



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

VII SEMINARIO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

Tema:

“APLICACIÓN DEL CONTROL DE MANEJO DE DOCUMENTOS Y SU
INCIDENCIA EN EL PAGO EXCESIVO DE IMPUESTOS EN LA
EMPRESA DE SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA
DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2009”

Autor: Marco Xavier Tapia Miranda

Tutor: Dr. Rafael Rodríguez

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Rafael Wilfrido Rodríguez Gonzales, con Cédula Número 1713189106 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema “APLICACIÓN DEL CONTROL DE MANEJO DE DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN EL PAGO EXCESIVO DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2009” desarrollado por Marco Xavier Tapia Miranda, estudiante del Séptimo Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 25 de Septiembre del 2015

EL TUTOR

Dr. Rafael Rodríguez

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Marco Xavier Tapia Miranda, con Cédula Número 180357017-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “APLICACIÓN DEL CONTROL DE MANEJO DE DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN EL PAGO EXCESIVO DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2009”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Trabajo de Graduación.

Ambato, 25 de Septiembre del 2015

AUTOR

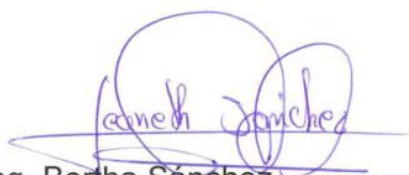


Marco Xavier Tapia Miranda

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “APLICACIÓN DEL CONTROL DE MANEJO DE DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN EL PAGO EXCESIVO DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2009”, elaborado por Marco Xavier Tapia Miranda, estudiante del Séptimo Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 25 de Septiembre del 2015



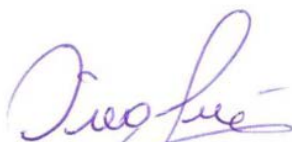
Ing. Bertha Sánchez

PROFESOR CALIFICADOR



Dra. Maribel Paredes

PROFESOR CALIFICADOR



Econ. Mg. Diego Proaño C.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Con todo el estimo y cariño:

A mi Madre Beatriz

A mis hermanos Yanko, Sandra y Rina

A mí queridos sobrinos

A mi abuelita

A mi hija Renata Valentina

Y a toda mi familia.

Xavier Tapia

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla, en especial a cada uno de los miembros de los diferentes Departamentos por permitir hacer de esto una realidad.

Al Doctor Rafael Rodríguez, por ser mi guía y brindarme su apoyo intelectual durante todo el desarrollo del trabajo.

A mis profesores calificadores, por brindarme esas pinceladas finales en el desarrollo de tan importante proyecto personal y profesional.

A la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por ser los gestores de mi desarrollo intelectual y académico por estos 5 años.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CONTENIDO	PAG
Portada	i
Aprobación de Tutor	ii
Autoría del Trabajo de Graduación	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Indice de contenidos	vii
Indice de cuadros	x
Indice de Gráficos y Figuras	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Introducción	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema de Investigación	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.2.1. Contextualización	1
1.2.2. Análisis crítico	4
1.2.3. Prognosis	5
1.2.4. Formulación del Problema	5
1.2.5. Preguntas directrices	5
1.2.6. Delimitación	5
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos	8
2.2. Fundamentación Filosófica	10
2.3. Fundamentación Legal	11
2.4. Categorías Fundamentales	13
2.5. Hipótesis	27
2.6. Señalamiento de Variables	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Modalidad Básica de la Investigación	28
3.2. Nivel o Tipo de Investigación	29
3.3. Población y Muestra	30
3.4. Operacionalización de Variables	32
3.5. Plan de Recolección de Información	34
3.6. Plan de Procesamiento de la Información	35

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados	36
4.2. Interpretación de los Resultados	46
4.3. Comprobación de Hipótesis	56

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones	61

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos	62
6.2. Antecedentes de la Propuesta	63
6.3. Justificación	64
6.4. Objetivos	64
6.5. Análisis de Factibilidad	65
6.6. Fundamentación	68
6.7. Metodología – Modelo Operativo	73
6.8. Administración	99
6.9. Prevención de la Evaluación	99
BIBLIOGRAFIA	100
GLOSARIO DE TERMINOS	102
ANEXOS	104

ÍNDICE DE CUADROS	PAG
Cuadro 1. Pregunta Número Uno	36
Cuadro 2. Pregunta Número Dos	37
Cuadro 3. Pregunta Número Tres	38
Cuadro 4. Pregunta Número Cuatro	39
Cuadro 5. Pregunta Número Cinco	40
Cuadro 6. Pregunta Número Seis	41
Cuadro 7. Pregunta Número Siete	42
Cuadro 8. Pregunta Número Ocho	43
Cuadro 9. Pregunta Número Nueve	44
Cuadro 10. Pregunta Número Diez	45
Cuadro 11. Pregunta Número Uno	46
Cuadro 12. Pregunta Número Dos	47
Cuadro 13. Pregunta Número Tres	48
Cuadro 14. Pregunta Número Cuatro	49
Cuadro 15. Pregunta Número Cinco	50
Cuadro 16. Pregunta Número Seis	51
Cuadro 17. Pregunta Número Siete	52
Cuadro 18. Pregunta Número Ocho	53
Cuadro 19. Pregunta Número Nueve	54
Cuadro 20. Pregunta Número Diez	55
Cuadro 21. Combinación de Frecuencias – Pregunta # 1	56
Cuadro 22. Combinación de Frecuencias – Pregunta # 5	56
Cuadro 23. Frecuencias Observadas	57
Cuadro 24. Frecuencia Esperada	58
Cuadro 25. Estructura de los Procedimientos Generales	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	PAG
Gráfico 1. Pregunta Número Uno	36
Gráfico 2. Pregunta Número Dos	37
Gráfico 3. Pregunta Número Tres	38
Gráfico 4. Pregunta Número Cuatro	39
Gráfico 5. Pregunta Número Cinco	40
Gráfico 6. Pregunta Número Seis	41
Gráfico 7. Pregunta Número Siete	42
Gráfico 8. Pregunta Número Ocho	43
Gráfico 9. Pregunta Número Nueve	44
Gráfico 10. Pregunta Número Diez	45
Gráfico 11. Pregunta Número Uno	46
Gráfico 12. Pregunta Número Dos	47
Gráfico 13. Pregunta Número Tres	48
Gráfico 14. Pregunta Número Cuatro	49
Gráfico 15. Pregunta Número Cinco	50
Gráfico 16. Pregunta Número Seis	51
Gráfico 17. Pregunta Número Siete	52
Gráfico 18. Pregunta Número Ocho	53
Gráfico 19. Pregunta Número Nueve	54
Gráfico 20. Pregunta Número Diez	55
Figura 1. Representación Gráfica de la Hipótesis	58

RESUMEN EJECUTIVO

Las entidades del sector constructor aparecen en el escenario de la modernización como negocios del sector privado en el país.

La empresa de SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA presta y realiza trabajos de Rellenos de plataformas, desalojos, alcantarillados, desbanques. Servicios de alquiler de equipo para construcción o demolición. Servicios de excavación y movimiento de tierras. Carreteras, calles y caminos. Puentes y carreteras elevadas. Acueductos y otros conductos para el suministro de agua. Tuberías de gran longitud. Transporte de maquinaria pesada, prestamos servicios en todo el Oriente Ecuatoriano, disponemos de toda una infraestructura para brindar servicios en construcciones civiles, tenemos 10 años construyendo para empresas como Odebrecht, Cementos Selva Alegre, ABB, Petrocomercial. Los servicios contemplan lo siguiente: Prestación del alquiler de equipos para la construcción, flotas automotrices, provisión de personal especializado, Construcción de campamentos llave en mano, Estructuras Metálicas, Galpones Industriales, Servicios de Construcción en hormigón armado, acabados de construcción, etc.

Es una compañía legalmente constituida bajo las leyes del Ecuador y controlada por la Superintendencia de Compañías, la empresa ha venido teniendo una incorrecta información contable siendo un problema continuo dentro de la empresa de SERVICIO Y CONSTRUCCIONES PADILLA ocasionando problemas dentro de su desempeño y conllevando problemas como el ineficiente control de documentos y constantemente ha venido teniendo repercusiones negativas para la empresa; es por tal razón que es imperiosa la necesidad de contar con un sistema de proceso de control de documentos para afrontar este tipo de crisis y así mejorar su desempeño contable y económico.

INTRODUCCIÓN

Frente al mundo actual en el cual nos desenvolvemos, las empresas se enfrentan a problemas, nuevos, complejos y dificultosos debido a que los mercados son cada vez más competitivos, y es responsabilidad de la alta dirección adoptar planes que le permita a la organización aprovechar las oportunidades claves, controlar el impacto de los agentes externos, utilizar la fortaleza interna y reducir las debilidades de la entidad.

Es por ello que el reto de la mayoría de las empresas es conocer y satisfacer las necesidades de forma única, buscando ventajas competitivas desarrollando planes ambiciosos de mejora continua e innovación.

El propósito del presente trabajo de investigación, tiene por objeto implementar un sistema de procesos del control de documentos en la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla, para contribuir con el mejoramiento del índice de satisfacción a la empresa en cuanto al cumplimiento y calidad del Servicio.

En el Capítulo I, se hace referencia al tema de investigación “ Aplicación del control de manejo de documentos y su incidencia en el pago excesivo de impuestos en la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla durante el segundo semestre del 2009”, así como los posibles efectos que se pueden presentar por tal problemática; por otra parte se plantearon preguntas directrices, se delimito el objeto de investigación y se justifico la investigación, por último se plasmaron objetivos generales y específicos.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico en el cual se hace constar los antecedentes de la investigación que permiten adoptar como fundamento el análisis de las variables, se plasma la fundamentación filosófica y legal en esta última se trabaja con la regulación como base

legal de la investigación; así también se fortalece la conceptualización de las variables para dar mayor conocimiento del objeto de estudio y finalmente se plantea una hipótesis.

Posteriormente en el Capítulo III, se presenta la metodología, en el mismo consta de los tipos, métodos y técnicas de investigación que se empleó en la presente investigación, así también se detalla los planes de recolección y procesamiento de información necesaria para el estudio correspondiente al tema planteado.

A continuación se presenta el Capítulo IV. Donde realizamos el correspondiente análisis de los datos obtenidos emitiendo los respectivos comentarios por cada gráfica, que son el resultado del estudio que se realizó entre los 36 empleados entrevistados en la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla..

Después se encuentra el Capítulo V, donde emitimos conclusiones y recomendaciones, que son de gran importancia para delinear las mejores estrategias para el beneficio de la empresa y a la postre, obtener los resultados que son de gran vitalidad para lograr que la empresa se encuentre satisfecha..

Y, finalmente el Capítulo VI, que tiene que ver con el desarrollo de la Propuesta o modelo de operación para dar cumplimiento a los diferentes objetivos planteados durante el proceso de investigación, realizado en tal prestigiosa organización que representa el modelo de vida empresarial en el centro del país.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“APLICACIÓN DEL CONTROL DE MANEJO DE DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN EL PAGO EXCESIVO DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2009”.

1.2. Planteamiento del Problema

Luego de haber realizado una entrevista a los señores administrativos y obtenido información de la Empresa de Servicios y Construcciones Padilla de la Ciudad de Ambato se ha hecho notar que en todo el tiempo transcurrido no hay suficiente información que permita saber el funcionamiento que tiene la mencionada empresa debido a ello y por cumplimiento al cronograma elaborado por sus directivos se ha decidido realizar una Aplicación del Control del Manejo de Documentos que ayude a mejorar el abastecimiento del servicio que presta a la ciudadanía ambateña.

1.2.1. Contextualización

- Contexto macro

Dentro del país existen muchas empresas grandes nacionales e internacionales como son las petroleras, cementeras, municipios, etc., que laboran y prestan servicios en el Oriente Ecuatoriano, debido a esto existen empresas mediadoras que facilitan el trabajo

ha estas mismas empresas con el fin de satisfacer sus necesidades en la parte de la Construcción

En la parte central y oriental con la cual cuenta con un movimiento comercial es una de las fuentes primarias de sustento para muchas familias es importante contar con un sistema de control de documentos para mejorar la información contable lo que permitirá no solo a las pequeñas y medianas empresas confrontar la incorrecta información sino que establecerá políticas para mejorar la gestión tributaria y además motivara el crecimiento del sector comercial dentro del País.

- **Contexto meso**

Dentro del Cantón Ambato se encuentran empresas de construcción, que tienen el fin de satisfacer a la provincia y fuera de ella, debemos tener en cuenta que el problema de no contar con un sistema de control contable adecuado en los periodos nos ha llevado a la desconfianza de los empleados por la pérdida y alteración de documentos siendo este un grave problema para el desarrollo empresarial es por esto que hemos decidido implementar políticas adecuadas para el manejo de documentación será más fácil combatir este tipo de problemas para las pequeñas y medianas empresas de nuestra ciudad.

- **Contexto micro**

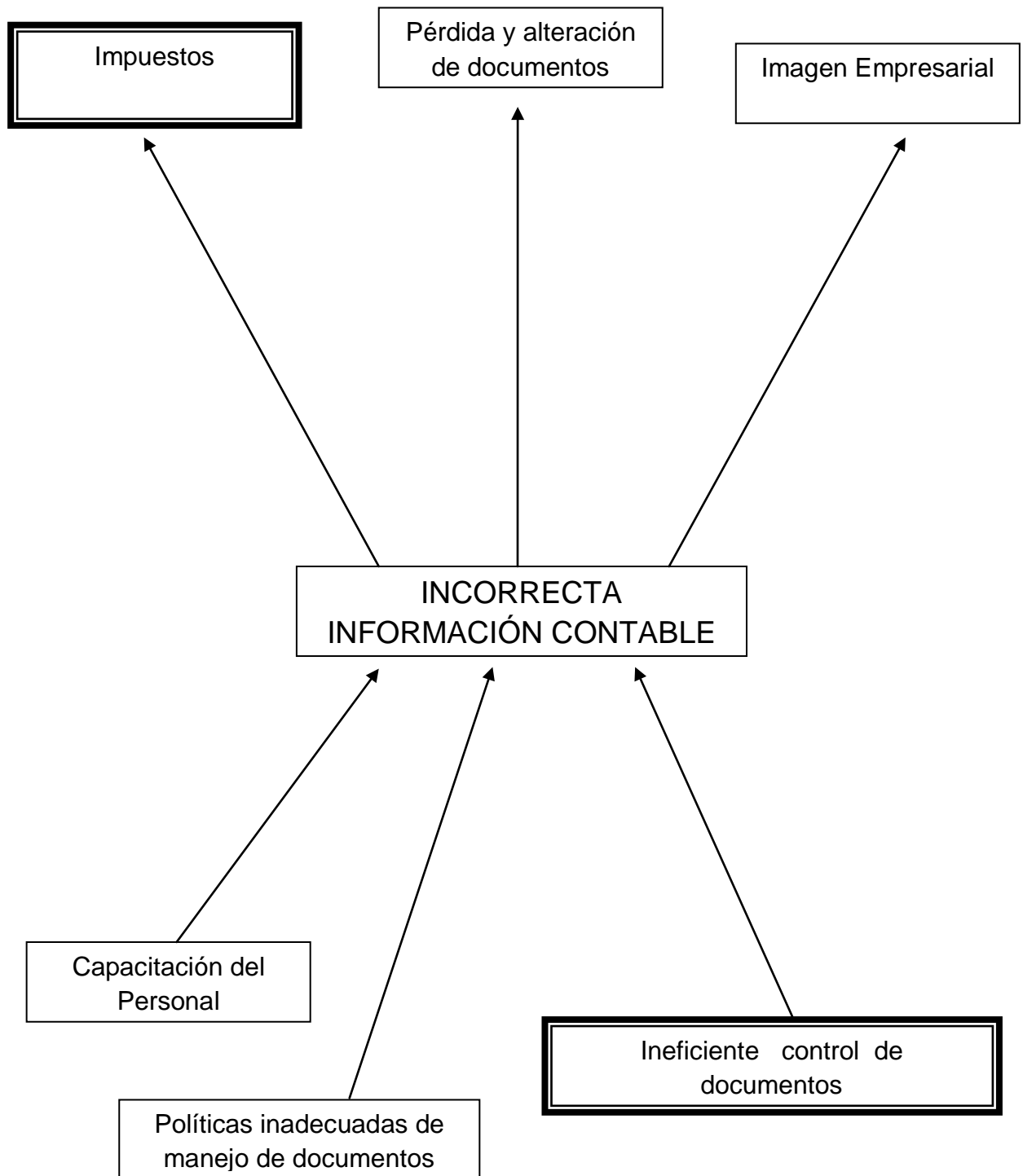
La empresa de SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA presta y realiza trabajos de Rellenos de plataformas, desalojos, alcantarillados, desbanques. Servicios de alquiler de equipo para construcción o demolición. Servicios de excavación y

movimiento de tierras. Carreteras, calles y caminos. Puentes y carreteras elevadas. Acueductos y otros conductos para el suministro de agua. Tuberías de gran longitud. Transporte de maquinaria pesada, prestamos servicios en todo el Oriente Ecuatoriano, disponemos de toda una infraestructura para brindar servicios en construcciones civiles, tenemos 10 años construyendo para empresas como Odebrecht, Cementos Selva Alegre, ABB, Petrocomercial. Los servicios contemplan lo siguiente: Prestación del alquiler de equipos para la construcción, flotas automotrices, provisión de personal especializado, Construcción de campamentos llave en mano, Estructuras Metálicas, Galpones Industriales, Servicios de Construcción en hormigón armado, acabados de construcción, etc.

Es una compañía legalmente constituida bajo las leyes del Ecuador y controlada por la Superintendencia de Compañías, la empresa ha venido teniendo una incorrecta información contable siendo un problema continuo dentro de la empresa de SERVICIO Y CONSTRUCCIONES PADILLA ocasionando problemas dentro de su desempeño y conllevando problemas como el ineficiente control de documentos y constantemente ha venido teniendo repercusiones negativas para la empresa; es por tal razón que es imperiosa la necesidad de contar con un sistema de control de documentos para afrontar este tipo de crisis y así mejorar su desempeño contable y económico.

1.2.2. Análisis crítico

- Árbol de problema



1.2.3. Prognosis

La empresa al tener continuamente una incorrecta información contable tendría que afrontar problemas como la inestabilidad laboral de sus encargados, además el ineficiente control de documentos ocasionaría que su crecimiento como su empresa se detenga, también la pérdida y alteración de documentos ocasionando problemas con los pagos excesivos de impuestos para ciclos posteriores teniendo que verse en la necesidad de recurrir a alternativas como políticas.

1.2.4. Formulación del problema

¿Es el ineficiente control de documentos el causante de tener información contable incorrecta conllevando a un pago excesivo de impuestos en la empresa de SERVICIO Y CONSTRUCCIONES PADILLA, durante el segundo semestre del año 2009?

- Variable dependiente: Impuestos
- Variable independiente: Control de Documentos.

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Qué origina el control ineficiente de documentos?
- ¿Existe un inadecuado manejo de documentos?
- ¿Quién implanta las políticas del manejo de documentación?
- ¿Qué provoca el descuido por parte de los encargados?

1.2.6. Delimitación

- Campo: Auditoría
- Área: Auditoría de Gestión
- Aspecto: Información Contable.

- Temporal: El problema se localizo durante el segundo semestre del año 2009; la investigación se la realizará a partir del 1 de julio hasta el 31 de diciembre del 2009.
- Espacial: Según el RUC 1801073642001 de la empresa de SERVICIO Y CONSTRUCCIONES PADILLA, la empresa se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia Huachi Loreto, Av. Manuelita Sáenz, Número 08 – 09, Intersección Barcelona, frente a la Química Nacional, Teléfono 032841845.(VER ANEXO)

1.3. Justificación

El presente trabajo se lo realizará en una de las empresas constructoras de la ciudad de Ambato que presta servicio a todo el país, será de gran relevancia, por que se hará una “Aplicación del Control de Documentos y su Incidencia en el Pago Excesivo de Impuestos en la Empresa de Servicios y Construcciones Padilla Durante el Segundo Semestre del año 2009”, con la finalidad de mantener una correcta información contable de la empresa en cuestión, conllevando con esto a mejorar su situación local y estabilidad laboral de sus encargados, pero primordialmente a mantener un correcto control de documentos que permita el constante crecimiento y desarrollo contable y económico de la empresa.

El desarrollo justifica su importancia práctica y teórica que éste sobrelleva, pues los únicos beneficiarios de los resultados será la empresa y para aquellas instituciones que se hallen con las mismas equivocaciones que la empresa investigada, debido a que puede ser considerada como una guía para mejorar todo lo referente a lo mencionado anteriormente.

La investigación finalmente que se propone se justifica por la factibilidad que se tiene para ser realizada y se dispone del tiempo suficiente para su desarrollo, posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos y sobre todo cumplir con el presente proyecto.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Implementar un Sistema de Procesos de Control de Documentos en el cual no exista un pago de impuestos excesivos en la empresa de SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA, para mejorar su gestión tributaria.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar las políticas internas de control de documentos con el fin de determinar las falencias existentes.

- Verificar los pagos excesivos de impuestos durante el segundo semestre del año 2009 para determinar los montos pagados en cantidad.

- Proponer Implementar un sistema de control de documentos para mejorar la información contable en la empresa de SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Cabe indicar que se ha encontrado investigaciones de Auditorías de Gestión realizadas a empresas sobre el tema planteado, se analizara algunas Tesis, libros y artículos publicados en Internet para establecer ciertos antecedentes que nos sirvan para desarrollar la misma:

De la investigación realizada por **Hernández**, con el tema de investigado **“INCIDENCIA DE LOS DOCUMENTOS FUENTE EN LA CONTABILIDAD Y AUDITORIA GUBERNAMENTAL”** (2007: 13 - 14) dice lo siguiente:

“Tiene como objetivo demostrar que el uso de los documentos fuente de acuerdo con las normas establecidas por los organismos de supervisión, control y por las mismas entidades, contribuye a la optimización de los sistemas administrativos de gestión y control gubernamental.

Esta investigación es importante para las entidades del sector público nacional, porque valora la aplicación de los documentos fuente en la gestión institucional, llegando a demostrar que estos contribuyen en la eficiencia y eficacia de los sistemas de gestión del sector público, lo que conlleva a un mejoramiento continuo que incide en la prudencia y transparencia de la gestión.

El análisis de los documentos fuente en el proceso de la contabilidad gubernamental, ha permitido determinar que dichos documentos son elementos de evidencia que permiten el conocimiento de la naturaleza, finalidad y resultados de la operación o transacción con los datos suficiente para su análisis y utilización en la información presupuestaria, financiera, patrimonial y económica de las entidades públicas.

Los documentos fuente, en el marco del proceso de la auditoría gubernamental, permiten al auditor obtener la evidencia suficiente

competente y relevante mediante la aplicación de las pruebas de control y procedimientos sustantivos que fundamenten razonablemente los juicios y conclusiones que formule respecto al organismo, programa, actividad o función que sea objeto de la auditoría.

Los documentos fuente utilizados en las transacciones gubernamentales, constituyen indicadores de la prudencia y transparencia de las decisiones tomadas, en la medida que los mismos correspondan a las operaciones del giro o actividad, sean fidedignos, emitidos previa autorización y en el marco de las normas correspondientes”.

De acuerdo a lo expuesto por Hernández se concluye que los documentos son de suma importancia ya que estos contribuyen en la eficiencia y eficacia de los sistemas de gestión conllevando a un mejoramiento continuo y transparente.

Según **Celis**, con el tema **“EL REPARO TRIBUTARIO EN EL IMPUESTO A LA RENTA DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE”** (2007: 07 - 09) afirma y dice:

“Tiene como objetivo general establecer los procedimientos correctos para determinar los reparos tributarios normados por la ley del impuesto a la renta, de modo que sean facilitadores de una gestión óptima en los establecimientos de hospedaje

Como conclusiones parciales tenemos que:

1.- La determinación objetiva de los reparos tributarios, correspondientes a los gastos que no son aceptados tributariamente por la Ley del Impuesto a la Renta, permitirá adicionar al resultado según Balance, aquellos importes para sincerar la Renta Imponible y obtener el Impuesto a la Renta de la empresa.

2.- El cálculo correcto de los reparos tributarios correspondientes a los ingresos, permitirá deducir ingresos o incrementar gastos no considerados en su totalidad, hasta obtener la Renta Imponible y

el Impuesto a la Renta correcto del Establecimiento de Hospedaje.

3.- La aplicación correcta de los procedimientos de reparo tributario, deben ir acompañados de un proceso adecuado de gestión empresarial en el contexto de las nuevas herramientas administrativas, lo que repercutirá en la optimización de los Establecimientos de Hospedaje.

Y finalmente la conclusión general que se refiera a el establecimiento de los procedimientos tributarios, en base al grado de comprensión de la Ley del Impuesto a la Renta y a la capacitación obtenida; permitirá que los Establecimientos de Hospedaje determinen los reparos tributarios que fueran necesarios para obtener la Renta Imponible y por tanto el Impuesto a la Renta que realmente le corresponde; lo que repercutirá en la eficiencia, eficacia, economía y optimización de la gestión empresarial”.

De acuerdo a lo dicho por Cèlis, se concluye que la parte tributaria en las empresas son necesarias ya que en ello se refleja la veracidad y autenticidad con la que se está acabo la parte legal, ello nos conlleva a confiar de la misma.

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación se desarrollará en base a la normativa del paradigma crítico propositivo o naturalista, porque tiene como objetivo comprender e interpretar la realidad. La naturaleza de la realidad manifiesta que existe múltiples realidades construidas, interrelacionadas y dependientes de los demás.

En el transcurso de la investigación se tiene que poseer como prioridad fundamental la práctica de los valores humanos, que como investigador tiene que poseer, para que el resultado sea un hecho totalmente acorde a la ética, moral, honorable y justo proceder en las acciones y actos que se van concretando poco a poco a medida que el proceso investigativo evolucione, solo así lograremos la consecución de un trabajo acorde a la realidad de los

hechos, imparcial y con los resultados razonables, sin permitir los errores investigativos, si así ocurriera el compromiso real e incontrastable quedaría en la simple simulación de una verdad lejana.

La vigente investigación se va a realizar, con el fin de aportar en lo posible para la toma de decisiones de la empresa investigada y mejorar su estabilidad y con ello se beneficiarán sus propietarios y clientes, con la honradez, inteligencia, buscando siempre la fidelidad y la verdad, esto hará que aquella empresa sea creíble ante la ciudadanía en común..

2.3 Fundamentación Legal

La empresa de Servicios y Construcciones Padilla de la Ciudad de Ambato, se constituyó con domicilio en la Ciudad de Ambato, Provincia del Tungurahua por tiempo indefinido y con personería jurídica propia y autonomía económica, administrativa y patrimonial.

La Empresa de Servicios y Construcciones Padilla está regida:

- ✓ De acuerdo a la Ley de Régimen Tributario Interno, esta Codificación fue elaborada por el H. Congreso Nacional y tiene las reformas realizadas por la Asamblea Nacional Constituyente, mediante ley reformativa expedida el 29 de Diciembre de 2007, de acuerdo con lo dispuesto en el Mandato Constituyente No.1 publicado en el R.O. 223 del 30 de Noviembre de 2007,:"Título Primero", IMPUESTO A LA RENTA, Capítulo I,NORMAS GENERALES, menciona que:

“Art. 1.- Objeto del impuesto.- Establéese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley.”

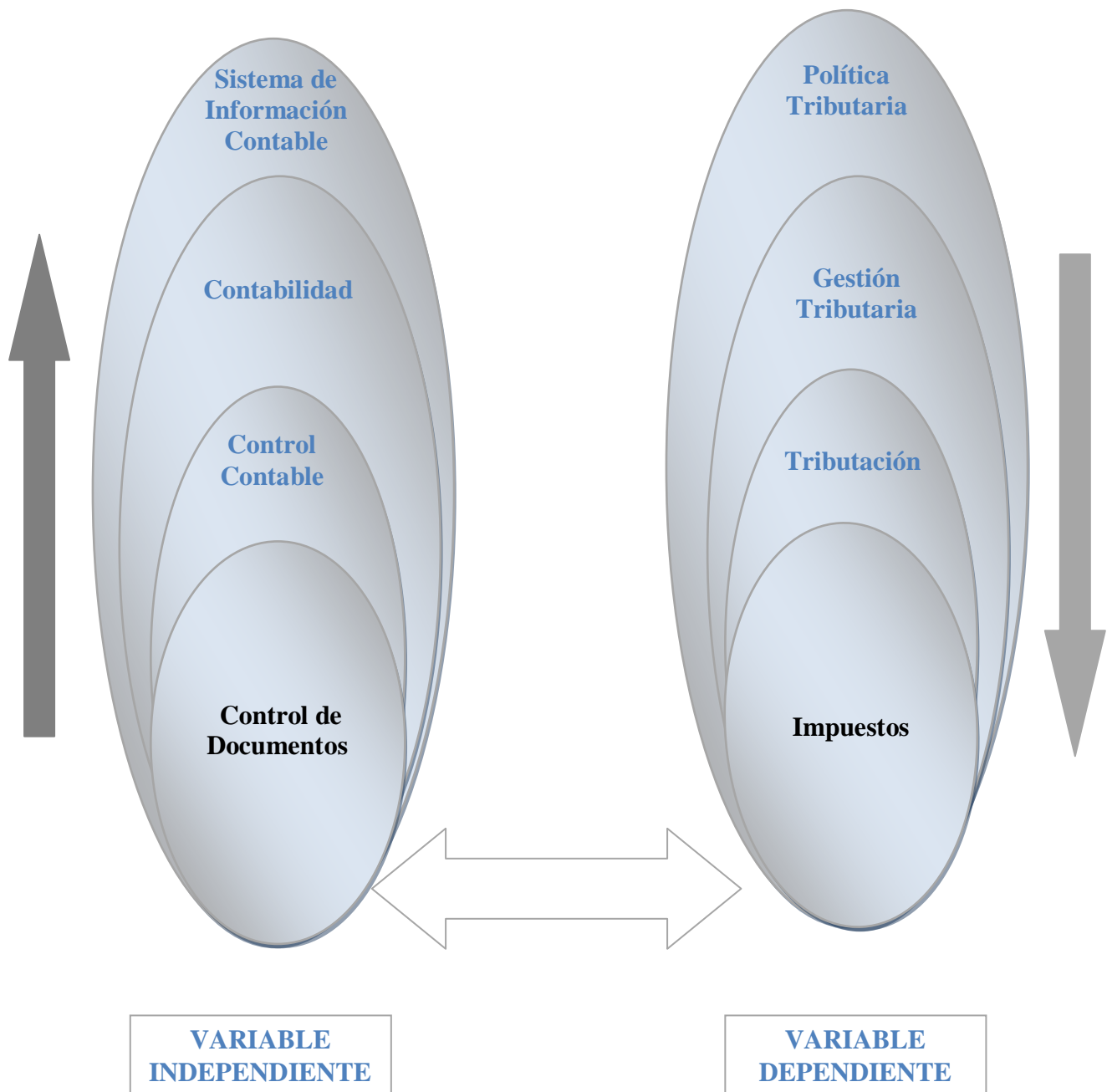
- ✓ De acuerdo al Código Tributario, Codificación 9, Registro Oficial Suplemento 38 de 14 de Junio del 2005, insertas las reformas realizadas por la Asamblea Nacional Constituyente, “TÍTULO II” DE LA OBLIGACIÓN TRIBUTARIA, Capítulo I, Disposiciones generales, menciona que:

“Art. 15.- Concepto.- Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley. , CODIFICACIÓN”

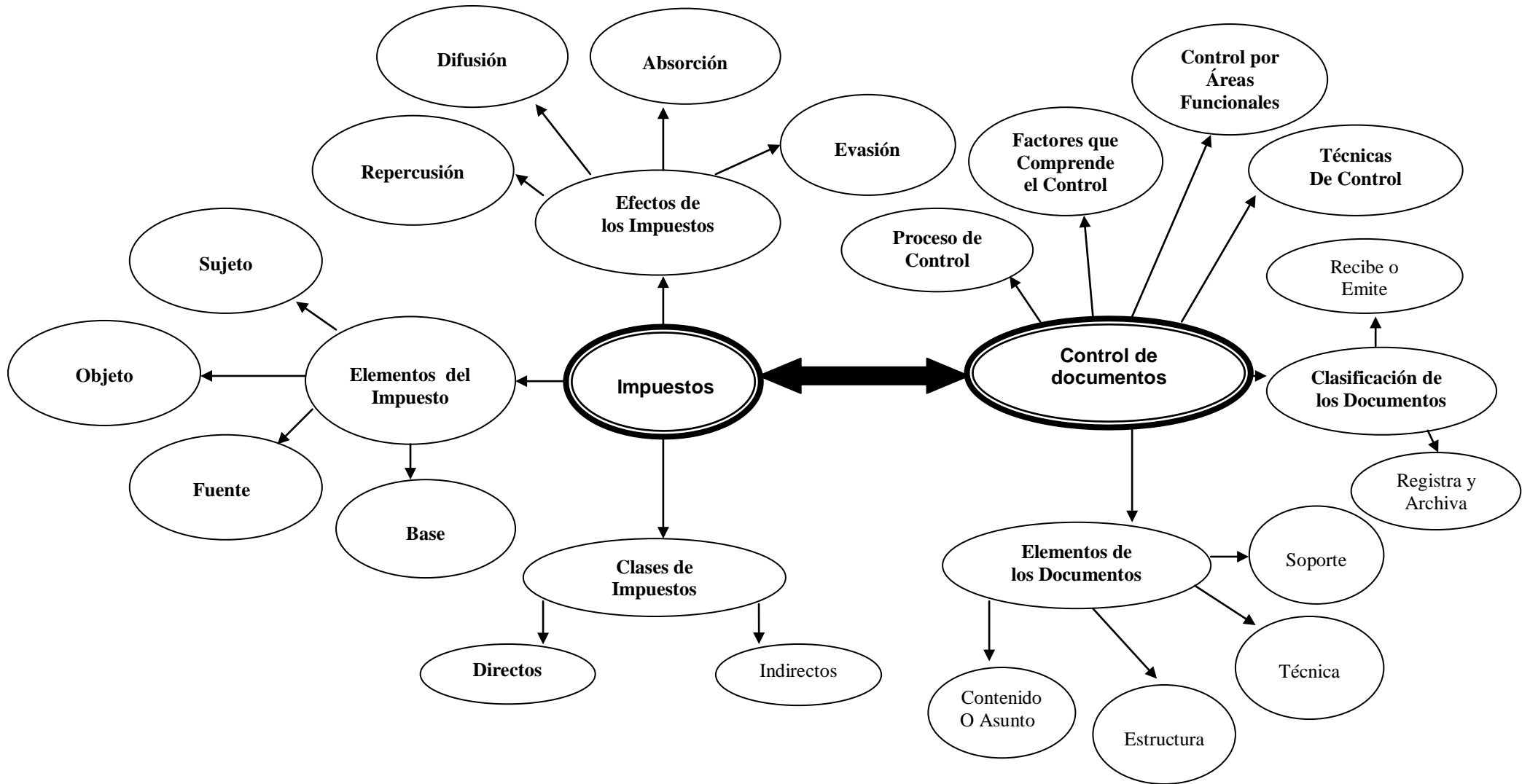
2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Gráficos de Inclusión Interrelacionados

2.4.1.1 Superordinación Conceptual



2.4.1.2 Subordinación Conceptual



2.4.2. Conceptualización de la Variable Independiente.

2.4.2.1. Sistema de información Contable

Según **DE VEGA** Luz Ángela “**Sistemas Contables Generales, conceptos y herramientas**” (2007: 116) menciona:

“Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones. La información contable se puede clasificar en dos grandes categorías: la contabilidad financiera o la contabilidad externa y la contabilidad de costos o contabilidad interna. La contabilidad financiera muestra la información que se facilita al público en general, y que no participa en la administración de la empresa, como son los accionistas, los acreedores, los clientes, los proveedores, los analistas financieros, entre otros, aunque esta información también es de mucho interés para los administradores y directivos de la empresa. Esta contabilidad permite obtener información sobre la posición financiera de la empresa, su grado de liquidez y sobre la rentabilidad de la empresa. La contabilidad de costos estudia las relaciones costos - beneficios - volumen de producción, el grado de eficiencia y productividad, y permite la planificación y el control de la producción, la toma de decisiones sobre precios, los presupuestos y la política del capital. Esta información no suele difundirse al público. Mientras que la contabilidad financiera tiene como objetivo genérico facilitar al público información sobre la situación económico - financiera de la empresa; y la contabilidad de costos tiene como objetivo esencial facilitar información a los distintos departamentos, a los directivos y a los planificadores para que puedan desempeñar sus funciones.

Propósito y naturaleza de la información contable

El propósito de la contabilidad es proporcionar información financiera sobre una entidad económica. Quienes toman las decisiones administrativas necesitan de esa información financiera de la empresa para realizar una buena planeación y control de las actividades de la organización.

El papel del sistema contable de la organización es desarrollar y comunicar esta información. Para lograr estos objetivos se puede

hacer uso de computadores, como también de registros manuales e informes impresos.”

De acuerdo a lo explicado anteriormente el sistema de información contable son procedimientos utilizados por entidades para tener una mejor toma de decisiones en la contabilidad financiera y de costos, así facilita la información tanto al público como a los socios, administradores, trabajadores, empleados, etc.

2.4.2.1.1 Estructura de un sistema contable

Según **DE VEGA** Luz Ángela “**Sistemas Contables Generales, conceptos y herramientas**” (2007: 121) menciona:

“Un sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio. El sistema contable de cualquier empresa independientemente del sistema contable que utilicé, se deben ejecutar tres pasos básicos utilizando relacionada con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales.

En un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Una transacción se refiere a una acción terminada mas que a una posible acción a futuro. Ciertamente, no todos los eventos comerciales se pueden medir y describir objetivamente en términos monetarios.

Un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto, la información de debe clasificar en grupos o categorías. Se deben agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.

Para que la información contable utilizada por quienes toman decisiones, esta debe ser resumida. Por ejemplo, una relación completa de las transacciones de venta de una empresa como sería demasiado larga para que cualquier persona se dedicara a leerla. Los empleados responsables de comprar mercancías necesitan la información de las ventas resumidas por producto. Los gerentes de almacén necesitarán la información de ventas resumida por departamento, mientras que la alta gerencia de Mars necesitará la información de ventas resumida por almacén.

Estos tres pasos que se han descrito: registro, clasificación y resumen constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable. Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales. Un sistema contable debe proporcionar información a los gerentes y también a varios usuarios externos que tienen interés en las actividades financieras de la empresa.

La contabilidad va mas allá del proceso de creación de registros e informes. El objetivo final de la contabilidad es la utilización de esta información, su análisis e interpretación. Los contadores se preocupan de comprender el significado de las cantidades que obtienen. Buscan la relación que existe entre los eventos comerciales y los resultados financieros; estudian el efecto de diferentes alternativas, por ejemplo la compra o el arriendo de un nuevo edificio; y buscan las tendencias significativas que sugieren lo que puede ocurrir en el futuro. Si los gerentes, inversionistas, acreedores o empleados gubernamentales van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad. Un gerente comercial u otra persona que este en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de contabilidad, probablemente no apreciara hasta que punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas.”

La estructura de un sistema contable es un modelo básico que ofrece control, compatibilidad, confiabilidad, flexibilidad en relación costo – beneficio, debe llevar un registro sistemático de actividades diarias en términos económicos para que nos sean útiles a la hora de tomar cualquier decisión correctiva y prudente ante cualquier error cometido.

2.4.2.1.2 Características de un sistema de información contable efectivo.

Según **DE VEGA** Luz Ángela “**Sistemas Contables Generales, conceptos y herramientas**” (2007: 121) menciona:

“Un sistema de información bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio. Control: un buen sistema de contabilidad le da a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables. Compatibilidad: un sistema de información cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular.”

Las Características de un sistema de información contable es que tiene control sobre todas las operaciones, métodos y procedimientos de la empresa o negocio, así cumple con las pautas definidas y opera sin problemas con la estructura, personal dejando una buena imagen de la misma.

2.4.2.2. Contabilidad

De acuerdo a **H. A. Finney** en su libro “**Curso de Contabilidad**” (1982: 11), se menciona que:

“La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa.”

La contabilidad de acuerdo a lo mencionado se define como una técnica que se encarga de resumir, clasificar todas las operaciones mercantiles de un negocio en común dando resultados interpretados en números, letras, etc. Estos datos nos revelan en qué situación se encuentra el negocio

2.4.2.2.1. Importancia de la Contabilidad

De acuerdo a **H. A. Finney** en su libro **“Curso de Contabilidad” (1982: 13)**, se menciona que:

“La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.”

En las empresas financieras y mercantiles es necesario que lleven un control contable de sus negocios ya que de esta manera podrán elevar su productividad y así aprovechar su patrimonio de una manera que no se desperdicie lo que posee la empresa.

2.4.2.3. Control Contable

De acuerdo a **VILLASMIL Eduardo** en su libro **“Contabilidad General” (2006: 117)** refiere que:

“La Contabilidad se define como un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se constituya en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

De modo que, el presente trabajo contiene una visión introductoria en torno a la reseña histórica de la contabilidad, su definición,

objetivos, importancia, teneduría de libros, diferencia entre éste y la contabilidad y principios y procedimientos contables, entre otros aspectos relacionado con el tópico tratado.

En líneas generales se espera que, como cursantes de la Cátedra de Contabilidad, se efectúe un primer contacto con los conocimientos básicos que se requieren para el desempeño efectivo en la misma.”

El control contables se refiere a la contabilidad llevada de una forma correcta y ordenas siguiendo procedimientos y principios, también se define como un sistema para clasificar los hechos económicos que sucede en un negocio o institución para el desempeño de rentabilidad.

2.4.2.4 Control de Documentos

De acuerdo a **Ortiz Armando “Documentación, integración de Conceptos y Procedimientos” (2008: 78)** Manifiesta:

“Debido a la importancia que representa el control de documentos durante el desarrollo de una empresa e institución para el manejo de los documentos que deben ser estándar, coherente, comprensible, aplicable y trazable desde el punto de vista funcional, que permite entre otros aspectos correlacionar las actividades entre grupos de personas (departamentos), la documentación demuestra la eficiencia de la planeación, operaciones, control y manejo continuo del sistema de gestión y sus procesos. El control de documentos es uno de los procedimientos obligados de las Normas y representa la fuente número uno de no conformidades en la auditorias de certificación. El 80% de las no conformidades detectadas en las auditorias están relacionadas con el control de documentos.

Es muy común ver en empresas e instituciones que, a pesar del esfuerzo del encargado del control de documentos, algunas personas presenten copias no vigentes de los documentos; o que no tiene acceso a un documento que necesita.

Es injusto que la mayoría de las no conformidades que se detectan en las auditorias sean por aspectos que directamente no afectan la calidad del servicio. La empresa se esfuerza por ofrecer productos y servicios de calidad y los auditores la señalan por un

detalle en el control de la documentación que puede ser irrelevante.”

El control de documentos en toda empresa es una parte fundamental ya que en ella consta un proceso de coordinación de actividades departamentales y facilita la parte auditora, por otra parte la documentación debe ser llevada de una forma ordenada y correcta con sus respectivas copias y autorizaciones pertinentes.

2.4.3. Conceptualización de la Variable Dependiente

2.4.3.1. Política Tributaria

2.4.3.1.1 Definición de Política Tributaria

Según **ESTUPIÑAN** Rodrigo “Impuesto a la Renta – Términos” (2004: 231) manifiesta que:

“Expresión utilizada en Macroeconomía, a nivel de los agregados económicos y monetarios.

Medidas del gobierno que dicen relación con el establecimiento de distintas categorías y volúmenes de recaudación de Impuestos, de acuerdo a los objetivos de la Política Económica y de la Política Fiscal.

Conjunto de directrices, orientaciones, criterios y lineamientos para determinar la carga impositiva directa e indirecta a efecto de financiar la actividad del Estado”.

De acuerdo a lo manifestado anteriormente la política tributaria no es más que recaudaciones de impuestos por parte del gobierno lo cual consiste en beneficiar a grupos sociales por el hecho generador que se deriva de la relación de obras públicas o de especiales actividades del Estado.

2.4.3.2. Gestión Tributaria

De acuerdo a **HURTADO** Lenin, en su libro “**Impuestos**” (2007: 35) manifiesta lo siguiente:

“La gestión tributaria constituye uno de los tres pilares básicos del sistema impositivo, que en conjunto con la Ley y la cultura tributaria de la sociedad van configurando la efectividad de los ingresos de carácter coactivo en el financiamiento del sector público. Al ser la actividad de la Autoridad Tributaria “reglada”, es decir condicionada en su actuación al mandato de la Ley, la normativa impuesta debe reflejar justicia, y alentar la convicción social de que los fondos se utilizarán eficazmente. De ahí que en la Ley no puede establecerse un marco desmedido para la gestión tributaria, ni aún bajo el supuesto de que solo afecta a pocos ciudadanos o personas jurídicas. Lamentable justificativo que contrapone principios constitucionales fundamentales de los contribuyentes y genera dudas respecto del rigor del marco de sanciones, ya que podría pensarse que este ha sido diseñado con dedicatoria”.

Lo que se entiende por gestión tributaria son los ingresos que financian a todo el sector público como es con obras, con ayudas, etc. Ya que si no hubiese no existiría estas ayudas al sector público no podrían desarrollarse normalmente.

2.4.3.3. Tributación

De acuerdo a **CARREÑO** Eloy, en su libro “**tributos**” (2007: 17) manifiesta lo siguiente:

“Es considerada un problema tanto económico como político, pues en ella confluyen aspectos referidos a ambos campos de actividad: por una parte están los efectos de la tributación sobre las actividades productivas, sobre el nivel de Gasto del Estado y el Equilibrio de sus presupuestos, y sobre la Distribución de la Riqueza; por otra parte están las formas de consenso o de

decisión política que se utilizan para determinar la magnitud, estructura y tipo de los impuestos que se cobran".

La Tributación tiene por objeto recaudar los fondos que el Estado necesita para su funcionamiento pero puede dirigirse también hacia otros objetivos: desarrollar ciertas ramas productivas, redistribuir la Riqueza, etc.

2.4.3.4. Impuestos

Según **FRANQUET** Antoine "**Enciclopedia de la Empresa Moderna**" (2001: 108) menciona que:

"Los impuestos son prestaciones, hoy por lo regular en dinero, al Estado y demás entidades de derecho público, que las mismas reclaman, en virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas.
El impuesto es una prestación tributaria obligatoria, cuyo presupuesto de hecho no es una actividad del Estado referida al obligado y destinada a cubrir los gastos públicos."

El impuesto es la prestación de dinero o en especie que establece el Estado conforme a la ley, con carácter obligatorio, a cargo de personas físicas y morales para cubrir el gasto público y sin que haya para ellas contraprestación o beneficio especial, directo e inmediato.

De acuerdo a **HURTADO** Lenin, en su libro "**Impuestos**" (2007: 23) manifiesta lo siguiente:

"El impuesto es una clase de tributo (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por Derecho público. Se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la Administración (acreedor tributario). Surge exclusivamente por la "potestad tributaria del Estado", principalmente con el objeto de financiar sus gastos. Su

principio rector, denominado "Capacidad Contributiva" sugiere que quienes más tienen, deben aportar en mayor medida al financiamiento estatal, para consagrar el principio constitucional de equidad y el principio social de solidaridad.

Los impuestos son cargas obligatorias que las personas y/o empresas tienen que pagar para financiar al estado, en pocas palabras sin los impuestos el estado no podría funcionar, ya que no tendría dinero para poder pagar a los funcionarios públicos, transportes etc.. Sin embargo, esto no siempre es tenido en cuenta al imponer el impuesto ni otra clase de tributo, debido a que se priorizan otras causas, como pueden ser las de aumentar la recaudación o disuadir la compra de determinado producto o fomentar o desalentar determinadas actividades económicas. De esta manera, se puede definir la figura tributaria como una exacción pecuniaria forzosa para los que están en el hecho imponible. La reglamentación de los impuestos se denomina sistema fiscal o fiscalidad.”

Los impuestos son cargas obligatorias que las personas y/o empresas tienen que pagar para financiar al estado, en pocas palabras sin los impuestos el estado no podría funcionar, ya que no tendría dinero para poder pagar a los funcionarios públicos, transportes etc.

2.4.3.4.1 Finalidades del Impuesto

Según **FRANQUET** Antoine “**Enciclopedia de la Empresa Moderna**” (2001: 122) menciona que:

“Los impuestos pueden ser usados con 3 diferentes finalidades:

- **Fines Fiscales:** Es cuando la aplicación de un impuesto satisface una necesidad pública de manera indirecta. Es decir, se recauda y con lo producido de la recaudación (el dinero) se aplica en gastos para financiar diversos servicios públicos.
- **Fines Extra-fiscales:** Es cuando la aplicación de un impuesto satisface una necesidad pública o interés público de manera directa. Es decir al recaudar, se interviene en determinados sectores de la economía afectando su funcionamiento, el clásico ejemplo son los impuestos a los cigarrillos y a las bebidas alcohólicas.

- **Fines Mixtos:** Es cuando se buscan conjuntamente las dos finalidades. Se critica este fin mixto de que es igual al fin extra-fiscal, ya que al perseguir una finalidad extra-fiscal a la vez se recauda. “

Las finalidades del Impuesto son satisfacciones de necesidades públicas, es decir, se recauda y con lo producido de la recaudación se aplica en gastos para financiar diversos servicios públicos del Estado. Se interviene en determinados sectores de la economía afectando su funcionamiento, el clásico ejemplo son los impuestos a los cigarrillos y a las bebidas alcohólicas.

2.4.3.4.2 Clases de Impuestos

De acuerdo a **HURTADO** Lenin, en su libro “**Impuestos**” (2007: 25) manifiesta lo siguiente:

“Impuestos directos e indirectos

Existen distintas concepciones para clasificar los impuestos en directos e indirectos. De ellas, las más usuales son:

1) Aquella que indica que son Directos los impuestos que se aplican sobre la renta y el patrimonio, y son Indirectos aquellos que gravan el consumo.

2) Aquella que indica que son directos los impuestos en los que el contribuyente de iure (aquel que la ley designa como responsable del ingreso del tributo al fisco), es el mismo que el contribuyente de facto (quien soporta la carga impositiva), al tiempo que considera indirectos a aquellos impuestos que presentan una traslación de la carga impositiva del contribuyente de iure al contribuyente de facto. Si bien esta traslación puede presentarse en distintos sentidos (hacia adelante si se la traslada a los clientes; hacia atrás, si se la traslada a los factores de la producción; lateral, si se la traslada a otras empresas), debe considerarse, a los fines de esta concepción de impuesto indirecto, sólo la traslación hacia adelante. Esta posición es ampliamente difundida, pero presenta asimismo aspectos muy discutidos, en el sentido de que es muy difícil determinar quién soporta verdaderamente la carga tributaria y en qué medida. No obstante, esta definición suscita las más interesantes discusiones sobre los efectos económicos de los impuestos.

Dentro de los impuestos directos se pueden encontrar dos tipos:

- **Impuestos de producto:** aquellos que se aplican sobre rentas, productos o elementos patrimoniales, y cuyo gravamen depende de las características de esos bienes y no del titular de los mismos.
- **Impuestos personales:** aquellos que se aplican sobre rentas o patrimonios pertenecientes a personas físicas o jurídicas, y cuyo gravamen está graduado en función de la capacidad de pago de las mismas.

Los impuestos directos más usuales en los distintos sistemas tributarios son el Impuesto a la Renta o a la Ganancias de personas físicas y sociedades, los impuestos al Patrimonio (Bienes Personales y Ganancia Mínima Presunta), Derechos de Exportación, impuesto a la transferencia de bienes a título gratuito. Como impuestos indirectos típicos puede mencionarse al IVA, impuestos a los consumos específicos (denominados Impuestos Internos en muchos países), y Derechos de Importación.”

Existen ciertas clases de impuestos de ellos más usuales son: Los directos, los indirectos, de producto y personales, todos estos impuestos son necesarios para la economía del país. No obstante, esta definición suscita las más interesantes discusiones sobre los efectos económicos de los impuestos.

2.4.3.4.3 Tipos de impuestos

De acuerdo a **HURTADO Lenin**, en su libro **“Impuestos” (2007: 28)** manifiesta lo siguiente:

“La clasificación de impuestos es la siguiente:

- Impuestos sobre la renta, los beneficios y las ganancias de capital
 - Impuestos individuales sobre la renta, beneficios y ganancias de capital
 - Impuestos de sociedades sobre la renta, beneficios y ganancias de capital
 - Otros
- Contribuciones a la Seguridad Social
 - Trabajadores
 - Empresarios
 - Autónomos y empleados

- Impuestos sobre nóminas de trabajadores y mano de obra
- Impuestos sobre la propiedad
 - Impuestos periódicos sobre la propiedad inmobiliaria
 - Impuestos periódicos sobre la riqueza neta
 - Impuestos sobre herencias, sucesiones y donaciones
 - Impuestos sobre transacciones financieras y de capital
 - Impuestos no periódicos
- Impuestos sobre bienes y servicios
 - Impuestos sobre producción, venta, transferencias, arrendamiento y distribución de bienes y prestación de servicios.
 - Impuestos sobre bienes y servicios específicos
 - Impuestos sobre uso o permiso de uso o desarrollo de actividades relacionadas con bienes específicos (licencias).
- Otros impuestos
 - pagados exclusivamente por negocios
 - Otros”.

Según lo expuesto anteriormente los impuestos son cargas obligatorias que las personas y/o empresas tienen que pagar para financiar al estado, en pocas palabras sin los impuestos el estado no podría funcionar, ya que no tendría dinero para poder pagar a los funcionarios públicos.

2.5. Hipótesis

El ineficiente control de documentos incide en el pago excesivo de impuestos en la empresa de Servicio y Construcciones Padilla

2.6. Señalamiento de Variables

Variable Independiente

Control de Documentos.

Variable Dependiente

Impuestos

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque

La presente investigación es un enfoque Cualitativo.- Cualitativo porque éstos resultados serán sometidos a análisis con apoyo del marco teórico, para establecer conclusiones que permitan construir una propuesta.

3.1 Modalidad Básica de la Investigación

Para la ejecución de la presente investigación se utilizaron las siguientes modalidades:

Investigación Bibliográfica

Se llevó a cabo una Investigación Bibliográfica o Documental ya que se analizó la información escrita por medio de lectura de libros, revistas, tesis, proyectos, folletos e Internet, las mismas que dan el sustento teórico de la investigación.

De Campo

La investigación es de campo ya que van acorde a los objetivos propuestos en el proyecto, por lo que es necesario estudiar los hechos en el lugar donde se producen los acontecimientos para así tomar contacto de manera directa con las personas que ayudará con la ejecución de la auditoría de gestión, las cuales trabajan en la institución y que contribuirán a la obtención de la información útil y necesaria para el estudio.

3.2 Nivel o tipo de investigación

Para la ejecución del presente proyecto de investigación se utilizaron los siguientes tipos:

Exploratoria

Por que indaga las causas y consecuencias del problema en estudio ya que nos familiarizaremos y estaremos en contacto con la realidad para obtener datos que nos ayuden a plantear hipótesis.

Descriptiva

Se utilizo este método por la necesidad de describir las características fundamentales e importantes para la investigación, las mismas que permiten conocer la estructura y comportamiento de la empresa. De esta forma se puede obtener toda la información que caracteriza a la realidad estudiada en este caso la desorganización.

Explicativa

Este tipo de investigación que se utilizo se centra en determinar el impacto de la ejecución de la Auditoria de Gestión al Departamento Financiero y Administrativo de la Empresa, donde el objetivo es dar a conocer en forma correcta, clara y oportuna a los directivos de la empresa los hallazgos que se encontraren, con el mayor grado de confiabilidad y comunicar de manera adecuada.

Este es el tipo de investigación que mas profundiza los conocimientos de la realidad, explica la razón, el porqué de las cosas, y es por lo tanto más

complejo y delicado pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente.

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población

En la presente investigación se considerara como población 53 empleados que se encuentran laborando en la Empresa de Servicios y Construcciones Padilla de la Ciudad de Ambato la misma que será el conjunto de estudio en este proyecto.

N = Tamaño de la Población

N = 53

3.3.2. Muestra

La población empleados de la Empresa de Servicios y Construcciones Padilla, es numerosa, es así que vamos a extraer una muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N p q}{(N - 1) E^2 + z^2 p q}$$

p= es la probabilidad de éxito de que ocurra un suceso (0.5)

q= Es la probabilidad de que no ocurra un suceso (0.5)

E= Valor en proporción a la población (8%)

N= Es el tamaño de la población (53)

Z= Unidades estándar correspondientes al nivel de confianza empleado (95%, de acuerdo a la tabla 1.65)

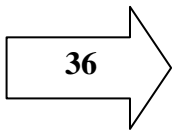
3.3.3. Desarrollo de la muestra

$$n = \frac{(1.65)^2(53)(0.5)(0.5)}{(53 - 1)(0.08)^2 + (1.65)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{36.073125}{0.3328 + 0.680625}$$

$$n = \frac{36.073125}{1.013425}$$

$$n = 35.5952$$



Personas es la muestra que se tomará en cuenta para el desarrollo de la presente investigación.

El tipo de muestra a utilizar será el **muestreo aleatorio o probabilístico** ya que la Empresa de Servicios y Construcciones Padilla dispone de una lista de empleados en la que consta: Número de Empleado, Nombre y Apellido y Ciudad, lo cual hemos tomado en cuenta **el número total de 53 empleados, una aplicada la formula obtenemos el resultado de 36 personas las cuales serán la muestra de nuestra investigación.**

3.4 Operacionalización de Variables

MATRÍZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Control de Documentos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEME	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Control de documentos.</p> <p>“El Control de documento son esenciales para que cualquier empresa pueda funcionar eficientemente. Es importante tener los datos al día para poder manejar los mismos y tomar mejores decisiones.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento del Sistema Contable • Falta de Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema • Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es necesario la Implementación de un sistema informático contable? • ¿Está de acuerdo que las capacitaciones para el manejo del sistema contable sean semestralmente? 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta a los Empleados de la Empresa de Servicio y Construcción Padilla.

VARIABLE DEPENDIENTE: Impuestos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEME	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Impuestos</p> <p>Son cargas obligatorias que las personas y/o empresas tienen que pagar para financiar al estado, en pocas palabras sin los impuestos el estado no podría funcionar, ya que no tendría dinero para poder pagar a los funcionarios públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rentas • Impuestos Tributarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas • Impuestos 	<p>¿Está de acuerdo en crear políticas Constructivas?</p> <p>¿La Empresa Paga un Exceso de Impuestos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta a los Empleados de la Empresa de Servicio y Construcción Padilla.



3.5 Plan de Recolección de Información

Con el objeto de viabilizar la investigación de campo se pasará por dos fases:

- Plan para la recolección de información
- Plan para el procesamiento de información

Plan para la recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Sujetos: Empleados de la empresa
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores (Matriz de Operacionalización de Variables)
4. ¿Quiénes?	Grupo Investigador
5. ¿Cuándo?	Fecha: 2009 – 2010
6. ¿Dónde?	Empresa de Servicios y Construcciones Padilla
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	Lugar de trabajo (Empresa).

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez vendrá determinada por la aplicación de la técnica "Juicio de Expertos" en la perspectiva de llegar a la esencia del objeto de estudio más allá de los que expresan los números.

La confiabilidad se determinará con la aplicación de una prueba piloto dirigida a un grupo de personas similar al escogido.

3.6 Plan de procesamiento de la información

Los datos recogidos se transformarán siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:
- Estudios estadísticos de datos para presentación de resultados.
- Análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

Análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los 36 Empleados de la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla de la Ciudad de Ambato.

Pregunta No.1 ¿La Empresa Paga un Exceso de Impuestos?

Cuadro No.1

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	75%
NO	9	25%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

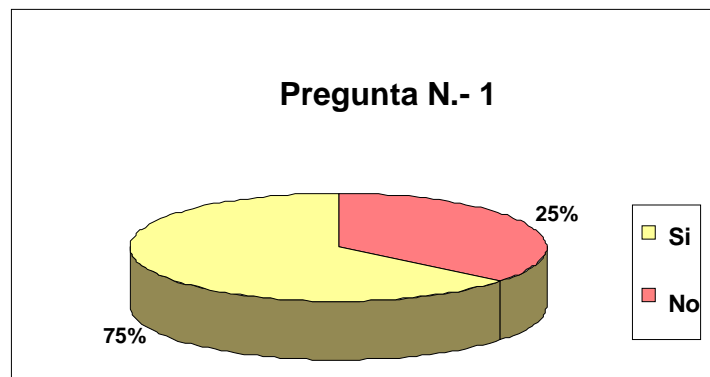


Gráfico No. 1

Análisis

El 75% de encuestados dicen que la Empresa Paga un Exceso de Impuestos, mientras que el 25% manifiestan que la no tiene un pago excesivo en los impuestos, de un total de 36 Empleados Encuestados.

Pregunta No. 2 ¿Es necesario la creación de un reglamento interno para tener un control de la parte tributaria en los Departamentos Administrativo y Financiero?

Cuadro No. 2

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	83%
NO	6	17%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

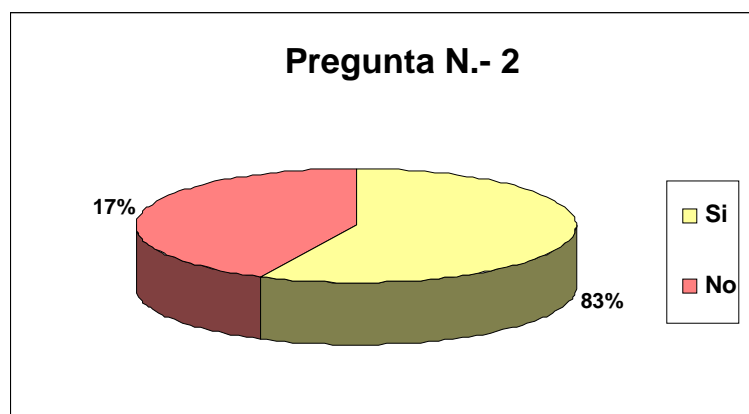


Gráfico No. 2

Análisis

De un total de 36 Empleados encuestados, tenemos que el 83% afirman que es necesario crear un reglamento interno para tener un control en la parte tributaria; y el 17% piensa que no es necesaria la creación de un reglamento interno.

Pregunta No. 3 ¿Está de acuerdo en la creación de políticas constructivas en la parte tributaria en los Departamentos Administrativo y Financiero?

Cuadro No.3

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	56%
NO	16	44%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

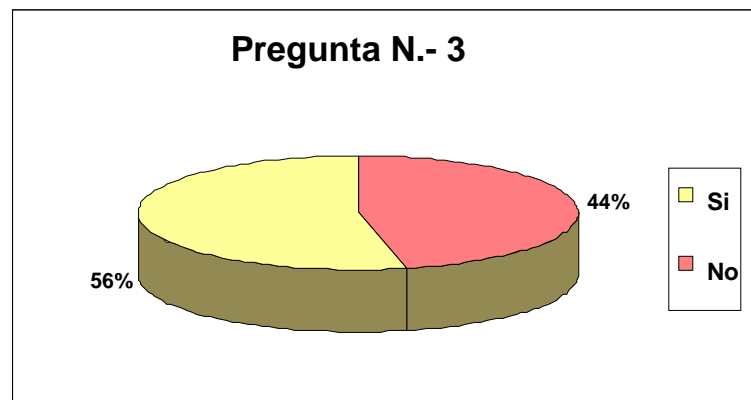


Gráfico No. 3

Análisis

Tenemos que el 56% de encuestados dicen que están de acuerdo en crear políticas constructivas en la parte tributaria mientras tanto que el 44% manifiestan lo contrario, de un total de 36 Empleados Encuestados en la Empresa.

Pregunta No. 4 ¿Los Departamentos Administrativo y Financiero deben entregar reportes semanales?

Cuadro No. 4

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	61%
NO	14	39%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

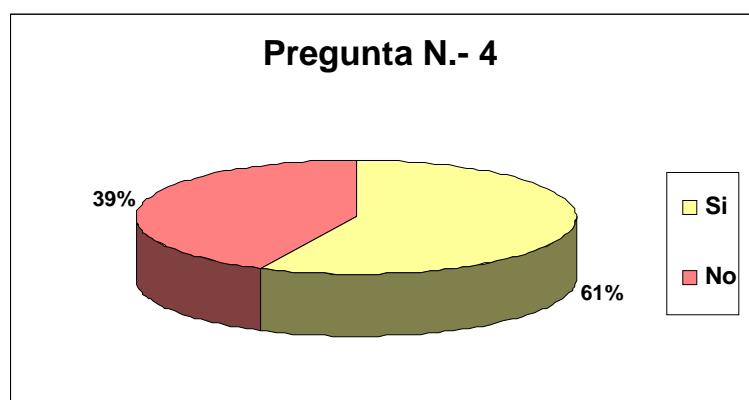


Gráfico No. 4

Análisis

Luego de haber realizado el análisis he llegado a que el 61% de encuestados afirman que los Departamentos Administrativo y Financiero deben entregar reportes semanales; y el 39% manifiestan que no es necesario de la entrega de reportes semanales en la Empresa, de un total de 36 Empleados Encuestados.

Pregunta No. 5 ¿Cree usted que es necesario mejorar o implementar un sistema de control de documentos?

Cuadro No. 5

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	58%
NO	15	42%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

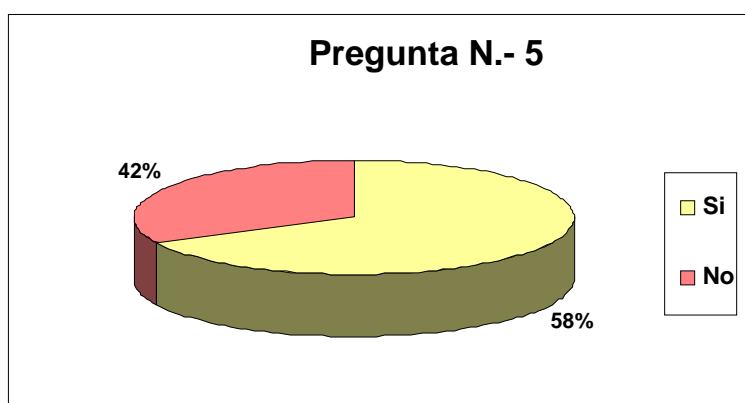


Gráfico No. 5

Análisis

El 58% de encuestados del total de 36 Empleados afirman que es necesaria la Implementación o mejoramiento de un sistema informático contable; y el 42% manifiestan lo contrario, que no es necesario la implementación de un sistema contable en la Empresa.

Pregunta No. 6 ¿Podemos utilizar tanto un sistema manual como un sistema computadorizado?

Cuadro No.6

Crterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	56%
NO	16	44%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

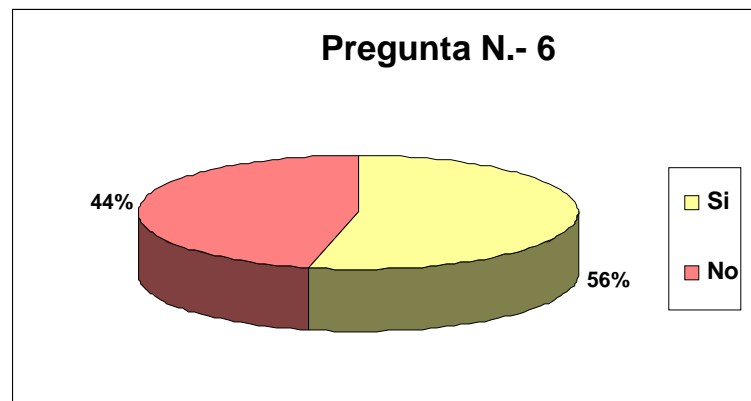


Gráfico No. 6

Análisis

Se manifiesta que de un total de 36 Empleados Encuestados el 56% afirman que podemos utilizar tanto un sistema manual como un sistema computadorizado; y, el 44% dice que no se puede utilizar un sistema manual o computadorizado en la Empresa.

Pregunta No. 7 ¿Para tener un buen control y acceso de los documentos debemos conocer bien el sistema de clasificación que estamos utilizando?

Cuadro No. 7

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	72%
NO	10	28%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

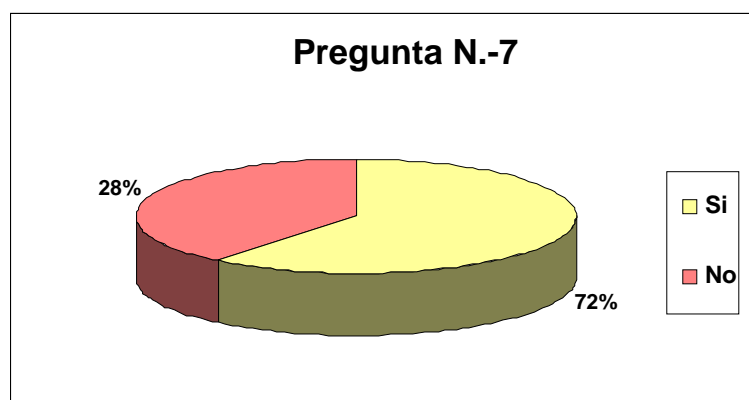


Gráfico No. 7

Análisis

El 72% de encuestados afirman que para tener un buen control y acceso de los documentos debemos conocer bien el sistema de clasificación que estamos utilizando; y el 28% manifiestan lo contrario, de un total de 36 Empleados Encuestados.

Pregunta No. 8 ¿Está de acuerdo que las capacitaciones para el manejo del sistema contable sean semestralmente?

Cuadro No. 8

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	81%
NO	7	19%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

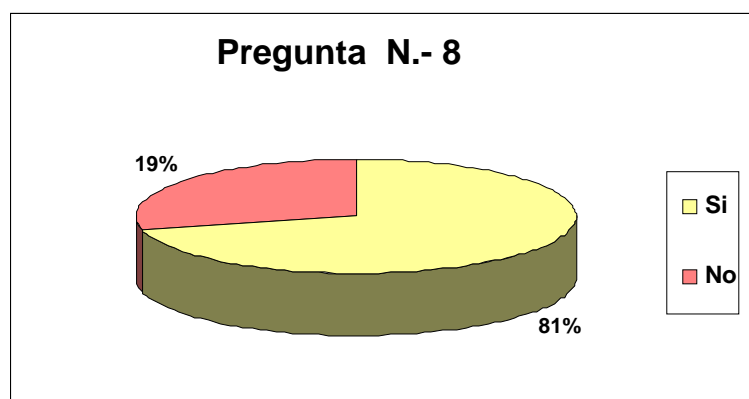


Gráfico No. 8

Análisis

Se dice que del 81% de encuestados, afirman que están de acuerdo que las capacitaciones para el manejo del sistema contable sean semestralmente; y el 19% manifiestan que las capacitaciones no sean semestralmente, de un total de 36 Empleados Encuestados.de la Empresa.

Pregunta No. 9 ¿Es necesario establecer sistemas de seguridad para los documentos archivados en medios electrónicos?

Cuadro No. 9

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	75%
NO	9	25%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

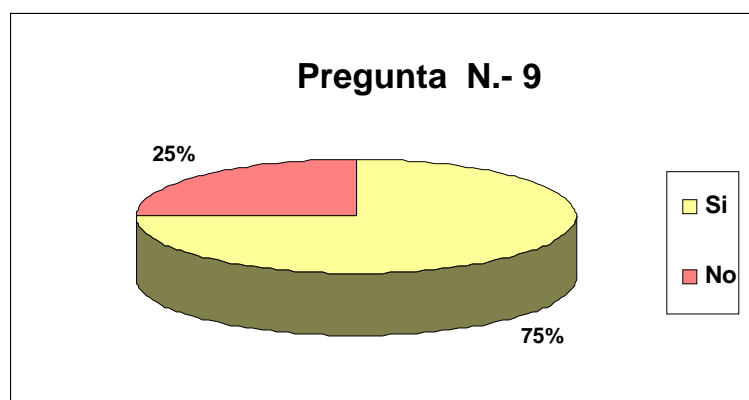


Gráfico No. 9

Análisis

Tenemos que del 75% de encuestados dicen que es Necesario establecer sistemas de seguridad para los documentos archivados en medios electrónicos; y, el 25% manifiestan lo contrario que no es necesario un sistema de seguridad para archivar los documentos en la Empresa, de un total de 36 Empleados Encuestados.

Pregunta No. 10 ¿Es necesario establecer un sistema de cargo, para que así se sepa en todo momento qué persona tiene el documento o expediente prestado?

Cuadro No. 10

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	81%
NO	8	19%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

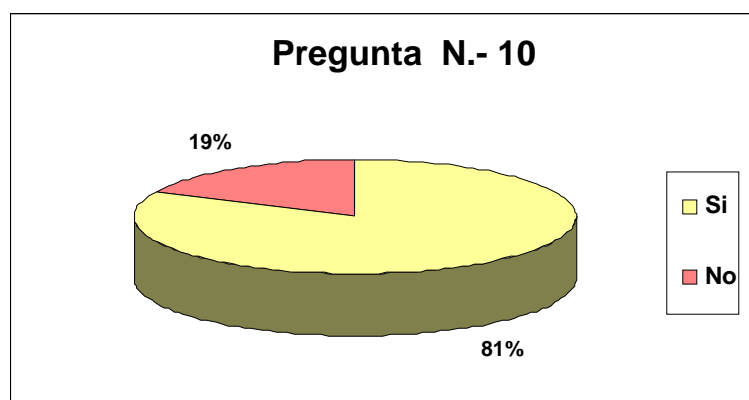


Gráfico No. 10

Análisis

En el análisis tenemos que el 81% de encuestados afirman que es necesario establecer un sistema de cargo, para que así se sepa en todo momento qué persona tiene el documento o expediente prestado; y el 19% manifiestan lo contrario, de un total de 36 Empleados Encuestados en la Empresa.

4.2 Interpretación de los resultados

Interpretación de los resultados de las encuestas realizadas a los 36 Empleados de la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla de la Ciudad de Ambato.

Pregunta No.1 ¿La Empresa Paga un Exceso de Impuestos?

Cuadro No.11

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	75%
NO	9	25%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

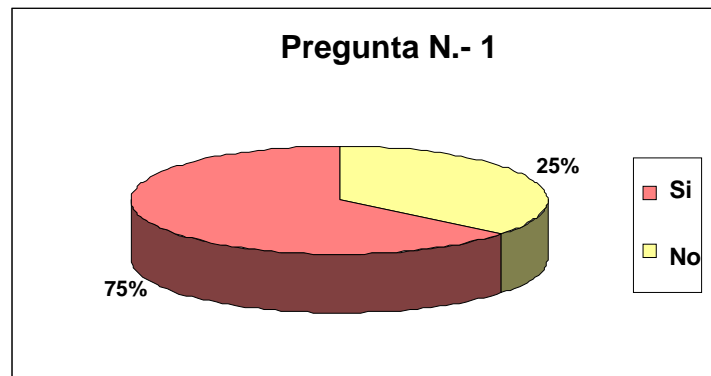


Gráfico No. 11

Interpretación

Después de haber analizado la **Pregunta N.- 1**, he llegado a concluir que de las 36 personas encuestadas el 75% dice que la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla hay un excesivo pago de impuestos en la parte tributaria. porque no hay un control de los mismos, en cambio el 25% dice que la empresa no paga muchos impuestos o lo desconocen.

Pregunta No. 2 ¿Es necesario la creación un reglamento interno para tener un control de la parte tributaria en los Departamentos Administrativo y Financiero?

Cuadro No. 12

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	83%
NO	6	17%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

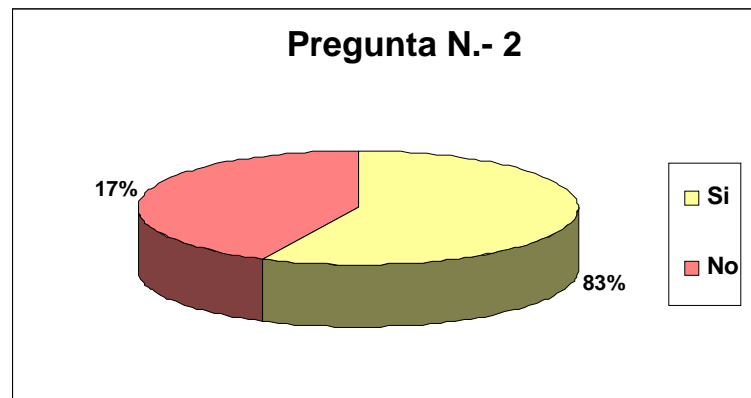


Gráfico No. 12

Interpretación

Luego de haber analizado la **Pregunta N.- 2** he llegado a concluir que de las 36 personas encuestadas el 83% dicen que sería necesario de un reglamento interno para tener un control en la parte tributaria ya que eso les ayudaría a tomar decisiones correctivas y el 17% dice que no es necesario solo que tendría que haber un replanteamiento en los reglamentos de la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla.

Pregunta No. 3 ¿Está de acuerdo en la creación de políticas constructivas en la parte tributaria en los Departamentos Administrativo y Financiero?

Cuadro No.13

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	56%
NO	16	44%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

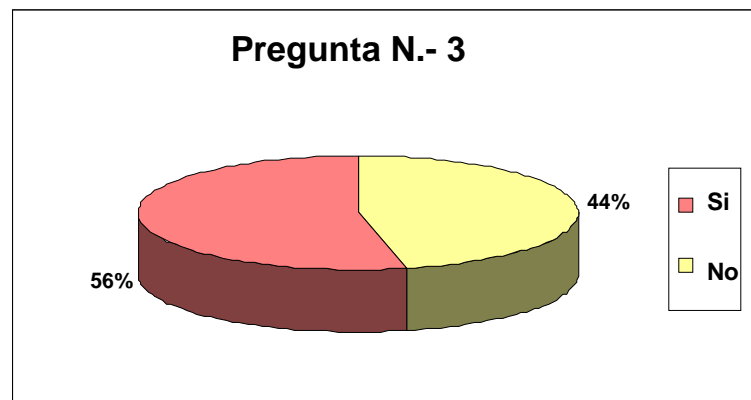


Gráfico No. 13

Interpretación

Con lo realizado y analizado de la **Pregunta N.- 3**, las 36 personas encuestadas manifiestan que el 56% está de acuerdo en la creación de políticas constructivas en la parte tributaria ya que tendremos una guía a seguir para no realizar mal nuestras actividades relacionadas con los impuestos; y el 44% manifiestan que desconocen de las políticas o no tienen que cambiar.

Pregunta No. 4 ¿Los Departamentos Administrativo y Financiero deben entregar reportes semanales?

Cuadro No. 14

Critérios	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	61%
NO	14	39%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

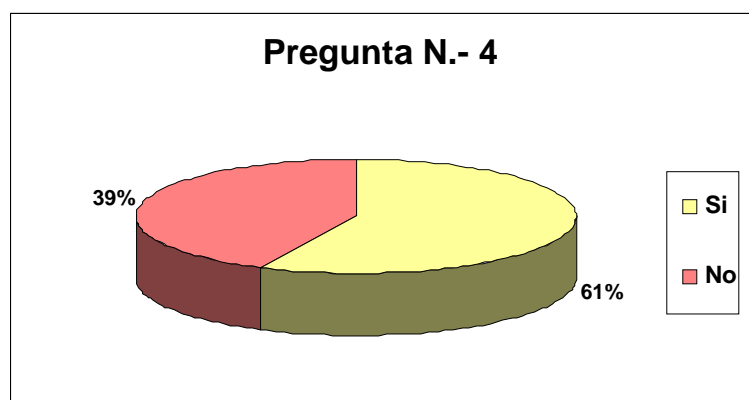


Gráfico No.14

Interpretación

Después de analizar la **Pregunta N.- 4**, las encuestas realizadas a las 36 personas de la empresa el 61% afirman que los Departamentos Administrativo y Financiero deben entregar reportes semanales como reflejo del trabajo realizado y como un respaldo del mismo y, el 39% manifiesta que no serian necesarios por que bastaría con los resultados anuales.

Pregunta No. 5 ¿Cree usted que es necesario mejorar o implementar un sistema de control de documentos?

Cuadro No. 15

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	58%
NO	15	42%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

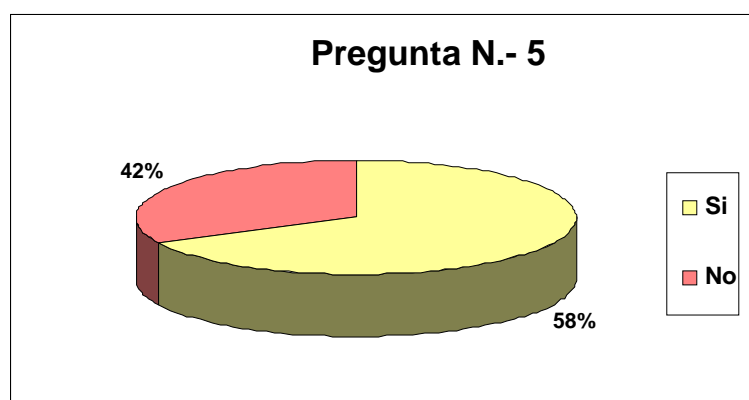


Gráfico No. 15

Interpretación

Acabo de haber analizado la **Pregunta N.-5** a las 36 personas encuestadas tenemos que el 58% dicen que es necesaria la Implementación de un sistema informático contable ya que trabajar con un sistema obsoleto y antiguo con lleva a retrasos innecesarios; y, el 42% manifiestan lo contrario, de un total de 36 Empleados Encuestados.

Pregunta No. 6 ¿Podemos utilizar tanto un sistema manual como un sistema computadorizado?

Cuadro No.16

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	56%
NO	16	44%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

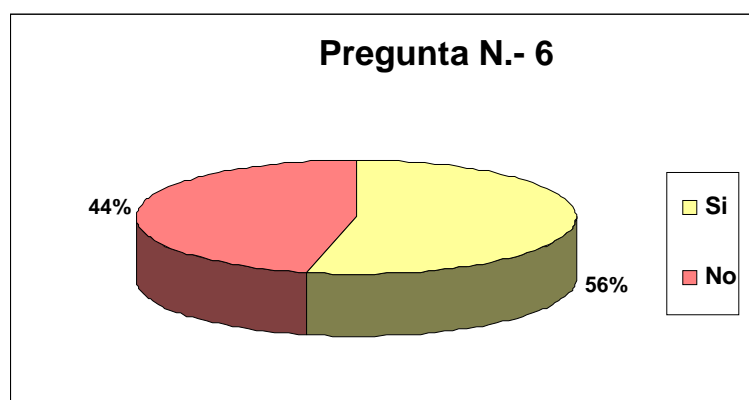


Gráfico No. 16

Interpretación

Después de haber analizado la **Pregunta N.-6** he llegado a concluir que el 56% de encuestados afirman que podemos utilizar tanto un sistema manual como un sistema computadorizado ya que existe personal nuevo y antiguo, y, el 44% que no es necesario ya que existe una mayoría de personal antiguo que prefieren un sistema manual, de un total de 36 Empleados Encuestados en la Empresa.

Pregunta No. 7 ¿Para tener un buen control y acceso de los documentos debemos conocer bien el sistema de clasificación que estamos utilizando?

Cuadro No. 17

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	72%
NO	10	28%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

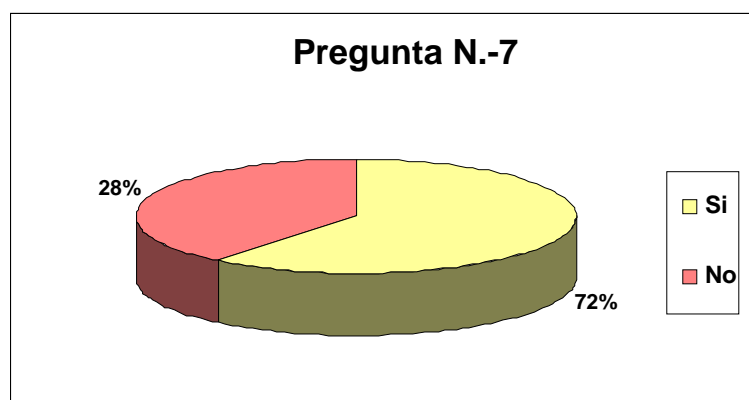


Gráfico No. 17

Interpretación

Una vez acabado el análisis correspondiente a la **Pregunta N.- 7**, tenemos que el 72% de encuestados afirman que para tener un buen control y acceso de los documentos debemos conocer bien el sistema de clasificación que estamos utilizando ya que algunos empleados desconocen de los sistemas contables existentes o no están actualizados; y el 28% manifiestan lo contrario, de un total de 36 Empleados Encuestados.

Pregunta No. 8 ¿Está de acuerdo que las capacitaciones para el manejo del sistema contable sea semestralmente?

Cuadro No. 18

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	81%
NO	7	19%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

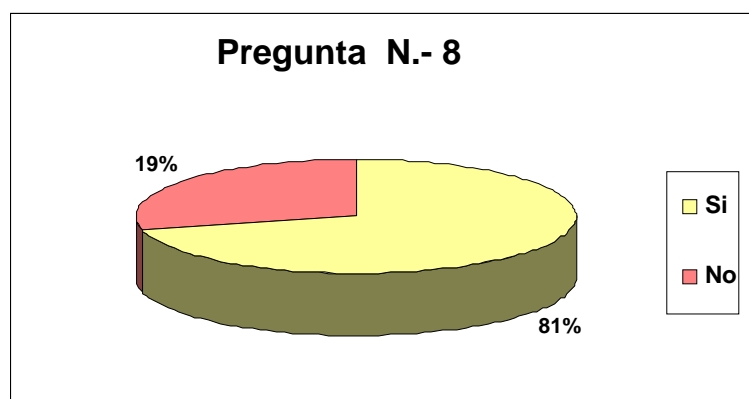


Gráfico No. 18

Interpretación

Luego de haber realizado un análisis minucioso de la **Pregunta N.- 8** a las 36 personas encuestadas de la Empresa he llegado a concluir que el 81% de encuestados están de acuerdo que las capacitaciones para el manejo del sistema contable sea semestralmente porque las leyes tributarias varían cada año; y el 19% manifiestan que las capacitaciones sean anuales porque no tienen tiempo o no les interesa.

Pregunta No. 9 ¿Es Necesario establecer sistemas de seguridad para los documentos archivados en medios electrónicos?

Cuadro No. 19

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	75%
NO	9	25%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

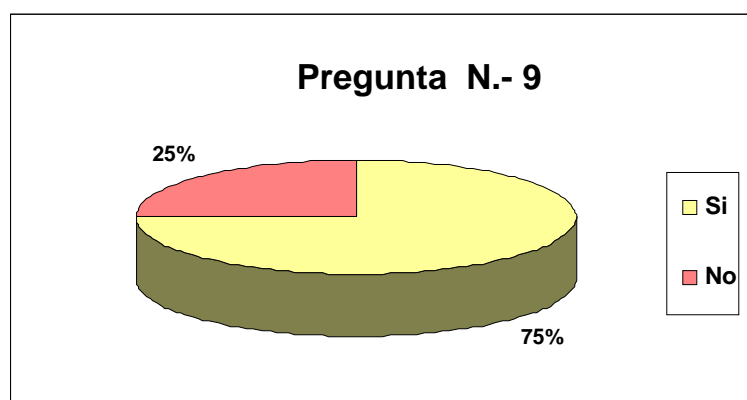


Gráfico No. 19

Interpretación

He realizado el análisis de la **Pregunta N.- 9** y tenemos que el 75% de encuestados afirman que es necesario establecer un sistemas de seguridad para los documentos archivados en medios electrónicos ya que si están llevando la contabilidad manualmente es fácil que se pierdan o se desaparezcan; y el 25% manifiestan que no es necesario el sistema de seguridad para los documentos porque ellos primero necesitarían de una capacitación interna para saber el manejo del sistema a implementa, de un total de 36 Empleados Encuestados de la Empresa.

Pregunta No. 10 ¿Es necesario establecer un sistema de cargo, para que así se sepa en todo momento qué persona tiene el documento o expediente prestado?

Cuadro No. 20

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	81%
NO	8	19%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

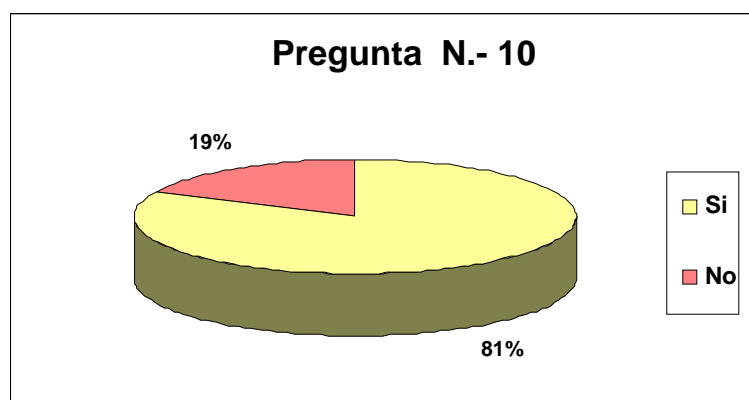


Gráfico No. 20

Interpretación

Después de haber realizado el análisis correspondientes de la **Pregunta N.- 10** he llegado a concluir que de las 36 personas encuestadas de la empresa el 81% afirman que es necesita establecer un sistema de cargo, para que así se sepa en todo momento qué persona tiene el documento o expediente prestado ya que desde ahí se inicia el problema de los documentos extraviados; y el 19% manifiestan lo contrario que no es necesario porque los documentos tienen la fuente de donde se retiro la información correspondiente.

4.3 Comprobación de la hipótesis

Para muestras pequeñas la utilización de Chi-cuadrado, se maneja como un estadígrafo de distribución libre que permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere comprobar.

Modelo Lógico

Ho: $f_o = f_e$; El ineficiente control de documentos no incide en el pago excesivo de impuestos en la empresa de Servicio y Construcciones Padilla

Hi: $f_o \neq f_e$; El ineficiente control de documentos incide en el pago excesivo de impuestos en la empresa de Servicio y Construcciones Padilla

Combinación de Frecuencias

Pregunta No. 1 ¿La Empresa Paga un Exceso de Impuestos?

Cuadro No.21

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	27	75%
NO	9	25%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

Pregunta No. 5 ¿Cree usted que es necesario mejorar o implementar un sistema de control de documentos?

Cuadro No.22

Criterios	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	58%
NO	15	42%
Total	36	100%

Fuente: SCP

Elaborado por: Investigador

Frecuencias Observadas

Cuadro No. 23

CONTROL DE DOCUMENTOS			
INCIDENCIA PAGO DE IMPUESTOS			
	SI	NO	Total
SI	19	2	21
NO	8	7	15
TOTAL	27	9	36

Nivel de Significación

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5%

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

En donde:

χ^2 = Chi cuadrado

\sum = Sumatoria

f_o = Frecuencia Observada

f_e = Frecuencia Esperada

Nivel de Significación y Regla de Decisión

Grado de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$V = (k-1) (j-1)$$

$$V = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$V = (1) (1)$$

$$V = 1$$

En donde:

k = Número de categorías

j = Número de columnas (variables)

Grado de Significación

$$\infty = 1$$

En donde:

fo = Frecuencia Observada

fe = Frecuencia Esperada

Frecuencia Esperada

Cuadro No. 24

Fo	fe	fo - fe	(fo - fe) ²	(fo - fe) ² /fe
19	14,54	4,46	19,91	1,37
8	10,38	-2,38	5,69	0,55
2	4,85	-2,85	8,10	1,67
7	3,46	3,54	12,52	3,62
	33,23			∑ 7,21

Representación Gráfica

Con los datos calculados anteriormente en la tabla de frecuencias observadas y esperadas se observa que el valor a trabajar es de 1 grado de libertad y con 0.05 como grado de significación obteniendo el siguiente figura N.- 1:

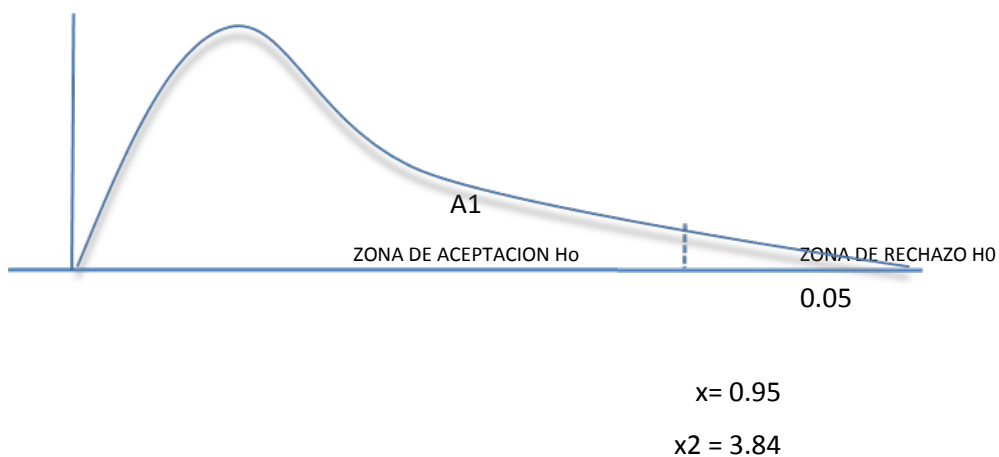


Figura N.- 1

Como X^2 está en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, entonces se acepta la Hipótesis alternativa.

Conclusión

En conclusión he llegado a determinar que el ineficiente control de documentos incide en el pago excesivo de impuestos en la empresa de Servicio y Construcciones Padilla durante el segundo semestre del año 2009.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al finalizar el trabajo de campo y luego de un minucioso análisis de los datos, el investigador llega a las siguientes conclusiones:

- En lo referido al análisis del ineficiente control de documentos de los antes mencionados, objeto de estudio de la presente investigación, se ha podido identificar que existe un descuido en la parte de las Políticas y Reglamentos de la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla, lo cual no se sienten satisfechos los propietarios de la misma.
- En lo concerniente al establecer la causa principal por lo que, el pago excesivo de impuestos se ve afectado se determino que existen varios factores como la incidencia, la tecnología es muy obsoleta en el mantenimiento, distribución de los documentos y la conservación de los mismos, las personas que están encargadas en realidad no saben o no están capacitadas para estas áreas lo cual nos lleva a tener un exceso económico en la parte tributaria y malestar de los Jefes Departamentales.
- Los resultados obtenidos exponen de manifiesto que la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla requieren de la Implementación de un Sistema de Procesos de Control de Documentos para mejorar la situación tributaria, con lo cual podemos determinar todas las falencias que existen dentro de la empresa, de esta manera realizar las rectificaciones correspondientes.

5.2 Recomendaciones

Tenemos las siguientes recomendaciones para el mejoramiento del control de documentos y no tener un pago excesivo en la parte tributaria, y son:

- Los propietarios de la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla deberán tomar las medidas necesarias para mejorar el control de documentos, corregir todas las políticas y reglamentos internos para de esta manera tener una organización digna de sí mismo, lo cual traerá satisfacción de los propietarios y empleados de la Empresa.

- Las autoridades deben dar solución al problema primordial que afecta el pago excesivo de impuestos, lo cual se debe mejorar en las parte de la tecnología y por qué no la capacitación semestral que es necesaria para que el trabajo que se esté realizando ya que la tecnología es cambiante, de esta manera tendremos menos equivocaciones y un mejoramiento tributario.

- Se confía a los propietarios de la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla la Implementación de un Sistema de Procesos de Control de Documentos para mejor la situación tributaria, el mismo que permitirá evaluar en forma paciente y encontrar falencias al transcurso del proceso.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Título: Implementación del Sistema de Procesos de Control de Documentos.

Institución Ejecutora: Empresa de Servicio y Construcciones Padilla

Beneficiarios: Propietario, Empleados, Departamentos Administrativo y Financiero de la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla.

Ubicación: Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia Huachi Loreto, Av. Manuelita Sáenz, Número 08 – 09, Intersección Barcelona, frente a la Química Nacional.

Tiempo estimado para la ejecución: un mes.

Equipo Técnico Responsable: El Propietario y el Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

Costo: La inversión de esta implementación será de \$ 2500,00.

Cuadro No. 25 Recursos Económicos

Recursos Económicos	
-Personal	\$2000
-Material	\$200
-Transporte	\$200
-Imprevistos	\$100
Total	\$2500

6.2 Antecedentes de la Propuesta

La presente propuesta se complementa al esfuerzo por conseguir una mejor gestión tributaria. Los documentos son esenciales para que cualquier empresa pueda funcionar eficientemente. Es importante tener los datos al día para poder manejar los mismos y tomar mejores decisiones. La tecnología ayuda grande en el proceso de creación, archivo, recuperación, mantenimiento y distribución de los documentos.

Existen diferentes sistemas de clasificación manuales los cuales podemos utilizar: Alfabético: por Nombre, Asunto o Localización Geográfica; Numérico: en Serie, Dúplex y Decimal; Alfanumérico: por Asunto; el sistema Cronológico y el sistema de clasificación uniforme.

Si utilizamos sistemas automatizados para archivar la información, éstos nos ofrecen para poder localizar el documento en una forma más rápida y desde cualquier lugar de origen, sea en la empresa o fuera de ésta mediante una computadora, al eliminar el alquiler de Centros de Documentos para material inactivo, se logra mayor productividad y una reducción en los costos a largo plazo.

Existen empresas que se dedican a utilizar programas de códigos de barra para identificar los documentos microfilmados, reduciendo la posibilidad de errores. Existen métodos automatizados para tener un mejor control y acceso de los documentos. Cada día recibimos más información mediante medios electrónicos como son los "e-mails". Los mensajes electrónicos o "e-mails" son utilizados diariamente para intercambio de información. Estos mensajes pueden contener texto, datos, gráficos, mensajes de voz y vídeo.

6.3 Justificación

El presente trabajo tiene como objeto implementar un Sistema de Control de Documentos en la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla, conllevando con esto a mejorar su situación tributaria y estabilidad laboral de sus encargados, pero primordialmente a mantener un correcto control de documentos que permita el constante crecimiento y desarrollo contable y económico de la empresa.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- ✓ Formular e Implementar un sistema de procesos de Control de Documentos con la finalidad de prevenir el excesivo pago de impuestos y mejorar en la parte tributaria ya que ahí es en donde tenemos nuestros problemas económicos.

6.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Conocer bien el sistema de procesos de clasificación que se va utilizar para tener un buen control y acceso de los Documentos.
- ✓ Plantear la utilización tanto de un sistema manual como de un sistema computarizado
- ✓ Disponer de un sistema para la disposición de los documentos de acuerdo a su importancia.

6.5 Análisis de Factibilidad

Se ha considerado que el presente proyecto es factible para realizarlo, por los siguientes elementos que se muestran a continuación

a) Política

Mantener y consolidar los servicios de la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla en todo el país, para brindar una mejor atención a nuestros clientes tanto nacionales como internacionales y así garantizar nuestro trabajo bajo los mejores estándares. Ampliar los vínculos de colaboración a nivel nacional e internacional con instituciones, que permita fortalecer nuestras actividades, estar siempre a la vanguardia en el campo de la prestación de servicio y construcciones tanto en la parte tecnológica como en el desarrollo humano.

b) Administrativo

Se basa en un enfoque del proceso administrativo, el que se caracteriza y se apoya a la implementación del Sistema de Procesos de Control de documentos que nos permita obtener un control, una información precisa y confiable, permitiendo tomar decisiones oportunas y a tiempo, logrando que los colaboradores realizan sus funciones en forma eficiente y eficaz, los directivos y empleados están dispuestos a colaborar al desarrollo del Plan de Sistema de Procesos de Control de Documentos y la Implementación de la misma a la Empresa.

c) Legal

En la parte legal de acuerdo a la investigación realizada no existe limitación alguna referente a la aplicación de un Sistema de Procesos de Control de Documentos, consideramos que no justifica oponerse a los cambios continuos que exige el mundo globalizado, más aún cuando va en beneficio de la empresa, solicitando la participación efectiva de los involucrados en la gestión.

d) Económica

La inversión necesaria para la Implementación de Procesos en el Control de Documentos es alta, pero se debe considerar que la inversión tendrá un gran retorno, en el mediano plazo y corto plazo, será de gran beneficio de la empresa y sus colaboradores, ya que se evitara desperdicio económico, los que son afectados en la parte tributaria.

Es por ello que se busca desarrollar Sistemas de Procesos de Control de Documentos con mayor eficiencia que nos permitan dar seguimiento a cada uno de los documentos y permita ir corrigiendo las fallas que se presenten, de tal manera que la empresa se sienta segura de contar con un sistema que beneficie a la institución y que nos permitirá que los recursos sean aprovechados eficientemente, todo esto ayudara a reducir gastos y a mejorar ingresos.

Además lo analizado anteriormente, es necesario realizar un estudio de factibilidad ambiental, social - cultural, técnica, etc.

6.5.1. Factibilidad Social

La empresa al ofrecer la prestación de servicio de maquinaria pesada, la entidad busca brindar el bienestar social, a cambio de una inversión que garantice que sus servicios prestados estén realizados de una forma confiable y segura, la presente investigación es factible en el aspecto social ya que los empresarios siempre buscan seguridad, confiabilidad en los trabajos realizados por la Empresa de Construcciones Padilla.

Es importante brindar un servicio de calidad, ya que se está realizando trabajos que va a beneficio de nuestras comunidades y por lo general en todo el país, es decir debemos buscar eficientes procesos para llegar a nuestros objetivos deseados. Para realizar cambios que al mismo tiempo nos van a garantizar un mejoramiento en la parte interna nos encontramos resistencia por parte de los involucrados, falta iniciativa y participación activa en los procesos de transformación por ello debe existir el respaldo total de la alta Gerencia y departamentos para llegar a la meta que nos hemos fijado.

6.5.2. Factibilidad técnica

El modelo de la Implementación de un Sistema de Procesos de Control de Documentos será factible en el aspecto técnico ya que dicha implementación será necesaria hacerlo una vez para lo posterior realizar los cambios que ellos los crean necesarios, con la colaboración de especialistas en este tema que ayudarían a la inclusión de Procesos en cada Jefatura Departamental, dicha inversión se la realizara por una sola vez. Y se contara con unas dos personas encargadas para que de seguimiento al proceso.

Actualmente un factor necesario es que la empresa cuente con tecnología actualizada y sus colaboradores están capacitados para manejar los

procesos que vamos a implementar, en cuanto al personal administrativo y financiero deben disponer de un Hardware, Software actualizado con el fin de disponer servicios de calidad, con ello la organización alcanzará los objetivos trazados y podrá desarrollar competencias del personal, que vaya de la mano con los cambios tecnológicos así como desarrollar, implementar y mantener un sistema actualizado que permita ser competitivos dentro del mercado de prestación de servicio de maquinaria pesada.

6.6 Fundamentación Científica

6.6.1 Importancia, Principios, Implantación, Características, Oportunidad, Sistemas de Información y Formas del Proceso de Control de Documentos.

Importancia del Proceso de Control de Documentos

Según **MARKO** Antonio en su Libro “Control de Documentos“(2007: 18) manifiesta que:

“El control es de vital importancia dado que:

- 1.** Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente.
- 2.** Se aplica a todo: las cosas, las personas, y a los actos.
- 3.** Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- 4.** Localiza a los lectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- 5.** Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.
- 6.** Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- 7.** Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.”

El Control de Documentos es de mucha importancia ya que nos ayuda a corregir actividades planteadas anteriormente, también nos ayuda a reducir costos y ahorrar tiempo, así muchas empresas han decidido tomar el camino de implementarlo en beneficio de la misma.

Principios del Proceso de Control de Documentos

Según **MARKO** Antonio en su Libro "Control de Documentos"(2007: 19) manifiesta que:

"La aplicación racional del control debe fundamentarse en los siguientes principios

A cada grupo de delegación conferido debe proporcionarse el grado de control correspondiente. De la misma manera que la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida."

Acerca de los Principios del Proceso de Control de Documentos afirma que hay que delegar responsabilidad y control para cada mecanismo que se va a realizar, igualmente hay que verificar que se esté cumpliendo con los delegados que están autorizados en lo que se les ha encargado.

Implantación de un Sistema de Control

Según **MARKO** Antonio en su Libro "Control de Documentos"(2007: 21) manifiesta que:

"Por último es necesario, mencionar antes de establecer un sistema de control se requiere:

- 1.** Cortar con los objetivos y estándares que sean estables.
- 2.** Que el personal clave comprenda y este de acuerdo con los controles.

3. Que los resultados finales de cada actividad se establezcan en relación con los objetivos.
4. Evaluar la efectividad de los controles:
 - Eliminando aquellos que no sirven.
 - Simplificándolos.
 - Combinándolos para perfeccionarlos.”

Aquí se habla o menciona que antes de implementar el sistema de control debemos tomar en cuenta que los objetivos y estándares sean estables para cualquier toma de decisión, que los encargados estén familiarizados con los controles determinados y que los resultados estén acorde a los objetivos.

Características del Proceso de Control de Documentos

Según **MARKO** Antonio en su Libro “Control de Documentos“(2007: 22) manifiesta que:

“Puesto que el control es un factor imprescindible para el logro de los objetivos, este debe reunir ciertas características para ser efectivo:

Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional.

Un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la empresa y tipo de actividad que desee controlar. Así, una pequeña empresa necesita de un sistema de control distinto al de una empresa grande; los controles que se implanten en el departamento de finanzas serán diferentes a los controles del departamento administrativo.”

El Proceso de Control de Documentos es un factor imprescindible para los objetivos fijados y deben cumplir ciertas características que se reflejen en la empresa, se deben ajustar a las necesidades deseadas y así los controles implantados sean diferentes en distintos departamentos de la entidad.

Oportunidad del Proceso de Control de Documentos

Según **MARKO** Antonio en su Libro "Control de Documentos"(2007: 24) manifiesta que:

"Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación. Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que se van a ser dirigidos. Las técnicas muy complicadas, en lugar de ser útiles, crean confusiones."

Las Oportunidades del Proceso de Control de Documentos deben ser establecidas para que sean útiles y fáciles de interpretar, también que los datos o informes de los controles sean asequibles para las personas que van a dirigir y no sean muy complicadas o vayan a crear confusiones de dichos controles.

Sistemas de Información del Proceso de Control de Documentos

Según **MARKO** Antonio en su Libro "Control de Documentos"(2007: 31) manifiesta que:

"Los sistemas de información comprenden todos aquellos medios a través de los cuales el administrador se allega de los datos e informes relativos al funcionamiento de todas y cada una de las actividades de la organización. Los sistemas de información que puede utilizar una empresa son múltiples y variables y deben establecerse de acuerdo con las particularidades de cada empresa. Los sistemas de información comprenden técnicas tales como: contabilidad, auditoria, presupuestos, sistemas computarizados, sistemas mecanizados, archivos, formas y reportes e informes. Lo verdaderamente importante al establecer un sistema de información es aplicar los principios de excepción, de costeo, de oportunidad y el del objetivo, a fin de que realmente reditúe beneficios su utilización."

Los sistemas de información de los controles deben ser comprendidos por parte de los administradores y deben estar acorde a los funcionamientos de las actividades establecidas, por otra parte la empresa comprende técnicas como la contabilidad, la auditoría, los archivos, los reportes e informes así que deben ser de útil beneficio y utilidad.

Formas del Proceso de Control de Documentos

Según **MARKO** Antonio en su Libro "Control de Documentos"(2007: 35) manifiesta que:

"Las formas impresas son elementos indispensables para transmisión y registro de datos relativos a las actividades que se desarrollan en cada departamento; existen multitud de formas que se utilizan en la empresa que van desde una tarjeta de control de asistencia hasta una póliza contable. Las formas facilitan la transmisión de información a la vez que sirven para registrar adecuadamente las operaciones. Al diseñar las formas es conveniente observar los siguientes lineamientos.

- a. Aprovechamiento adecuado de los espacios.
- b. Claridad y concisión.
- c. Uniformidad de diseño
- d. Diseñar un diagrama de control de formas.
- e. Diseñar un catalogo de formas.
- f. Diseñar solo las necesarias (evitar papeleo excesivo).
- g. Asegurar que los asuntos y actividades importantes se registren adecuadamente, y mantener al mínimo las formas innecesarias y rutinarias.

Se refiere a la aplicación de los principios de control a todo el funcionamiento de la organización; sus propios básicos son:

- a. Que el costo de su implantación se justifique.
- b. La obtención de información correcta y segura.
- c. La protección de los activos de la empresa.
- d. La promoción de la eficiencia en la operación."

Las Formas del Proceso de Control de Documentos facilitan la transmisión de información y a la vez sirven para registrar adecuadamente las operaciones, también debemos hablar que la información debe ser correcta, segura, eficiente y veraz.

6.7 Metodología

La presente propuesta fue de campo desde la fuente primaria, debido a que la información recolectada se realizó directamente en la empresa, recibiendo la información directamente de los propietarios y de los encargados de los departamentos financiero y administrativo, sobre el control de documentos en la empresa.

Esta investigación constó con información documental o bibliográfica, con el propósito de conocer las contribuciones científicas del pasado, para establecer las relaciones, diferencias o el estado actual del conocimiento respecto al problema del que se está investigando, las lecturas bibliográficas versarán en temas relacionados a lo propuesto, nos adentraremos de lo general a lo específico en libros, informes técnicos, tesis de grado, publicaciones especializadas en revistas, diarios, o cualquier otro documento que sirva a la búsqueda exhaustiva del tema propuesto.

La investigación consta de información secundaria por que ésta nos ayuda a comparar, el criterio del investigador con terceras personas, para obtener un mejor resultado en la investigación, y así perfeccionar el trabajo investigativo mediante las comparaciones de diferentes autores, estos tienen diferentes acepciones de los temas propuestos, pero de una u otra forma coinciden en el aspecto general.

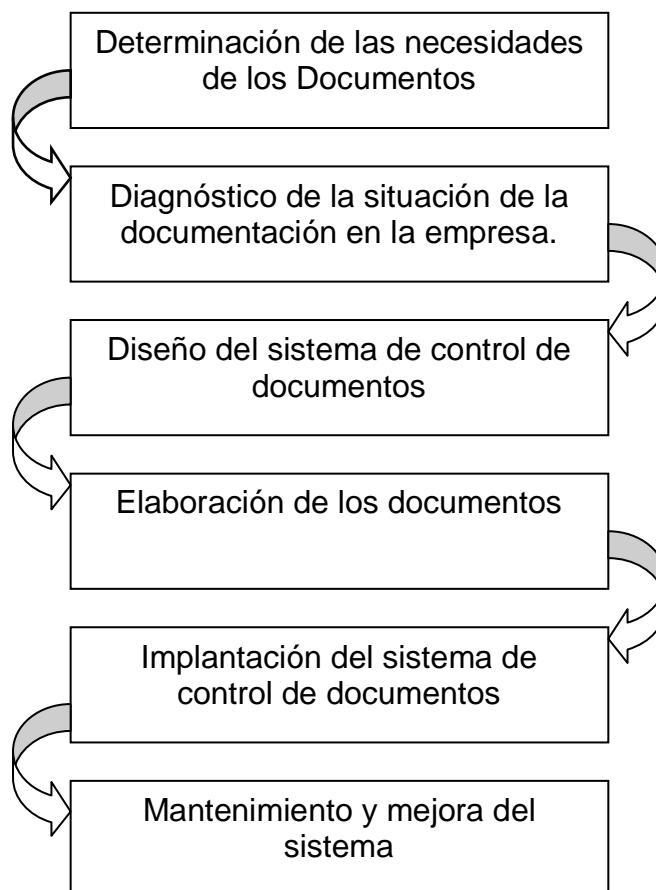
6.7.1 Modelo Operativo

Después de la investigación realizada se propone implementar un Sistema de Procesos de Control de Documentos, específicamente para el mejoramiento en la gestión tributaria en la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla de este modo nos permite encontrar posibles falencias por parte de las personas que se encuentran en los

departamentos para lo cual se realizara sus respetivas tareas para cada etapa que se va a realizar en el sistema empleado.

6.7.2 Lineamiento

El Sistema de Proceso de Control de Documentos que se propone cuenta con seis etapas y se describe de manera general en el siguiente esquema:



“EMPRESA DE SERVICIO Y CONSTRUCCIONES PADILLA”



IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DEL PROCESO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Elaborado por:

Xavier Tapia



MISIÓN

Servicio y Construcciones Padilla, es una empresa contratista general de servicios de construcción en el ámbito público y privado, cuya misión es satisfacer las necesidades de sus clientes antes, durante y después de finalizado el proyecto. Lo anterior dando cumplimiento a los estándares de calidad y plazos fijados por éste, generando con ello relaciones duraderas, basadas en sus años de experiencia y profesionalismo. Respetamos la legislación medioambiental, laboral y toda aquella que tenga relación con el quehacer de la organización, buscando siempre oportunidades para el desarrollo de sus trabajadores, generando vínculos estratégicos con sus proveedores y creando valor a sus dueños y empleados.



VISIÓN

Ser reconocidos y estar posicionados como una de las mejores empresas constructoras del Ecuador.

INTRODUCCIÓN

En los tiempos de hoy el control se ha convertido en el mundo globalizado, en una necesidad para permanecer en el mercado. Por ello la Empresa de Servicio y Construcciones Padilla ha implementado un Sistema de Control de Documentos, que reflejan el consenso en este tema, han cobrado una gran importancia, y muchas empresas han decidido tomar el camino de implementarlo en beneficio de la misma.

El proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes. Puesto que el control de documentos implica la existencia de metas y planes, ningún propietario puede controlar sin ellos. El no puede medir si sus subordinados están operando en la forma deseada a menos que tenga un plan, ya sea, a corto, a mediano o a largo plazo. Generalmente, mientras más claros, completos, y coordinados sean los planes y más largo el periodo que ellos comprenden, más completo podrá ser el control.

Un especialista puede estudiar los planes pasados para ver dónde y cómo erraron, para descubrir qué ocurrió y porqué, y tomar las medidas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir los errores. Sin embargo, el mejor control previene que sucedan las desviaciones, anticipados a ellas, es por eso que tomamos la decisión de implementar este sistema adecuado.

EJERCICIO PRÁCTICO

ETAPA 1

DETERMINACIÓN DE LAS

NECESIDADES DE LOS DOCUMENTOS

ETAPA 1. Determinación de las necesidades de documentación.

Objetivo: Determinamos los tipos de documentos que deben existir en la empresa para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

Tareas:

1. Estudiamos los elementos de la documentación aplicables a la empresa.

Las Políticas y los reglamentos que dan la posibilidad de aplicar el sentido común y decidir de acuerdo con las características de la empresa en cuanto a tamaño, tipo de actividad que realiza, complejidad de los procesos y sus interacciones, y la competencia del personal, la extensión de la documentación del sistema de gestión. No obstante exigen la existencia de los siguientes documentos:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos claros.

- Procedimientos documentados para:
 - Control de documentos.
 - Control de los registros.
 - Auditorías internas.
 - Control de servicio no conformes.
 - Acciones correctivas.
 - Acciones preventivas.

- Los documentos requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos.

- Registros para:
 - Revisiones efectuadas por la dirección al sistema de gestión.
 - Educación, formación, habilidades y experiencia del personal.
 - Procesos de realización del servicio y cumplimiento de los

requisitos del servicio.

- Revisión de los requisitos relacionados con el servicio..
- Elementos de entrada del diseño y desarrollo.
- Resultados de la verificación del diseño y desarrollo.
- Resultados de la validación del diseño y desarrollo.
- Control de cambios del diseño y desarrollo.
- Evaluación de clientes.
- Resultados de la verificación y calibración de los instrumentos de medición.
- Auditorías internas.
- Autoridad responsable de la puesta en uso del servicio.
- Tratamiento de las no conformidades.
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.

2. Estudiamos las regulaciones específicas del sector en que se desenvuelve la empresa para determinar los documentos que deben responder al cumplimiento de estos requisitos legales.

Cada sector establece determinadas regulaciones que deben ser cumplidas para garantizar la uniformidad de los servicios que oferten y el cumplimiento de los requisitos legales que impone el estado como representante de los intereses de la sociedad en su conjunto.

3. Determinamos los tipos de documentos que deben existir y sus requisitos.

Con los resultados de las tareas anteriores se deben decidir cuáles son los tipos de documentos que deben existir en la empresa para cumplir con los requisitos y de las regulaciones propias del sector. Así tenemos que usualmente las empresas tendrán que contar con:

- Manual de Control.
- Manuales de Procedimientos
- Procedimientos generales y específicos
- Registros
- Especificaciones

Además podrán existir otros documentos como

- Planes de inspección.
- Expedientes maestros de los servicios.
- Informes
- Planos
- Dibujos, esquemas
- Etiquetas
- Certificados
- Reglamentos
- Facturas
- Tarjetas de almacenamiento
- Modelos
- Instrucciones

Estos documentos pueden ser útiles para obtener los resultados que la empresa desea en materia de gestión.

ETAPA 2

**DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA
DOCUMENTACIÓN EN LA EMPRESA**

Etapa 2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la empresa.

Objetivo: Conocemos la situación de la documentación en la empresa comparando lo que existe con las necesidades determinadas en la etapa anterior.

Tareas:

1. Elaboramos la guía para el diagnóstico

Al elaborar la guía se deben tener en cuenta las necesidades de documentación determinadas en la etapa anterior así como los requisitos que debe cumplir la documentación.

En este caso se elaboró un cuestionario organizado por requisitos de las normas de control de documentos, teniendo en cuenta además los requisitos de la documentación de calidad encontrados en la bibliografía consultada.

2. Ejecutamos el diagnóstico.

Para la ejecución del diagnóstico se debe utilizar la guía y aplicar técnicas como la observación, la entrevista y la revisión de documentos. Se debe determinar la existencia o no de los documentos, en qué medida cumplen con los requisitos establecidos para la documentación y si están siendo utilizados adecuadamente.

3. Elaborar y presentar el informe de diagnóstico.

El informe debe contener los documentos existentes por proceso, su adecuación o no a los requisitos y su utilización correcta o no, de acuerdo con los resultados del diagnóstico. Debe presentarse a la alta gerencia.

ETAPA 3

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL DE

DOCUMENTOS

Etapa 3. Diseño del sistema de control de documentos.

Objetivo: Establecemos todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema de Control de Documentos.

Tareas:

1. Definir la jerarquía de la documentación.

Para realizar esta tarea se debe clasificar la documentación y definir su jerarquía utilizando un criterio único. Usualmente se utiliza el criterio de la pirámide, donde se ubica en el nivel más alto el Manual de Control, en el segundo nivel los procedimientos y en el tercer nivel instrucciones, registros, especificaciones y otros documentos. Otro criterio es el que clasifica los documentos regulatorios en tres niveles: el primero donde se encuentra el Manual de Control, el segundo donde se encuentran los procedimientos generales y el tercero donde se encuentran los procedimientos específicos, especificaciones, y otros documentos. Los registros al no ser documentos regulatorios no entran dentro de esta clasificación. Ambos criterios no ubican en ningún lugar dentro de la jerarquía la documentación regulatoria de procedencia externa pero estos documentos también deben ser controlados.

2. Definir autoridad y responsabilidad para la elaboración de los documentos a cada nivel.

La elaboración de la documentación es una buena oportunidad de involucrar a todo el personal en el sistema de gestión, por lo que debe ser desplegada por toda la empresa de acuerdo con los niveles jerárquicos establecidos en el paso anterior y la estructura organizativa existente. Así, el Manual de Control, que es el documento de mayor nivel jerárquico, debe ser elaborado por un grupo de personas de diferentes áreas conducido por un representante de la dirección con autoridad definida para tomar las decisiones relativas al sistema de gestión. Los procedimientos generales deben ser elaborados por personal de los

mandos intermedios y los procedimientos específicos, especificaciones, registros, etc., por el personal que los utilizará posteriormente.

3. Definir estructura y formato del Manual de Control.

El grupo de personas designadas para elaborar el Manual de Control deben definir sobre la estructura y formato del Manual de Control. Esta estructura contará con las siguientes partes:

- Título
- Resumen acerca del manual
- Tabla de contenido
- Breve descripción de la empresa
- Alcance
- Términos y definiciones
- Sistema de Gestión
 - Responsabilidad de la gerencia
 - Gestión de recursos
 - Materialización del servicio.
 - Medición, análisis y mejora.

El formato del manual debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización.

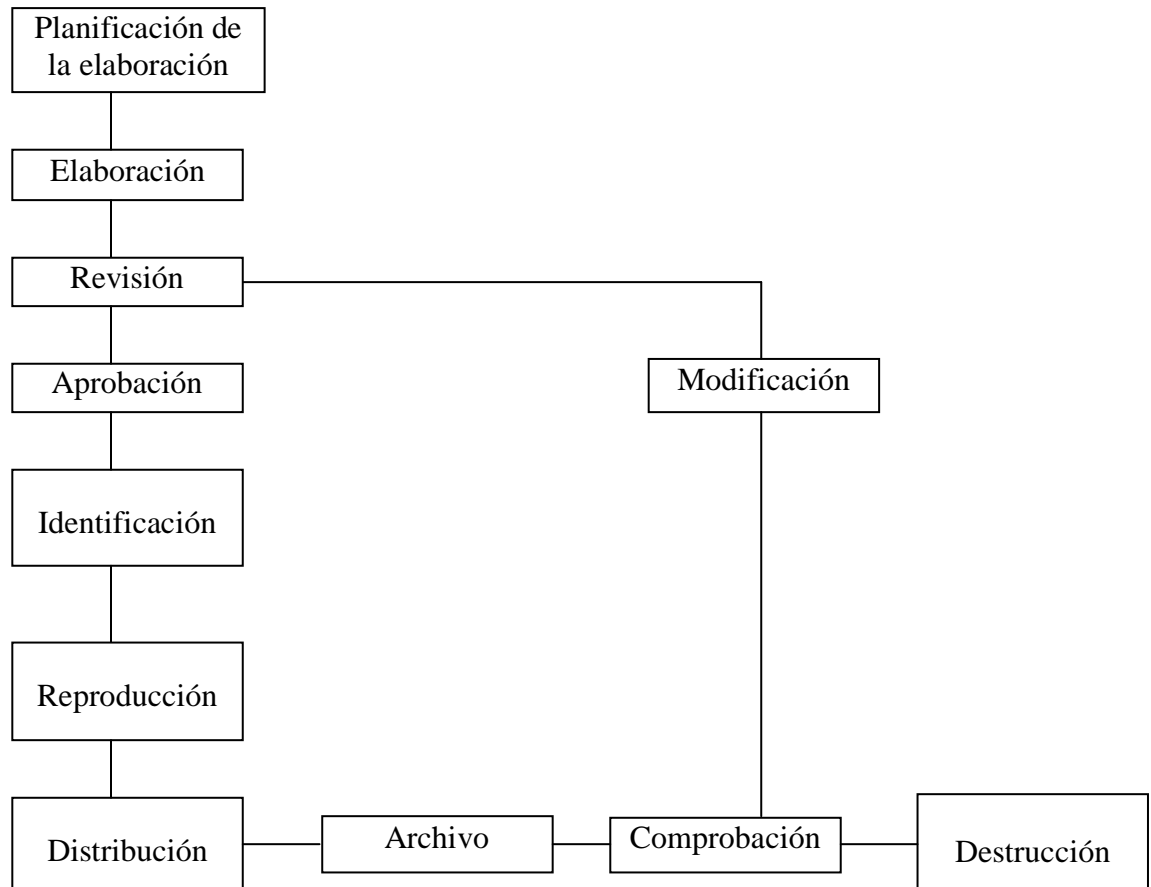
4. Determinamos los procesos de la documentación.

Para determinar los procesos de la documentación proponemos tenemos el siguiente enfoque que los resumimos en dos procesos generales:

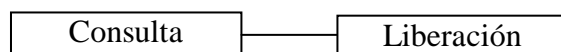
- Gestión de la documentación técnica
- Utilización de la documentación

Se resume estos procesos generales en sus procesos específicos.

- Gestión de la documentación técnica:



- Utilización de la documentación



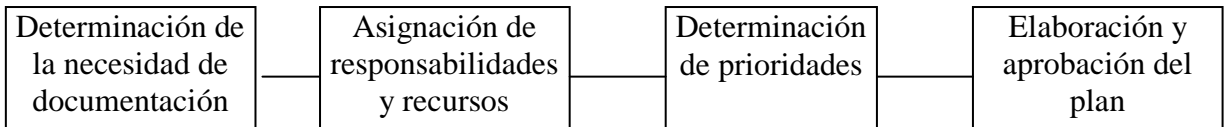
Estos procesos específicos se desagregan a su vez en procesos unitarios y se determinan las entradas y salidas de cada uno de ellos:

- Planificación de la elaboración

Entradas: información sobre la necesidad de documentación y la posibilidad real de satisfacer esta necesidad.

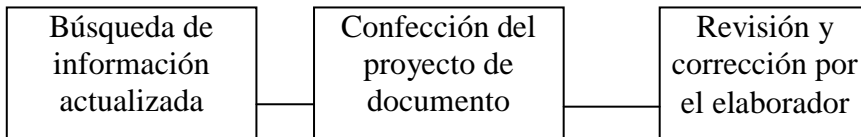
Salidas: Plan de elaboración de documentos

Procesos unitarios:



Entradas: Plan de elaboración de documentos

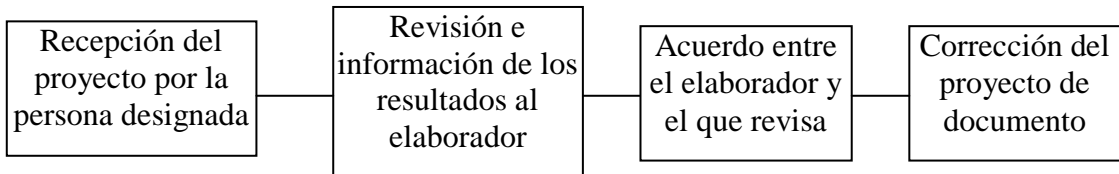
Salidas: Proyecto de documento



- Revisión

Entradas: Proyecto de documento

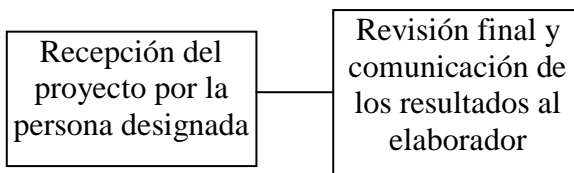
Salidas: Proyecto de documento corregido y listo para aprobar.



- Aprobación

Entradas: Proyecto de documento revisado

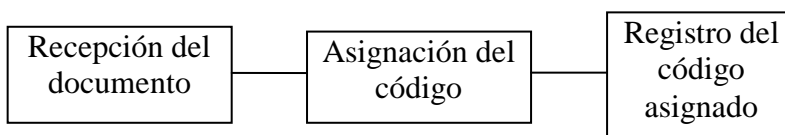
Salidas: Documento aprobado



- Identificación:

Entradas: Documento aprobado

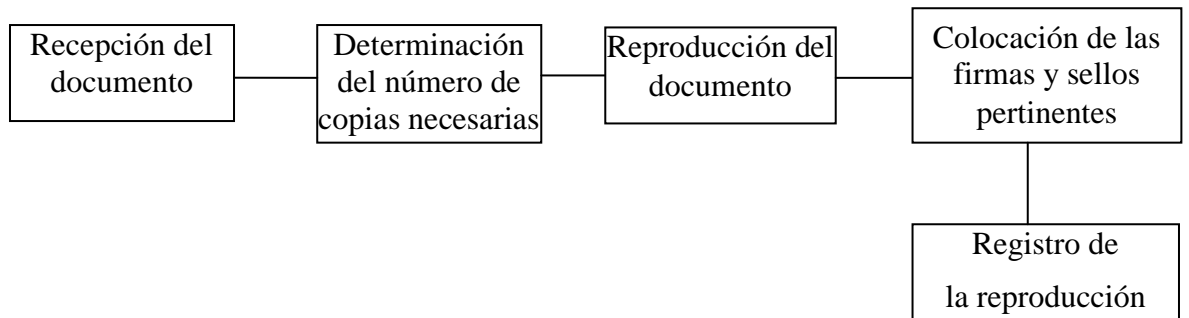
Salidas: Documento identificado con un código



- Reproducción

Entradas: Documento aprobado e identificado

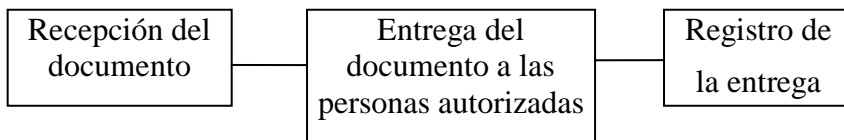
Salidas: Documento reproducido en el número de copias necesarias



- Distribución

Entradas: documento a distribuir

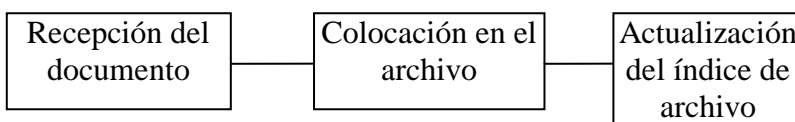
Salidas: documento distribuido en las áreas



- Archivo

Entradas: documento a archivar

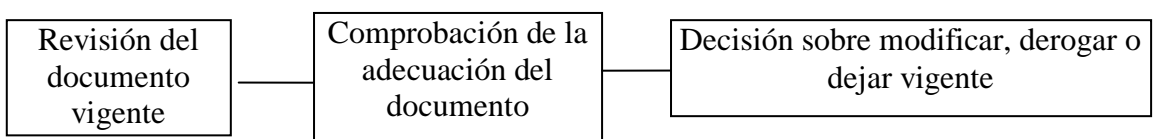
Salidas: documento archivado



- Comprobación

Entradas: Documento vigente

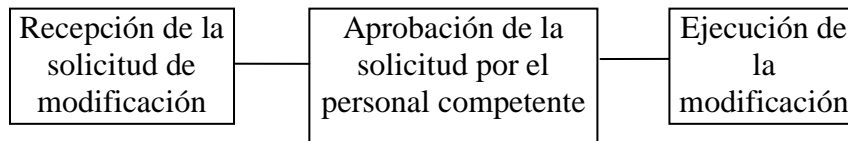
Salidas: Documento comprobado



- Modificación

Entradas: documento vigente

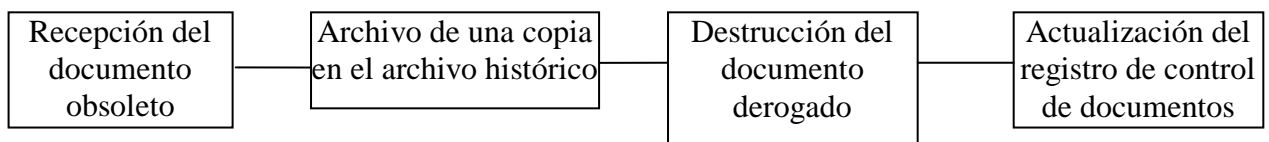
Salidas: documento modificado



- Derogación y/o destrucción

Entradas: documento comprobado declarado obsoleto

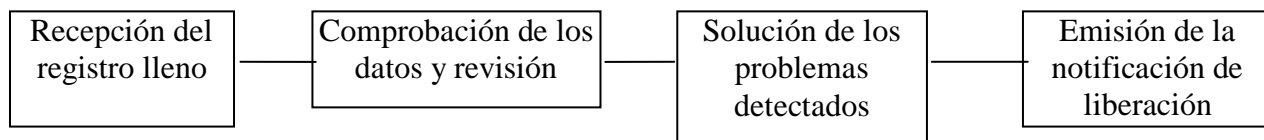
Salidas: documento derogado y/o destruido



- Liberación (para el caso de registros)

Entradas: registros llenos

Salidas: registros revisados



5. Establecemos el flujo de la documentación.

En esta tarea se debe organizar el flujo de la documentación de manera que garantice que los documentos estén en el lugar requerido de manera oportuna y que la información sea accesible a las personas autorizadas.

6. Confeccionar el plan de elaboración de documentos

Para cumplimentar esta tarea se deben seguir los procesos unitarios descritos para este proceso en la cuarta tarea.

7. Planificar la capacitación del personal implicado.

Para ello se deben tener en cuenta las necesidades de capacitación y los recursos disponibles para llevarla a cabo.

ETAPA 4
ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Etapa 4. Elaboración de los documentos.

Objetivo: elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel.

Tareas:

1. Capacitar al personal implicado.

En esta tarea se llevará a cabo la capacitación planificada en la etapa anterior.

2. Elaboramos los procedimientos generales.

Para elaborar los procedimientos generales se sugiere utilizar la siguiente estructura:

Partes	Carácter	Contenido
Objetivo	Obligatorio	Definirá el objetivo del procedimiento
Alcance	Obligatorio	Especificará el alcance de la aplicación del procedimiento
Responsabilidades	Obligatorio	Designará a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento
Términos y definiciones	Opcional	Aclarará de ser necesario el uso de términos o definiciones no comunes aplicables al procedimiento.
Procedimiento	Obligatorio	Describirá en orden cronológico el conjunto de operaciones necesarias para ejecutar el procedimiento.
Requisitos de documentación	Obligatorio	Relacionará todos los registros que deben ser completados durante la ejecución del procedimiento.
Referencias	Obligatorio	Referirá todos aquellos documentos que hayan sido consultados o se mencionen en el procedimiento
Anexos	Opcional	Incluirá el formato de los registros, planos, tablas o algún otro material que facilite la comprensión del procedimiento.

Cuadro No. 26

3. Elaborar el Manual de Control.

El grupo seleccionado elaborará el Manual de acuerdo con el formato establecido en la etapa de diseño teniendo en cuenta la necesaria

participación de todas las áreas involucradas.

4. Elaborar otros documentos de acuerdo con el plan trazado en la etapa anterior.

Los otros documentos se elaborarán de acuerdo con el plan y siguiendo las instrucciones confeccionadas para cada tipo de documento que deben haber sido aprendidas durante la capacitación.

5. Revisar y aprobar todos los documentos por parte del personal competente autorizado.

La revisión y aprobación de la documentación se realizará a medida que ésta se vaya elaborando.

ETAPA 5

**IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL DE DOCUMENTOS**

Etapas 5. Implantación del sistema de control de documentos.

Objetivo: Poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados.

Tareas:

1. Definir el cronograma de implantación.

Para ejecutar esta tarea se deben tener en cuenta las características propias de la organización y los recursos existentes.

2. Distribuir la documentación a todos los implicados.

La documentación aprobada debe ser distribuida a las áreas en la medida en que vaya siendo aprobada.

3. Determinar las necesidades de capacitación y actualizar el plan de capacitación.

Cuando existan dificultades con la implantación de un procedimiento y se determinen necesidades de capacitación el plan elaborado debe ser actualizado y ejecutar la acción correctora en el período de tiempo más breve posible.

4. Poner en práctica lo establecido en los documentos.

5. Recopilar evidencia documentada de lo anterior.

ETAPA 6
MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL
SISTEMA

Etapa 6. Mantenimiento y mejora del sistema.

Objetivo: Mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la empresa a través de la mejora continua.

Tareas:

1. Realizar auditorías internas para identificar oportunidades de mejora.
2. Implementar acciones correctivas y preventivas tendientes a eliminar no conformidades en la documentación.

CONCLUSION:

El trabajo realizado provee a la empresa de un Proceso para implementar un sistema de control de documentos y garantizar el soporte de su sistema de gestión.

6.8 Administración

Para que la propuesta que se expone en presente cumpla sus objetivos, necesita que la alta gerencia y dirección de la misma tomen la decisión de implementar el sistema de control de documentos y lo tomen como referencia para la gestión gerencial de la empresa, especialmente en el corto plazo. Implementación que estará a cargo de la presidencia.

6.9 Previsión de la Evaluación

La implementación de este sistema de procesos de control de documentos para cumplir con la Regulación de la Empresa y sus políticas internas, Calidad del Servicio – Satisfacción de Clientes, no constituye la única finalidad de la presente propuesta; ella pronostica además evaluar los siguientes aspectos:

- Mejorar continuamente el sistema de control de documentos..
- Implementar planes de acercamiento y participación de la empresa con la comunidad.
- Fortalecer imagen corporativa.
- Impulsar permanentemente el cambio y la innovación.
- Capacitar al personal con enfoque hacia el buen servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- BALLESTEROS H., Vitancurt A. Sánchez S. 1997. Bases científicas de la Administración McGraw Hill Interamericana.
- EDITORIAL BRUÑO, "Economía para todos – Perú ESAN CURSO DE MARKETING. Perú, Carlos López Weimarps (arroba) uole.com
- GUEVARA, Marcos (2002). "Diseño de un plan estratégico para la empresa Florícola Golden Leaf C.A. como Herramienta de Gestión para el incremento de su Competitividad y Productividad". Ambato 152pp
- HERRERA, Luís; MEDINA, Arnaldo y Naranjo, Galo (2004). "Tutoría de la Investigación Científica". Segunda Edición. Deimerino Editores, Quito – Ecuador. 252 pp.
- INVERSORES, MASTER-NET.NET, pagina Web, RELACIONES CON LOS EMPLEADOS INSATISFECHOS.
- IVANCEVICH J. 1996 Gestión. Calidad y competitividad IRWIN. México.
- KLOTTER 1999 Clientes Complacidos, Satisfechos e Insatisfechos.
- PARKET, Follet (2006). <http://www.tja.entelnet.bo/uteplan/planpag1.html>, (2007) plan operativo es.
- SEOANE, Joaquín (1998), "Diccionario de Contabilidad, Organización, administración, Control y Ciencias afines". Novena Edición. Editorial Difusión S.A. Sarandi1065. Buenos Aires Argentina. 202 pp.

- SISTEMA DE GESTIÓN, Corporación CENACE,
<http://www.cenace.com.ec>.

GLOSARIO DE TERMINOS.

Plan.- Implica que los administradores piensen, a través de sus objetivos y acciones, y con anticipación, que sus acciones se basan en algún método, plan o lógica, más que una mera suposición. Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos. El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización.

Plan Operativo.- El plan operativo es un documento formal en el que se enumeran, por parte de los responsables de una entidad facturadora (compañía, departamento, sucursal u oficina) los objetivos a conseguir durante el presente ejercicio.

Objetivos o Metas.- Los objetivos son los fines que se persiguen (en este caso la empresa) por medio de una actividad.

Objetivos. Son los puntos vitales que dan vida al organismo administrativo donde se desenvuelve el acto o la acción.

Metas. Consideran los puntos concretos, medibles, establecidos en tiempos determinados en el camino de cumplimiento de los objetivos.

Indicadores.- Cifras de tipo numérico que en su mayoría son expresadas porcentualmente, que nos muestran realidades que nos permiten comparar el desempeño de entidades por segmentos de tiempo.

Recursos.- Son bienes tangibles e intangibles con los que cuenta una entidad para poder realizar sus operaciones.

Estrategias.- Es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los recursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento.

Plan Estratégico.- Es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y

objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

Tecnología.- Este factor incluye: los conocimientos, herramientas, maquinaria y equipo, así como las técnicas y métodos de trabajo que la organización utiliza en sus procesos de producción e intercambio. Los aspectos más relevantes de la tecnología son:

Interdependencia.- El grado de autonomía o dependencia con que las diferentes unidades organizacionales desempeñan sus funciones influirá en el tipo de estructura organizacional y en los procesos de toma de decisiones.

Calidad.- El grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso cumple con los requisitos, de los clientes y otras partes interesadas; la calidad no es: círculos de calidad, utilizar “algunas” herramientas, técnicas, vías o tener escrito un grupo de procedimientos o normas.

Clientes Satisfechos.- Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas. Este tipo de clientes se muestra poco dispuesto a cambiar de marca, pero puede hacerlo si encuentra otro proveedor que le ofrezca una oferta mejor. Si se quiere elevar el nivel de satisfacción de estos clientes se debe planificar e implementar servicios especiales que puedan ser percibidos por ellos como un plus que no esperaban recibir.

Clientes Insatisfechos.- Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y/o el servicio por debajo de sus expectativas; por tanto, no quieren repetir esa experiencia desagradable y optan por otro proveedor. Si se quiere recuperar la confianza de éstos clientes, se necesita hacer una investigación profunda de las causas que generaron su insatisfacción para luego realizar las correcciones que sean necesarias. Por lo general, este tipo de acciones son muy costosas porque tienen que cambiar una percepción que ya se encuentra arraigada en el consciente y subconsciente de este tipo de clientes.

ANEXOS

ANEXO 1

RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1801073842001
APELLIDOS Y NOMBRES: PADILLA LOZADA MARIO WILFRIDO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 18/03/1973
NOMBRE COMERCIAL: SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA FEC. CIERRE: 30/04/1986
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO: 01/07/1997

ALQUILER DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE DEMOLICION, INCLUSO CAMIONES GRUA, DOTADO DE OPERARIOS
VENTA AL POR MENOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Calle: AV. MANUELITA SAENZ Número: 08-09
Intersección: BARCELONA Referencia: FRENTE A LA QUIMICA NACIONAL Conjunto: PUERTAS DEL SOL Teléfono:
Domicilio: 032841845 Email: mario.w.padilla@andinanet.net

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 01/07/1997
NOMBRE COMERCIAL: SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES PADILLA FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

ALQUILER DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE DEMOLICION, INCLUSO CAMIONES GRUA, DOTADO DE OPERARIOS
ACTIVIDADES DE TIPO SERVICIO REALIZADAS EN YACIMIENTOS DE PETROLEO Y DE GAS
CONSTRUCCION DE CALLES Y CARRETERAS
CONSTRUCCION DE INSTALACIONES INDUSTRIALES
ALQUILER DE TODO TIPO DE MAQUINARIA Y EQUIPO, SEA O NO ELECTRICA, USADAS EN ACTIVIDADES DE PRODUCCION
PARA YACIMIENTOS DE PETROLEO

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: SUCUMBIOS Cantón: LAGO AGRIO Parroquia: NUEVA LOJA Barrio: EL BYPACE Calle: PRINCIPAL Número:
SIN Referencia: A CIEN METROS DEL AEROPUERTO Carretera: VIA A TARAPOA Kilómetro: 1 Teléfono Trabajo:
032831119



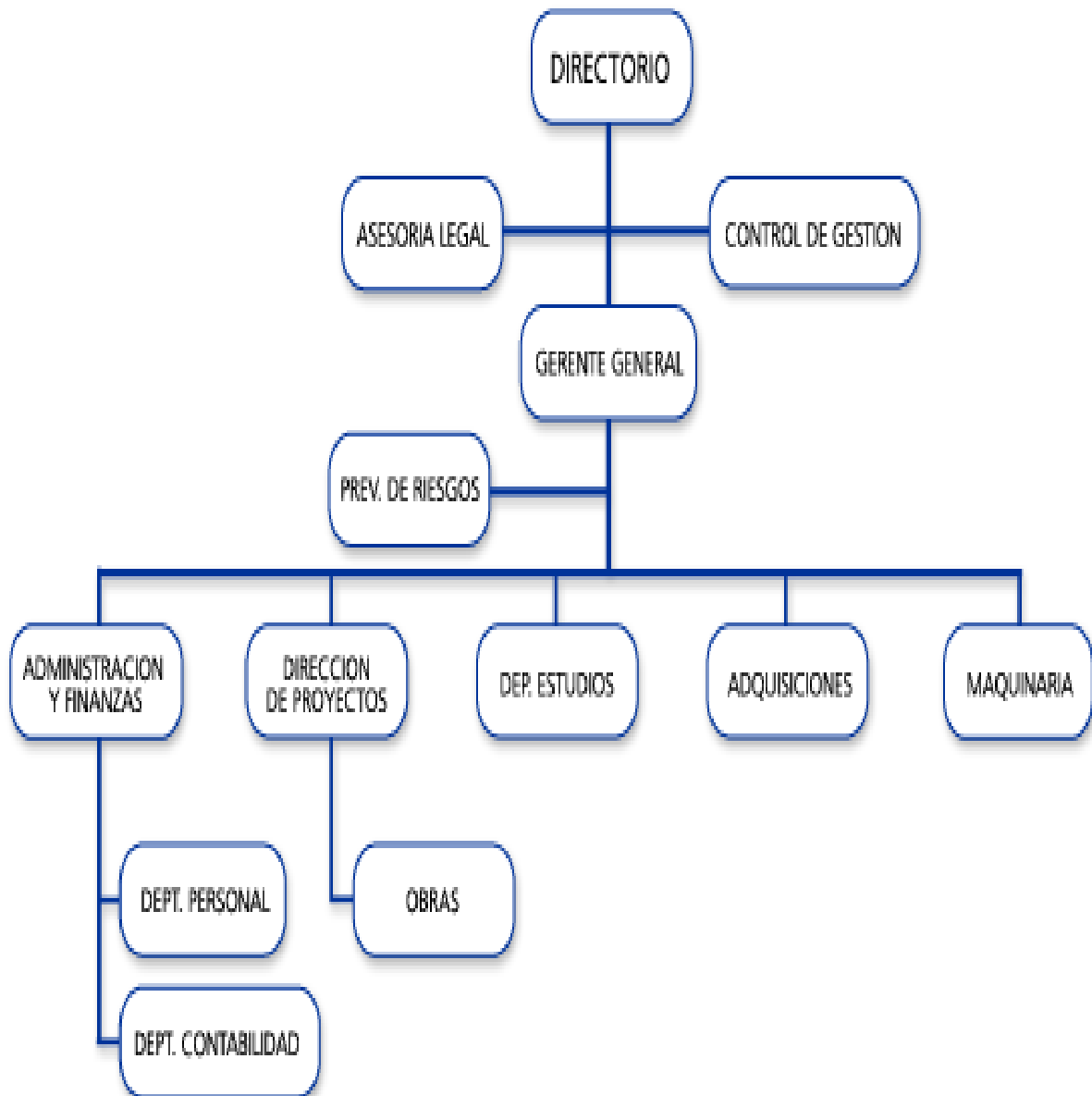
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: APJL01008 Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA Fecha y hora: 08/07/2019

ANEXO 2

ORGANIGRAMA DE FUNCIONES Y DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA DE SERVICIO Y CONSTRUCCIONES PADILLA



COD. 0023 – 9807

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA

El objetivo que deseamos alcanzar con esta encuesta es la recolección y recopilación de datos sobre las actividades que realizan, los cuales servirán para la mejora en su puesto o cargo de trabajo que usted realiza diariamente, por tal motivo solicito su colaboración contestando las siguientes preguntas con la mayor objetividad y discreción posible.

INSTRUCCIÓN GENERAL

Instructivo: Por favor marque con una X en el casillero respectivo según su criterio.

1.- Cree ud que es necesario mejorar el sistema control de documentos?

SI NO

2.- Es necesario la creación un reglamento interno para tener un control de la parte tributaria en los Departamentos Administrativo y Financiero?

SI NO

3.- Está de acuerdo en la creación de políticas constructivas en la parte tributaria en los Departamentos Administrativo y Financiero?

SI NO

4.- Los Departamentos Administrativo y Financiero deben entregar reportes semanales?

SI NO

5.- Es necesaria la Implementación de un sistema informático contable?

SI NO

6.- Podemos utilizar tanto un sistema manual como un sistema computadorizado?

SI NO

7.- Para tener un buen control y acceso de los documentos debemos conocer bien el sistema de clasificación que estamos utilizando?

SI NO

8.- Está de acuerdo que las capacitaciones para el manejo del sistema contable sea semestralmente?

SI NO

9.- Establecer sistemas de seguridad para los documentos archivados en medios electrónicos?

SI NO

10.- Se necesita Establecer un sistema de cargo, para que así se sepa en todo momento qué persona tiene el documento o expediente prestado?

SI NO