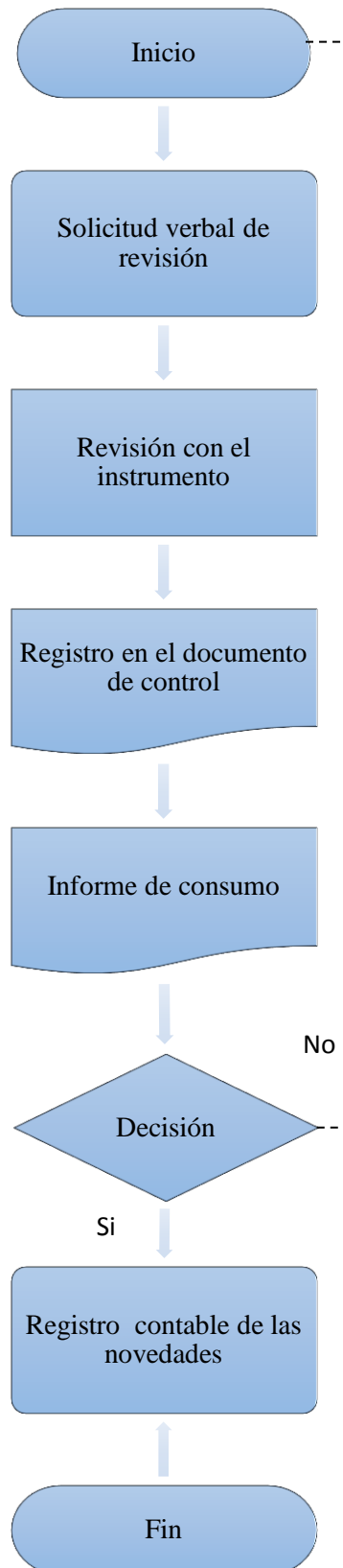
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 14-4:** Procedimiento de revisión del nivel de hidrocarburos en los tanques.

No.	Actividades	Responsables
1	Solicitud verbal de revisión, cuando el administrador revise el sistema de control de combustible ordena de forma verbal a los despachados para que midan el nivel existente de combustible dentro de los tanques.	Administrador Despachadores
2	Revisión con el instrumento especial para medir el nivel de combustible en los tanques, tiene una nomenclatura para estimar la cantidad de galones existentes para su comercialización.	Despachadores
3	Una vez realizado la medida se procede al registro en el documento de control, el mismo que contiene el tipo de producto, sus características y volumen de las existencias.	Despachadores
4	Posteriormente se emite un informe de consumo y novedades encontradas en el chequeo de los tanques, en ocasión pueden existir pérdidas o evaporaciones propias del producto.	Despachadores
5	En base al informe presentado se toman decisiones sobre los aspectos encontrados.	Administrador
6	Finalmente se procede al registro contable de las novedades	Asistente financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 10-4:** Procesos de revisión del nivel de hidrocarburos en los tanques

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 15-4:** Actividad de proceso de revisión del nivel de hidrocarburos en los tanques

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: REVISIÓN DEL NIVEL DE HIDROCARBUROS EN LOS TANQUES					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: REVISIÓN DEL NIVEL DE HIDROCARBUROS EN LOS TANQUES EMPIEZA: MEDIR COMBUSTIBLE EN TANQUES TERMINA: INFORME			OPERACIÓN		X				
			TRANSPORTE		X				
			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE FECHA: 30/9/2019			DISTANCIA						
			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	SOLISITUD VERBAL DE REVISION	1	2	X					
2	REVISION CON INSTRUMENTO	1	15		X				
3	REGISTRO EN EL DOCUMENTO DE CONTROL	1	3	X					
4	INFORME DE CONSUMO	1	5	X					
5	REGISTRO CONTABLE	1	5	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 16-4:** Ficha de proceso de revisión del nivel de hidrocarburos en los tanques

<b>PROCESO: REVISIÓN DEL NIVEL DE HIDROCARBUROS EN LOS TANQUES</b>		<b>RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO</b>
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -INSPECCION DE HIDROCARBUROS
ALCANCE	EMPIEZA: SOLICITUD DE MEDICION INCLUYE: VERIFICACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION TERMINA: INFORME DE RESULTADOS	
ENTRADA: SOLICITUD PROVEEDORES: TECNICOS		
SALIDA: REVISION CLIENTES: ESTACIO DE SERVICIO		
INSPECCIONES: VERIFICACION DE CANTIDAD Y CALIDAD		
VARIABLE DE CONTROL: -CANTIDAD -CALIDAD -PRECIOS	INDICADORES: -SOLICITUD DE REVISION -REVISION SORPRESA	
REGISTRO: REVISIONES ANUALES		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

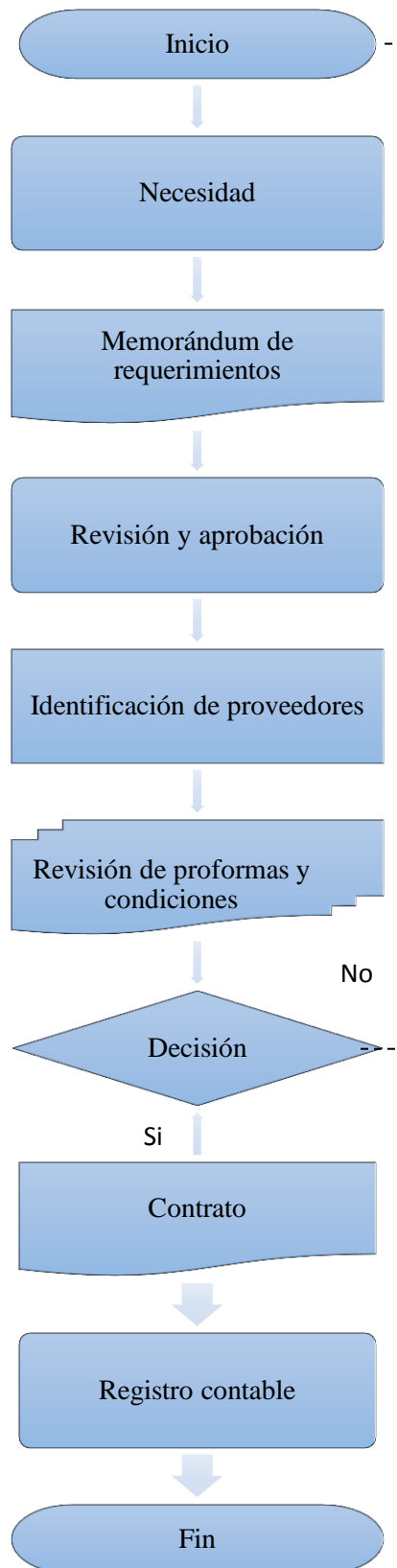


**Tabla 17-4:** Procedimiento de contratación de servicios o productos

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Según los diferentes requerimientos de la empresa se procede a definir la necesidad que esta tenga.	Administrador Asistente administrativo Despachadores
2	Una vez determinada las necesidades se procede a elaborar un memorándum de requerimientos incluyendo las características generales y específicas de los productos y servicios.	Asistente administrativo
3	Es presentado el memorándum al Administrador para su revisión y aprobación	Administrador
4	Según los productos y servicios se procede a identificar de proveedores	Asistente administrativo
5	Se procede a revisar las proformas y condiciones de compra de los diferentes productos y servicios para tener claro que se puede obtener y el costo de cada uno.	Administrador
6	En base a toda la información se procede a tomar la decisión	Administrador
7	Por la adquisición de productos y servicio se procede a la elaboración de un contrato escrito entre las partes que incluya: características, precios y condiciones de pago.	Administrador
8	Para finalizar se realiza el registro contable.	Asistente financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 11-4:** Procesos de contratación de servicio o productos

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 18-4:** Actividades de proceso de contratación de servicios o productos

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS O PRODUCTOS					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: ADQUISICIÓN DE SERVICIOS O PRODUCTOS EMPIEZA: SOLICITUD DE ADQUISICIÓN TERMINA: APROBACIÓN			OPERACIÓN			X			
			TRANSPORTE						
			ESPERA			X			
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE FECHA: 30/9/2019			DISTANCIA						
			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS				OBSERVACIONES	
									
1	NECESIDAD	1	3	X					
2	MEMORANDUM DE REQUERIMIENTO	1	5	X					
3	REVISION Y APROBACION	1	5	X					
4	IDENTIFICACION DE PROVEEDORES	1	5	X					
5	REVISION DE PROFORMAS Y CONDICIONES	1	15			X			
6	ADQUISICIÓN	1	1	X					
7	REGISTRO	1	2	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar  
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 19-4:** Ficha de proceso contratación de servicios o productos

<b>PROCESO: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS O PRODUCTOS</b>		<b>RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO</b>	
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -CREDITO -CONVENIOS	
ALCANCE	EMPIEZA: NECESIDAD DE PRODUCTOS POR PARTE DE CLIENTES INCLUYE: VERIFICACION EN BODEGA TERMINA: ADQUISICION DE PRODUCTOS		
ENTRADA: CATALOGO DE PRODUCTO PROVEEDORES: TECNICOS DE CATALOGACION			
SALIDA: ULTIMOS PRODUCTOS CLIENTES: USUARIOS			
INSPECCIONES: VERIFICAR CONTINUAMENTE LOS PRODUCTOS			
VARIABLE DE CONTROL: -PRODUCTOS EN PERCHERO -SERVICIO QUE SE REQUIERA		INDICADORES: -QUE SERVICIO ES EL MAS UTILIZADO -TOTAL DE PRODUCTOS MAS VENDIDO	
REGISTRO: -LISTADO DE PRODUCTOS MAS VENDIDOS -LISTADO DE SERVICIOS PRESTADOS O REQUERIDOS			

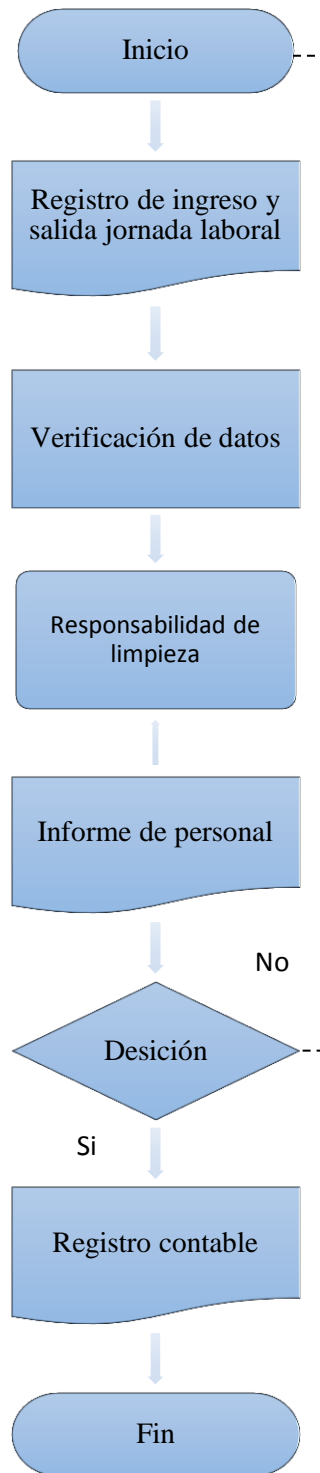
**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar  
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 20-4:** Procedimiento de informe de personal

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Registro de ingreso y salida jornada laboral, dentro de un formato que reposa en las instalaciones de la empresa, con la finalidad de cada persona pueda plasmar su firma y colocar la hora de entrada y salida.	Administrador Asistente administrativo Despachadores
2	Se realizará una verificación de datos presentados dentro del documento con la finalidad de establecer la confiabilidad de los mismos, para lo cual la asistente administrativa revisará la hora colocada con el reloj al momento de la firma.	Asistente administrativo
3	Al finalizar de cada período se procederá a la emisión de un informe de personal donde se colocaran las horas de trabajo y las novedades encontradas.	Asistente administrativo
4	El trabajador deberá cumplir con el cronograma de limpieza del negocio e incluso sanitarios verificando que cuento con todo lo necesario para su uso.	Servicios Generales
5	Una vez revisado en informe se decidirá si está conforme para continuar el trámite en el área contable.	Administrador
6	Registro contable	Asistente financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 12-4:** Procesos de informe de personal

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 21-4:** Actividades de proceso de informe de personal

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: INFORME DE PERSONAL					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA Y CONTROL DE LIMPIEZA EMPIEZA: HORA ESTABLECIDA DE ENTRADA TERMINA: HORA DE SALIDA			OPERACIÓN		X				
			TRANSPORTE						
			ESPERA						
			INSPECCIÓN			X			
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE FECHA: 30/9/2019			DISTANCIA TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS				OBSERVACIONES	
									
1	REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAL	1	1	X					
2	VERIFICACION DE DATOS	1	1	X					
3	RESPONSABILIDAD DE LIMPIEZA	1	15				X		
4	INFORME DE PERSONAL	1	10	X					
5	DECISIÓN	1	2	X					
6	REGISTRO CONTABLE	1	2	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 22-4:** Ficha de informe de personal

PROCESO: INFORME DE PERSONAL		RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -ATRASOS CONTINUOS -FALTAS A JORNADA DE TRABAJO -INCUMPLIMIENTO A PETICIONES
ALCANCE	EMPIEZA: REGISTRO DE HORA DE ENTRADA Y SALIDA DE EMPLEADOS INCLUYE: VERIFICA REGISTRO TERMINA: REGISTRO DE SALIDA	
ENTRADA: HOJA DE REGISTRO PROVEEDORES: EMPLEADOS		
SALIDA: ACTIVIDADES REALIZADAS CLIENTES: USUARIOS SATISFECHOS		
INSPECCIONES: EL TRABAJO SE CUMPLA CON RESPONSABILIDAD		
VARIABLE DE CONTROL: -CONDICIONES FISICAS -CUMPLIMIENTO DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD		INDICADORES: -NUMERO DE QUEJAS -NUMERO SATISFACCION
REGISTRO: -REGISTRO DE PETICIONES RESUELTAS -REGISTRO DE INSATISFACCIONES		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

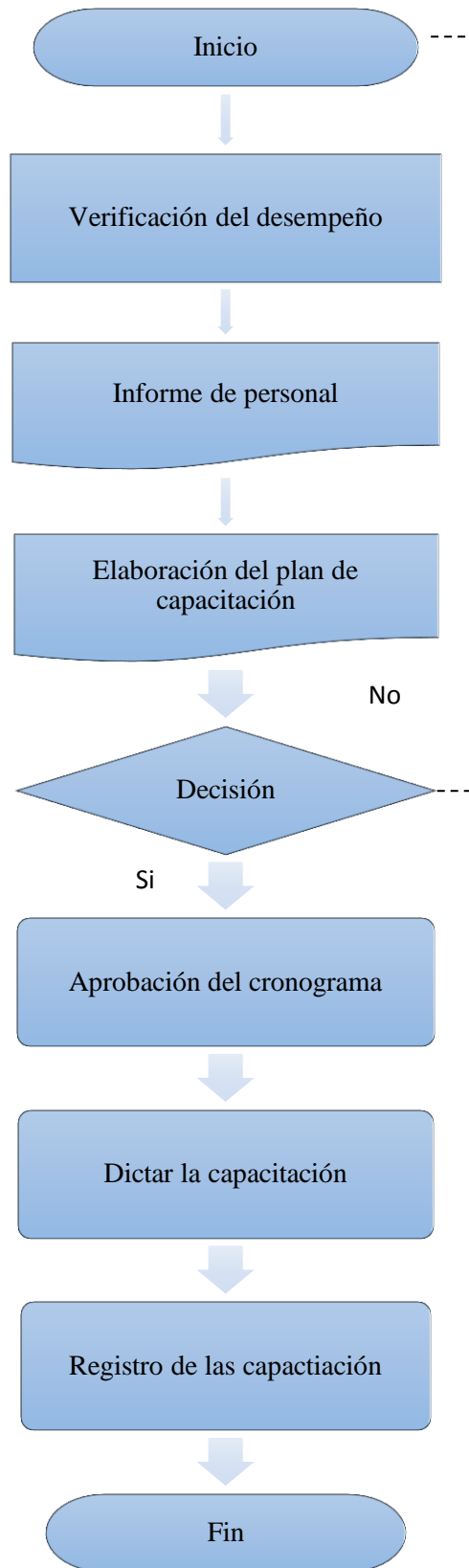
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 23-4:** Procedimiento de capacitación

No.	Actividades	Responsables
1	Es importante la verificación del desempeño de cada uno de los empleados de esa manera se puede evidenciar el desenvolvimiento en cada uno de sus puestos de trabajo.	Administrador
2	Al finalizar de cada período se procederá a la emisión de un informe de personal donde se colocaran las horas de trabajo y las novedades encontradas.	Asistente administrativo
2	La elaboración de un plan de capacitación es importante dentro de la empresa ya que por medio de ello se puede trabajar ordenadamente en cada uno de sus puestos de trabajo, de esa manera arrojar resultados positivos dentro de la misma.	Administrador
3	La toma de decisiones es importante en cuanto a los procesos y procedimientos que maneja la empresa para su buen desenvolvimiento.	Administrador
4	Posteriormente es aprobado el cronograma de trabajo planificado.	Administrador
5	El cual es aprobado para la realización de capacitaciones, posteriormente dictadas a cada uno de sus empleados.	Administrador
6	El registro de las capacitaciones son realizadas de acuerdo a los temas expuestos que posteriormente serán evaluados	Administrador

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019












**Figura 13-4:** Procesos de capacitación

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Tabla 24-4:** Actividades de proceso de capacitación

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO			
PROCESO: DE CAPACITACION					ACTUAL	PROPUESTO		
ACTIVIDAD: CAPACITAR AL PERSONAL			OPERACIÓN			X		
EMPIEZA: NECESIDAD			TRANSPORTE					
			ESPERA					
TERMINA: PERSONAL CAPACITADO			INSPECCIÓN			X		
			ALMACENAMIENTO					
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA					
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO					
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS				OBSERVACIONES
								
1	VERIFICACION DEL DESEMPEÑO	1	1				X	
2	INFORME DE PERSONAL	1	5	X				
3	PLAN DE CAPACITACION	1	1	X				
4	APROBACION DE CRONOGRAMA	1	15	X				
5	DICTAR LA CAPACITACION	3	60	X				
6	REGISTRO DE LAS CAPACITACIONES	1	1	X				
				X				

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 25-4:** Ficha de proceso de capacitación

PROCESO: CAPACITACION		RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION
ALCANCE	EMPIEZA: CONOCER SUS CONOCIMIENTOS INCLUYE: VERIFICAR LA CAPACITACION REQUERIDA TERMINA: TALLER DE CAPACITACION	
ENTRADA: FALTA DE CAPACITACION PROVEEDORES: INSTRUCTORES		
SALIDA: PLAN DE CAPACITACION CLIENTES: EMPLEADOS		
INSPECCIONES: LOS TRABAJADORES NECESITAN CAPACITACION		
VARIABLE DE CONTROL: -CONDICION DEL PERSONAL -INFORME		INDICADORES: -NUMERO DE REPETICIONES AL INCIDAR UN PROCESO
REGISTRO: -DESCONOCIMIENTO DE UNA ACTIVIDAD		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

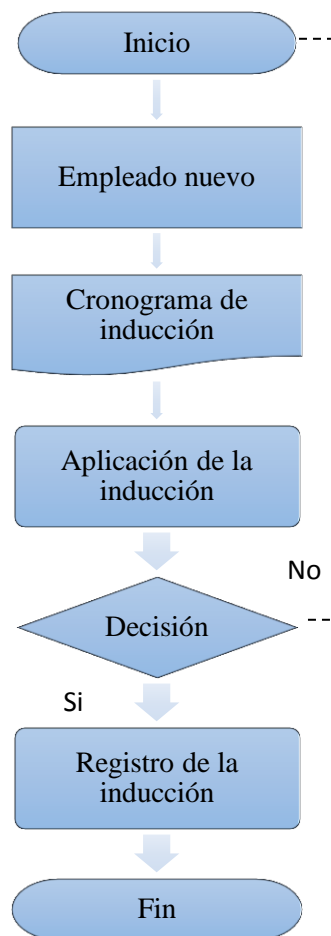
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 26-4:** Procedimiento de inducción

No.	Actividades	Responsables
1	La persona que ha ingresado a la empresa debe ser capacitado y relacionado con las actividades a ejecutar	Administrador
2	Elaboración del cronograma de inducción al cargo.	Asistente administrativo
2	Instruir sobre las actividades que va a efectuar el empleado.	Asistente administrativo
3	Reporta como se realizan las actividades	Asistente administrativo
4	Decide si el empleado cumple con los parámetros para su contratación.	Administrador
5	Registro en el expediente del personal	Asistente administrativo

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar




**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 14-4:** Procesos de inducción

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 27-4:** Actividades de proceso de inducción

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: DE INDUCCION					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: DAR A CONOCER SUS FUNCIONES EMPIEZA: NUEVO TRABAJADOR TERMINA: INSTRUIDO			OPERACIÓN			X			
			TRANSPORTE						
			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE FECHA: 30/9/2019			DISTANCIA						
			TIEMPO						
Nº	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS				OBSERVACIONES	
									
1	EMPLEADO NUEVO	1	1	X					
2	CRONOGRAMA DE INDUCCION	1	1	X					
3	REGISTRO DE INDUCCION	1	5	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 28-4:** Ficha de proceso

PROCESO: DE INDUCCION		RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -PROCEDIMIENTOS EN CURSO
ALCANCE	EMPIEZA: INDUCIR AL TRABAJADOR INCLUYE: LA NECESIDAD DE ENSEÑAR TERMINA: INTRUCCION DE SUS ACTIVIDADES	
ENTRADA: DESCONOCIMIENTO PROVEEDORES: INDUCCION POR PARTE DEL ADMINISTRADOR		
SALIDA: INSTRUIDO CLIENTES: EMLPEADO NUEVO		
INSPECCIONES: CONOCER SU CONOCIMIENTO EN SU FUNCION		
VARIABLE DE CONTROL: -CONDICION EN MANEJO PARA DESPACHO -CONDICION MANEJO DE COMPUTADORA		INDICADORES: -NUMERO DE REPETICIONES AL INDUCIR
REGISTRO: LA CAPACIDAD DE ADAPTARSE		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

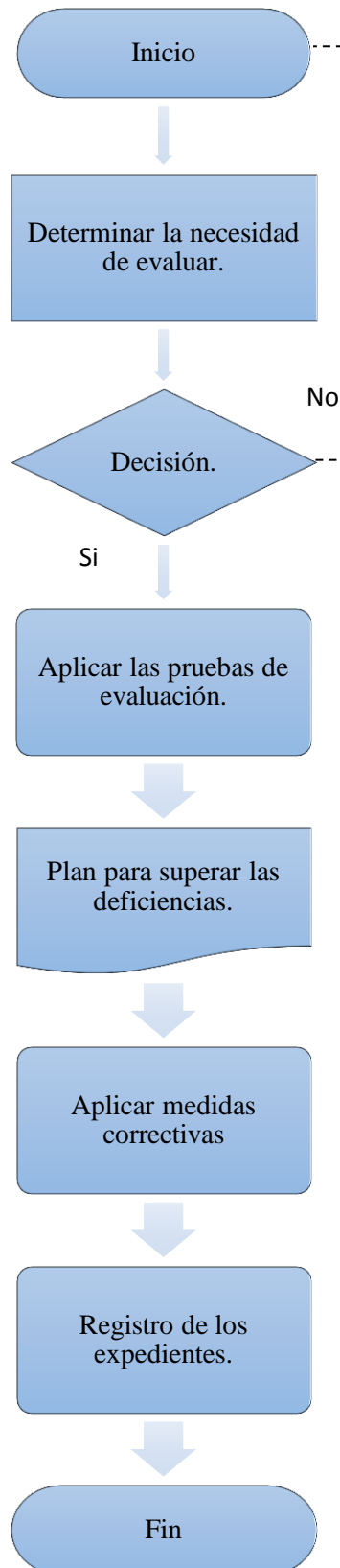
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 29-4:** Procedimiento de evaluación de desempeño

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Determinar la necesidad de una evaluación con la finalidad de identificar los puntos críticos de la gestión.	Administrador
2	Según las funciones que cumplan se procede a definir el tipo de pruebas a ser aplicadas	Administrador
2	Aplicar las pruebas y establecer los resultados.	Administrador
3	En base a los resultados elaborar un plan para superar los hechos reportados.	Administrador
4	Aplicar las medidas correctivas e incluir un reporte a los expedientes del personal.	Administrador

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 15-4:** Procesos de evaluación de desempeño

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 30-4:** Actividades de proceso de evaluación del desempeño

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: EVALUACION AL DESEMPEÑO					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: EVALUAR EMPIEZA: NECESIDAD DE CONOCER SU DESEMPEÑO TERMINA: INFORME DEL DESEMPEÑO			OPERACIÓN			X			
			TRANSPORTE						
			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE FECHA: 30/9/2019			DISTANCIA						
			TIEMPO						
Nº	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	DETERMINAR LA NECESIDAD DE EVALUAR	1	2	X					
2	APLICAR LAS PRUEBAS DE EVALUACION	1	5	X					
3	PLAN PARA SUPERAR LAS DEFICIENCIAS	1	10	X					
4	APLICAR MEDIDAS CORRECTIVAS	1	10	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 31-4:** Ficha de proceso de evaluación del desempeño

<b>PROCESO: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>		<b>RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO</b>
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -PROCEDIMIENTO DE SANCION
ALCANCE	EMPIEZA: CONOCER EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL INCLUYE: LA ACTITUD Y ESMERO EN SUS FUNCIONES TERMINA: CLIENTES SATISFECHOS	
ENTRADA: ACTITUD PROVEEDORES: PLAN DE EVALUACION		
SALIDA: RESULTADOS DE LA EVALUACION CLIENTES: TRABAJADORES		
INSPECCIONES: CONOCER EL DESEMPEÑO		
VARIABLE DE CONTROL: -TRATO AL CLIENTE -TRABAJO BAJO PRESION		INDICADORES: NUMERO DE CLIENTES INSATISFECHOS
REGISTRO: -NOVEDADES RECURRENTES		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

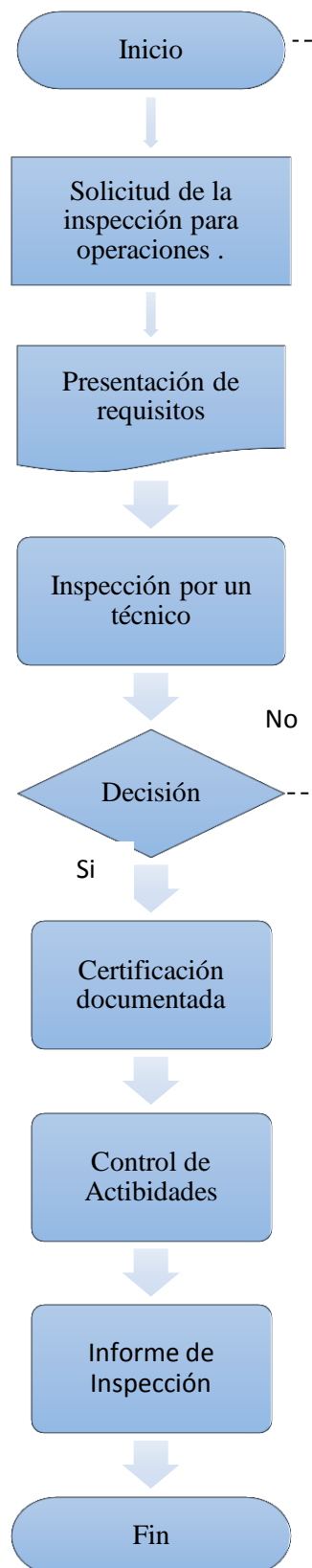
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 32-4:** Revisión del ARCH

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Solicitud, solicitando autorización de operación y registro.	Administrador
2	Presentar los requisitos administrativos, que sean solicitados por el organismo regulador de la estación de servicios.	Administrador
3	Inspección técnica	Organismo regulador
4	Entrega de la resolución de autorización de operación	Organismo regulador
5	Archivo de permiso de funcionamiento	Administrador
6	Actividades de control, comprobación que la cantidad de combustible en los tanques este correcta, en caso de encontrar alguna anomalía con las bombas calibran y regulan con códigos, Controlan que el combustible no contenga agua, Verifican que las trampas de grasa cumplas con su correcto proceso de purificación.	Organismo regulador
7	Controlar que antes de algún evento social el negocio cuente con todo los implementos necesarios en los sanitarios	Administración
8	Emisión del informe una vez realizada la inspección por el técnico responsable.	

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 16-4:** Revisión del ARCH

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Tabla 33-4:** Actividades de proceso de revisión del Arch

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: REVISION DEL ARCH					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: PERMISO DE OPERACIONES			OPERACIÓN		X				
EMPIEZA: PERMISO			TRANSPORTE						
TERMINA: APROBACION			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	SOLICITUD PARA INSPECCION DE OPERACIONES	1	5	X					
2	PRESENTACION DE REQUISITOS	1	30	X					
3	INSPECCION TECNICA	1	60	X					
4	CERTIFICACION DOCUMENTADA	1	15	X					
5	CONTROL DE ACTIVIDADES	1	20	X					
6	INFORME DE INSPECCION	1	120	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 34-4:** Ficha de proceso de revisión del Arch

PROCESO: REVISION DEL ARCH		RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -PERMISO DE FUNCIONAMIENTO -CONTROL DE OPERACIONES
ALCANCE	EMPIEZA: SOLICITUD DE INSPECCION INCLUYE: PRESENTACION DE REQUISITOS TERMINA: PERMISO DE OPERACIONES	
ENTRADA: INSPECCION TECNICA PROVEEDORES: ARCH		
SALIDA: PERMISO DE OPERACIONES CLIENTES: ESTACION DE SERVICIOS		
INSPECCIONES: ESTADO DE LA ESTACION DE SERVICIO		
VARIABLE DE CONTROL: -CONDICION FISICA -CONDICION ORGANIZACIONAL		INDICADORES: -NUMERO DE PETICIONES INSATISFECHAS
REGISTRO:		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 35-4:** Ministerio del Ambiente

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Definir las personas responsables del servicio de limpieza y manejo de residuos.	Administrador
2	Equiparlo con las herramientas e insumos	Administrador
3	Clasificar los residuos para su eliminación empleando los contenedores específicos.	Servicios generales
4	Reporte de daños o aspectos que deban ser presentados a la administración de la empresa.	Servicios generales
5	Tomar las acciones correctivas a tiempo con la finalidad de superar las deficiencias.	Administrador

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 17-4:** Ministerio del Ambiente

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 36-4:** Actividades de proceso de revisión del ministerio del ambiente

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: REVISION DE MINISTERIO DEL AMBIENTE					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS EMPIEZA: DEFINIR RESPONSABILIDADES TERMINA: SUPERAR DEFICIENCIAS			OPERACIÓN			X			
			TRANSPORTE		X				
			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE FECHA: 30/9/2019			DISTANCIA						
			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	DEFINIR RESPONSABILIDADES	1	1	X					
2	EQUIPAMIENTO Y SUMINISTROS	1	5	X					
3	CLASIFICAR RESIDUOS	1	30		X				
4	REPORTAR DAÑOS	1	10	X					
5	TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS	1	15	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 37-4:** Ficha de proceso revisión del ministerio del ambiente

<b>PROCESO: REVISION DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE</b>		<b>RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO</b>
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -NORMAS REGULADORAS Y CUIDADOS AL MEDIO AMBIENTE
ALCANCE	EMPIEZA: OTORGAR RESPONSABILIDADES INCLUYE: EQUIPAMIENTO Y SUMINISTROS TERMINA: PERSONAL A CARGO	
ENTRADA: HERRAMIENTAS E INSUMOS PROVEEDORES: MINISTERIO DEL AMBIENTE		
SALIDA: RESPONSABILIDADES CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO		
INSPECCIONES: CLASIFICACION DE RESIDUOS		
VARIABLE DE CONTROL: -REPORTAR DAÑOS -TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS		INDICADORES: -NUMERO DE ACCIONES TOMADAS PARA CORREGIR DAÑOS
REGISTRO: -ACCIONES TOMADAS PARA SUPERAR LAS DEFICIENCIAS		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

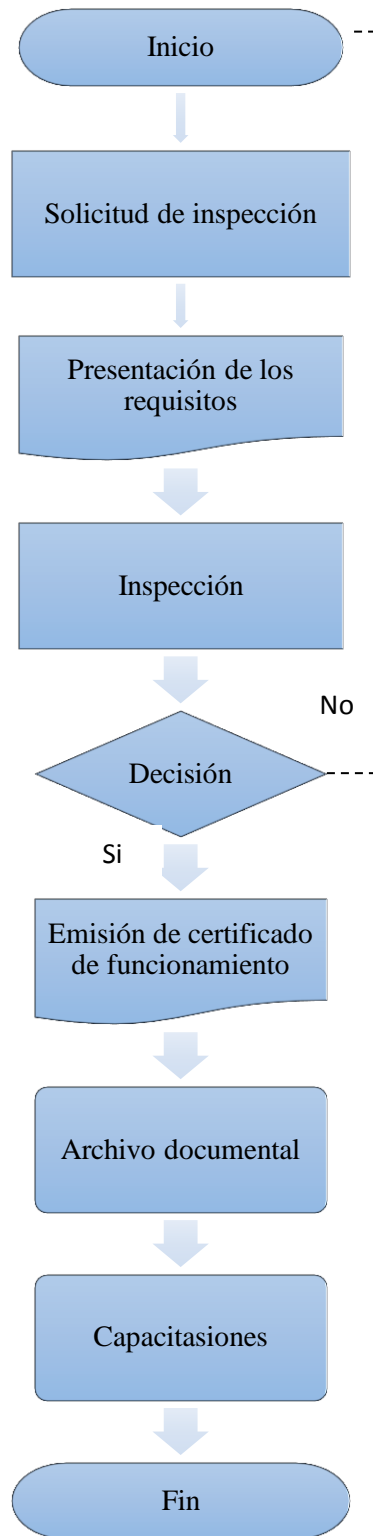
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 38-4:** Procedimiento de inspección de Cuerpo de bomberos

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Solicitar la inspección de al Cuerpo de Bomberos.	Administrador
2	Presentar los requisitos al Cuerpo en Bomberos según sean solicitados por el organismo regulador.	Administrador
3	Inspección de las instalaciones que contengan los implementos necesarios para contrarrestar o evitar incendios.	Cuerpo de Bomberos
4	Reporte de permiso de funcionamiento.	Cuerpo de Bomberos
5	Archivo documental.	Administrador
6	Solicitar capacitación de prevención y acción.	Administrador

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar


**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 18-4:** Procedimiento de inspección de Cuerpo de bomberos

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 39-4:** Actividades de proceso de revisión del cuerpo de bomberos

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: REVISION DEL CUERPO DE BOMBEROS					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: PERMISO DE PERMISO			OPERACIÓN		X				
EMPIEZA: SOLICITUD			TRANSPORTE						
TERMINA: CERTIFICADO DE FUNCIONAMIENTO			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	SOLICITUD DE INSPECCION	1	5	X					
2	PRESENTACION DE REQUISITOS	1	1	X					
3	INSPECCION	1	5	X					
4	EMISION DE CERTIFICADO DE FUNCIONAMIENTO	1	1	X					
5	ARCHIVO DOCUMENTAL	1	1	X					
6	CAPACITACION	1	30	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 40-4:** Ficha de proceso de revisión del cuerpo de bomberos

<b>PROCESO: REVISION DEL CUERPO DE BOMBEROS</b>		<b>RESPONSABLE: ADMINISTRATIVO</b>
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -CERTIFICADO DE FUNCIONAMIENTO
ALCANCE	EMPIEZA: REQUIERE PERMISO INCLUYE: SOLICITUD DE INSPECCION TERMINA: CERTIFICADO DE FUNCIONAMIENTO	
ENTRADA: REQUISITOS PROVEEDORES: CUERPO DE BOMBEROS		
SALIDA: PERMISO DE FUNCIONAMIENTO CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO		
INSPECCIONES: LA ESTACION DE SERVICIOS CUENTE CON TODOS LOS EQUIPOS EMERGENTES		
VARIABLE DE CONTROL: -CONDICION FISICA -CAPACITACION DE PREVENCION Y ACCION		INDICADORES: -NUMERO DE CAPACITACION
REGISTRO:		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA FINANCIERA



<b>Nombre comercial</b>	<b>Estación de Servicios Simón Bolívar</b>
<b>Nombre del documento</b>	Manual de procesos y procedimientos
<b>Tipo de documento</b>	Administrativo
<b>Procesos</b>	Adquisición de hidrocarburos Adquisición de insumos menores Pago a proveedores Pago diversos Cierre de caja Conciliaciones bancarias Control de inventarios Registros contables Elaboración de las declaración tributarias Presentación de indicadores financieros.

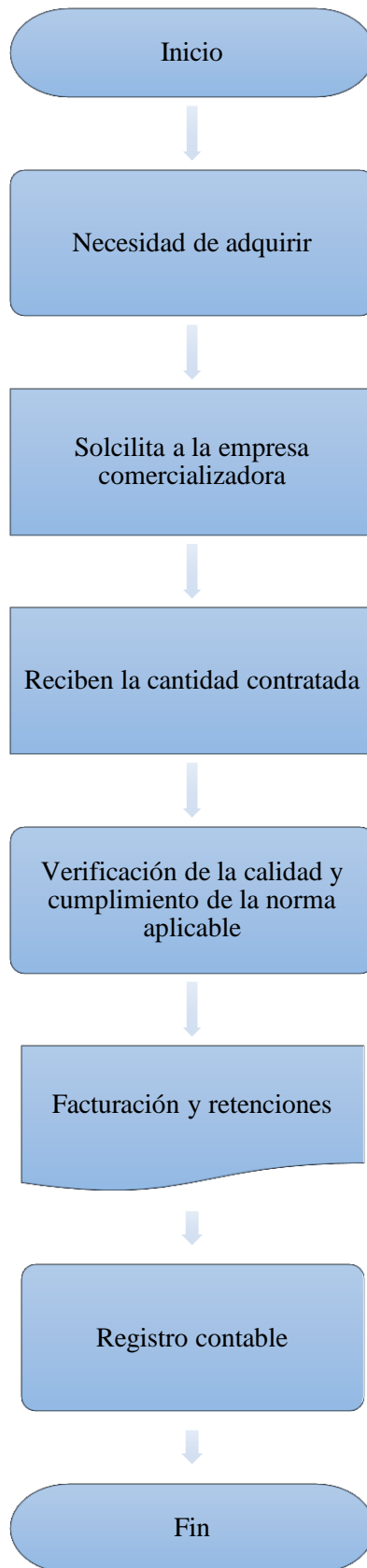


**Tabla 41-4:** Adquisición de hidrocarburos

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Necesidad de adquirir, una vez revisado los tanques de almacenamiento se procede a establecer las cantidades que se van a adquirir.	Despachadores
2	Cuando se conocen las cantidades que se requiere adquirir de cada combustible se procede a ordenar lo necesario para mantenerse abastecido.	Administrador
3	El tanquero con el combustible llega a la Estación de Servicio, se reciben las cantidades contratadas.	Despachadores
4	Verificación de la calidad y cumplimiento de la norma aplicable principalmente en su despacho y almacenamiento debido a que es un producto inflamable.	Despachadores
5	Se procede a la emisión de la respectiva factura y retención, el valor de adquisición se entregará mediante transferencia bancaria.	Asistente administrativo Contadora
6	Registro contable en los libros contables según los documentos contables.	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 19-4:** Procesos de adquisición de hidrocarburos

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 42-4:** Actividades de proceso de adquisición de hidrocarburos

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: ADQUISICION DE HIDROCARBUROS					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: SOLICITUD DE HIDROCARBURO			OPERACIÓN		X				
EMPIEZA: ADQUISICION			TRANSPORTE						
			ESPERA						
TERMINA: FACTURACION Y RETENCION			INSPECCIÓN		X				
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
Nº	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	NECESIDAD DE ADQUIRIR	1	1	X					
2	SOLICITUD A LA COMERCIALIZADORA	1	1	X					
3	RECIBIR LA CANTIDAD SOLICITADA	1	1	X					
4	VERIFICACION DE LA CALIDAD Y CANTIDAD	1	15				X		
5	FACTURA Y RETENCION	1	5	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 43-4:** Ficha de proceso de adquisición de hidrocarburos

PROCESO: ADQUISICION DE HIDROCARBURO		RESPONSABLE: FINANCIERO
<p>MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia</p>		<p>REFERENCIAS DOCUMENTALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION</li> <li>-REGISTROS CONTABLES</li> </ul>
ALCANCE	<p>EMPIEZA: NECESIDAD</p> <p>INCLUYE: SOLICITUD A LA EMPRESA COMERCIALIZADORA</p> <p>TERMINA: FACTURACION Y RETENCION</p>	
ENTRADA: SOLICITUD		
PROVEEDORES: EMPRESA COMERCIALIZADORA		
SALIDA: HIDROCARBURA		
CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO		
INSPECCIONES: MANTENERSE ABASTECIDO		
<p>VARIABLE DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-REGISTRO DE VENTA Y CONSUMO</li> </ul>		<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-REGISTRO CONTABLE PERMITE CONOCER LA CANTIDAD DE COMBUSTIBLE QUE POSEE.</li> </ul>
<p>REGISTRO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-FACTURAS</li> <li>-RETENCIONES</li> </ul>		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

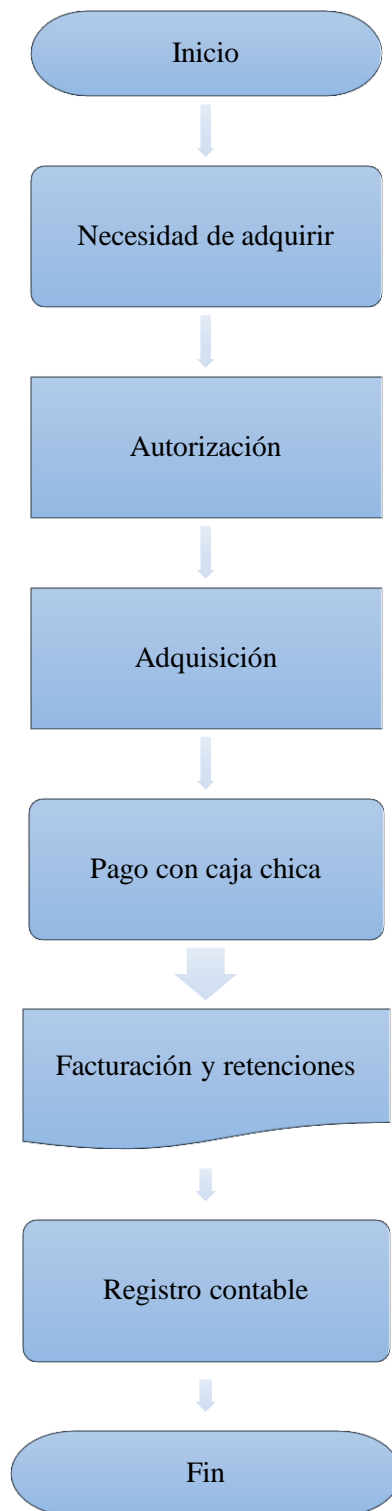
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 44-4:** Adquisición de insumos menores

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Dentro de la empresa se han definido las adquisiciones menores, como las que se realizan para la compra de insumos de oficina u otros que no requieren la solicitud de proformas.	Asistente administrativo
2	Según la necesidad y el monto se procederá a otorgar o no la autorización	Administrador
3	Se solicita a un empleado la adquisición de los insumos menores.	Servicios generales
4	Para efectuar el pago se le envía dinero de caja menor.	Servicios generales
5	Se solicita al vendedor emita la factura respectiva a nombre de la empresa.	Vendedor
6	Se procede al registro dentro del informe de caja chica para su posterior devolución.	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar










**Elaborado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 20-4:** Procesos de adquisición de insumos menores

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 45-4:** Actividades de proceso de adquisición de insumo menores

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO			
PROCESO: ADQUISICIÓN DE INSUMOS MENORES					ACTUAL	PROPUESTO		
ACTIVIDAD: ADQUISICIÓN DE INSUMOS MENORES			OPERACIÓN		X			
EMPIEZA: NECESIDAD			TRANSPORTE					
TERMINA: REGISTRO CONTABLE			ESPERA					
			INSPECCIÓN					
			ALMACENAMIENTO					
ELABORADO POR: MERY FREIRE FECHA: 30/9/2019			DISTANCIA					
			TIEMPO					
Nº	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS				OBSERVACIONES
								
1	NECESIDAD DE ADQUIRIR	1	1	X				
2	AUTORIZACION	1	1	X				
3	ADQUISICION	1	1	X				
4	PAGO CON CAJA CHICA	1	1	X				
5	FACTURA Y RETENCION	1	1	X				
6	REGISTRO CONTABLE	1	1	X				

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 46-4:** Ficha de proceso de adquisición de insumos

PROCESO: ADQUISICIÓN DE INSUMOS MENORES		RESPONSABLE: FINANCIERO
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION -REGISTROS CONTABLES
ALCANCE	EMPIEZA: NECESIDAD FALTA DE INSUMOS INCLUYE: SOLICITUD TERMINA: PAGO CON CAJA CHICA	
ENTRADA: ADQUISICION DE INSUMOS PROVEEDORES: LIBRERÍA		
SALIDA: CAJA CHICA CLIENTES: AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
INSPECCIONES: NECESIDAD DE ADQUIRIR		
VARIABLE DE CONTROL: -LA ADQUISICION SEA LA SOLICITADA		INDICADORES: -NUMERO DE ADQUISICION AL AÑO
REGISTRO: -LISTADO DE LO ADQUIRIDO		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

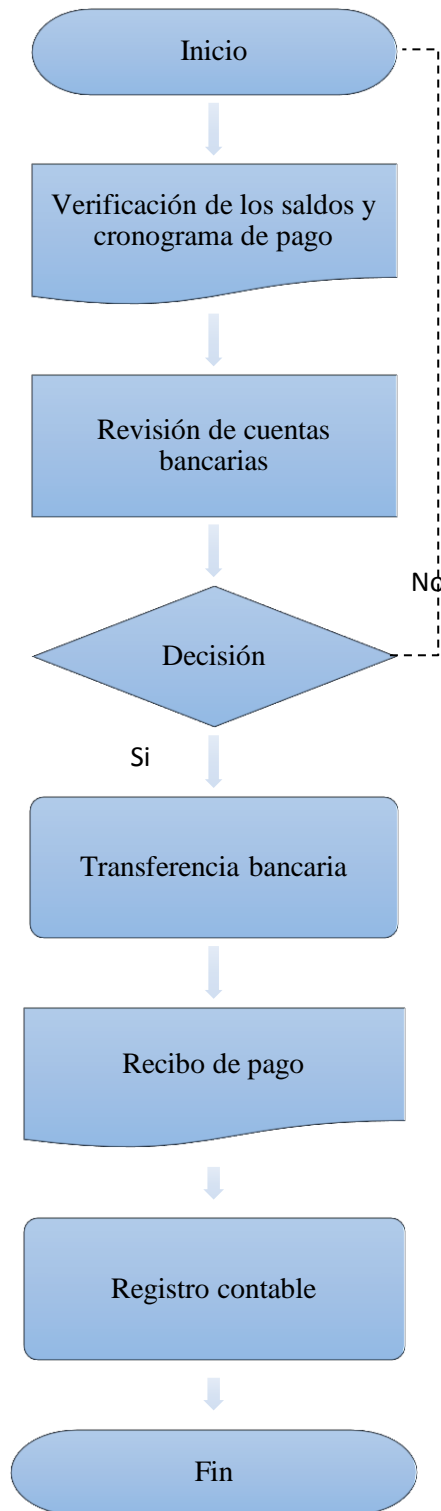
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 47-4:** Pago a proveedores

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	En los libros auxiliares contables se cuenta con un registro de los proveedores y los pagos que deben efectuar con su respectivo cronograma, este debe ser verificado.	Contadora Asistente administrativo
2	Se procede a revisar las cuentas bancarias empleado la banca electrónica con la finalidad de conocer la disponibilidad de los saldo para efectuar el pago.	Contadora Asistente administrativo
3	Una vez entregada la información este procede a tomar la mejor decisión	Administrador
4	Una vez decidida la cuenta y la institución financiera se procede a realizar la transferencia bancaria.	Contadora Asistente administrativo
5	Se solicita al proveedor él envió del recibo de pago	Vendedor
6	Registro contable	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 21-4:** Procesos de pago a proveedores

Realizado por: Mery Freire, 2019



**Tabla 48-4:** Actividades de proceso pago a proveedores

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		RESUMEN				
PROCESO: PAGO A PROVEEDORES					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: PAGO A PROVEEDORES			OPERACIÓN		X				
EMPIEZA: PAGO SEGÚN CRONOGRAMA			TRANSPORTE						
			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
TERMINA: PAGO TRANSFERENCIA BANCARIA			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
Nº	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS				OBSERVACIONES	
									
1	VERIFICACION DE SALDO	1	3	X					
2	CRONOGRAMA DE PAGOS	1	1	X					
3	TRANSFERENCIA BANCARIA	1	1	X					
4	RECIBO DE PAGO	1	2	X					
5	REGISTRO CONTABLE	1	4	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 49-4:** Ficha de proceso pago a proveedores

PROCESO: PAGO A PROVEEDORES		RESPONSABLE: FINANCIERO
<p>MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia</p>		<p>REFERENCIAS DOCUMENTALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION</li> <li>-REGISTROS CONTABLES</li> </ul>
ALCANCE	<p>EMPIEZA: VERIFICACION DE SALDOS</p> <p>INCLUYE: PAGO A PROVEEDORES</p> <p>TERMINA: TRANSFERENCIA BANCARIA</p>	
ENTRADA: PAGO A PROVEEDOR		
PROVEEDORES: INSTITUCIONES		
SALIDA: TRANSFERENCIA BANCARIA		
CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO		
INSPECCIONES: CONOCER LA DISPONIBILIDAD DE LOS SALDOS		
<p>VARIABLE DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-VERIFICAR LA CUENTA BANCARIA DEL PROVEEDOR</li> <li>-CONDICIONES DE PAGO</li> </ul>		<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-NUMEROS DE PROVEEDORES</li> </ul>
REGISTRO:		
-REGISTRO CONTABLE		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

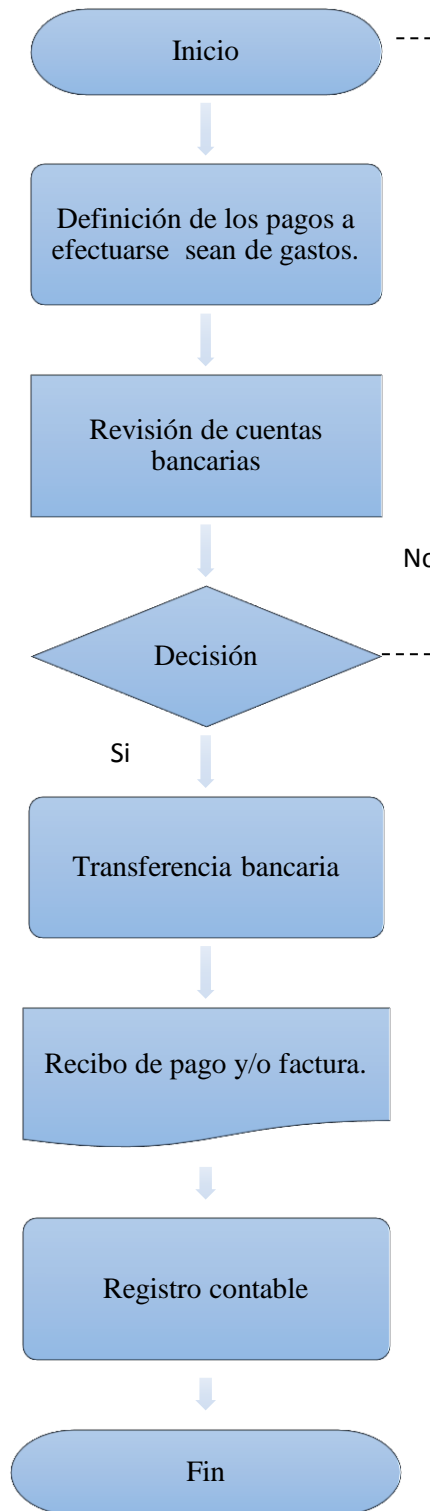
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 50-4:** Pago diversos

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Dentro de los libros auxiliares contables se definen los pagos a realizarse, se considerara también los pagos ordenados por la administración.	Administración Asistente administrativo
2	Se procede a revisar las cuentas bancarias empleado la banca electrónica con la finalidad de conocer la disponibilidad de los saldo para efectuar el pago.	Contadora Asistente administrativo
3	Una vez entregada la información este procede a tomar la mejor decisión	Administrador
4	Una vez decidida la cuenta y la institución financiera se procede a realizar la transferencia bancaria.	Contadora Asistente administrativo
5	Se solicita al proveedor el envío del recibo de pago	Vendedor
6	Registro contable	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 22-4:** Procesos de pagos diversos

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 51-4:** Actividades de proceso de pago diversos

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO			
PROCESO: PAGO DIVERSOS					ACTUAL	PROPUESTO		
ACTIVIDAD: PAGOS POR COMPRAS			OPERACIÓN			X		
EMPIEZA: REVISION DE CUENTA BANCARIAS			TRANSPORTE					
TERMINA: PAGO POR TRANSFERENCIA			ESPERA					
			INSPECCIÓN					
			ALMACENAMIENTO					
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA					
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO					
Nº	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS				OBSERVACIONES
								
1	DEFINICION DE PAGOS	1	3	X				
2	REVISION DE SALDO	1	3	X				
3	TRANSFERENCIA	1	2	X				
4	RECIBO/FACTURA/ RETENCION	1	1	X				
5	REGISTRO CONTABLES	1	3	X				

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 52-4:** Ficha de proceso pago a diversos

PROCESO: PAGO A DIVERSOS		RESPONSABLE: FINANCIERO
<p>MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia</p>		<p>REFERENCIAS DOCUMENTALES: -PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION -REGISTROS CONTABLES</p>
ALCANCE	<p>EMPIEZA: VERIFICACION DE SALDOS INCLUYE: PAGO DIVERSOS TERMINA: TRANSFERENCIA BANCARIA</p>	
ENTRADA: PAGO DIVERSOS		
PROVEEDORES: INSTITUCIONES		
SALIDA: TRANSFERENCIA BANCARIA		
CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO		
INSPECCIONES: CONOCER LA DISPONIBILIDAD DE LOS SALDOS		
<p>VARIABLE DE CONTROL: -VERIFICAR LA CUENTA BANCARIA -CONDICIONES DE PAGO</p>		<p>VARIABLE DE CONTROL: -VERIFICAR LA CUENTA BANCARIA -CONDICIONES DE PAGO</p>
REGISTRO: -REGISTRO CONTABLE		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

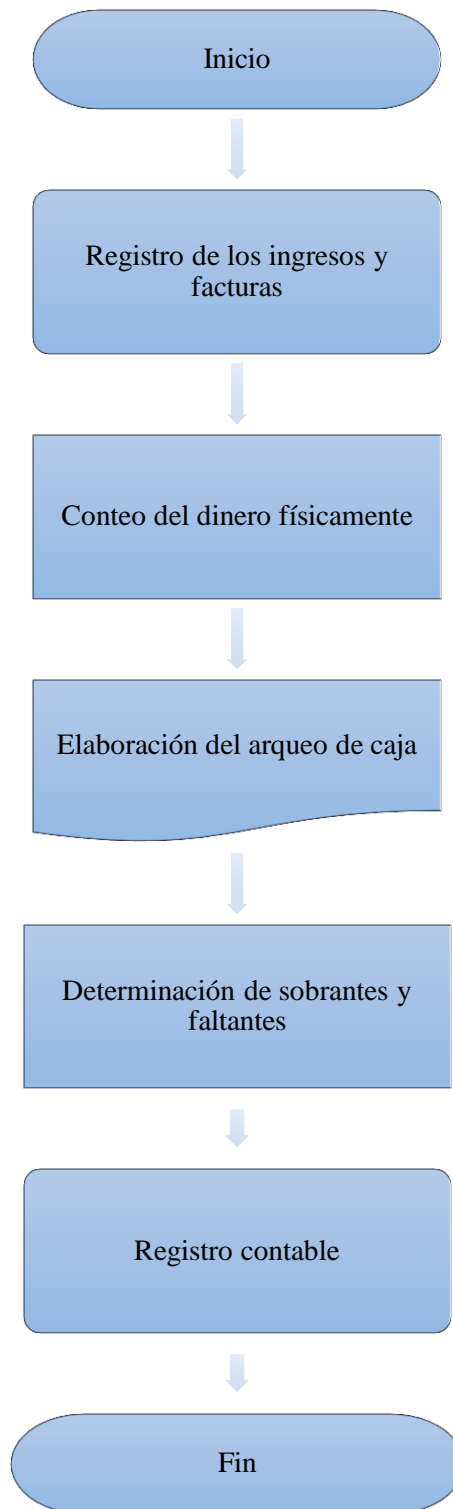
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 53-4:** Cierre de Caja

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Dentro del sistema informático de facturación se definen los ingresos del día.	Administración Asistente administrativo
2	Se procede al conteo del dinero físicamente, clasificando los billetes y las monedas, para determinar el valor promedio.	Administración Asistente administrativo
3	Se procede a la elaboración del arqueo de caja, considerando el valor de facturas y el del dinero en efectivo.	Administración Asistente administrativo
4	Determinación de sobrantes y faltantes, consideran si hay valores que sobrepasan al determinado o si faltan, cabe destacar que los sobrantes van a favor de la empresa y el faltante será descontado del despachador responsable.	Administración Asistente administrativo
5	Registro contable	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 23-4:** Procesos de cierre de caja

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 54-4:** Actividades de proceso de cierre de caja

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		RESUMEN				
PROCESO: CIERRE DE CAJA					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: ARQUEO DE CAJA			OPERACIÓN		X				
EMPIEZA: CONTEO DE DINERO FISICO			TRANSPORTE						
			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
TERMINA: REGISTRA SOBRANTE O FALTANTE			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	REGISTRO DE INGRESOS Y FACTURAS	1	2	X					
2	CONTEO DE DINERO FISICO	1	5	X					
3	ELABORACION DEL ARQUEO DE CAJA	1	10	X					
4	DETERMINACION DE SOBRANTE O FALTANTE	1	5	X					
5	REGISTRO CONTABLE	1	3	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 55-4:** Ficha de proceso de cierre de caja

<b>PROCESO: CIERRE DE CAJA</b>		<b>RESPONSABLE: FINANCIERO</b>	
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION -REGISTROS CONTABLES	
ALCANCE	EMPIEZA: AL TERMINO DE JORNADA INCLUYE: NOVEDADES ENCONTRADAS TERMINA: REGISTRO CONTABLE		
ENTRADA: CIERRE DE CAJA PROVEEDORES: CAJERA/O			
SALIDA: REGISTRO CONTABLE CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO			
INSPECCIONES: CONTEO FISICO			
VARIABLE DE CONTROL: -CONDICIONES FALTANTE/SABRANTE		INDICADORES: -NUMEROS DE HALLAZGOS	
REGISTRO: -LISTADO DE NOVEDADES			

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

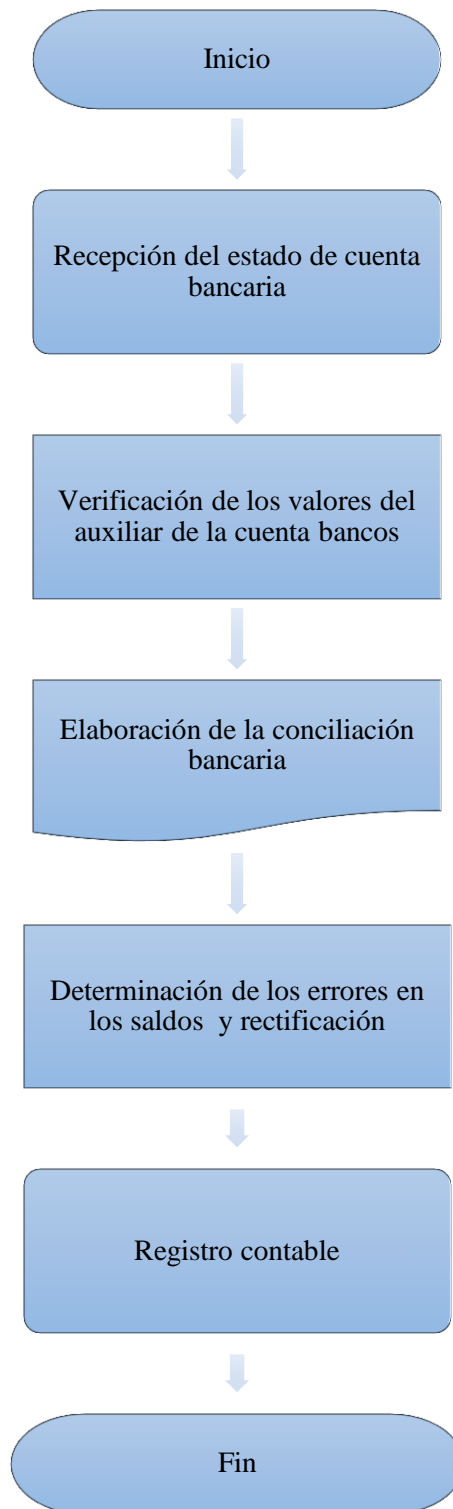
**Tabla 56-4:** Conciliación bancaria

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Recepción del estado de cuenta bancaria que son enviadas por las instituciones financieras terminado el mes.	Instituciones financieras
2	Verificación de los valores del auxiliar de la cuenta bancos, donde se establecer los movimientos para efectuar la comparación con el estado de cuenta.	Asistente Financiero
3	Elaboración de la conciliación bancaria, con los datos reportados de los dos documentos que manejan la información financiera.	Asistente Financiero
4	Determinación de los errores en los saldos y rectificación dentro de los asientos contables.	Asistente Financiero
5	Registro contable	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019















**Figura 24-4:** Procesos de conciliación bancaria

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 57-4:** Actividades de proceso de conciliación bancaria

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		RESUMEN				
PROCESO: CONCILIACION BANCARIA					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: CONCILIACION BANCARIA			OPERACIÓN		X				
EMPIEZA: ESTADO DE CUENTA			TRANSPORTE						
			ESPERA						
TERMINA: REGISTRO CONTABLE			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
Nº	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	RECEPCION DE ESTADO DE CUENTA	1	1	X					
2	VERIFICACION DE LOS VALORES DEL AUXILIAR DE LA CUENTA BANCOS	1	15	X					
3	ELABORACION DE LA CONCILIACION BANCARIA	1	15	X					
4	DETERMINACION DE LOS ERRORES SALDOS Y CERTIFICACION	1	15	X					
5	REGISTRO CONTABLE	1	5	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 58-4:** Ficha de proceso de conciliación bancaria

PROCESO: CINCILIACION BANCARIA		RESPONSABLE: FINANCIERO
<p>MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia</p>		<p>REFERENCIAS DOCUMENTALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION</li> <li>-REGISTROS CONTABLES</li> </ul>
ALCANCE	<p>EMPIEZA: CONCILIACIÓN BANCARIA</p> <p>INCLUYE: ESTADO DE CUENTA</p> <p>TERMINA: REGISTRO CONTABLE</p>	
ENTRADA: ESTADO DE CUENTA		
PROVEEDORES: BANCOS		
SALIDA: CONCILIACION BANCARIA		
CLIENTES: ESTACION DE SERVICIOS		
INSPECCIONES: CONCILIACION		
<p>VARIABLE DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- VALORES EN AUXILIAR</li> <li>- ESTADO DE CUENTA</li> </ul>		<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NUMERO DE NOVEDADES</li> </ul>
<p>REGISTRO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ERRORES EN SALDOS Y CERTIFICACIONES</li> </ul>		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

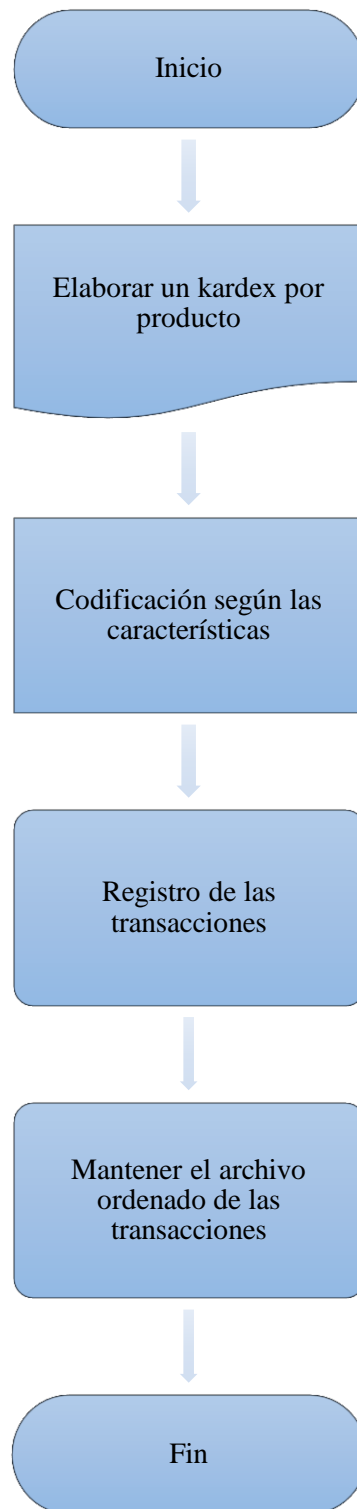
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 59-4:** Control de inventarios

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Elaborar un kardex por producto, con la finalidad de mantener un registro adecuado de cada producto.	Asistente Financiero
2	Codificación según las características, con la finalidad de que se pueda identificar de forma rápida.	Asistente Financiero
3	Registro de las transacciones en el momento de su ocurrencia.	Asistente Financiero
4	Mantener el archivo ordenado de las transacciones	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 25-4:** Procesos de control de inventarios

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 60-4:** Actividades de proceso de control de inventario

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: CONTROL DE INVENTARIO					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: CONTROL DE INVENTARIO			OPERACIÓN			X			
EMPIEZA: ELABORAR KARDEX			TRANSPORTE						
			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
TERMINA: INVENTARIO ORDENADO			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
Nº	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	ELABORAR UN KARDEX POR PRODUCTO	1	5	X					
2	CODIFICACION SEGÚN CARACTERISTICAS	1	5	X					
3	REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES	1	5	X					
4	MANTENER EL ARCHIVO ORDENADO DE LAS TRANSACCIONES	1	5	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 61-4:** Ficha de proceso de control de inventario

<b>PROCESO: CONTROL DE INVENTARIO</b>		<b>RESPONSABLE: FINANCIERO</b>	
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION -REGISTROS CONTABLES	
ALCANCE	EMPIEZA: ELABORAR KARDEX INCLUYE: CODIFICACION SEGÚN CARACTERISTICAS TERMINA: MANTENER UN ARCHIVO ORDENADO		
ENTRADA: ARCHIVO ORDENADO PROVEEDORES: BODEGA			
SALIDA: KARDEX CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO			
INSPECCIONES: CONTROL DE INVENTARIO			
VARIABLE DE CONTROL: -KARDEX -CODIFICACION		INDICADORES: -NUMERO DE REVISIONES DE INVENTARIOS	
REGISTRO: -LISTADO DE ARTICULOS			

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 62-4:** Proceso contable

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Hecho generador es fijado por el Administrador y se relaciona directamente con la misión del negocio.	Administrador
2	Para cada una de las transacciones se procede a la emisión u obtención de documentos de respaldo.	Administración Asistente Financiero
3	Una vez clasificadas en él debe y haber, las cuentas se procede al registro en el libro diario.	Asistente Financiero
4	Por cada una de las cuentas se emite un libro mayor y si existen parciales se registran en los auxiliares, su registro se efectuara respetando la posición de los saldos sea en él debe y haber.	Asistente Financiero
5	Cuando las cuentas están debidamente actualizadas se procede a la confección del Balance de comprobación.	Asistente Financiero
6	Se procede a efectuar los ajustes y transacciones de cierre.	Asistente Financiero
7	Finalmente se confeccionan los estados financieros de la empresa, donde se presentan los saldos de las diferentes cuentas de la empresa.	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 26-4:** Procesos de contable

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 63-4:** Actividades de proceso de registro contable

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: REGISTRO CONTABLE					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: REGISTRO CONTABLE			OPERACIÓN		X				
EMPIEZA: EN CADA TRANSACCION			TRANSPORTE						
			ESPERA						
TERMINA: ESTADOS FINANCIEROS			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS				OBSERVACIONES	
									
1	HECHO GENERADOR	1	1	X					
2	DOCUMENTO DE RESPALDO	1	2	X					
3	LIBRO DIARIO	1	2	X					
4	LIBRO MAYOR Y AUXILIARES	1	2	X					
5	BALANCE DE COMPROBACION	1	2	X					
6	AJUSTE Y CIERRE	1	2	X					
7	ESTADOS FINANCIEROS	1	2	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 64-4:** Ficha de procesos contables

PROCESO: PROCESOS CONTABLES		RESPONSABLE: FINANCIERO
<p>MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia</p>		<p>REFERENCIAS DOCUMENTALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PROCEDIMIENTO DE ADQUISICION</li> <li>-REGISTROS CONTABLES</li> </ul>
ALCANCE	<p>EMPIEZA: HECHO GENERADOR</p> <p>INCLUYE: DOCUMENTOS DE RESPALDO</p> <p>TERMINA: ESTADOS FINANCIEROS</p>	
ENTRADA: CONFECCION DE BALANCES/AJUSTES/CIERRE		
PROVEEDORES: FINANCIERO		
SALIDA: ESTADOS FINANCIEROS		
CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO		
INSPECCIONES: ESTADO DEL NEGOCIO		
VARIABLE DE CONTROL:		INDICADORES:
--CONDICIONES FINANCIERAS		-NUMERO DE EVENTOS ENCONTRADOS
REGISTRO:		
-SE CONFECCIONA LOS ESTADOS FINANCIEROS		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Tabla 65-4:** Declaraciones tributarias

<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>
1	Se debe efectuar el registro de los ingresos y gastos, donde incluya el número de documento	Asistente Financiero
2	Verificación de los documentos a ser ingresados en las declaraciones, definiendo si se relaciona con el giro del negocio.	Asistente Financiero
3	Registro en las declaraciones tributarias dentro del sistema informático del Servicio de Rentas Internas, según la fecha y el tipo de impuesta a declarar.	Asistente Financiero
4	Una vez determinado el rubro a pagar se procede a la cancelación del impuesto generado en el tiempo estimado.	Asistente Financiero
5	Registro contable	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar











**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 27-4:** Declaraciones tributarias

Realizado por: Mery Freire, 2019

**Tabla 66-4:** Actividades de proceso de declaraciones tributarias

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: DECLARACIONES TRIBUTARIAS					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: DECLARACION TRIBUTARIA			OPERACIÓN		X				
EMPIEZA: REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS			TRANSPORTE						
			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
TERMINA: CANCELACION DE IMPUESTOS			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
									
1	REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS	1	2	X					
2	VERIFICACION DE LOS DOCUMENTOS A SER INGRESADOS	1	3	X					
3	REGISTRO EN LAS DECLARACIONES TRIBUTARIAS	1	3	X					
4	PAGO DE IMPUESTO GENERADO	1	5	X					
5	REGISTRO CONTABLE	1	4	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 67-4:** Ficha de proceso declaraciones tributarias

PROCESO: DECLARACIONES TRIBUTARIAS		RESPONSABLE: FINANCIERO
MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia		REFERENCIAS DOCUMENTALES: -PROCEDIMIENTO LEGALES -REGISTROS CONTABLES
ALCANCE	EMPIEZA: HECHO GENERADOR INCLUYE: REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS TERMINA: PAGO DE IMPUESTO GENERADO	
ENTRADA: HECHO GENERADO PROVEEDORES: SRI		
SALIDA: PAGO DE IMPUESTO GENERADO CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO		
INSPECCIONES: PAGO IMPUESTOS		
VARIABLE DE CONTROL: -CONDICIONES DE CONTRIBUYENTE		INDICADORES: -NUMERO DE MULTAS POR MORA
REGISTRO:		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

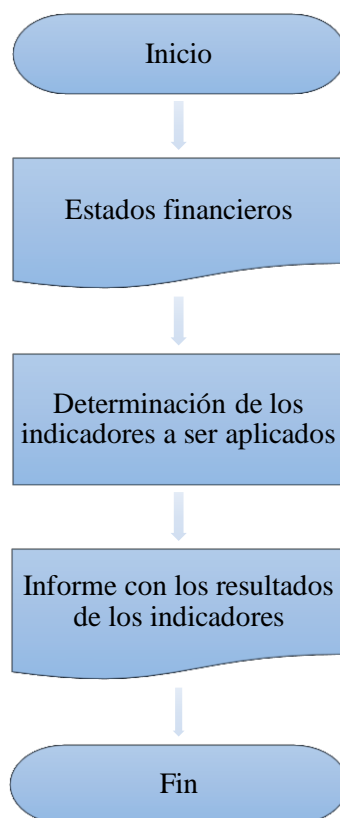
**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 68-4:** Indicadores financieros

No.	Actividades	Responsables
1	Con los estados financieros se procede a efectuar un análisis a las cuentas de mayor movimiento o relevancia.	Asistente Financiero
2	En base a las características de los estados financieros se procede a determinar los indicadores a ser aplicados según los resultados que se espera en la empresa.	Asistente Financiero
3	Informe con los resultados de los indicadores que les firma para la toma de decisiones.	Asistente Financiero

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar






**Realizado por:** Mery Freire, 2019



**Figura 28-4:** Procesos de indicadores financieros

**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 69-4:** Actividades de proceso de indicadores financieros

DIAGRAMA ACTIVIDAD DE PROCESO			ACTIVIDAD		METODO				
PROCESO: INDICADORES FINANCIEROS					ACTUAL	PROPUESTO			
ACTIVIDAD: ANALISIS DE CUENTAS			OPERACIÓN		X				
EMPIEZA: CUENTAS DE MAYOR MOVIMIENTO			TRANSPORTE						
TERMINA: INFORME DE RESULTADOS			ESPERA						
			INSPECCIÓN						
			ALMACENAMIENTO						
ELABORADO POR: MERY FREIRE			DISTANCIA						
FECHA: 30/9/2019			TIEMPO						
N°	DESCRIPCIÓN	CANT.	TIEM (min)	SIMBOLOS					OBSERVACIONES
1	ESTADOS FINANCIEROS	1	1	X					
2	DETERMINACION DE LOS INDICADORES A SER APLICADOS	1	2	X					
3	INFORME DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES	1	10	X					

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar


**Realizado por:** Mery Freire, 2019

**Tabla 70-4:** Ficha de proceso indicadores financieros

PROCESO: INDICADORES FINANCIEROS		RESPONSABLE: FINANCIERO
<p>MISIÓN: La Estación de servicios Simón Bolívar se dedica a la comercialización de combustible y diversos tipos de lubricantes, comprometidos a ofrecer un servicio de calidad, encaminada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en tiempo de entrega y volumen justo, brindando seguridad y confianza garantizando un servicio de excelencia</p>		<p>REFERENCIAS DOCUMENTALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PROCEDIMIENTO</li> <li>-REGISTROS CONTABLES</li> </ul>
ALCANCE	<p>EMPIEZA: ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS</p> <p>INCLUYE: INDICADORES A APLICAR</p> <p>TERMINA: INFORME DE RESULTADOS</p>	
ENTRADA: INFORME DE RESULTADOS		
PROVEEDORES: FINANCIERO		
SALIDA: INDICADORES		
CLIENTES: ESTACION DE SERVICIO		
INSPECCIONES: INDICADORES UTILIZADOS		
<p>VARIABLE DE CONTROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ANALISIS DE LAS CUENTAS DE MAYOR MOVIMIENTO O RELEVANCIA</li> </ul>		<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-NUMERO DE INDICADORES UTILIZADOS</li> </ul>
REGISTRO:		
-LISTADO DE CUENTAS RELEVANTES O DE MAYOR MOVIMIENTO		

**Fuente:** Estación de Servicios Simón Bolívar

**Realizado por:** Mery Freire, 2019


  
**ESTACIÓN DE SERVICIOS SIMÓN BOLÍVAR**
  
 kardex

**No.**

**Producto:**  
**Código**  
**Stock mínimo**

Fecha	Detalle	Entradas			Salidas			Saldo		
		Cant	Precio Unit	Total	Cant	Precio Unit	Total	Cant	Precio Unit	Total

**Responsable**  
**Autorizado**  
**Contador**

**Figura 29-4:** Modelo Kardex  
 Realizado por: Mery Freire, 2019



## INFORME DE CONSUMO

No.

Fecha:

Asuntos:

Responsable:

Producto	Cantidad	Costo	Observación

Responsable

Administrador

**Figura 30-4:** Modelo informe de consumo

Realizado por: Mery Freire, 2019



## MEMORÁNDUM

No.

Fecha:

Asuntos :

Dirigido a:

Reciba un cordial saludo, le solicita lo siguiente:

auto rice a quien corresponda dar atención a la presente.

Responsable:

Fecha:

Recibido:

Fecha:

Autorizado:

Fecha:

Delegado:

Fecha:

Observaciones:

**Figura 31-4:** Modelo memorándum

Realizado por: Mery Freire, 2019









## HORAS TRABAJADAS

No.

Fecha:

Asuntos:

Responsable:

No.	Lista del personal	Horas trabajadas	HO	HE	Observaciones

Responsable

Administrador

**Figura 34-4:** Informe de horas trabajadas del personal

Realizado por: Mery Freire, 2019



## **CONCLUSIONES**

- En lo referente a la administración de talento humano, no cuenta con un organigrama estructural, ausencia de un manual de funciones que permita identificar las funciones de cada uno de los empleados que laboran en el negocio.
- La no existencia de un manual de procesos administrativos no permite cumplir las actividades de acuerdo a sus funciones, por la cual no permite mantener una secuencia y orden adecuado.
- El área financiera se basa en ejecutar procedimientos, dichos procedimientos no están siendo ejecutados correctamente los mismos que no permiten conocer la veracidad y confiabilidad de la información.

## **RECOMENDACIONES**

- Se debe socializar el organigrama estructural y manual de funciones para que conozcan sus responsabilidades y poner en práctica las actividades.
- Es recomendable aplicar los procesos administrativos los mismo que permitirán conocer los pasos necesarios para llevar a cabo una actividad, de igual manera ayudará a asignar cargos y responsabilidades, enfocadas al logro de los objetivos anuales de la administración.
- Aplicar el manual de procedimientos financieros permitirá seguir una secuencia definida paso a paso de actividades o acciones que deben ejecutarse en un orden establecido los mismos que ayudan a conocer la sucesión de los hechos económicos.

## BIBLIOGRAFIA

- Actualícese, (2013). *Manual de procedimientos contables, herramienta clave en la implementación de las NIIF (IFRS)*. Recuperado de: <https://actualicese.com/actualidad/2013/07/05/manual-de-procedimientos-contables-herramienta-clave-en-la-implementacion-de-las-niif-ifrs/>
- Álvarez, M. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama Editorial.
- Álvarez, M. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Álvarez, M. (2017). *Manual de procedimientos para la preservación del fondo de gestión documental, del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños de Agua Santa, año 2016* (Tesis de Grado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7807>
- Castillo, R. (2013). *Manual de procedimientos administrativos*. Recuperado de: [https://es.slideshare.net/administracionunas/manual-de-procedimientos-administrativos?qid=d1eb0fb9-344f-4fb8-ae01-09e12fedd949&v=&b=&from\\_search=1](https://es.slideshare.net/administracionunas/manual-de-procedimientos-administrativos?qid=d1eb0fb9-344f-4fb8-ae01-09e12fedd949&v=&b=&from_search=1)
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fonseca, O. (2013). *Sistema de Control interno para Organizaciones*. Lima: IICO.
- Gari, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- Hitt, Black, & Porter, (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de la investigación en tiempo de cambio*. Caracas: El Nacional.
- Lara, E. (2013). *Fundamentos de investigación - Un enfoque por competencias*. México: Alfaomega.
- Lara, M. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Dykinson.
- Méndez, A. & Astudillo, M. (2008). *La investigación en la era de la información*. México: Trillas.
- Mora, X. (2013). *Manuales organización y procedimientos*. Recuperado de: [https://es.slideshare.net/xaviermora/manuales-organizacion-y-procedimientos?qid=d5defa09-d61a-4817-b3ed-3d35b15f0bed&v=&b=&from\\_search=4](https://es.slideshare.net/xaviermora/manuales-organizacion-y-procedimientos?qid=d5defa09-d61a-4817-b3ed-3d35b15f0bed&v=&b=&from_search=4)
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Limusa Noriega Editores.
- Palomino, C. (2016). *Control financiero: definición, objetivos e implementación Control financiero: definición*. Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>


- Rivadeneira, J., & Torres, H. (2013). *Elaboración de un Manual de Procedimientos y Control Estadístico para Mantenimiento Vehicular en el Área de Transporte de la Ep-Petroducción Filial Lago Agrio*. (Tesis de grado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2610>
- Secretaria de relaciones exteriores (2010). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Recuperado de: [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)
- Soldevila, P., & Roca, E. (2004). *La contabilidad de gestión en las organizaciones sin ánimo de lucro*. Madrid: Comillas.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson.
- Vargas, M. I. (2015). *Sistemas de Archivo y clasificación de documentos*. España: Elearning.
- Venki. (2018). *Significado de los símbolos de diagrama de flujo de procesos*. Recuperado de: <https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/significado-simbolos-diagrama-flujo/>
- Villanueva, L. (2011). *Manuales administrativos*. Recuperado de: [https://es.slideshare.net/leninangelo14/manuales-administrativos-8441536?tid=e765eb57-c213-47ab-8d24-31194cb5e6d3&v=&b=&from\\_search=13](https://es.slideshare.net/leninangelo14/manuales-administrativos-8441536?tid=e765eb57-c213-47ab-8d24-31194cb5e6d3&v=&b=&from_search=13)
- Yubillo, A. (2017). *Diseño de un manual de funciones y procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empresa Eléctrica Riobamba, cantón Riobamba*. (Tesis de grado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6617>
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. México: McGraw






ANEXOS

ANEXO A: RUC ESTACION DE SERVICIO



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**PERSONAS NATURALES**



**NÚMERO RUC:** 1600028912001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** SALAZAR ROMAN LUIS ALFREDO

**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CONTADOR:** MELENDRES SALAS ELENA LIZBETH  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N **NÚMERO:** S/N

**FEC. NACIMIENTO:** 01/01/1937 **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 04/04/2006  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 04/04/2006 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 29/01/2019  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:** **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**  
 VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS EN GASOLINERAS.


**DOMICILIO TRIBUTARIO**  
 Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: SIMON BOLIVAR Calle: KM 38 VIA A MACAS Numero: S/N Interseccion: DESVIO A PALORA Referencia: ESTACIÓN DE SERVICIO SIMÓN BOLIVAR Telefono: 032539024 Email: luissalazar20172018@gmail.com Celular: 0983203517

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

*Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec). Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.*

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	1 ZONA 31 PASTAZA	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2019000976014  
 Fecha: 17/04/2019 15:25:16 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC: 1600028912001  
APELLIDOS Y NOMBRES: SALAZAR ROMAN LUIS ALFREDO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 04/04/2008  
NOMBRE COMERCIAL: ESTACION DE SERVICIO SIMON BOLIVAR FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:  
ACTIVIDAD ECONÓMICA:  
VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS EN GASOLINERAS.  
VENTA AL POR MENOR DE LUBRICANTES REFRIGERANTES Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA PARA TODO TIPO DE VEHICULOS AUTOMOTORES.  
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:  
Provincia: PASTAZA Canton: PASTAZA Parroquia: SIMON BOLIVAR Calle: KM 38 VIA A MACAS Numero: S/N Interseccion: DESVIO A PALORA Referencia: ESTACION DE SERVICIO SIMON BOLIVAR Piso: 0 Email Personal: estacionsimonbolivar@gmail.com Telefono Domicilio: 032539014



Código: RIMRUC2019000976014  
Fecha: 17/04/2019 15:25:16 PM

**ANEXO B: ENCUESTA**

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICAS DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**Objetivo:**

Determinar si la elaboración de un manual de procesos y procedimientos administrativos y financieros para la Estación De Servicio “Simón Bolívar”, es necesario para salvaguardar los recursos.

**Instrucciones:**

- a. Lea con atención.
- b. Emplee un color de esferográfico azul.

**1. ¿La Estación de Servicios Simón Bolívar cuenta con un manual de funciones de procesos y procedimientos administrativos y financieros?**

Si \_\_\_

No \_\_\_

**2. ¿Conocen cuáles son las actividades esenciales que realiza la estación de servicios Simón Bolívar?**

Si \_\_\_

No \_\_\_

**3. ¿Existen controles que regulen las actividades ordinarias que se desarrollan dentro de la empresa?**

Si \_\_\_

No \_\_\_

**4. ¿La Estación de Servicios Simón Bolívar se ha evaluado el cumplimiento de las funciones de sus empleados?**

Si \_\_\_

No \_\_\_

**5. ¿Cuándo se ha presentado una inconsistencia se ha dado una solución inmediata?**

Si \_\_\_

No \_\_\_

**6. ¿Poseen flujogramas de las actividades de la Estación de Servicios Simón Bolívar?**

**Si** \_\_\_

**No** \_\_\_

**7. ¿Se determina el responsable de las actividades para la aplicación de sanciones?**

**Si** \_\_\_

**No** \_\_\_

**8. ¿Dentro de la empresa se han reportado perdidas de sus recursos?**

**Si** \_\_\_

**No** \_\_\_

**9. ¿Considera necesaria la elaboración de una manual de funciones, procesos y procedimientos administrativos y financieros que permitirá optimizar los recursos?**

**Si** \_\_\_

**No** \_\_\_

**10. ¿Una vez elaborado el manual de procedimientos administrativos y financieros se deberá socializar para conocer cada uno de sus pasos?**

**Si** \_\_\_

**No** \_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO C: MODELO CONTRATO DE TRABAJO – MINISTERIO DE TRABAJO

### CONTRATO DE TRABAJO INDEFINIDO

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, comparecen, por una parte \_\_\_\_\_ (*Escriba los nombres completos del EMPLEADOR. Si se trata de una persona jurídica colocar el nombre de la compañía, seguida de la frase “debidamente representada por [nombre del representante legal]”*) portadora de la cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_ (*Escriba la cédula de identidad del EMPLEADOR*) en calidad de EMPLEADOR; y por otra parte, el/la señor(a/ita) \_\_\_\_\_ (*Escriba el nombre del TRABAJADOR*), portador de la cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_ (*Escriba el número de cédula de ciudadanía del TRABAJADOR*) en calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de \_\_\_\_\_ (*ciudad de domicilio de las partes*) y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este *CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO* con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

Al EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se los denominará conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

#### PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un \_\_\_\_\_ (*ingresar cargo requerido*).

#### SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO:

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades contrata al TRABAJADOR en calidad de \_\_\_\_\_ (*Ingresar cargo del TRABAJADOR*). Revisados los antecedentes de \_\_\_\_\_ (*Escriba los nombres completos del TRABAJADOR*), éste declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

#### TERCERA.- JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO:

EL TRABAJADOR cumplirá sus labores en la jornada ordinaria máxima, establecida en el artículo 47 del Código de Trabajo, de lunes a viernes en el horario de \_\_\_\_\_ (*detalle las horas de la jornada de trabajo*), con descanso de \_\_\_\_\_

*(detalle la hora de descanso, ejemplo: una hora para el almuerzo)*, de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.

Las Partes podrán convenir que el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

El horario de labores podrá ser modificado por el empleador cuando lo estime conveniente y acorde a las necesidades y a las actividades de la empresa, siempre y cuando dichos cambios sean comunicados con la debida anticipación, conforme el artículo 63 del Código del Trabajo.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del Código de la materia.

#### **CUARTA.- REMUNERACIÓN:**

El Empleador, de acuerdo a los artículos 80 y 83 del Código de Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de \_\_\_\_\_ *(colocar la cantidad que será la remuneración en letras y números, ejemplo: SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, USD 600,00)*, mediante \_\_\_\_\_ *(detallar la forma de pago, ejemplo: acreditación a la cuenta bancaria del trabajador, efectivo, cheque)*.

Además, el Empleador cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 97, 111 y 113 del Código de Trabajo, conforme el Acuerdo Ministerial No. 0046 del Ministerio de Relaciones Laborales. Asimismo, el Empleador reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código de Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

#### **QUINTA.- PLAZO DEL CONTRATO:**

El presente contrato, conforme el artículo 14 del Código de Trabajo, es de plazo indefinido.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

#### **SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO:**

El TRABAJADOR desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en \_\_\_\_\_ *(Escriba la dirección de la compañía)*, en la ciudad de \_\_\_\_\_ *(Ingresar la ciudad)*, provincia de \_\_\_\_\_ *(Ingresar Provincia y barrio)* para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

**SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:**

En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV “*De las obligaciones del Empleador y del Trabajador*”, a más de las estipuladas en este contrato.

**OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE:**

En todo lo no previsto en este Contrato, las partes se sujetan al Código del Trabajo.

**NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:**

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

**DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN:**

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado, firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor.

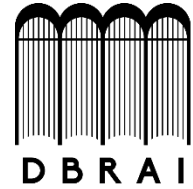
Suscrito en la ciudad de \_\_\_\_\_ (*Escriba la ciudad*), el día\_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**EL EMPLEADOR**

**EL TRABAJADOR**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS  
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 03/ Noviembre / 2019

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> Mery Godyna Freire Obando
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> Administración de Empresas
<b>Carrera:</b> Contabilidad y auditoria
<b>Título a optar:</b> Licenciada en Contabilidad y Auditoria
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Lic. Holger Ramos