



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
SEDE MORONA SANTIAGO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES BASADO EN EL ANÁLISIS DE
PROCESOS DEL TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORAS:

TALÍA FERNANDA CHUCAY CHACHA

KERLY DANIELA IGLESIAS BAUTISTA

Macas - Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
SEDE MORONA SANTIAGO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES BASADO EN EL ANÁLISIS DE
PROCESOS DEL TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORAS: TALÍA FERNANDA CHUCAY CHACHA

KERLY DANIELA IGLESIAS BAUTISTA

DIRECTORA: Ing. ROSA DE LOURDES ACOSTA VELARDE Mgs.

Macas - Ecuador

2021

© 2021, Talía Fernanda Chucay Chacha & Kerly Daniela Iglesias Bautista

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

Nosotras, TALÍA FERNANDA CHUCAY CHACHA y KERLY DANIELA IGLESIAS BAUTISTA, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autoras asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Macas, 01 de junio de 2021



Talía Fernanda Chucay Chacha

140131033-7



Kerly Daniela Iglesias Bautista

140087540-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular:
Tipo: Proyecto de Investigación “**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES BASADO EN EL ANÁLISIS DE PROCESOS DEL TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR**”, realizado por las señoritas **TALÍA FERNANDA CHUCAY CHACHA** y **KERLY DANIELA IGLESIAS BAUTISTA**, ha sido minuciosamente revisado por los miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Lic. Fermín Andrés Haro Velastegui Mgs. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 Firmado digitalmente por 0602928327 FERMIN ANDRES HARO VELASTEGUI Lic. Fermin Andrés Haro Velastegui Mgs. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	2021-09-17
Ing. Rosa de Lourdes Acosta Velarde Mgs. DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	ROSA DE LOURDES ACOSTA VELARDE Firmado digitalmente por ROSA DE LOURDES ACOSTA VELARDE Nombre de reconocimiento (DN): cn=EC, ln=ROBAMBA, serialNumber=0603467127, cni=ROSA DE LOURDES ACOSTA VELARDE Fecha: 2021.11.18 10:47:18 -05'00'	2021-09-17
Dra. Sandra Patricia Jácome Tamayo Mgs. MIEMBRO DEL TRIBUNAL	SANDRA PATRICIA JACOME TAMAYO Firmado digitalmente por SANDRA PATRICIA JACOME TAMAYO	2021-09-17

DEDICATORIA

A mis padres por haberme inculcado valores, motivación y positivismo, por ser mi inspiración para lograr todo lo que me he propuesto y nunca darme por vencida aun cuando todo se complicaba.

Talía

A Dios por siempre haberme hecho sentir acompañada, por guiar mi camino y su infinito amor y bondad.

De igual manera a mis padres y hermanos quienes han estado presente en cada uno de los pasos que he dado a lo largo de mi vida, alentándome a seguir adelante sin decaer

Kerly

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a Dios por permitirme seguir adelante y guiar mi camino en esta vida en la que cada vez se presentan nuevos obstáculos, pero que sin duda lo he sabido superar con mucha dedicación con el único objetivo de lograr mi superación personal, espiritual y profesional.

Mi sincero agradecimiento a mis padres Flor y Ángel, por ser mi compañía más valiosa, mi orgullo y ejemplo a seguir, por enseñarme a ser perseverante y a alcanzar todos y cada uno de mis sueños, por estar en los momentos más importantes de mi vida y también en los más duros, pero sobre todo por brindarme su apoyo incondicional en estos momentos, que me han permitido culminar satisfactoriamente el presente trabajo de titulación.

Talía

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a mis padres Ruth y José, por ser los pilares fundamentales de cada uno de los logros que he alcanzado durante mi vida estudiantil, por sus palabras de apoyo y de calma, por hacerme sentir acompañada y amada, por siempre ser incondicionales.

Kerly

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. <i>Árbol de problemas</i>.....	3
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Sistematización del problema.....	3
1.4. Objetivos.....	4
1.4.1. <i>Objetivo general</i>.....	4
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>.....	4
1.5. Justificación.....	4
1.5.1. <i>Justificación Teórica</i>.....	4
1.5.2. <i>Justificación Metodológica</i>.....	4
1.5.3. <i>Justificación Práctica</i>.....	5
1.6. Antecedentes de investigación.....	5
1.7. Marco teórico.....	7
1.7.1. <i>Antecedentes de la organización</i>.....	7
1.7.1.1. <i>Descripción breve de la empresa</i>.....	7
1.7.1.2. <i>Información general de la empresa</i>.....	7
1.7.1.3. <i>Misión</i>.....	8
1.7.1.4. <i>Visión</i>.....	8
1.7.1.5. <i>Ubicación de la organización</i>.....	8
1.7.1.6. <i>Organigrama estructural</i>.....	8

1.7.1.7.	<i>Actividad económica</i>	9
1.7.1.8.	<i>Distribución de las áreas de trabajo de la microempresa</i>	9
1.7.1.9.	<i>Tipo de empresa</i>	10
1.7.2.	MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas)	10
1.7.2.1.	<i>Definición</i>	10
1.7.2.2.	<i>Importancia</i>	11
1.7.2.3.	<i>Clasificación de las empresas</i>	11
1.7.3.	Control interno	12
1.7.3.1.	<i>Definición</i>	12
1.7.3.2.	<i>Importancia</i>	12
1.7.3.3.	<i>Función principal del control interno</i>	13
1.7.3.4.	<i>Modelo de control interno: COSO</i>	13
1.7.3.5.	<i>Componentes del control interno COSO I</i>	13
1.7.3.6.	<i>Otras clasificaciones de control interno</i>	14
1.7.3.7.	<i>Métodos para la evaluación del control interno</i>	15
1.7.4.	Contabilidad	16
1.7.4.1.	<i>Definición de la contabilidad</i>	16
1.7.4.2.	<i>Importancia de la contabilidad</i>	16
1.7.4.3.	<i>Objetivos de la contabilidad</i>	17
1.7.4.4.	<i>Registros contables</i>	17
1.7.5.	Administración	17
1.7.5.1.	<i>Definición de la administración</i>	17
1.7.5.2.	<i>Ámbito de la administración</i>	18
1.7.5.3.	<i>Características de la administración</i>	18
1.7.5.4.	<i>Funciones de la administración</i>	19
1.7.6.	Manual	19
1.7.6.1.	<i>Definición del manual</i>	19
1.7.6.2.	<i>Ventajas de los manuales</i>	20
1.7.6.3.	<i>Desventajas de los manuales</i>	20
1.7.7.	Manual procedimientos	21
1.7.7.1.	<i>Definición del manual de procedimientos</i>	21
1.7.7.2.	<i>Importancia del manual de procedimientos</i>	21
1.7.7.3.	<i>Objetivos del manual de procedimientos</i>	22
1.7.7.4.	<i>Manuales de procedimiento y su vinculación con el control interno.</i>	22

1.7.7.5.	<i>Metodología para la elaboración de los manuales de procedimientos</i>	23
1.7.7.6.	<i>Contenido del manual de procedimientos</i>	23
1.7.8.	Manual de procedimientos administrativos	24
1.7.8.1.	<i>Definición del manual de procedimientos administrativos</i>	24
1.7.8.2.	<i>Objetivos del manual de procedimientos administrativos</i>	24
1.7.9.	<i>Manual de procedimientos contables</i>	24
1.7.9.1.	<i>Definición del manual de procedimientos contables</i>	24
1.7.9.2.	<i>Objetivos del manual de procedimientos contables</i>	25
1.8.	Marco conceptual	25
1.8.1.	<i>Control</i>	25
1.8.2.	<i>Control interno</i>	26
1.8.3.	<i>Empresa</i>	26
1.8.4.	<i>Microempresa</i>	26
1.8.5.	<i>Procedimientos</i>	26
1.8.6.	<i>Procedimientos administrativos</i>	26
1.8.7.	<i>Procedimientos contables</i>	27
1.8.8.	<i>Procesos</i>	27
1.8.9.	<i>Manual</i>	27
1.9.	Marco legal	27
1.9.1.	<i>Registro Único de Contribuyentes (RUC)</i>	27
1.9.2.	<i>Reglamento para la aplicación Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno</i>	28
1.9.3.	<i>Régimen Impositivo para Microempresas</i>	28
1.9.3.1.	<i>Deberes formales de los contribuyentes</i>	28
1.9.3.2.	<i>Beneficios del Régimen Impositivo para Microempresas</i>	29
1.9.4.	<i>Código de trabajo</i>	29
1.9.5.	<i>Ley de gestión ambiental</i>	30

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	31
2.1.	Enfoque de investigación	31
2.2.	Nivel de investigación	31
2.3.	Diseño de investigación	31
2.4.	Tipo de estudio	32

2.4.1.	<i>Investigación de campo</i>	32
2.4.2.	<i>Investigación documental</i>	32
2.5.	Población y muestra	32
2.5.1.	<i>Población</i>	32
2.5.2.	<i>Muestra</i>	33
2.6.	Métodos y técnicas e instrumentos de investigación	33
2.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	33
2.6.1.1.	<i>Método inductivo</i>	33
2.6.1.2.	<i>Método analítico</i>	34
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	34
2.6.2.1.	<i>Observación</i>	34
2.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	35
2.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	35
2.6.3.1.	<i>Ficha de observación</i>	35
2.6.3.2.	<i>Guía de entrevista</i>	35
2.7.	Análisis e interpretación de resultados	35
2.7.1.	<i>Conocimiento preliminar de la microempresa “TRDMOTOR”</i>	36
2.7.2.	<i>Entrevista aplicada a propietario de la microempresa “TRDMOTOR”</i>	37
2.7.3.	<i>Entrevista aplicada al personal administrativo de la microempresa</i>	38
2.7.4.	<i>Entrevista aplicada al personal operativo de la microempresa</i>	40
2.7.4.1.	<i>Análisis de las entrevistas</i>	41
2.7.4.2.	<i>Análisis FODA</i>	42
2.7.5.	<i>Métodos de Evaluación de Control Interno</i>	43
2.7.5.1.	<i>Método Gráfico: Flujogramas</i>	43
2.7.5.2.	<i>Método de Cuestionario de Control Interno</i>	63
2.7.6.	<i>Matriz de Riesgos</i>	74
2.7.7.	<i>Comparación de resultados obtenidos</i>	81

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
3.1.	Propuesta	82
3.1.1.	<i>Objetivo</i>	82
3.1.2.	<i>Responsables</i>	82

3.1.3.	<i>Periodicidad</i>	82
3.1.4.	<i>Modelo del manual de procedimientos</i>	83
	CONCLUSIONES	129
	RECOMENDACIONES	130
	GLOSARIO	
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Distribución de áreas	9
Tabla 2-1:	Clasificación del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR	10
Tabla 3-1:	Clasificación de las empresas según el tamaño	12
Tabla 1-2:	Población de estudio de la microempresa TRDMOTOR	33
Tabla 2-2:	Clasificación de las técnicas e instrumentos de investigación	34
Tabla 3-2:	Conocimiento preliminar	36
Tabla 4-2:	Entrevista al propietario	37
Tabla 5-2:	Entrevistas al personal administrativo	38
Tabla 6-2:	Entrevistas al personal operativo	40
Tabla 7-2:	FODA de la microempresa	42
Tabla 8-2:	Procesos existentes en la microempresa	43
Tabla 9-2:	Simbología del diagrama de flujo	44
Tabla 10-2:	Diagrama de flujo del procedimiento de compras de mercaderías	45
Tabla 11-2:	Diagrama de flujo del procedimiento de compras de repuestos	47
Tabla 12-2:	Diagrama de flujo del procedimiento de prestación de servicios	49
Tabla 13-2:	Diagrama de flujo para enviar vehículos a mantenimiento en taller particular	53
Tabla 14-2:	Diagrama del flujo del procedimiento de prestación de servicios	55
Tabla 15-2:	Diagrama de flujo del procedimiento de ventas de mercaderías al contado	57
Tabla 16-2:	Diagrama de flujo del procedimiento de ventas a crédito	59
Tabla 17-2:	Diagrama de flujo del proceso administrativo financiero	61
Tabla 18-2:	Cuestionario de control interno	64
Tabla 19-2:	Análisis por componentes del control interno	65
Tabla 20-2:	Nivel de riesgo y nivel de confianza	66
Tabla 21-2:	Cuestionario de control interno al proceso de compras	67
Tabla 22-2:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	68
Tabla 23-2:	Cuestionario de control interno al proceso de prestación de servicios	68
Tabla 24-2:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	69
Tabla 25-2:	Cuestionario de control interno al proceso de ventas	70
Tabla 26-2:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	71
Tabla 27-2:	Cuestionario de control interno al proceso administrativo financiero	71
Tabla 28-2:	Nivel de confianza y nivel de riesgo	72

Tabla 29-2:	Resultados generales de la evaluación de control interno	73
Tabla 30-2:	Nivel de amenaza (PROBABILIDAD DE OCURRENCIA)	75
Tabla 31-2:	Nivel de vulnerabilidad (IMPACTO).....	75
Tabla 32-2:	Valoración de los controles.....	75
Tabla 33-2:	Mapa de calor	76
Tabla 34-2:	Matriz de riesgos TRDMOTOR.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Ubicación satelital de TRDMOTOR	8
Figura 2-1: Distribución de las áreas de la microempresa	10

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1: Árbol de problemas del Tecnico Centro Automotriz TRDMOTOR	3
Gráfico 2-1: Organigrama	9
Gráfico 1-2: Matriz de riesgos.....	80

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** GUÍA DE ENTREVISTA AL PROPIETARIO DE LA MICROEMPRESA
- ANEXO B:** GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
- ANEXO C:** GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO DE LA MICROEMPRESA
- ANEXO D:** FICHA DE OBSERVACIÓN
- ANEXO E:** VISITAS A LA MICROEMPRESA
- ANEXO F:** ÁREA OPERATIVA DE LA MICROEMPRESA
- ANEXO G:** ESPACIO DEL ÁREA OPERATIVA
- ANEXO H:** RUC DEL TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR
- ANEXO I:** AUTORIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESUMEN

La presente investigación tuvo el propósito de realizar un análisis de los procesos existentes del Tecnocentro Automotriz TRDMOTOR para la elaboración de un manual de procedimientos administrativos y contables. El enfoque de esta investigación es cualitativo, con un nivel descriptivo y tipos de estudio de campo y documental. Las técnicas que se emplearon en la investigación fueron la observación y la entrevista, mediante la aplicación de los instrumentos de guías de entrevistas y una ficha de observación. Además, para el diagnóstico de control interno de dichos procesos, se aplicó el método de cuestionarios y el método gráfico para la evaluación de la efectividad del control interno. La población de estudio estuvo conformada por todo el personal de la microempresa, que son cinco personas. Los resultados a través de la evaluación del control interno a los cuatros procesos existentes mostraron diversas debilidades provocadas por el manejo empírico, las mismas que generan riesgos integrales, riesgos de fraudes y riesgos operativos que impiden el desarrollo adecuado de cada uno de los procesos. Por lo tanto, se concluye que los procesos y los procedimientos deben ser mejorados, siendo necesario implementar controles que permitan una correcta ejecución. Por ello, se propone como solución a las deficiencias encontradas, la utilización de un manual de procedimientos administrativos y contables que direcciona a la eficiencia y eficacia de las operaciones. Se recomienda a la microempresa la implementación de este tipo de manual puesto que, el desarrollo del estudio da comienzo a una gestión idónea de las operaciones que guíe a la mejora continua.

PALABRAS CLAVE: <PROCESOS>, <PROCEDIMIENTOS>, <CONTROL INTERNO>, <MANUAL DE PROCEDIMIENTOS>, <MICROEMPRESA>

INES
ZAPATA
A
ZUMARRAGA

Firmado digitalmente por INES ZAPATA ZUMARRAGA
DN: cn=INES ZAPATA ZUMARRAGA, gn=INES, c=EC, o=ROBAMBA, ou=Certificado de Clase 2 de Persona Física EC, e=inezapataz@hotmail.com
Motivo: Apruebo este documento
Ubicación:
Fecha: 2021-03-25 12:12:05:00



0837-DBRAI-UPT-2021

ABSTRACT

This study aims to conduct an analysis of the current processes of TRDMOTOR Automotive Technical Center to produce an administrative and accounting procedure manual. The research was based on a qualitative approach, at descriptive level and on a field and desk study type. Two techniques were applied such as observation and interview, through the implementation of the instruments of interview guide and observation form. Furthermore, to diagnose the internal control of mentioned processes, it was applied an inquiry and also the scientific method to evaluate the effectiveness of the internal control. The study population was comprised of all micro-enterprise staff, which are five people. As a result of the internal control based on the current four processes, was determined that there are varied weaknesses due to the empirical management, which causes integral, fraud and operational risks precluding the appropriate development of each process. It therefore follows that processes and procedures have to improve, as it is necessary to implement monitoring, which allows to a correct execution. Hence, it was proposed a solution related to mentioned deficiencies, such as an administrative and accounting procedures manual to use that would address to efficient and effective operations. It is recommended that the micro-enterprise implement such manual, as the study development would help running an ideal management of the operations and would lead to a constant progress.

KEYWORDS: <PROCESSES>, <PROCEDURES>, <INTERNAL CONTROL>, <PROCEDURES MANUAL>, <MICRO-ENTERPRISE>



Firmado electrónicamente por:
**VALENTINA
GALIMBERTI
JESSICA**

INTRODUCCIÓN

La presente investigación realizada en el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR de la ciudad de Macas, surgió a causa de las deficiencias identificadas en los procedimientos administrativos y contables de esta microempresa, lo que permitió dar inicio a un análisis exhaustivo de los procesos claves que forman parte de la operatividad de la misma, los cuales sirvieron para elaborar una propuesta de un Manual de procedimientos que será útil para dar respuesta a las deficiencias detectadas, permitiendo así que el taller cuente con un instrumento que brinde las directrices necesarias para que el personal realice adecuadamente las actividades, logrando de esta manera mejorar la situación actual y por lo tanto el éxito micro empresarial.

Los antecedentes investigativos utilizados para el desarrollo de este trabajo fueron relevantes puesto que, fue necesario tomar como referencia aquellos estudios relacionados con la temática de esta investigación. Para llevar a cabo este análisis se emplearon diversas técnicas para la recolección de datos, a través del uso de instrumentos acorde a la investigación ejecutada, para lo cual fue imprescindible la participación del personal que labora en el Tecnicentro Automotriz, los mismos que se encuentran directamente involucrados en las actividades diarias. Para lograr la finalidad de esta investigación, se estructuró cada uno de los capítulos de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se da a conocer el planteamiento del problema, los antecedentes de la investigación, de la misma forma se señala el objetivo general y objetivos específicos, además se describe las generalidades de la microempresa, y posteriormente, se realiza un análisis teórico de los aspectos relacionados al tema de estudio.

En el segundo capítulo, se lleva a cabo el diagnóstico de la situación actual de la microempresa, para lo cual se procede a realizar una investigación documental y de campo, a través de la aplicación de ciertas técnicas investigativas, tales como: las entrevistas (propietario, personal administrativo, y personal operativo) y la observación, que permitieran recopilar información real y confiable, adicionalmente se aplicó dos métodos de evaluación del control interno en donde se determinó el nivel de confianza y riesgo de los procesos existentes, todo esto permitió determinar puntos críticos de cada uno de estos procesos, de modo que demostraron la realidad de la organización con respecto al problema y sus posibles soluciones.

Finalmente, en el tercer capítulo, se presenta la propuesta de implementación de un Manual de procedimientos que contribuirá a la solución de problema de estudio en el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, con esto se busca mejorar los procesos y procedimientos administrativos y contables que permitan aumentar la productividad y competitividad de la misma.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

La adecuada gestión y administración de negocios está enfocada principalmente en definir de manera clara y precisa como deben efectuarse los procesos dentro de las empresas puesto que, un punto clave para que éstas puedan crecer de forma realista, constante y controlada es conocer los procesos que se relacionan entre sí, para que cada una de las partes involucradas empiecen a funcionar como un todo. La ejecución correcta de los procesos implica que los procedimientos involucrados tengan una secuencia puntual y cronológica de las actividades requeridas, mismos que en conjunto permitirán el funcionamiento interno óptimo de una empresa.

La mayoría de las microempresas constituidas en la ciudad de Macas hacen uso de una gestión contable empírica o tradicional basada en registros básicos de ingresos y gastos, que en ocasiones dificulta la adecuada administración de un negocio, siendo de vital importancia contar con procesos claramente definidos que aseguren el cumplimiento de cada uno de los procedimientos involucrados. Es imprescindible contar con una contabilidad bien llevada de acuerdo a las necesidades de cada una de las empresas puesto que, permite una correcta generación de la información financiera, direccionando así a una eficiente gestión empresarial.

El Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, es una microempresa familiar que está conformada por cinco (5) empleados, los cuales están inmersos en el funcionamiento de las áreas administrativa y operativa. Este taller pertenece al Régimen Impositivo para Microempresas establecido por el Servicio de Rentas Internas.

TRDMOTOR se dedica a ofrecer servicios de reparación y/o mantenimiento de vehículos automotores, además a la comercialización de productos relacionados con la naturaleza del negocio, en el cual después de haber realizado un breve diagnóstico situacional se ha determinado que existen deficiencias en los registros de ingresos y gastos, debido a que las normas y procedimientos internos que regulan su funcionamiento son adaptados de forma empírica, independientemente de la efectividad de los mismos, de manera que la estrategia de gestión se fundamenta en la intuición o pericia, lo que en un futuro puede poner en riesgo la estabilidad y permanencia del negocio.

Basado en la problemática detectada, es importante analizar los procesos claves que se desarrollan en la microempresa y de allí establecer los procedimientos administrativos y contables de manera

detallada, que aporte a la correcta administración del efectivo, inventario, cobros, pagos, costos, gastos e ingresos, permitiendo un adecuado control económico y financiero.

1.1.1. *Árbol de problemas*

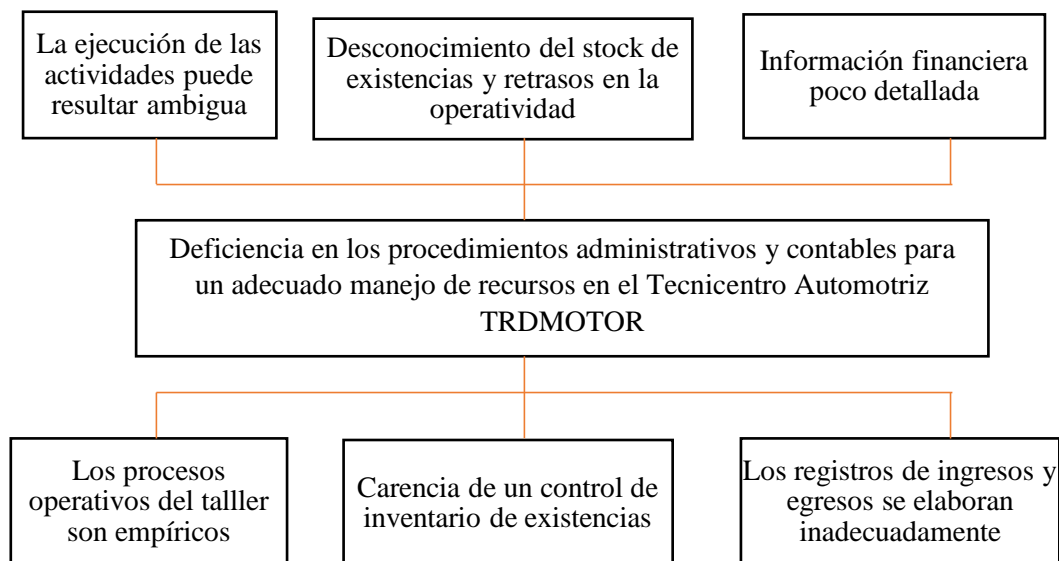


Gráfico 1-1: Árbol de problemas del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021

1.2. **Formulación del problema**

¿Cuáles son los procedimientos administrativos y contables necesarios para llevar un adecuado manejo de los recursos del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR?

1.3. **Sistematización del problema**

¿La investigación de los procesos operativos es relevante en la identificación de elementos para establecer procedimientos administrativos y contables en el Tecnicentro Automotriz?

¿En qué ayudan los procedimientos administrativos y contables al sistema operativo de un negocio?

¿Sería oportuno generar propuestas de solución con base en las deficiencias encontradas en la investigación?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar los procesos del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR para la elaboración de un manual de procedimientos administrativos y contables.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conceptuar la terminología de la investigación a través de bases teóricas fundamentadas.
- Realizar un diagnóstico del estado actual del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, aplicando una evaluación de control interno.
- Estructurar un manual de procedimientos administrativos y contables como solución a las deficiencias encontradas.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación Teórica

La investigación realizada es importante puesto que, con la elaboración de un manual de procedimientos se optimizará los procesos administrativos y contables para el desarrollo de las actividades, que en forma cotidiana la entidad debe realizar.

Debido a los inconvenientes que ocasionan la deficiencia de los procedimientos administrativos y contables en el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, se considera idóneo diseñar un manual en el que se detallen de manera documentada las pautas a seguir en el momento de operar las actividades comerciales o de servicios en la microempresa, y además el diseño de este manual beneficia a la organización específicamente al personal encargado de llevar los registros de ingresos y gastos, puesto que, se contaría con una guía que regule las actividades a través de procedimientos bien definidos.

1.5.2. Justificación Metodológica

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron procedimientos cualitativos para la obtención de información relacionada con los procesos que se llevan a cabo dentro de la microempresa, para la

cual fue de vital importancia contar con la participación del personal del Tecnicentro Automotriz puesto que, están directamente involucrados en las actividades cotidianas del mismo. Las técnicas de recolección de datos que han sido empleadas para la presente investigación son: las entrevistas y la observación directa, utilizando los instrumentos respectivos para cada una de estas técnicas.

1.5.3. Justificación Práctica

Esta investigación se realizó porque existe la necesidad de contribuir a la estabilidad económica del Tecnicentro Automotriz, mediante una amplia indagación de las actividades operacionales que se desarrollan de manera cotidiana dentro de la microempresa, con el fin de elaborar un documento que contenga los procedimientos administrativos y contables que ayuden a minimizar los errores operativos, lo cual da como resultado una adecuada toma de decisiones para el crecimiento y rentabilidad micro empresarial.

1.6. Antecedentes de investigación

Con el propósito de consolidar el presente trabajo investigativo, se realizó diversas consultas en los Repositorios digitales de las universidades del Ecuador, en donde se determinó que los trabajos de investigación más relevantes en relación con el tema planteado son los siguientes:

Según Paullán (2018), en su tesis “Diseño de un manual de procedimientos y control interno para la Cooperativa de ahorro y crédito 26 de Septiembre Lázaro Condo Ltda., del cantón Chunchi, provincia de Chimborazo”, tuvo como objetivo el diseño de un manual para aportar a un mejor desempeño operativo y administrativo que permita elevar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la entidad. La muestra lo comprendieron cinco (5) empleados del área administrativa y doscientos veinte (220) socios de la COAC, con la aplicación de entrevistas y encuestas. Se identificó que, debido al desconocimiento de la normativa y procedimientos vigentes, ocasiona la inexistencia de controles tanto de riesgos como gestión de los recursos dentro de la organización (Paullán, 2018, p. xii). Relacionando el presente trabajo con las conclusiones obtenidas en esta investigación, se resalta la importancia de contar con un manual de procedimientos dentro de una organización que guíe el correcto desarrollo de las operaciones.

Por su parte, Cruz (2017), en su trabajo de tesis en la universidad de Guayaquil, titulado “Manual de procedimientos para optimizar los procesos contables en la empresa Heyearza SA.”, planteó como objetivo recopilar los procesos y procedimientos del área contable para la elaboración de un manual. La metodología empleada es de tipo descriptivo, mediante la realización de entrevistas al área

contable y la gerencia, además se hizo uso de una guía de observación. Se detectó la carencia evidente de orden en el proceso contable por la realización de actividades desorganizadas, lo que ocasiona retrasos notables en la generación de información (Cruz, 2017, p. viii).

La presente investigación tiene relación con el trabajo antes citado, en la detección de deficiencias a causa de la ausencia de un manual de procedimientos que permitan plasmar las directrices a seguir por parte del recurso humano, para la realización de las actividades y lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos.

Según, Flor (2018), del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, en su tesis “Manual de procedimientos para el departamento de contabilidad de la base aérea Simón Bolívar, en el periodo 2018”, tuvo como objetivo mejorar el desempeño del personal que ingrese a laborar en la empresa, mediante el diseño de un manual de procedimientos. Para el estudio se empleó el tipo de investigación descriptiva, explicativa y correlacional, con una población y muestra de siete (7) empleados del departamento de contabilidad y finanzas, mediante la aplicación de entrevistas al personal antes mencionado. Llegando a la conclusión que la implementación del manual beneficiará en su mayoría al personal de nuevo ingreso puesto que, los resultados obtenidos evidencian que el personal que labora en esta área se encuentran calificados para el desarrollo de las actividades de manera adecuada (Flor, 2018, p. vii).

Esta investigación guarda relación con el trabajo antes citado puesto que, un manual de procedimientos beneficiará directamente al personal que forma parte de un área en específico, sirviendo como pautas a seguir en el desarrollo de las actividades, detallando claramente los procesos, responsables, tiempos, entre otros.

Finalmente, Rómulo (2017), elaboró el trabajo de tesis, denominado “Manual de procedimientos administrativos y operativos de la Mecánica Laaz 02”, propone como objetivo elaborar un manual de procedimientos administrativos y operativos para la Mecánica Laaz 02 para mejorar la gestión de los procesos administrativos y operativos, a través de la identificación de ciertas debilidades que impiden la adecuada ejecución de los procesos. La muestra considerada para la investigación es de ocho (8) personas correspondientes al área operativa y administrativa, para lo cual se aplicaron como técnicas investigativas la encuesta que fue dirigida a siete (7) empleados y la entrevista que estuvo dirigida al gerente propietario de la microempresa. Concluyendo que los procedimientos se ejecutan de manera ineficiente, debido al manejo empresarial empírico, por lo que resulta importante diseñar un manual de procedimientos administrativos y operativos que aporte a la estandarización de las actividades rutinarias (Rómulo, 2017, p. ix). Existe una relación de este trabajo con la presente investigación, en el análisis de los procesos y las técnicas utilizadas para la recolección de la información, para la cual se

determinó como solución a las deficiencias encontradas la elaboración de un manual de procedimientos acorde a las necesidades de la microempresa.

1.7. Marco teórico

1.7.1. Antecedentes de la organización

1.7.1.1. Descripción breve de la empresa

El Tecnicentro Automotriz “TRDMOTOR” fue fundado el 19 de marzo de 2018, como una empresa especializada en varios aspectos del negocio automotriz; como el mantenimiento preventivo y reparaciones de motores en general de vehículos livianos a diesel y gasolina, venta de repuestos originales y genéricos, con estrictos índices de control de calidad, seguridad, conservando un exacto apego a normas nacionales e internacionales, y un estricto control de cuidado del medio ambiente.

La calidad y garantía de todos sus servicios y la eficacia bajo la cual sustentan sus trabajos son dos de las señas de identidad que mejor los define. Durante más de dos años, los profesionales encargados de la gerencia y administración de la empresa han apostado siempre por trabajar en favor de los clientes brindándoles altos niveles de confianza, calidad, seriedad y sobre todo profesionalismo.

El tiempo de su presencia en el campo automotriz les ha permitido no solo ampliar el área de influencia, sino también el conocer cada uno de los requerimientos de sus clientes, para brindarles la atención que se merecen. TRDMOTOR se encuentra ubicado en la ciudad de Macas capital de Morona Santiago; el cual cuenta con equipos, herramientas y materiales de última tecnología para su correcto funcionamiento.

1.7.1.2. Información general de la empresa

Razón social: TRDMOTOR

Actividad económica principal: Mantenimiento y reparación de vehículos automotores: Reparación mecánica, eléctrica, sistemas de inyección eléctricos.

RUC: 1400259402001

Provincia: Morona Santiago

Parroquia: Macas

1.7.1.3. Misión

Somos una empresa privada, dedicada a la prestación de servicios, en el campo automotriz, cuyo propósito es contribuir con la disponibilidad de movilización de las Empresas, Instituciones y sociedad en general que aporten al desarrollo integral de la provincia.

1.7.1.4. Visión

Ser una empresa calificada en mantenimiento y reparación de vehículos livianos, especializados en el servicio automotriz, con la aplicación de equipos tecnológicos, y una óptima relación de calidad-precio. Nos constituimos como una empresa moderna, eficiente y preparada para afrontar los retos que se presentan día a día.

1.7.1.5. Ubicación de la organización

Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR está ubicada en la calle 5 de agosto, intersección 24 de mayo (Figura 1-1).

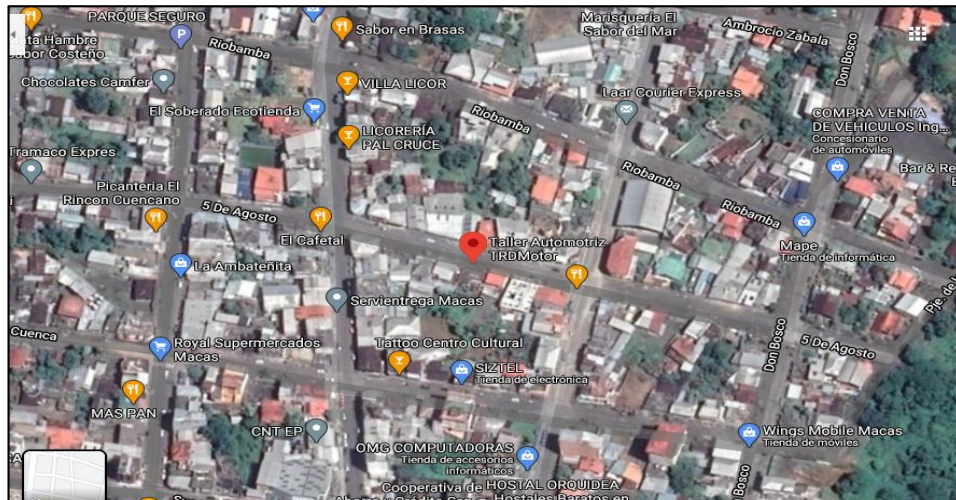


Figura 1-1: Ubicación satelital de TRDMOTOR

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

1.7.1.6. Organigrama estructural

La estructura del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR es sencilla de acuerdo a los niveles jerárquicos y la situación actual del mismo.

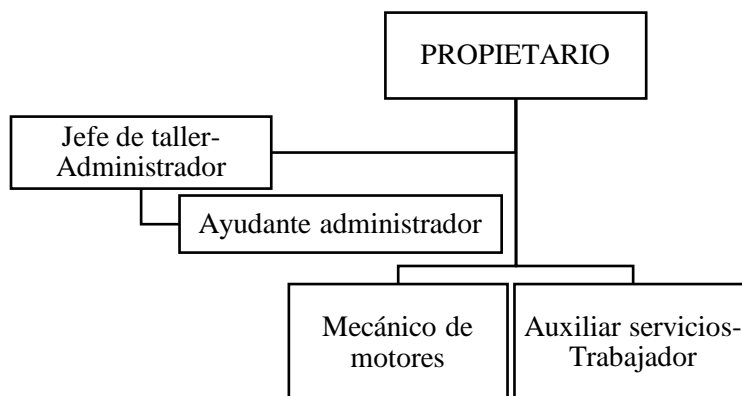


Gráfico 2-1: Organigrama

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021

1.7.1.7. Actividad económica

La actividad económica del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, consiste en:

- Reparación y/o mantenimiento de vehículos automotores, y
- Comercialización de productos relacionados con la naturaleza del negocio como: repuestos, accesorios, lubricantes, filtros, amortiguadores, autopartes, parabrisas, llantas entre otros.

1.7.1.8. Distribución de las áreas de trabajo de la microempresa

Las áreas que conforman el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR se muestra en la Tabla 1-1 y Figura 2-1.

Tabla 1-1: Distribución de áreas

TABLA EXPLICATIVA	
Número	Área
1	Entrada Principal
2	Baños Personal administrativo
3	Sala de espera
4	Bodega de Herramientas
5	Área Operativa
6	Área de Ventas
7	Baños Personal Operativo
8	Desechos

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.



Figura 2-1: Distribución de las áreas de la microempresa

Realizado por: Chuca, T.; Iglesias, K., 2021.

1.7.1.9. Tipo de empresa

El Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, es una microempresa privada con ánimos de lucro, que pertenece al sector terciario o de servicios.

Tabla 2-1: Clasificación del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR

Variables de clasificación	Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR
Según el sector económico	Empresas del sector terciario
Según el ámbito de actividad	Local
Según el tamaño	Microempresa
Según la forma jurídica	Individual
Según la Propiedad del capital	Privada
Según la finalidad	Con ánimos de lucro
Según el tipo de unidad legal	Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad

Realizado por: Chuca, T.; Iglesias, K., 2021.

1.7.2. MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas)

1.7.2.1. Definición

Las MiPymes son un conjunto de empresas que desarrollan una actividad económica que se diferencian entre sí, por los diversos tipos de características que tienen, lo cual define la categorización a las que pertenecen. Godoy (2017), indica que: “MiPymes (micro, pequeñas y medianas empresas) son

consideras como una unidad rural o urbana de explotación económica realizada por una persona natural o jurídica en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios” (Godoy, 2017, p. 51).

En este sentido, estas empresas tienen la flexibilidad de adaptarse al tamaño del mercado, debido a que desarrollan actividades comerciales en cualquier sector, contribuyendo así a la generación de empleos, por lo tanto se puede recalcar que las MiPymes desempeñan un rol fundamental en el desarrollo económico y productivo de un país.

1.7.2.2. Importancia

Según Brainon (2019), indica que la importancia de la MiPymes: “son la espina dorsal de la mayoría de las economías del mundo y desempeñan un papel fundamental en los países en desarrollo pese a que cuentan con un número reducido de trabajadores puesto que, tienen un moderado volumen de facturación” (Brainon, 2019, párr. 2).

Cabe destacar que las MiPymes constituyen una de las principales fuentes de economía de un país, puesto que, están inmersas en todas las actividades productivas de la economía, pero sobre, por su impacto en la generación de fuentes de empleo.

El origen de la mayoría de las MiPymes, son producto de la necesidad por la crisis laboral y económica, más no por la existencia de oportunidades en el mercado, es por esta razón que obliga a muchas personas a emprender tomando el riesgo de sacar adelante un proyecto de trabajo, que les permita el sustento de su economía personal y familiar. El aspecto característico de este tipo de empresas en el ámbito funcional, es la informalidad o empirismo en la forma de realizar sus actividades comerciales, lo cual día a día enfrentan muchos retos para lograr su pleno desarrollo y crecimiento, lo que no impide su transición a la gran empresa.

1.7.2.3. Clasificación de las empresas

Las empresas se conforman de acuerdo a diversos criterios, debido a que existen diferencias entre unas empresas y otras, por lo que resulta importante conocer la funcionalidad de cada una de ellas, de modo que permita desenvolverse adecuadamente en su entorno. En este sentido, se puede decir que la clasificación de estas empresas no depende en sí del número de trabajadores que tienen, sino más bien del total de ingresos que se obtengan anualmente lo que definirá al grupo al que estas pertenecerán.

La clasificación de las empresas según su tamaño, donde predomina los ingresos sobre el número de trabajadores se presentan en la Tabla 3-1.

Tabla 3-1: Clasificación de las empresas según el tamaño

Tamaño empresa	Ventas	Número de personas ocupadas
Grande	V: \$5'000.001 en adelante	P:200 en adelante
Mediana "B"	V: \$2'000.001 a \$5'000.000	P: 100 a 199
Mediana "A"	V: \$1'000.001 a \$2'000.000	P: 50 a 99
Pequeña	V: \$ \$100.001 a \$1'000.000	P: 10 a 49
Microempresa	V: menor o igual a \$100.000	P: 1 a 9

Fuente: CAN, 2009, citado en Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018, p. 8.

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 202.

1.7.3. Control interno

1.7.3.1. Definición

Cortes (2019), menciona que: “el control interno son técnicas y procedimientos elementales que se deben tener presente tanto en un control administrativo y contable para proteger los activos e ingresos de las empresas” (Cortes, 2019, p. 23).

Según Rojas y otros autores (2018), afirman que: “un sistema de control interno abarca aquellos aspectos que se relacionan directamente con la función de los departamentos de contabilidad y finanzas para incluir el control de presupuestos, costos estándar, reportes periódicos relacionados con las operaciones y análisis estadísticos” (Rojas et al., 2018, p. 3).

Con base a lo anterior, se puede concluir que el control interno es un conjunto de mecanismos aplicados dentro de una organización, con el propósito de verificar si el cumplimiento de las actividades establecidos se desarrollan de manera eficiente y eficaz, de manera que ayude al logro de los objetivos y metas institucionales.

1.7.3.2. Importancia

Zamora y otros autores (2018), afirman que la aplicación de los controles internos en las operaciones de una empresa ayudan a su adecuada administración puesto que, al contar con una correcta planificación se dará seguimiento al cumplimiento de estos controles, permitiendo incrementar la eficacia, eficiencia y transparencia en las operaciones que se realizan (Zamora et al., 2018, p. 217).

En este aspecto, es importante la implementación de un sistema de control interno adecuado al tamaño y actividad de la empresa, que permita tener una mayor seguridad en su funcionamiento, y así disminuir la ocurrencia de errores, fraudes y pérdidas provocados por la falta de controles en las actividades y operaciones.

1.7.3.3. Función principal del control interno

De acuerdo con Zamora y otros autores (2018), la función del control interno se basa en: “apoyar a la administración en el logro de los objetivos, proporcionando información mediante análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con su gestión” (Zamora et al., 2018, p. 217). En este sentido, un adecuado control interno garantiza la eficiencia de las actividades y operaciones de la empresa, a través de la correcta ejecución y uso de los controles en las áreas más vulnerables de la misma, convirtiéndose en una herramienta útil para la administración en la toma de decisiones.

1.7.3.4. Modelo de control interno: COSO

COSO, siglas en inglés Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas). Según Quinaluisa y otros autores (2018), afirman que:

El modelo COSO, comisionado por los cinco organismos profesionales financieros más importantes de los Estados Unidos, fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento (Quinaluisa et al., 2018, p. 272).

1.7.3.5. Componentes del control interno COSO I

El modelo COSO I está compuesto por ciertas categorías o componentes del control interno, los cuales guardan relación con la forma de gestionar la organización puesto que, con el cumplimiento adecuado de cada uno de ellos, ayuda a mejorar el desempeño organizacional. Según, Rojas y otros autores (2018), mencionan que:

El control interno incluye hasta cinco componentes, que se generan de los procedimientos mediante los cuales la administración maneja la organización. Se clasifican en: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento (Rojas et al., 2018, p. 5).

A continuación, se detalla cada uno:

- Ambiente de control: considerado la base fundamental para el diseño del control interno en el que se refleja la importancia de contar con un adecuado control interno en las organizaciones y que oriente al recurso humano al desempeño efectivo de sus actividades, de modo que propicie una cultura organizacional sustentada en la ética e integridad.
- Evaluación de riesgos: hace referencia a que las organizaciones independientemente del tamaño, están expuestas a continuos riesgos internos y externos, por lo que resulta esencial que los directivos empresariales establezcan mecanismos óptimos para identificar, analizar y mitigar dichos riesgos.
- Actividades de control: consiste en establecer adecuadamente políticas y procedimientos de control que aseguren el cumplimiento oportuno de las actividades que permitan mitigar los riesgos y lograr los objetivos institucionales.
- Información y comunicación: permite que la gerencia comunique aquella información necesaria y pertinente al personal con respecto al funcionamiento de la organización, de tal forma que ayude a una adecuada toma de decisiones.
- Monitoreo: es el conjunto de procedimientos establecidos por los directivos de la empresa, con la finalidad de realizar seguimientos sistemáticos de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control, lo que permite comprobar la aplicabilidad y dinamismo de este sistema.

1.7.3.6. Otras clasificaciones de control interno

Los tipos de control interno de acuerdo con el momento o en la oportunidad que se aplica, según Meléndez (2016), son los siguientes:

Control previo (antes): Es aquel control que se efectúa antes de que se produzcan las acciones o los hechos que se van a realizar en una empresa.

Control continuado o continuo: Es aquel control que se realiza en cada uno de los niveles de dirección y gerencia al momento de efectuar las actividades (Administración Financiera, operativas y económicas).

Control interno posterior: Es aquel control que comprende los métodos y procedimientos realizados después de que las decisiones administrativas han surtido sus efectos (Meléndez, 2016, p. 44).

Los controles antes mencionados son básicos para que la implementación del control interno aporte con óptimos beneficios a la empresa, puesto que logrará la eficiencia en los procesos internos, permitiendo que cada uno de las operaciones estén constantemente bajo supervisión, lo que ayuda a salvaguardar los recursos de la empresa disminuyendo sus posibles riesgos.

1.7.3.7. Métodos para la evaluación del control interno

La evaluación del control interno en una empresa independientemente de su tamaño o su objeto, es un proceso de revisión y control de la efectividad del sistema de controles internos, con el fin de valorar la situación actual de las operaciones, a través de la identificación de fallas y debilidades en el funcionamiento de la misma, para lo cual es fundamental aplicar los métodos adecuados para llevar a cabo esta actividad, los mismos que se encuentran detallados a continuación:

Meléndez (2016), menciona que el método descriptivo: “consiste como su nombre lo indica en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema” (Meléndez, 2016, p. 122).

Según Calle y otros autores (2020), definen al método de cuestionarios y el método gráfico como:

Método de cuestionarios: que debe ser realizado en base de preguntas las mismas que serán contestadas por los funcionarios y el personal responsable de cada una de las áreas de la empresa, estas preguntas son formuladas de manera que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura del control interno y a su vez la respuesta negativa indique una debilidad.

Metodo gráfico: consiste en describir gráficamente la jerarquía existente dentro de la estructura de las empresas, así como también los procedimientos a través de sus distintas áreas, departamentos y actividades (Calle et al., 2020, p. 446).

De esta manera, se puede mencionar que es fundamental definir una metodología clara y precisa para efectuar la evaluación del control interno, a través del uso de los tres mecanismos más usuales para esta evaluación, sin embargo para lograr una mayor efectividad se puede realizar una combinación de métodos, de modo que permitan establecer si las políticas y procedimientos implantadas se ejecutan adecuadamente y por lo mismo, indentificar las áreas críticas de la organización.

1.7.4. Contabilidad

1.7.4.1. Definición de la contabilidad

Para muchas empresas llevar contabilidad es de gran utilidad, para un manejo adecuado de la información financiera y por medio de ello determinar si la organización está ganando o perdiendo puesto que, con el uso de esta herramienta se podrá conocer la realidad económica y financiera de la misma, por lo tanto llevar contabilidad permite contar con información precisa y real para una adecuada toma de decisiones.

Según Vilches (2019), menciona que: “la contabilidad registra en forma sistemática los hechos con el objeto fundamental de proporcionar la información requerida por la administración para planificar, organizar, dirigir y controlar la empresa” (Vilches, 2019, p.10).

Cabe mencionar que la contabilidad es una herramienta muy importante para toda empresa, principalmente en las pequeñas empresas puesto que, ayuda a la correcta administración y un mejor control de los ingresos y egresos, además contribuye al correcto control interno, de modo que les permite crear una empresa sólida, por lo que evita llevar una operatividad empírica que en algunos casos pone en riesgo su estabilidad por la falta de administración y contabilidad.

1.7.4.2. Importancia de la contabilidad

De acuerdo con Omeñaca (2017), la importancia de la contabilidad radica principalmente en que: “el empresario, por medio de la contabilidad, tendrá constancia de la situación y composición de su patrimonio (estática patrimonial) y controlará su evolución (dinámica patrimonial) con un ordenado registro de datos” (Omeñaca, 2017, p. 21).

En las organizaciones, el manejo de la contabilidad es indispensable para un buen funcionamiento empresarial en el aspecto operativo y legal, pues permite tener un control de las operaciones comerciales, a través del registro y constancia de todos los hechos de forma ordenada y exacta, lo que

ayuda a conocer con exactitud la situación económica y financiera durante un periodo determinado, al proporcionar información útil a la gerencia para una adecuada y oportuna toma de decisiones.

1.7.4.3. Objetivos de la contabilidad

El principal objetivo de la contabilidad es proporcionar información financiera útil y confiable de las operaciones económicas que realiza la empresa, para la adecuada toma de decisiones, además Omeñaca (2017), establece varios objetivos:

- “Informar de la situación de la empresa, tanto en su aspecto económico-cuantitativo como en su aspecto económico-financiero,
- Informar de los resultados obtenidos en cada ejercicio económico, e
- Informar de las causas de dichos resultados” (Omeñaca, 2017, p. 22).

1.7.4.4. Registros contables

En contabilidad, los registros contables hacen referencia a las anotaciones de las operaciones y transacciones comerciales que acumulan datos, de los cuales provee la información financiera, siendo estos muy importantes para determinar la operatividad y productividad de una empresa.

Pérez y Gardey (2015), define que: “registro contable es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico” (Pérez & Gardey, 2015, párr. 1).

Los registros de ingresos y gastos son una herramienta financiera que permiten a las empresas llevar un adecuado control de las entradas y salidas del efectivo sustentados en documentos fuente, estos registros al utilizarse correctamente ayudan a conocer el flujo de efectivo del negocio mes a mes convirtiéndose en información útil para la toma de decisiones.

1.7.5. Administración

1.7.5.1. Definición de la administración

Arteaga y otros autores (2016), afirman que: “la administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa puesto que, se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos” (Arteaga et al., 2016, p. 426).

En este sentido, se deduce que la administración es un proceso sistemático que consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar adecuadamente los recursos disponibles con los que cuenta un determinado organismo social, direccionado principalmente al logro de objetivos de manera eficiente y eficaz, por lo tanto una empresa con una buena administración garantiza la correcta funcionalidad de la misma.

1.7.5.2. *Ámbito de la administración*

De acuerdo con Luna (2015), menciona que el ámbito de la administración es:

El ámbito de desarrollo de la administración es universal, es decir, se aplica en todas partes del mundo, ya sean organismos públicos o privados si ubicándonos en lo particular, la realiza la persona, las familias, las microempresas, pequeñas, medianas y grandes; por último se entenderá que el ámbito de la Administración se determina y aplica en todos los ámbitos que existe (Luna, 2015, p. 33).

De todo lo anterior, se puede mencionar que la administración está involucrada en todos los aspectos de un empresa, y depende de una adecuada planificación y organización de los recursos económicos, humanos y materiales para el logro de beneficios económicos a fin de alcanzar los objetivos y metas empresariales puesto que, para el éxito de cualquier empresa es necesario una buena administración.

1.7.5.3. *Características de la administración*

La administración cuenta con diversas características detalladas a continuación:

- Universalidad: se aplica a cualquier tipo y tamaño de organismo social.
- Especificidad y propósito: la administración posee características distintivas de otras ciencias.
- Unidad temporal: la administración es dinámico puesto que, en un mismo periodo de tiempo se pueden desarrollar diversas etapas, fases y elementos para lograr un fin determinado.
- Unidad jerárquica o amplitud del ejercicio: en cualquier organismo social se establecen una estructura jerárquica que parte del nivel alto hasta el nivel bajo.
- Interdisciplinaria: la administración esta ligado hacia diversas disciplinas.
- Valor instrumental: es el medio que utilizan las organizaciones para lograr un propósito.
- Flexibilidad: la administración se adapta a los diferentes cambios que surgen en una organización (Luna, 2015, pp. 33-34).

Ante lo mencionado, se concluye que la característica principal de la administración se basa en la utilización de las herramientas necesarias para manejar y aprovechar adecuadamente los recursos operativos con los que cuenta la organización, lo que permite tener un mejor control de dichos recursos y maximizar los resultados a través del establecimiento, búsqueda y logro de los objetivos propuestos.

1.7.5.4. Funciones de la administración

Las funciones administrativas son consideradas como un proceso correcto de administración, el cual a través de determinadas actividades permiten incrementar el nivel de eficiencia a corto y largo plazo en una organización, de acuerdo con Luna (2015), las principales funciones son:

- *Planear: visualizar el futuro y trazar el programa de acción.*
- *Organizar: construir tanto el organismo material como el social de la empresa.*
- *Dirigir: guiar y orientar al personal.*
- *Coordinar: ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.*
- *Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas* (Luna, 2015, p. 42).

Cabe mencionar que para lograr una buena gestión administrativa, es importante aplicar los componentes que constituyen las etapas del proceso administrativo en una empresa, los mismos que están enfocados en planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades que permitan mejorar el rendimiento empresarial, a través de la ejecución y potencialización de las tareas de manera eficiente para el logro de los objetivos y metas planteados.

1.7.6. Manual

1.7.6.1. Definición del manual

El contar con un manual dentro de una organización es de gran utilidad, pues abarca un conjunto de pasos o directrices que son un excelente medio de comunicación entre un área y otra, permitiendo la ejecución adecuada y sistemática de las actividades cotidianas de una empresa. Asanza y otros autores (2016), afirman que: “los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa” (Asanza et al., 2016, p. 1).

En definitiva, se puede concluir que los manuales sirven como guía operativa y medio de comunicación entre las diferentes áreas de una empresa, pues describen de manera detallada la forma que se deben realizar las actividades por parte del personal, permitiendo que la funcionalidad de la organización sea óptima.

1.7.6.2. Ventajas de los manuales

La implementación de los manuales en las organizaciones de acuerdo con Gómez (1994), poseen las siguientes ventajas:

- *Logra y mantiene un sólido plan de organización.*
- *Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.*
- *Facilita el estudio de los problemas de organización.*
- *Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.*
- *Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.*
- *Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización* (Gómez, 1994, citado en Manuales de Administración, 2013, párr. 2).

Se puede destacar que la ventaja principal de los manuales es servir como fuente permanente de información útil e idónea de las áreas o departamentos de una empresa, a través de una documentación clara y precisa sobre las actividades a desarrollar por parte del personal, de modo que propicie uniformidad en el trabajo.

1.7.6.3. Desventajas de los manuales

Algunas empresas consideran innecesario contar con un manual para su funcionamiento interno puesto que, Gómez (1994), afirma la existencia de las siguientes desventajas:

- *Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.*

- *Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.*
- *Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.* (Gómez, 1994, citado en Manuales de Administración, 2013, párr. 3)

De lo mencionado anteriormente se concluye que unas de las desventajas más relevantes del uso de los manuales en las organizaciones es que son considerados innecesarias debido al tamaño de ciertas empresas puesto que, al contar con un número reducido de empleados sus actividades y funciones están definidos claramente.

1.7.7. Manual procedimientos

1.7.7.1. Definición del manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos cumplen un papel fundamental en el desarrollo de las tareas y actividades de cualquier empresa puesto que, contienen políticas, procedimientos, procesos y pasos que guían a un mejor desempeño laboral, permitiendo así a los trabajadores conocer con claridad las actividades a desarrollar dentro del área en la que se encuentran. Vázquez y otros autores (2017), definen al manual de procedimientos como: “el conjunto de documentos que describen de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa” (Vázquez et al., 2017, p. 4).

1.7.7.2. Importancia del manual de procedimientos

Vivanco (2017), afirma que: “los manuales de procedimientos son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente” (Vivanco, 2017, p. 252).

Con base en lo anterior, se deduce que implementar o contar con un manual de procedimientos dentro de una organización independientemente de su tamaño, actividad o sector al que pertenece es imprescindible puesto que, en el mismo se detallan aquellas actividades generales y específicas propias de cada una de las áreas que forman parte de una organización, siendo este el eje central para el funcionamiento adecuado de dichas actividades.

1.7.7.3. *Objetivos del manual de procedimientos*

Según Vivanco (2017, p. 250), un manual de procedimientos persigue diversos objetivos:

- *Permiten fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido.*
- *Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.*
- *Estandarizan los métodos de trabajo.*
- *Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general. La ubicación consiste en identificar dentro del procedimiento el lugar físico en donde se encuentran los documentos que acompañan a las actividades, éste puede ser: archivero, computadora, diskette, escritorio, almacén, entre otras (Vivanco (2017, p. 250).*

Un manual de procedimientos posee diversos objetivos, sin embargo, el más relevante está enfocado en describir de manera cronológica y ordenada los pasos que deben seguirse para el desarrollo correcto y sistemático de las actividades que son responsabilidad del personal involucrado en el funcionamiento normal de una organización.

1.7.7.4. *Manuales de procedimiento y su vinculación con el control interno*

Los manuales de procedimientos tienen una vinculación directa con el control interno en una empresa, de acuerdo con Vivanco (2017), indica:

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia. El control interno busca el mejoramiento continuo y por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión (Vivanco, 2017, p. 252).

Con base en lo anteriormente citado, se puede deducir que existe una importante vinculación entre el control interno y los manuales de procedimientos puesto que, las organizaciones buscan diferentes alternativas para contar con un adecuado control interno, el cual toma como herramienta fundamental

la implementación de este tipo de manuales que permitan guiar el cumplimiento oportuno de las actividades, a través de la descripción detallada de los procedimientos que se utilizan dentro de la empresa.

1.7.7.5. Metodología para la elaboración de los manuales de procedimientos

Para la elaboración de los manuales, Vázquez y otros autores (2017), afirman que se debe aplicar las siguientes actividades:

- *Recopilación de la información, ya sea a través de la investigación documental o de la investigación de campo y análisis de la información;*
- *Desarrollo y estructuración del manual; y*
- *Validación y presentación final* (Vázquez et al., 2017, p. 5).

Para llevar a cabo la elaboración de un manual de procedimientos es importante destacar que se debe realizar un estudio preliminar de la organización, generando así información útil que abarque todos los aspectos necesarios para el desarrollo del mismo, enfocándose siempre en servir como guía para la ejecución de actividades.

1.7.7.6. Contenido del manual de procedimientos

El contenido de un manual de procedimientos no tiene una estructura fija de elaboración, debido a que depende de las necesidades de cada empresa. Para la propuesta del diseño del manual de procedimientos administrativos y contables en la microempresa TRDMOTOR está basado en la siguiente estructura:

- Portada
- Título
- Tabla de contenido
- Introducción
- Objetivo y Alcance
- Descripción de los procedimientos

Con base en lo anterior, se deduce que el contenido o estructura de un manual de procedimientos es dinámico, debido a que siempre dependerá de las necesidades que se desea cubrir dentro de una

organización, para lo cual el o los encargados de su elaboración, deben enfocarse en elegir el contenido del manual tomando en cuenta la función que va a desempeñar.

1.7.8. Manual de procedimientos administrativos

1.7.8.1. Definición del manual de procedimientos administrativos

Un manual de procedimientos administrativos constituye una herramienta indispensable para la ejecución de las actividades de cada departamento puesto que, dicho manual contiene elementos y pasos que sirven de instrumento para llevar a cabo de forma eficiente y eficaz las acciones dentro de los departamentos. Según Vivanco (2017), indica que: “los manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación que permite tener la información organizada de la organización de acuerdo con las actividades que deben seguirse y las funciones del personal de la entidad” (Vivanco, 2017, p. 251).

1.7.8.2. Objetivos del manual de procedimientos administrativos

Un manual de procedimientos administrativos de acuerdo con Vivanco (2017), posee los siguientes objetivos:

- “Presentar una visión de la organización,
- Determinar las funciones asignadas a cada departamento de la organización, y
- Establecer la jerarquía de la organización” (Vivanco, 2017, pp. 251-252).

El objetivo principal que persigue un manual de procedimientos administrativos es facilitar y guiar el cumplimiento oportuno y adecuado de las actividades y/o funciones de las áreas que conforman una empresa, mediante una visión global y clara de cada una de estas actividades que ayudan a un desempeño eficaz de la organización.

1.7.9. Manual de procedimientos contables

1.7.9.1. Definición del manual de procedimientos contables

Vivanco (2017), define al manual de procedimientos contables como:

Los manuales contables son documentos que sirven de guía para realizar los procedimientos contables en una organización en el cual se detallan las políticas a seguir para el correcto manejo de cada cuenta para poder garantizar que la información financiera sea más transparente (Vivanco, 2017, p. 252).

De acuerdo con lo anteriormente citado, se puede decir que para una organización el contar con un manual de procedimientos contables es de vital importancia puesto que, en esta guía se plasman los pasos o secuencias que son útiles para el registro de las operaciones contables que lleva a cabo una organización.

1.7.9.2. Objetivos del manual de procedimientos contables

Como lo menciona Vivanco (2017), un manual de procedimientos contables posee los siguientes objetivos:

- “Ser una guía para las operaciones de la organización y que estas se desarrollen de una manera eficiente,
- Ser una guía para el entrenamiento del personal, y
- Facilitar la comunicación e interpretación de los procedimientos y políticas contables” (Vivanco, 2017, p. 252).

Se deduce que el objetivo global de un manual de procedimientos contables es integrar un conjunto de pasos, procesos e instrucciones que sirven como punto de partida para registrar y operar las transacciones contables de una empresa, a través de información ordenada, detallada y completa que facilite la toma de decisiones.

1.8. Marco conceptual

1.8.1. Control

Pereira (2019), expresa que: “un control es cualquier acción dictada o implantada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos” (Pereira, 2019, p. 20).

1.8.2. Control interno

Como menciona Vega de la Cruz (2016), en su artículo científico que: “el control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos” (Vega de la Cruz, 2016, p. 51).

1.8.3. Empresa

Según Blandez (2014), una empresa es: “una organización social que utiliza gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos, los cuales pueden ser enfocados a: generar lucro (ganancias) y atender una necesidad” (Blandez, 2014, p. 16).

1.8.4. Microempresa

De acuerdo con Flores (2018), menciona que la microempresa es: “una forma de producción en menor escala y con características personales o familiares en el área de comercio, producción, o servicios que tiene como de 1 a 15 empleados máximo” (Flores, 2018, párr. 1).

1.8.5. Procedimientos

Como lo menciona Vivanco (2018), en su artículo científico define a los procedimientos como:

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos (Vivanco, 2017, p. 249).

1.8.6. Procedimientos administrativos

Son el conjunto de acciones realizadas sistemáticamente por parte de la administración de una organización para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.8.7. Procedimientos contables

Son aquellos procesos efectuados para el registro de transacciones u operaciones por parte del personal del departamento de contabilidad, con el propósito de generar información económica y financiera de una empresa.

1.8.8. Procesos

Según Hernández (2016), indica que: “son las diversas actividades que se requieren para generar un resultado, dichas actividades se alimentan de varios componentes (proveedores, insumos, servicios, etc.) que agregan valor al resultado final” (Hernández et al., 2016, p. 143).

1.8.9. Manual

Un manual es un documento que contiene información ordenada, detallada y sistemática de aspectos relacionados con una organización tales como: objetivos, políticas, instrucciones, procesos y funciones que guíen al personal hacia una mejor ejecución de actividades.

1.9. Marco legal

El propietario del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, ejerce su actividad económica, como persona natural no obligada a llevar contabilidad, conforme lo establece la Ley de Régimen Tributario Interno y el Registro Único de Contribuyentes.

Para su normal funcionamiento la microempresa se encuentra legalmente establecida, que cumple con los permisos de uso de suelo, permiso del cuerpo de bomberos del cantón Morona, patente municipal, registro Ambiental otorgado por el Ministerio del Ambiente y otros requisitos determinados en las regulaciones legales vigentes.

1.9.1. Registro Único de Contribuyentes (RUC)

El Registro Único de Contribuyentes es un documento indispensable que permite la clasificación e identificación de los contribuyentes, en el cual sirve para realizar legalmente alguna actividad económica.

Es importante mencionar que al momento de la inscripción y obtención del RUC los contribuyentes tienen la responsabilidad de cumplir todas sus obligaciones tributarias, además emitir comprobantes de venta autorizados por el SRI, de modo que sustente la transferencia de bienes o prestación de servicios.

1.9.2. Reglamento para la aplicación Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

La microempresa Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR se denomina “Persona natural no obligada a llevar contabilidad”, por lo que tiene la obligación de llevar un registro de los ingresos y gastos del negocio, el cual debe tener una estructura adecuada e idónea, de modo que permita gestionar y llevar un correcto control diario de la entrada y salida de dinero. Además, aquellos documentos sustentatorios de los registros de ingresos y gastos, deberán conservarse durante siete años consecutivos puesto que, a través de estos se podrán hacer frente a auditorías futuras realizadas por la autoridad competente (Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2020, establece, Artículo 38).

Los comprobantes de ventas son documentos que acreditan la ejecución de una operación económica, convirtiéndose en la única herramienta que garantiza las transacciones realizadas por los contribuyentes, a través del archivo y resguardo de dichos comprobantes. Las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad emitirán estos comprobantes a partir del monto establecido o cuando el cliente lo solicite (Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2020, Artículo 40).

1.9.3. Régimen Impositivo para Microempresas

El Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR de acuerdo con sus ingresos brutos y al número de trabajadores es considerado como microempresa, por lo que está en la obligación de acogerse al Régimen Impositivo para Microempresas conforme estipula el Servicio de Rentas Internas.

Las microempresas permanecerán en este régimen mientras perdure su condición, sin que en ningún caso su permanencia sea mayor a 5 ejercicios fiscales, posteriormente, se sujetarán al Régimen General (Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2020, Artículo 253.3).

1.9.3.1. Deberes formales de los contribuyentes

De conformidad con el Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno en el Art. 253.11 establece que los deberes formales para los contribuyentes sujetos a este régimen son:

- *Emitir comprobantes de venta de conformidad con lo dispuesto en este título y demás normativa vigente,*
- *Llevar contabilidad o un registro de ingresos y gastos según corresponda,*
- *Presentación de declaraciones,*
- *Presentación de anexos de información cuando corresponda, y*
- *Los demás deberes formales señalados en el Código Tributario* (Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2020, Artículo 253.11).

1.9.3.2. Beneficios del Régimen Impositivo para Microempresas

Los beneficios de pertenecer al Régimen Impositivo para Microempresas según el Servicio de Rentas internas (2020), son las siguientes:

- “Reducir significativamente el número de deberes formales;
- Apoyar a la liquidez del microempresario; y
- Agilitar y simplificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias” (Servicios de Rentas Internas, 2020, párr. 3).

1.9.4. Código de trabajo

El Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR está sujeto al Código de trabajo, para la realización de los contratos de trabajo y el pago de sueldos al personal que labora dentro de esta microempresa, con el fin de precautelar la protección al derecho de los trabajadores que están bajo el mando de los empleadores, y de esta manera cumplir satisfactoriamente la normativa vigente. De acuerdo con la normativa legal vigente, las obligaciones mínimas que el empleador debe cumplir frente a los trabajadores son las siguientes:

- Celebrar un contrato de trabajo;
- Afiliación de los trabajadores a la seguridad social (IESS);
- Pagar el sueldo básico (400 \$);
- Pagar los décimos tercer y cuarto sueldo;
- Aportar al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el porcentaje (IESS) el 11,15% del salario mensual del trabajador; y
- Pagar mensualmente el Fondo de reserva a partir del segundo año de trabajo.

1.9.5. Ley de gestión ambiental

“Art. 20. Para el inicio de toda actividad que suponga riesgo ambiental se deberá contar con la licencia respectiva, otorgada por el Ministerio del ramo” (Ley de Gestión Ambiental, 2004, Artículo 20).

TRDMOTOR al ser una empresa de prestación de servicios dedicada a realizar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, genera un cierto grado de contaminación ambiental debido a que produce residuos peligrosos que al ser manipulados erróneamente pueden ocasionar daños irreversibles a la salud y el medio ambiente, por lo que resulta fundamental para el Tecnico Automotriz contar con el respectivo registro y plan de manejo ambiental para prevenir, mitigar, controlar, corregir y compensar los posibles impactos ambientales negativos, de modo que asegure el bienestar social en la zona de influencia y el ecosistema en general. El Ministerio del Ambiente en su calidad de Autoridad Ambiental Nacional, en cumplimiento de sus responsabilidades establecidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley de Gestión Ambiental emite el Registro Ambiental y Plan de Manejo Ambiental de acuerdo a la resolución N° 230808 para el proyecto, obra o actividad TRDMOTOR.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

La investigación cualitativa se orienta a comprender, cualificar, describir e interpretar los problemas de estudio, a través de la identificación de las causas que lo originaron, para lo cual no utiliza datos numéricos, sino aquella información detallada y completa de la realidad o fenómeno investigado en su contexto natural (Trujillo et al., 2019, p. 38).

Por lo tanto, la investigación realizada tiene un enfoque cualitativo, en el cual se logró hacer una caracterización de la situación actual de la microempresa, mediante la recopilación de datos proporcionados directamente por el personal que labora en la misma, en el que ayudaron a describir e identificar la problemática relacionado con los procedimientos administrativos y contables que maneja el Tecnicentro Automotriz.

2.2. Nivel de investigación

La investigación descriptiva es un tipo de estudio que se encarga de especificar, detallar e identificar aquellas características fundamentales de la situación o fenómeno en el que se centra el estudio puesto que, en este nivel de investigación el propósito fundamental es “describir” y no “explicar” dichos hechos (Bernal, 2016, p. 161).

Dentro de este contexto, para la realización del presente estudio se empleó el tipo de investigación descriptiva puesto que, permitió identificar la realidad de la problemática y describir o especificar los procedimientos administrativos y contables que se deben realizar y ejecutar dentro de la microempresa, los mismos que son necesarios para la elaboración del manual.

2.3. Diseño de investigación

El estudio de caso es un instrumento o método de investigación, que forma parte de la investigación cualitativa, el cual se caracteriza por estudiar y describir en profundidad y en detalle un elemento que sirve de base para la investigación, considerando principalmente sus características internas y el contexto en el que se produce. Las distintas fuentes o métodos de recolección de datos más utilizados son: la observación estructurada, las entrevistas, los cuestionarios, los diarios, las autobiografías, los

documentos personales, la correspondencia, entre otros; no obstante, la aplicación de técnicas van a depender según la disciplina a la que corresponda el estudio (Bernal 2016, p. 150).

Para la aplicación de este diseño de investigación fue importante hacer uso de diferentes técnicas de recolección de datos, que posibilitaron analizar adecuadamente el objeto de estudio de forma inductiva, a través del cual se conoció si existe una vinculación lógica de la información obtenida de las distintas perspectivas.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Investigación de campo

La investigación de campo se centra en la obtención de datos e información de fuentes primarias relacionadas directamente con la problemática de estudio, a través de la utilización de técnicas de recolección específicas, con la finalidad de comprender, observar e interactuar con los elementos que forman parte del entorno natural del fenómeno a investigar.

2.4.2. Investigación documental

La investigación documental es una técnica de investigación cualitativa que consiste en obtener información a través de diferentes tipos de fuentes documentales como: fuentes primarias y fuentes secundarias que sustenten el tema objeto de estudio. Se utilizó la investigación de campo y documental con el fin de obtener información relevante de la situación actual del Tecnicentro Automotriz, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitieron identificar aquellos procedimientos que presentan deficiencias significativas que de cierta forma afectaban el funcionamiento normal de la microempresa. Con base en toda la información recopilada, analizada e interpretada se plantea como solución a la problemática encontrada, la elaboración de un manual de procedimientos administrativos y contables que dirija la ejecución adecuada de las actividades.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Según Bernal (2016), indica que: “la población es la totalidad o el conjunto de todos los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y a los cuales se refiere la investigación” (Bernal,

2016, p. 213). Bajo este contexto, cabe mencionar que la población que se analizó en la presente investigación la conforman todos los empleados de la microempresa TRDMOTOR, considerando que es una población finita puesto que, se conoce con exactitud el número de individuos que lo forman, a continuación, se detalla en la Tabla 1-2.

Tabla 1-2: Población de estudio de la microempresa TRDMOTOR

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Propietario	1
Personal administrativo	2
Personal operativo	2
TOTAL	5

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

2.5.2. Muestra

La muestra es una parte representativa de elementos del total del universo; debido a que la población de estudio es pequeña y se contará con la participación de todos los empleados, se consideró innecesario realizar el cálculo de la muestra.

2.6. Métodos y técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos de investigación

2.6.1.1. Método inductivo

El método inductivo consiste en la realización de un estudio inicial de los hechos particulares que permitan generar conclusiones a nivel global de la situación estudiada (Bernal, 2016, p. 71). Se aplicó este método a partir de la constatación de la problemática que presenta la microempresa, a través del análisis de cada una de las áreas que forman parte del contexto natural del fenómeno a estudiar, lo que permitió formular conclusiones de carácter general acorde a las deficiencias encontradas.

2.6.1.2. Método analítico

Bernal (2016, p. 71), afirma que el método analítico “consiste en descomponer un objeto de estudio al separar cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal, 2016, p. 71). La aplicación de este método permitió el análisis de la situación actual de la microempresa y su funcionamiento, el cual ayudó a estudiar el manejo adecuado de los procedimientos administrativos y contables ejecutados actualmente.

2.6.2. Técnicas de investigación

Tabla 2-2: Clasificación de las técnicas e instrumentos de investigación

DISEÑO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Diseño de investigación documental	Análisis doc. fuentes primarias	Hoja de resumen
	Análisis doc. fuentes secundarias	Hoja de resumen
Diseño de investigación de campo	Observación (estructurada)	Ficha de Observación
	Entrevista (Estructurada)	Guía de entrevista
	Entrevista (Semiestructurada)	

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Las técnicas utilizadas fueron la entrevista, la cual fue realizada al Propietario de la microempresa, personal administrativo y personal operativo, además se utilizó la técnica de observación.

2.6.2.1. Observación

De acuerdo con Monroy y Nava (2018), menciona que la observación es: “la habilidad para reconocer y obtener datos del objeto de estudio, mirando detalladamente lo que interesa al investigador en un espacio y tiempo delimitado y en situaciones particulares” (Monroy & Nava, 2018, p. 108).

Por esa razón, esta técnica de investigación permite obtener información pertinente y oportuna de fuentes primarias, a través de visitas periódicas a la microempresa para observar cómo se llevan a cabo las actividades y tareas cotidianas que se vinculan con los procedimientos administrativos y contables.

2.6.2.2. *Entrevista*

Según Trujillo y otros autores (2019), menciona que: “la entrevista es una técnica de interacción social entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado), la cual permite recolectar una gran cantidad de información sobre un determinado tema a investigarse” (Trujillo et al, 2019, p. 69). Una de las técnicas de recolección de datos que se empleó para llevar a cabo el presente trabajo fueron: la *entrevista estructurada*, que fue dirigida al personal operativo y la *entrevista semiestructurada*, que se aplicó al propietario y al personal administrativo de la microempresa, lo que permitió obtener información general de la situación actual del Tecnicentro Automotriz a través de un proceso directo de comunicación.

2.6.3. *Instrumentos de investigación*

2.6.3.1. *Ficha de observación*

La ficha de observación se aplicó para conocer el entorno en donde se llevan a cabo los procesos, para analizarlos con base en el funcionamiento real de los mismos.

2.6.3.2. *Guía de entrevista*


Este instrumento sirvió para la realización de las entrevistas a los diferentes empleados del taller, lo que ayudó a conocer e indagar los aspectos claves de los procesos del mismo.

2.7. **Análisis e interpretación de resultados**

En este apartado se da a conocer el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las diferentes técnicas de recolección de datos. Con la obtención de la información, a través de las entrevistas aplicadas al personal que labora en el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, y la observación de campo a través de una ficha de observación se realizó el análisis de resultados, lo cual permitió contrastar los hechos encontrados en el análisis de los procesos y procedimientos de esta microempresa.

2.7.1. Conocimiento preliminar de la microempresa “TRDMOTOR”

Tabla 3-2: Conocimiento preliminar

TECNCENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR	
Conocimiento Preliminar	
FECHA: 29 de Enero del 2021	HORA: 9:00 am
<p>Ficha de observación</p> <p>Las visitas iniciales a la microempresa TRDMOTOR se realizaron con la finalidad de conocer el funcionamiento de las actividades que desarrolla el personal involucrado y las áreas que componen a dicho negocio, en donde se observó aspectos como:</p> <p>La infraestructura que cuenta es adecuada para el trabajo, se encuentra ubicada en la Calle 5 de agosto, intersección 24 de mayo en la ciudad de Macas, está conformado por tres principales áreas administrativo, ventas y operativa, adicionalmente posee una bodega de herramientas e insumos de trabajo, dos baños y un espacio de desechos del taller, es un bien inmueble propio en donde realiza la prestación de servicios, lo cual significa una ventaja al no poseer un local de arriendo.</p> <p>Además, posee tres cámaras de seguridad que salvaguardan los bienes del negocio, así como también las instalaciones de trabajo son idóneas, es decir, existencia de una cubierta, piso de cemento con pintura de alto tráfico que evita incidentes laborales, no existe ningún cable suelto y poseen las normas de seguridad necesarias.</p> <p>TRDMOTOR cuenta con un área administrativa representado principalmente por el Ing. Kevin Siavichay, el cual organiza, dirige y controla las actividades de trabajo puesto que, los dueños del taller acuden al negocio dos veces por semana, debido a que poseen otras obligaciones laborales externas, no obstante, están involucrados en la administración del taller automotriz. Esta área cuenta con suficientes equipos y suministros de oficina para el desarrollo de las actividades diarias.</p> <p>El área operativa cuenta con los materiales, herramientas e insumos de trabajo, maquinaria y equipos de protección individual necesarios para brindar servicios de calidad, sin embargo, las herramientas e insumos de trabajo situadas en la bodega, se encuentran desorganizadas, y de igual forma los trabajadores no utilizan permanentemente los equipos de protección individual que afectan en forma directa o indirecta al adecuado desarrollo del proceso de prestación de servicios.</p>	

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

2.7.2. Entrevista aplicada a propietario de la microempresa “TRDMOTOR”

Tabla 4-2: Entrevista al propietario

Entrevista al Propietario de la microempresa	
Nombre: Sr. Raúl Auquilla	Cargo: Propietario
Fecha de entrevista: 27 de enero del 2021	Hora: 18h00 pm
Objetivo: Conocer la percepción del propietario respecto al funcionamiento en general del taller automotriz.	
<p>Preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <p>¿Hace cuánto se constituyó la microempresa?</p> <p>La microempresa se constituyó hace aproximadamente tres años.</p> <p>¿Cuál es la actividad comercial de la microempresa?</p> <p>Reparación en el parque automotor tanto mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos livianos y semipesados, además comercialización de repuestos.</p> <p>¿Cuántas personas laboran permanentemente dentro del taller y sí en temporadas específicas se contrata personal adicional?</p> <p>Tres personas laboran permanentemente y no se contrata más personal debido a que las instalaciones no lo permiten.</p> <p>¿Los empleados tienen claramente definidos las funciones a realizar en sus puestos trabajo?</p> <p>Sí, tienen claramente definidos las funciones a realizar.</p> <p>¿Cómo se efectúa el proceso de selección y contratación de personal en la microempresa?</p> <p>El proceso de selección y contratación del personal fue realizado al inicio de operaciones de la microempresa, es decir una sola vez para el inicio de las actividades económicas del taller.</p> <p>¿El personal del taller labora bajo un contrato de trabajo donde se estipule las actividades a realizar y los beneficios sociales a recibir?</p> <p>El personal labora bajo un contrato de trabajo que garantiza el cumplimiento de sus derechos que la ley los ampara.</p> <p>¿La empresa tiene actualmente subcontrataciones, cuantos, cómo y porque se maneja este tipo de tercerización?</p> <p>No, las actividades que realiza el taller son independientes, pero mantienen alianzas estratégicas con cuatro negocios en los servicios de: lavadora de autos, electricidad automotriz, enllantadora y mantenimiento de bombas de inyección de diésel.</p> 	

8. **¿Recibe información financiera oportuna que le permita conocer la situación actual de la microempresa?**

Sí, se proporciona un reporte mensual de las ventas y compras realizadas puesto que, esta información se genera a partir de las declaraciones mensuales.

Además, el Tecnicentro Automotriz posee un crédito de 20 años al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social).

9. **¿Considera que es importante contar con un manual de procedimientos dentro de las empresas?**

Sí, es importante que las empresas cuenten con un manual de procedimientos debido a que cada proceso debe contar con un flujograma definido que facilite la realización de las actividades.

10. **¿Estaría dispuesto a implementar en el taller un manual de procedimientos administrativos y contables y cómo beneficiaría al taller?**

Sí, estaría dispuesto a implementar un manual de procedimientos, sin embargo, para sacar el máximo de provecho de este manual sería recomendable contar adicionalmente con una herramienta informática. La implementación de este tipo de manual permitirá que los empleados conozcan claramente las actividades que deben desarrollar, así mismo los documentos que involucran cada proceso.

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021

2.7.3. *Entrevista aplicada al personal administrativo de la microempresa*

Tabla 5-2: Entrevistas al personal administrativo

Entrevista al Personal administrativo	
Nombre: Ing. Kevin Siavichay Sra. Tatiana Jaramillo	Cargo: Personal administrativo
Fecha de entrevista: 29 de enero del 2021	Hora: 9h00 am
Objetivo: Recolectar información respecto a la funcionalidad del taller automotriz.	
Preguntas:	
1. ¿Se realiza tomas físicas del inventario dentro de un periodo específico? Solo se realiza tomas físicas de inventario de manera anual.	
2. ¿Hacen uso de algún instrumento para el control de inventarios? No se utiliza ningún instrumento manual o informático para el control de los inventarios.	

3. **¿Se conoce con exactitud el estado actual del stock en inventario de cada uno de los artículos?**

No se conoce con exactitud las cantidades de cada uno de los productos.

4. **¿Existe un control del uso de las herramientas utilizadas en la reparación y/o mantenimiento del vehículo?**

No existe un adecuado control de las herramientas utilizadas por los mecánicos en la reparación y/o mantenimiento vehicular puesto que, la solicitud de estos se realiza únicamente de manera verbal.

5. **¿Existen políticas para el cobro de ventas a crédito?**

Las ventas a crédito a clientes por la prestación de servicios se realizan solo a clientes de confianza, con el máximo de tiempo de espera de un mes, para lo cual, llegado el tiempo de espera se procede a realizar las llamadas respectivas para el cobro. No está bien definido las políticas de cobro.

6. **¿Cómo se registra el efectivo de ingresos y gastos?**

Se realiza registros de ingresos y gastos poco detallados a base de Microsoft Excel.

7. **¿Se realizan facturas de resumen de transacciones que no se hayan emitido facturas menores o iguales a 4\$?**

Se realizan facturas resumen de transacciones menores o iguales a 4\$, cuando los clientes no hayan solicitado comprobantes de ventas.

8. **¿Se realizan reportes sobre la situación económica del taller?**

Se realizan reportes financieros para la declaración y pago de los impuestos.

9. **¿Se archivan adecuadamente los documentos (facturas de ventas y compras)?**

Sí, se lleva un archivo de todas las facturas de ventas y compras.

10. **¿Es su responsabilidad realizar las declaraciones mensuales del IVA?**

Sra. Tatiana Jaramillo es la persona encargada de realizar las declaraciones del IVA mensualmente.

11. **Ha existido problemas con el SRI por el incumplimiento de las declaraciones del IVA**

En algunas ocasiones existen inconvenientes debido a que la persona encargada de esta actividad, se descuida de realizar las declaraciones correspondientes generando notificaciones por parte del SRI.

12. **¿El taller realiza declaraciones al impuesto a la renta?**

Sí, anteriormente se pagaba de manera anual y ahora con denominación de Régimen de Microempresa se paga de manera semestral.

13. **¿Cómo se establecen los precios de venta de productos y prestación de servicios?
¿Cuál es margen de utilidad? ¿Se considera los elementos del costo para el cálculo del precio en los servicios?**

Los cálculos de los precios por la prestación de servicios se realizan empíricamente y el cálculo de los precios para la venta de mercadería tomando como base una utilidad del 13%.

14. **¿Cómo se realiza el cálculo de los sueldos a pagar al personal?**

Sra. Tatiana Jaramillo es la persona encargada del cálculo de los sueldos al personal tomando como base el sueldo básico, aporte patronal y los fondos de reserva.

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

2.7.4. *Entrevista aplicada al personal operativo de la microempresa*

Tabla 6-2: Entrevistas al personal operativo

Entrevista al Personal operativo	
Nombre: Ing. Carlos Chica Sr. Rosendo Pazto	Cargo: Mecánico de Automotores Cargo: Auxiliar servicios - trabajador
Fecha de entrevista: 29 de enero del 2021	Hora: 11h00 am
Objetivo: Recolectar información relacionada con el ambiente laboral del taller automotriz.	
Preguntas:	
1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el taller? Los dos trabajadores del personal operativo laboran aproximadamente 3 años en el taller.	
2. ¿Qué nivel de instrucción académica posee? El mecánico de automotores posee un nivel de instrucción mayor que el auxiliar de servicios-trabajador.	
3. ¿Dentro del contrato de trabajo se encuentra estipulado sus obligaciones y derechos? En el contrato de trabajo de las dos personas que laboran en el área operativa se estipula y detalla las obligaciones y derechos a los que están sujetos de acuerdo al código de trabajo.	
4. ¿Las actividades que realiza están de acorde a su perfil profesional? Las actividades que realiza el personal operativo si están acorde a su perfil profesional.	
5. ¿Usted tiene bien establecido las funciones que tiene que cumplir dentro de la microempresa en la cual le lleve a tener buen desempeño en sus actividades? El personal entrevistado tiene establecido de manera clara las funciones que debe cumplir de modo que oriente a un eficiente desempeño laboral.	

6. ¿Para la realización de las actividades cuenta con los equipos y herramientas necesarios para su seguridad laboral?

Para brindar un servicio de calidad la administración dota de los equipos y herramientas necesarios al personal a cargo.

7. ¿Considera usted que el espacio físico donde lleva a cabo sus actividades es el adecuado?

Con respecto al espacio físico donde se desarrolla las actividades operativas, es óptimo y adecuado.

8. ¿Cómo es el ambiente laboral en el taller?

El ambiente laboral existente en el taller se considera adecuado y ameno.

9. ¿Existe el registro de uso y responsabilidad de las herramientas utilizadas para el mantenimiento de los vehículos?

Para hacer uso de las herramientas e insumo en la prestación de servicios no existe el debido registro ni control de la utilización de los mismos, debido que todo se realiza de manera verbal.

10. ¿Existe puntualidad en el pago de salarios?

El pago de salarios se lo realiza en los tiempos establecidos.

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

2.7.4.1. Análisis de las entrevistas

Con la aplicación de las entrevistas al personal antes mencionado se identificó que existen deficiencias en el funcionamiento normal en el área administrativa y operativa de la microempresa, en lo referente a no contar con un organigrama estructural sin embargo, el personal que laboran permanentemente tienen definidos claramente las funciones a realizar, en este sentido, cabe mencionar que la información proporcionada por parte del propietario es errónea con respecto a las contrataciones temporales del personal, debido a que se constató mediante el análisis documental de los roles de pago, que en varias ocasiones el taller a contratado personal adicional durante periodos determinados.

Además, con la finalidad de prestar un mejor servicio a los clientes, el taller a formado alianzas estratégicas con cuatro negocios en los servicios de: lavadora de autos, electricidad automotriz, enllantadora y mantenimiento de bombas de inyección de diésel; mantener estas alianzas estratégicas con las empresas antes mencionadas, generan para el taller un ingreso económico adicional que equivale en promedio el 15-20% por los servicios prestados. Cabe recalcar que estas alianzas se realizan solamente de forma verbal por lo que no están sujetos a ningún convenio formal.

En el ámbito económico, el propietario no recibe de manera constante y oportuna los reportes relacionados a la situación actual de la microempresa, debido al inadecuado manejo de los registros de ingresos y gastos, incumpliendo de esta manera a lo establecido en la normativa tributaria vigente, lo que dificulta generar información confiable para una adecuada toma de decisiones.

Por otra parte, se ha podido identificar que la fijación de precios en la prestación de servicios se establece sin un debido cálculo, que tome en cuenta todos los factores involucrados, de igual manera, para la venta de mercadería se establece un margen de ganancia del 13% sobre el costo de las mercaderías. En lo referente al manejo de inventarios, no se realizan periódicamente tomas físicas, por lo tanto, no existe un control de los productos, así mismo carece de un inventario y control de las herramientas e insumos de trabajo.

2.7.4.2. Análisis FODA

Tomando como base la investigación realizada y las diversas herramientas utilizadas para la recolección y análisis de datos del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, se definen e identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a través de un análisis FODA (Tabla 10-2).

Tabla 7-2: FODA de la microempresa

Análisis de F.O.D.A	
<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de calidad • Innovación en maquinaria • Infraestructura idónea • Personal con vasta experiencia • Variedad en la prestación de servicios 	<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianzas con otros negocios • Mercado creciente • Fidelidad de los clientes • Auge de las redes sociales para establecer estrategias de marketing
<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de control de las actividades en las diferentes áreas de trabajo • El inventario de mercadería y de bienes son manejados de manera empírica • Inadecuados controles de ingresos y gastos 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuerte competencia provincial • Inestabilidad económica del país • Normativa del GAD Municipal • La competencia se especializa • Talleres que ofrecen precios más bajos o gente que devalúa el trabajo

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

2.7.5. Métodos de Evaluación de Control Interno

Con la finalidad de conocer, analizar e indagar el funcionamiento actual de los procesos de la microempresa, se realizó un diagnóstico de control interno, mediante la utilización de diferentes métodos de evaluación de control interno que permitan conocer la efectividad de los controles existentes y la ejecución real de las operaciones cotidianas.

Se utilizó el método mixto para la evaluación del control interno, el cual consiste en combinar el método de cuestionario y el método gráfico.

- Método gráfico: se representó mediante flujogramas el estado actual de los procedimientos ejecutados en la microempresa, a través del uso de simbología propios de este método, con el fin de determinar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentran debilidades de control.
- Método de cuestionario: se empleó los cuestionarios que abarcaron preguntas sobre cómo se efectúa el funcionamiento de las operaciones. El cuestionario de control interno está basado en el análisis de las respuestas obtenidas a través de las entrevistas y la observación de campo previamente realizadas.

2.7.5.1. Método Gráfico: Flujogramas

El análisis de la situación actual de los procedimientos administrativos y contables, se realizó con el propósito de elaborar los procedimientos necesarios para mejorar el desempeño del taller, para lo cual, fue importante conocer con que procedimientos dispone la microempresa TRDMOTOR, como se detalla en la Tabla 8-2.

Tabla 8-2: Procesos existentes en la microempresa

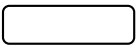
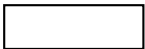







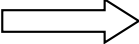
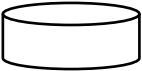

N°	Procesos existentes	Procedimientos
1	Proceso de compras	Procedimiento de compras de mercadería
		Procedimiento de compras de repuestos
2	Proceso de prestación de servicios	Procedimiento de prestación de servicios a instituciones públicas
		Procedimiento para enviar vehículos a mantenimiento en taller
		Procedimiento para prestación de servicios a personas particulares
3	Proceso de ventas	Procedimiento de ventas al contado
		Procedimiento de ventas a crédito
4	Proceso administrativo financiero	

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Estos procesos constituyen para el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR los más importantes y significativos para lograr el correcto funcionamiento de la microempresa, por lo cual se procedió a analizarlos y diagramarlos con el fin de identificar y determinar los puntos críticos de cada uno de los procedimientos involucrados.

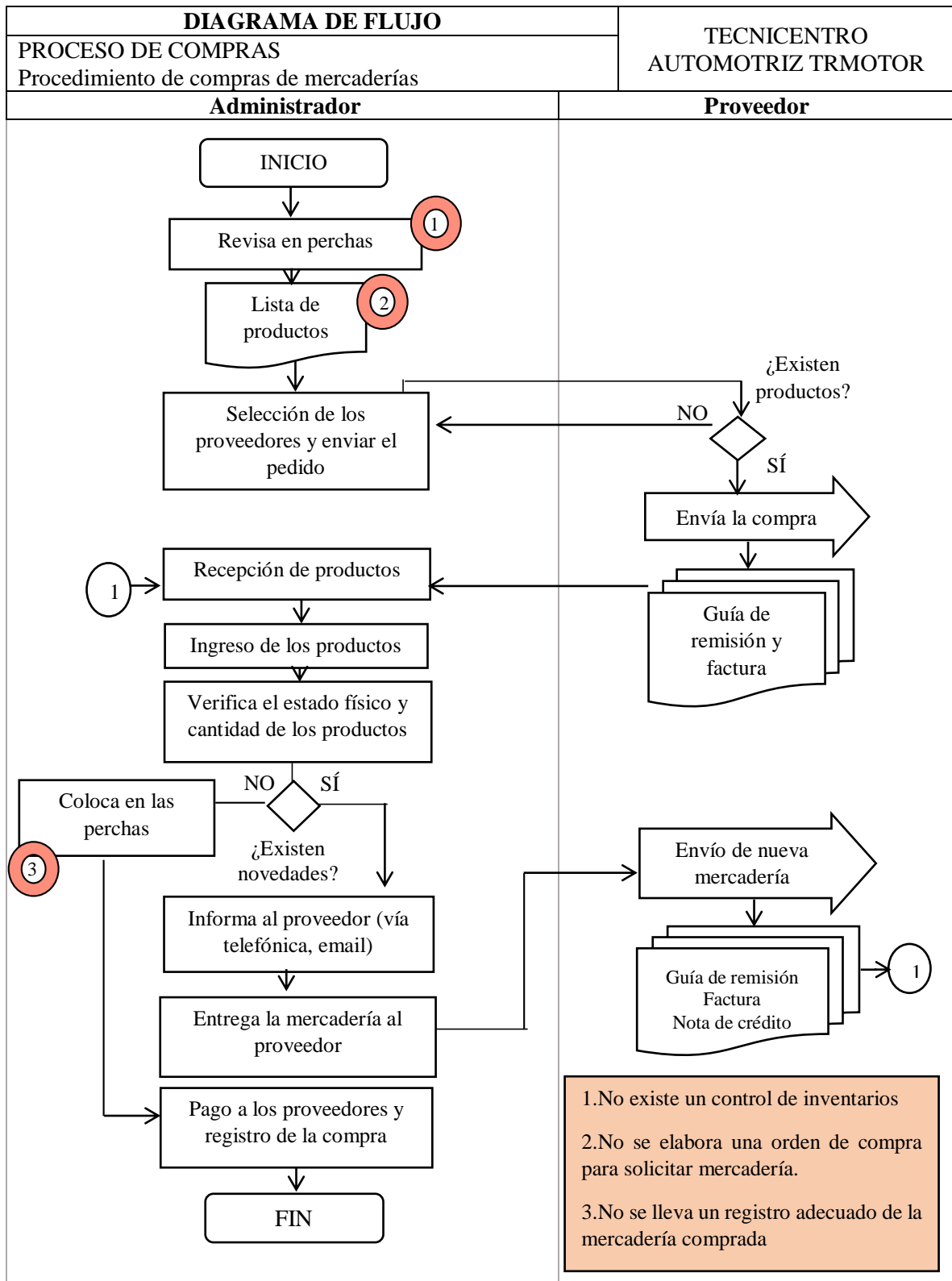
Para la realización de los flujogramas de cada uno de los procesos del Tecnicentro Automotriz se emplearon los símbolos que se muestran en el Tabla 9-2.

Tabla 9-2: Simbología del diagrama de flujo

Símbolo	Significado
	Inicio o Final de un proceso
	Proceso
	Documento/registro
	Multidocumento
	Indica una espera
	Análisis de situación y toma de decisión
	Línea de flujo
	Conector fuera de página
	Conexión o relación con el resto del flujograma
	Trasladar un material de un lugar a otro
	Representa el almacenado de datos en una base de datos
	Puntos críticos del proceso

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Tabla 10-2: Diagrama de flujo del procedimiento de compras de mercaderías



Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Descripción del procedimiento de compras de mercadería

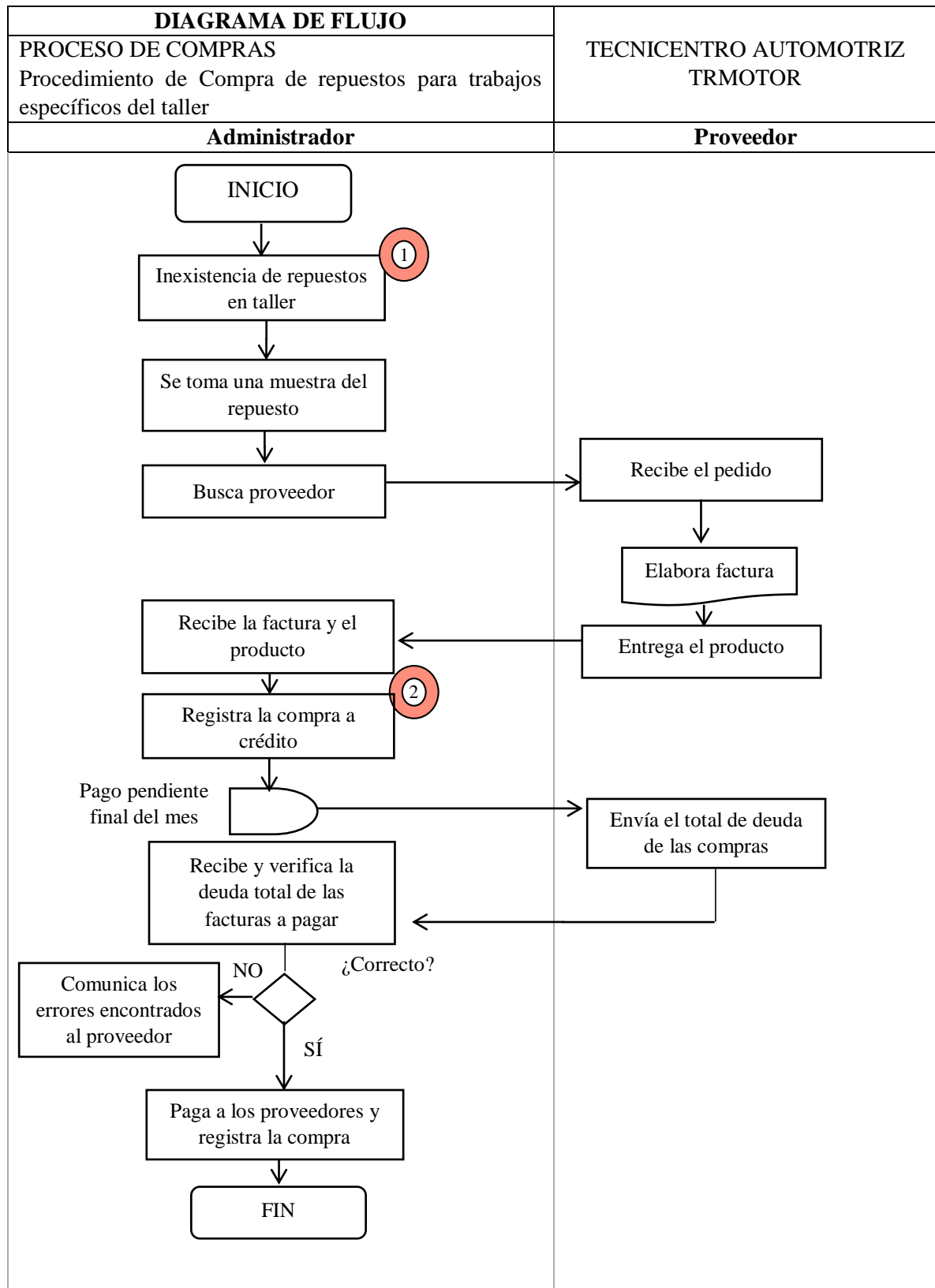
El procedimiento de compras empieza con la revisión de los productos faltantes en perchas por parte del administrador, para posteriormente, realizar y enviar el listado correspondiente de los productos al proveedor, para el cual sí éste cuenta con los productos solicitados procede a enviarlos mediante transporte con la respectiva guía de remisión y factura, caso contrario de no contar con lo requerido se procederá a buscar otros proveedores.

Con la llegada de la mercadería se realiza la recepción, constatación de la cantidad y las condiciones de las cajas, a través de la guía de remisión por parte del encargado. Luego ubica la mercadería donde exista espacio disponible para verificar el estado físico y cantidad de cada uno de los productos detallados en la factura, para seguidamente colocar los productos en las perchas correspondientes, en el caso de existir incidencias en la mercadería se procede a notificar de la incoformidad al proveedor, para dar paso a la devolución del mismo. Se espera un periodo de 15 días para recibir la nueva mercadería conjuntamente con la guía de remisión, factura y una nota de crédito (documento válido para la anulación de facturas por la devolución de un bien, utilizado en transacciones de compra y venta), posterior a ello se recibe, verifica y coloca lo productos recibidos en el área indicada, finalmente se procede a registrar la operación y pagar al proveedor.

Puntos críticos del procedimiento de compras de mercadería

1. Inexistencia de un inventario dentro de una herramienta informática que permita tener un control eficiente de las cantidades de mercaderías disponibles, por lo que el encargado para la realización de las compras verifica físicamente el producto en perchas para conocer con exactitud la mercadería a comprar.
2. No manejar una orden de compra que detalle todos los requerimientos de las compras a realizar como: la cantidad, el tipo de producto, precio, condiciones de pago y forma de entrega; ocasiona que exista errores en la entrega de la mercadería, por lo que al utilizar este tipo de documento se genera inmediatamente un contrato entre las dos partes asumiendo la responsabilidad correspondiente.
3. Con el ingreso de la mercadería al taller, el encargado no realiza un adecuado registro y control de inventarios puesto que, se limita a registrar el gasto que generó la compra realizada.

Tabla 11-2: Diagrama de flujo del procedimiento de compras de repuestos



Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Descripción del procedimiento de compras de repuestos para trabajos específicos del taller

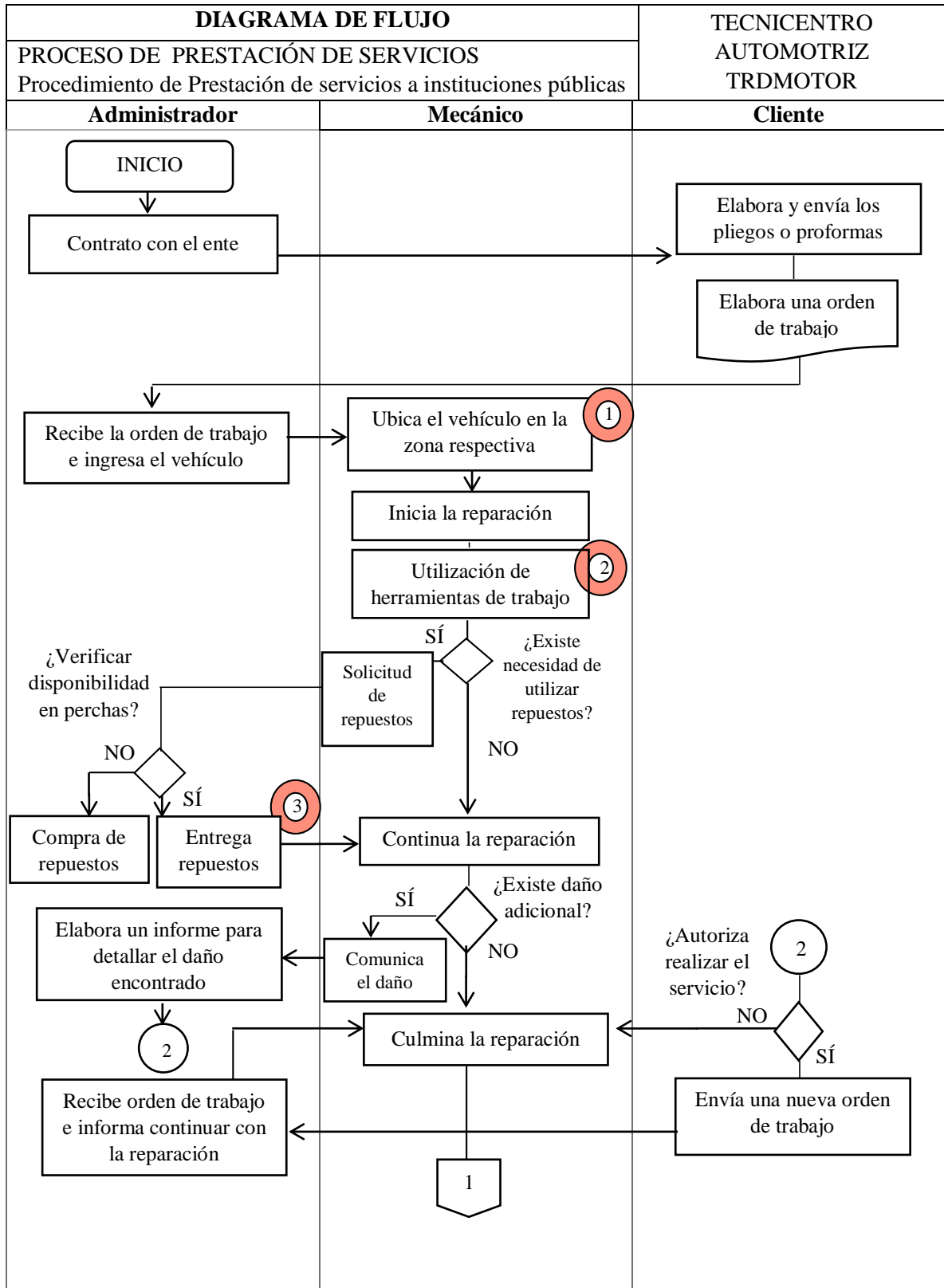
El procedimiento de compra de repuestos para trabajos específicos del taller inicia con la necesidad de adquirir productos debido a la inexistencia de dichos productos en el taller, los mismos que son importantes para continuar con la reparación y/o mantenimiento vehicular, para lo cual se procede a tomar muestras de los repuestos requeridos y posteriormente, buscar a un proveedor que cuente con los dichos productos, el mismo recibe y elabora la factura para entregar los repuestos.

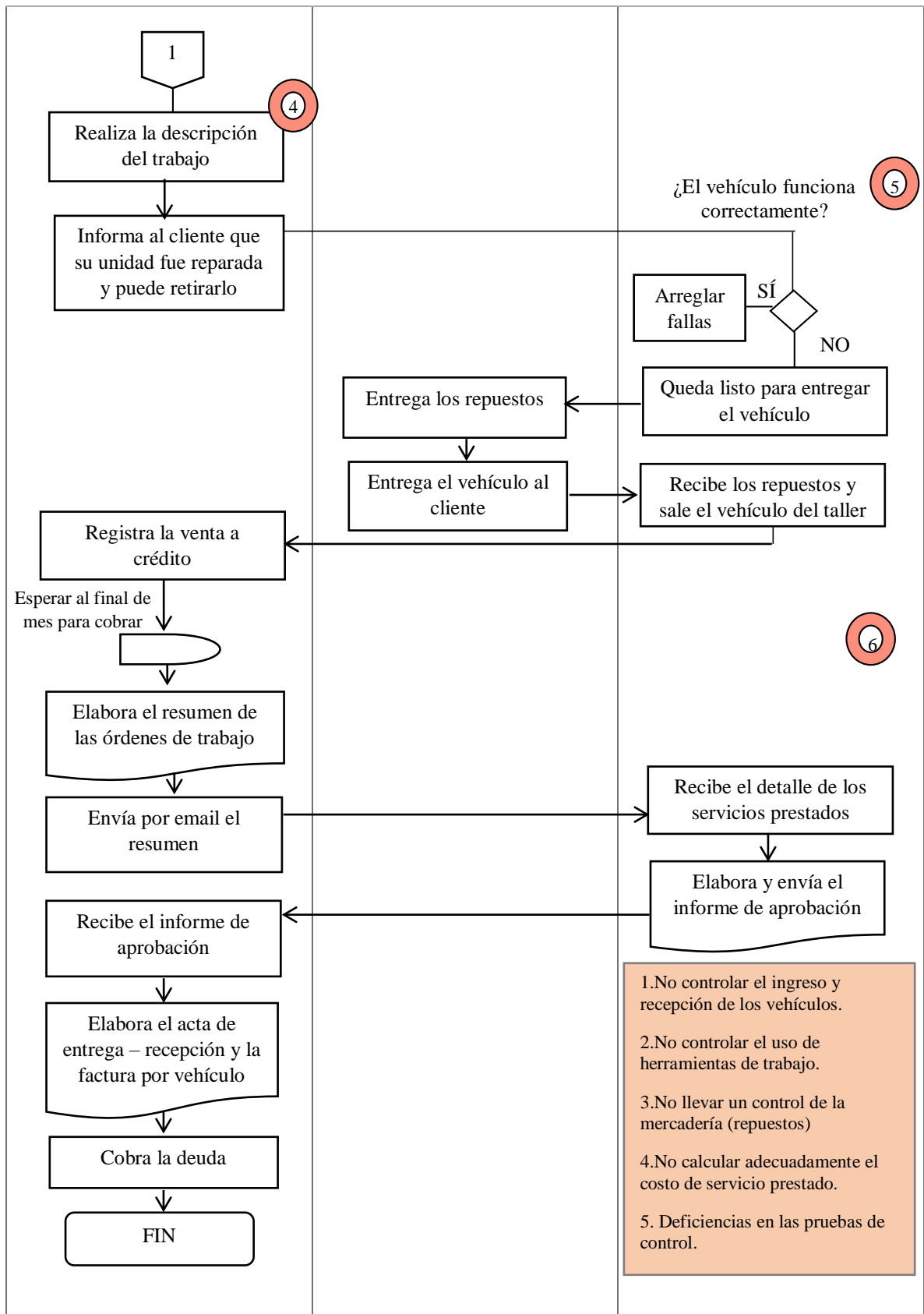
Para la realización del correspondiente pago, el proveedor emite al taller el total de las facturas pendientes de cobro que han sido acumuladas durante el mes, para el cual el administrador corrobora la información recibida del saldo a pagar, solo en el caso de existir irregularidades se comunica al proveedor de los errores encontrados, por lo contrario sí el saldo emitido está correcto se procede finalmente a realizar el pago respectivo.

Puntos críticos del procedimiento de compras de repuestos para trabajos específicos del taller

1. Los repuestos que dispone el taller en el área de ventas no están ingresados en inventario dentro de una herramienta informática, por lo que carece de un adecuado control de las cantidades que ingresa y sale del taller.
2. No se realiza un registro detallado y completo de las compras a crédito, lo que provoca que al momento de realizar los pagos se dificulte corroborar los saldos de la deuda con los saldos emitidos por el proveedor.

Tabla 12-2: Diagrama de flujo del procedimiento de prestación de servicios a instituciones públicas





Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Descripción del Procedimiento de prestación de servicios a instituciones públicas

Para dar inicio al procedimiento de prestación de servicios a instituciones públicas, el Tecnicentro Automotriz participa en el proceso de compras públicas como proveedor de servicios, para lo cual una vez ganado el concurso con una o varias instituciones se procede a obtener el contrato con la institución y elaborar la documentación respectiva que garantice la legalidad del trabajo a realizar. Posteriormente, el cliente elabora y envía los pliegos, proformas y órdenes de trabajo especificando el servicio que requiere junto con el vehículo a reparar, el encargado recibe la documentación correspondiente e ingresa el vehículo en el lugar adecuado para dar inicio a la reparación o mantenimiento del mismo, se procede a la reparación con la utilización de herramientas e insumos de trabajo, además solicitar repuestos en el caso de ser necesario, para lo cual se verifica en perchas la existencia de los mismos; solo en el caso de no existir se deberá realizar el proceso de compras, caso contrario de contar la existencia de dichos repuestos se entrega al mecánico correspondiente. Seguidamente se realiza un diagnóstico que permite identificar algún daño adicional a lo establecido en la orden de trabajo, si no existe daños adicionales se continua la reparación, en el caso de existir el mecánico comunica el daño al administrador, el cual elabora y envía un informe que detalla el daño encontrado, el cliente toma la decisión de autorizar la realización del servicio adicional, por lo que al estar de acuerdo se elabora y envía una nueva orden de trabajo, permitiendo que el taller continúe con la reparación del vehículo.

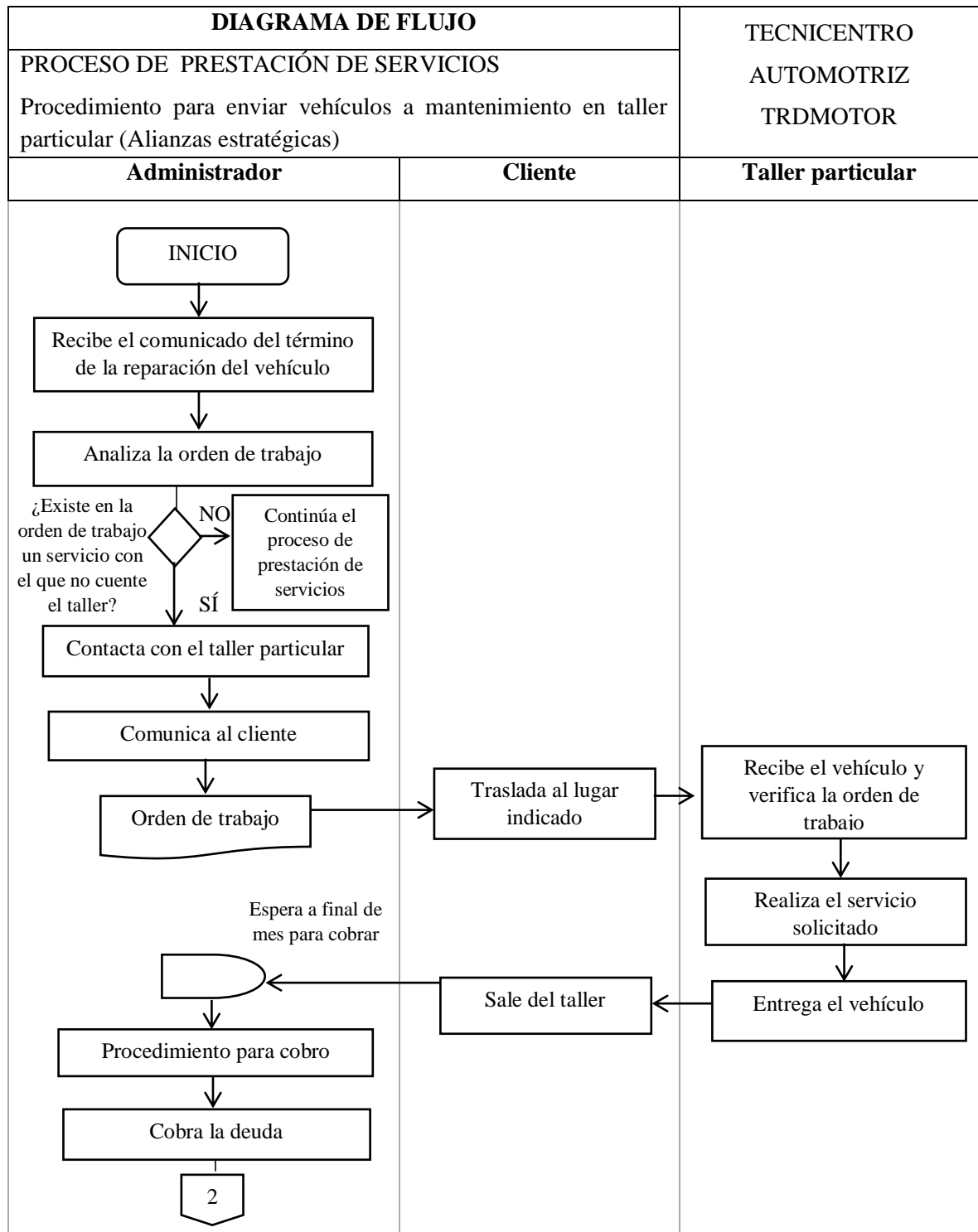
Una vez culminado con la reparación y/o mantenimiento del vehículo, el administrador procede a elaborar una descripción del trabajo culminado, donde describe los materiales o repuestos utilizados, también la mano de obra e informa al cliente que la unidad fue reparada y puede retirarlo, posteriormente, el chofer del parque automotor realiza junto con el mecánico una prueba de control para constatar que el trabajo realizado esté de acuerdo a lo solicitado, de no ser así se tendrá que culminar satisfactoriamente el trabajo, caso contrario si todo está correcto, el mecánico entrega los repuestos desechados y entrega el vehículo a responsabilidad del chofer.

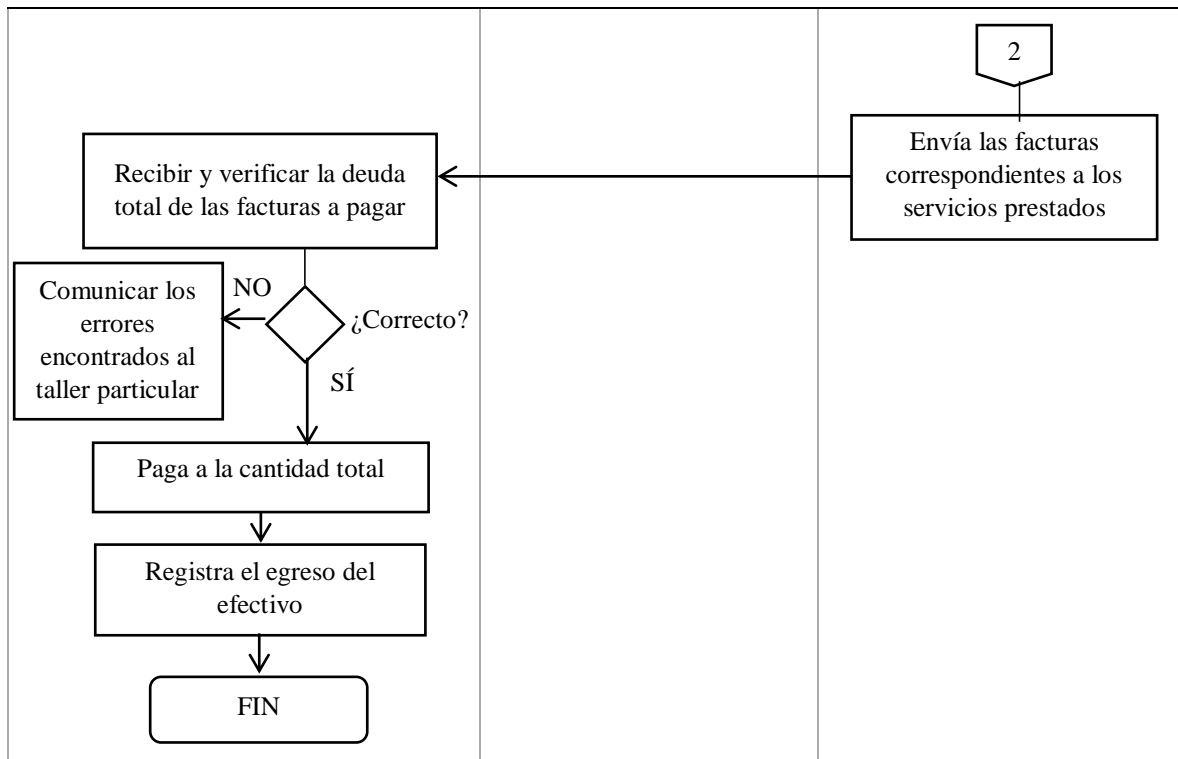
Finalmente, el administrador para realizar la facturación respectiva, elabora y envía por cada vehículo el detalle de las órdenes de trabajo involucradas, para lo cual el cliente elabora un informe de aprobación del detalle emitido, por lo que el administrador está en la facultad de elaborar una acta de entrega recepción y proceder a realizar la factura del mismo. Para acceder al cobro del servicio prestado el taller tiene que esperar a final del mes.

Puntos críticos del proceso de prestación de servicios

1. No existe un control de ingreso y recepción de vehículos, a través de un documento en el que conste todas las cosas de valor que por diversos motivos son dejados por el cliente o forman parte del automóvil como accesorios del mismo, además constar la existencia de rayones, hundidos o elementos faltantes en la parte externa de la carrocería, con la finalidad de evitar reclamos posteriores por parte del cliente.
2. Al momento de llevar a cabo el servicio, la administración no realiza un adecuado control de la entrega y recepción de las herramientas utilizados por el personal operativo, por lo que se observa que no existe ningún tipo de documentación que certifique el estado en el que se entregó las herramientas e insumos puesto que, únicamente se realiza de manera verbal, por lo que el administrador entrega de manera inmediata en caso de disponer en la bodega solicita y coordina la llegada de los mismos al taller. Llevar este control servirá como justificación en caso de existir inconveniente por faltantes en el inventario.
3. No llevar el control de la salida de repuestos para la colocación en cada uno de los vehículos del área de ventas, es decir no se lleva un documento que permita registrar los repuestos salientes, así mismo sirva de respaldo de la entrega de los repuestos por medio de la firma de la persona que recibe los mismos de manera conforme, con la finalidad de justificar la salida de repuestos en caso de existir faltantes en el inventario, además evitar olvidos al momento de la facturación.
4. Para realizar la descripción del trabajo, el administrador toma en cuenta el establecimiento de los costos y precios de forma general, sin basarse en el método correspondiente para la fijación de precios.
5. Se realiza una prueba de control junto con el cliente, sin embargo debería realizarse sustentados en un documento que permita conocer si el trabajo finalizado cumple con los requerimientos solicitados, además verificar y comprobar que se haya eliminado los defectos señalados por el cliente; y verificar el adecuado funcionamiento de los sistemas que fueron manipulados en la reparación y/o mantenimiento.
6. Poco detalle de los registros de ventas a crédito, es decir no existe una organización adecuada de los registros de las operaciones.

Tabla 13-2: Diagrama de flujo para enviar vehículos a mantenimiento en taller particular





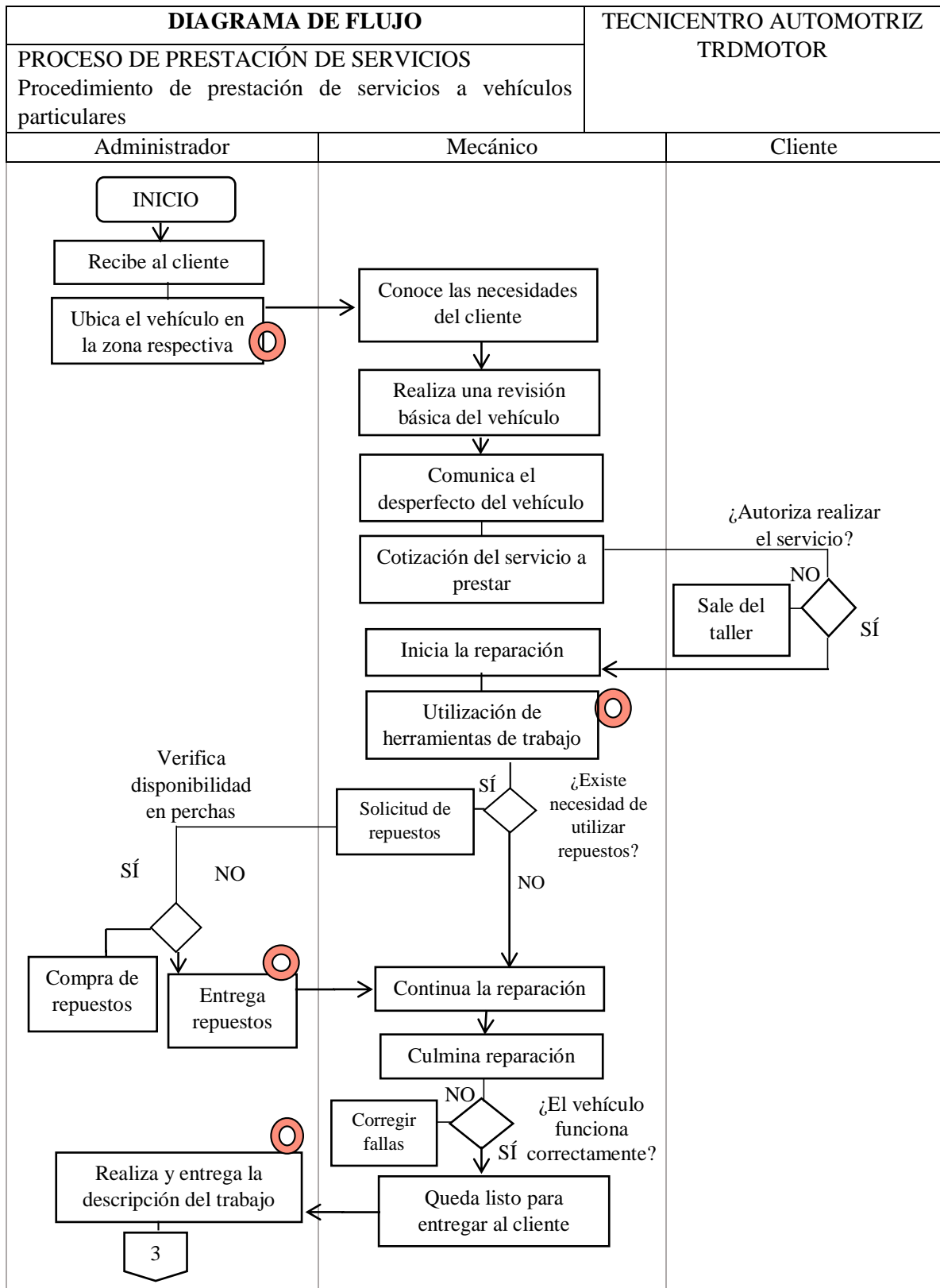
Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

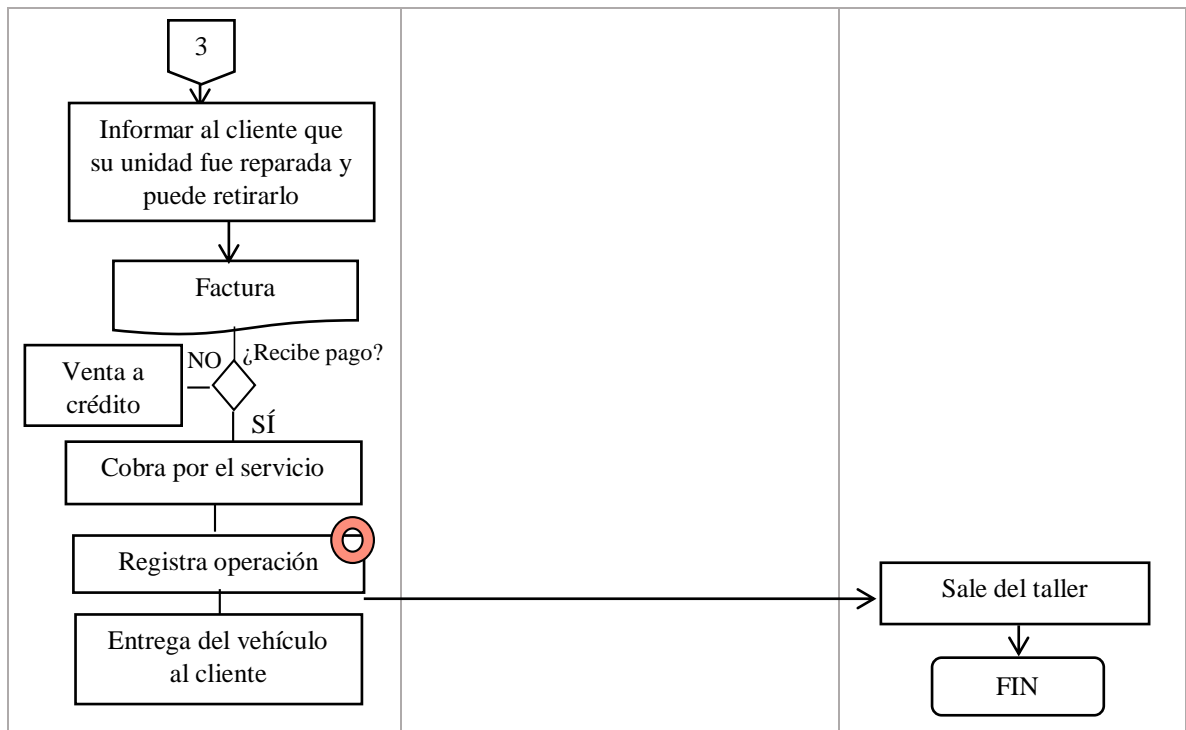
Descripción del procedimiento para enviar vehículos a mantenimiento en taller particular

Este procedimiento inicia cuando el administrador recibe la información sobre la finalización de la reparación y/o mantenimiento del vehículo dentro del taller, y procede a analizar la respectiva orden de trabajo para conocer la existencia de servicios con los que no cuenta el taller, si no existe dicho servicio continua con el procedimiento de prestación de servicios, por lo contrario de existir, el administrador se contacta con el taller particular, posteriormente, comunica al cliente y le entrega la orden de trabajo correspondiente, seguidamente el cliente se traslada al lugar indicado, y el taller particular recibe el vehículo con la orden de trabajo y luego procede a realizar el servicio solicitado para una vez finalizado dicho servicio entregar el vehículo al cliente.

El administrador espera a final de mes para cobrar la deuda al cliente, llegado dicho periodo se realiza el procedimiento normal del cobro a instituciones públicas para luego cobrar en efectivo la deuda pendiente. Finalmente, el taller particular envía la totalidad de las facturas correspondientes de los servicios prestados, para lo cual el administrador verificará que la totalidad de las facturas sean correctas, de no ser así se comunicará los errores encontrados al taller particular, en el caso de ser correcto se procede a cancelar la cantidad total y registra el egreso del efectivo.

Tabla 14-2: Diagrama del flujo del procedimiento de prestación de servicios a vehículos particulares



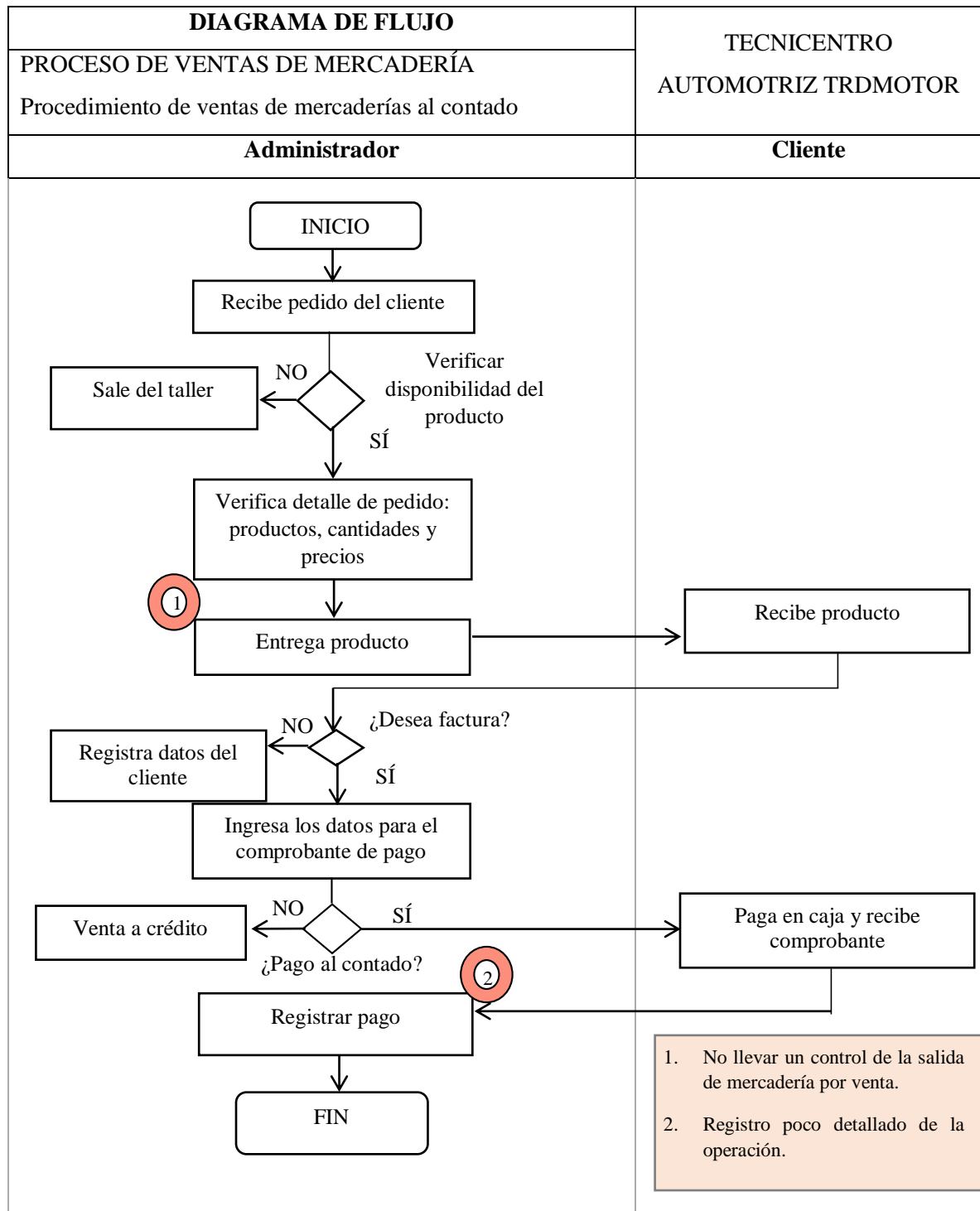


Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Descripción del Procedimiento de prestación de servicios a vehículos particulares

El procedimiento de reparación de vehículos particulares empieza con la llegada del cliente al taller, para el cual el administrador ubica el vehículo en la zona respectiva para proceder por parte del mecánico a conocer las necesidades del cliente y realizar el diagnóstico inicial para identificar los problemas reales del mismo. Posteriormente, el mecánico comunica al cliente el daño del vehículo para solicitar la autorización de llevar a cabo el trabajo requerido, sí éste no acepta inmediatamente se retira el vehículo de las instalaciones, sin embargo sí autoriza, comienza la reparación del vehículo, en donde el mecánico solicita al administrador las herramientas e insumos necesarios para el trabajo, además de ser el caso elabora y solicita una lista de repuestos que requiere el vehículo, para culminar exitosamente el trabajo, el administrador verifica la existencia de dichos repuestos en las perchas para entregar al personal a cargo, caso contrario realiza el proceso de compra de repuestos. Para culminar el trabajo se realiza una prueba de control que permite verificar el cumplimiento de los requerimientos del cliente, sí está todo bien el administrador procede a realizar la respectiva descripción del trabajo realizado y elabora la correspondiente factura, y de existir anomalías en dicha prueba de control se tendrá que culminar adecuadamente el trabajo. Finalmente el cliente recibe la factura emitida por el taller, se constata si el cobro será en efectivo o a crédito, al ser en efectivo se procede a cobrar y registrar la operación para proceder a entregar el vehículo al cliente.

Tabla 15-2: Diagrama de flujo del procedimiento de ventas de mercaderías al contado



Realizado por: Chuca, T.; Iglesias, K., 2021

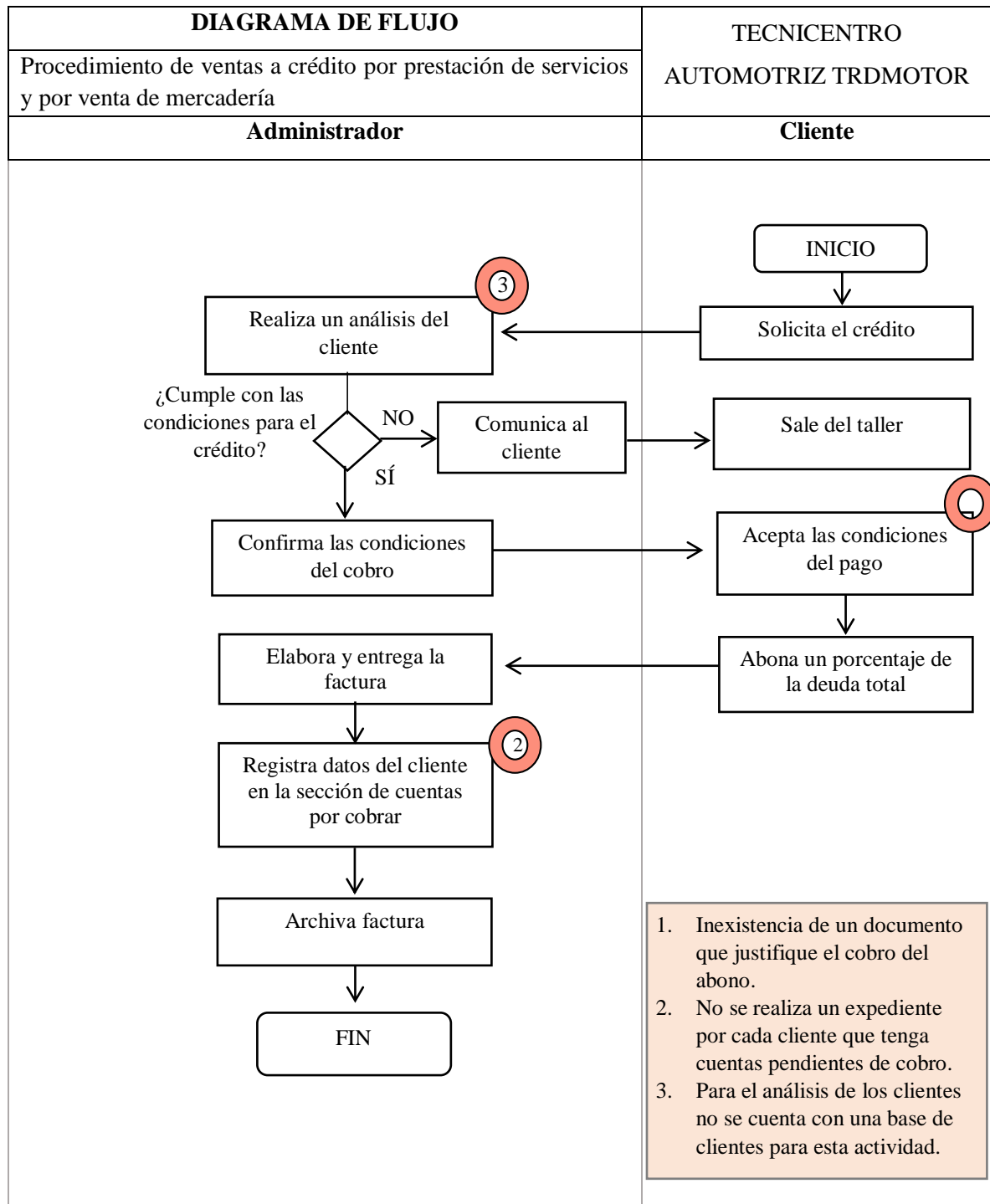
Descripción del procedimiento de ventas de mercaderías al contado

El procedimiento de ventas de mercadería al contado inicia con la recepción del pedido del cliente, en donde el administrador en el área de ventas verifica la disponibilidad de los productos solicitados, en el caso de no existir dicho requerimiento el cliente sale del taller, por lo contrario sí existe la disponibilidad, el encargado verifica el detalle del pedido (producto, cantidades y precios) para proceder a entregar el pedido correspondiente, posteriormente, se pregunta al cliente el tipo de comprobante a entregar para ingresar los datos en este comprobante y sino se registra solamente los datos del cliente, finalmente se constata el cobro que puede ser en efectivo o crédito, al ser en efectivo se procede a cobrar y registrar la operación.

Puntos críticos del procedimiento de ventas de mercaderías al contado

1. Cuando se realiza las ventas de mercadería, no existe una herramienta que permita conocer la disminución del inventario, lo que dificulta tener un adecuado control de mercadería disponible para la venta.
2. No llevar adecuados registros de las operaciones que realiza el taller, por lo que ocasiona que se cuente con información limitada de los mismos.

Tabla 16-2: Diagrama de flujo del procedimiento de ventas a crédito



Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

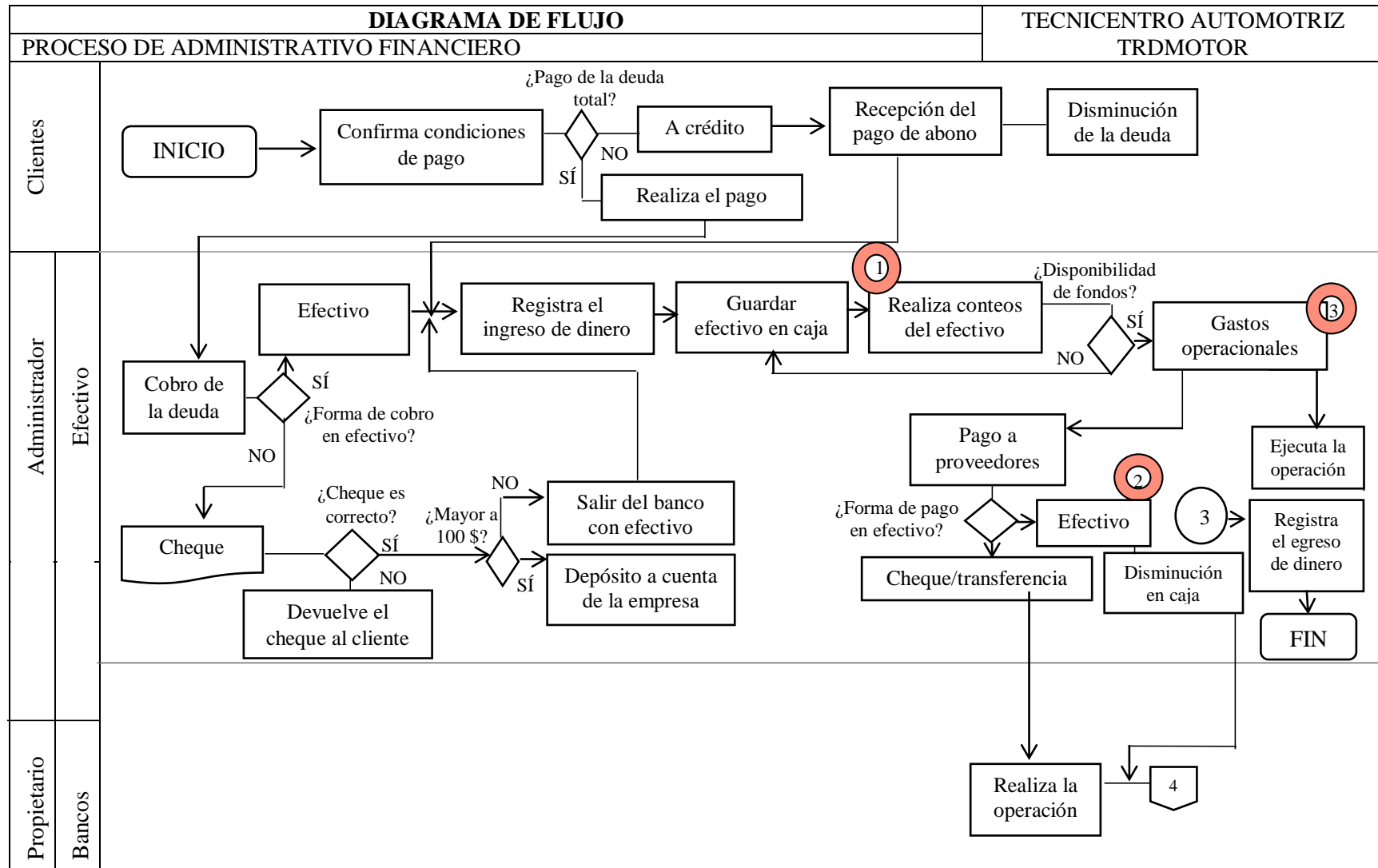
Descripción del procedimiento de ventas a crédito por prestación de servicios y por venta de mercaderías

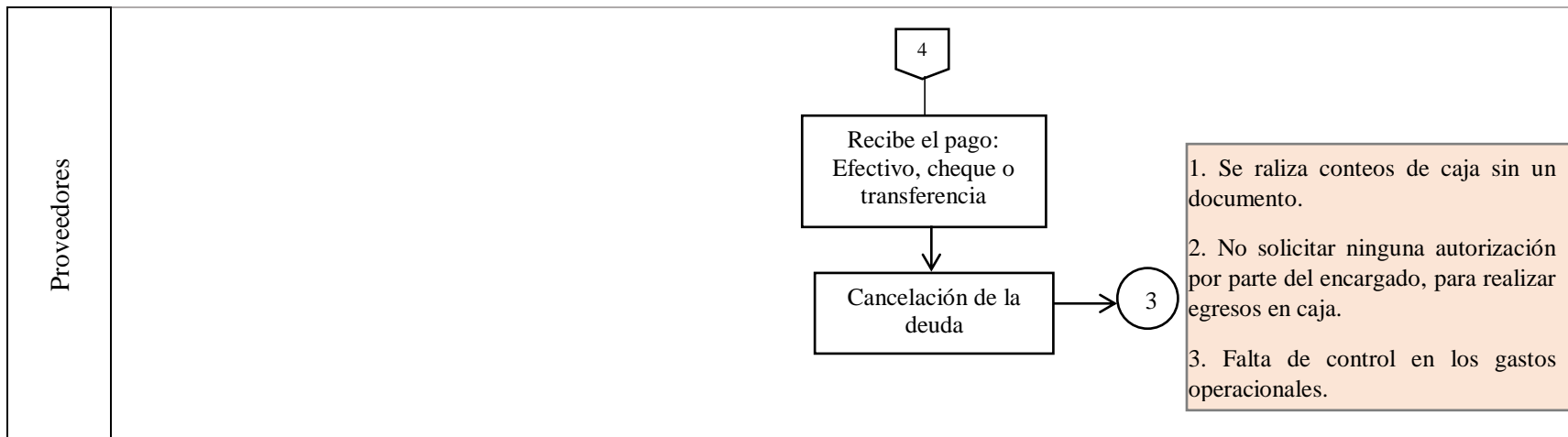
El proceso de ventas a crédito inicia cuando el cliente solicita el crédito (venta de mercadería o prestación de servicios) para lo cual el administrador realiza un análisis sobre el cliente con la finalidad de determinar si es apto para obtener el crédito, de no cumplir con las condiciones de crédito, el administrador comunica al cliente y el mismo se retira del taller. Caso contrario de cumplir con dichas condiciones, se procede a confirmar las formas de pago. Seguidamente el cliente acepta las condiciones comunicadas por parte del administrador y realiza un porcentaje del abono de la deuda total. Luego de eso el administrador realiza y entrega la factura respectiva, así mismo registra los datos del cliente en la sección correspondiente de cuentas por cobrar y finalmente archiva la factura.

Puntos críticos del procedimiento de ventas a crédito por prestación de servicios y por venta de mercaderías

1. Carencia de un documento que justifique el abono realizado por parte del cliente, debido que dicho abono de la deuda se realiza de manera informal, es decir que el registro de dicha operación se realiza en el registro general de cuentas por cobrar, por lo que provoca inconvenientes al momento de seguir cancelando la deuda puesto que, no existe una evidencia documental de la disminución de la deuda.
2. No existe un expediente por cada cliente que tenga cuentas pendientes de cobro puesto que, actualmente se maneja los registros de cuentas por cobrar de manera poco detallado a través de una hoja de cálculo de Excel.
3. Para el análisis de los clientes no se cuenta con una base de clientes que permita conocer el historial de cada cliente de modo que facilite el análisis de cada uno de estos clientes para otorgar el crédito a la persona adecuada.

Tabla 17-2: Diagrama de flujo del proceso administrativo financiero





Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Descripción del proceso administrativo financiero

El proceso administrativo financiero, es decir el manejo de caja comienza a través del cobro por ventas de mercadería o prestación de servicios al contado con la recepción del cobro en efectivo o cheque, y de ser a crédito con la recepción del abono de la deuda. Cuando el cobro es mediante cheque, el administrador verifica que el cheque sea el correcto, en el caso de existir irregularidades procede a devolver el cheque al cliente, y si este es correcto el administrador revisa que el monto supere los 100 dólares, de ser así procede a depositar en la cuenta del taller y caso contrario de ser menor se cobra el cheque, seguidamente se guarda el efectivo en caja. De ser el cobro en efectivo el encargado procede a registrar el ingreso de dinero en caja, seguidamente al final del día realiza conteos del efectivo.

Posteriormente, el encargado al verificar la existencia de fondos suficientes para realizar los debidos gastos operacionales del taller como: pago de servicios básicos, internet, salarios a empleados, pago de impuestos y pago a proveedores, para ejecutar el pago a los proveedores se confirma la forma de pago ya sea en efectivo, cheque o transferencia, para lo cual, si este pago se realiza en efectivo se disminuye el dinero en caja y en el caso de cancelar la deuda con cheque o transferencia, el propietario procede a realizar la operación cancelando así la deuda con terceros. Finalmente, se registra los egresos efectuados por los gastos operacionales con el soporte de los respectivos documentos.

Puntos críticos del proceso administrativo financiero

1. El encargado realiza de forma periódica los conteos de caja para salvaguardar el efectivo, sin embargo, esta actividad no se ejecuta de manera correcta sin un documento que respalde la ejecución de dicha actividad.
2. Para la realización de cualquier egreso del efectivo, en esta actividad no se toman en cuenta las autorizaciones por parte del propietario ante cualquier monto a pagar.
3. No se realiza un control de gastos operacionales en un periodo determinado, para comprobar si esos gastos fueron destinados para los fines establecidos.

2.7.5.2. Método de cuestionario de control interno

Mediante la aplicación del cuestionario de evaluación de control interno a los cinco componentes del COSO 1, se complementó y profundizó la información obtenida de las entrevistas efectuadas en la investigación de campo. Los cuestionarios aplicados estuvieron conformados por preguntas cerradas,

en los cuales se asumirá que las respuestas afirmativas darán a entender que existen controles dentro del taller y las negativas la inexistencia de dichos controles en el Tecnicentro Automotriz.

Tabla 18-2: Cuestionario de control interno

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE		Toda la entidad		
FECHA:		01/02/2021		
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
	Integridad y valores éticos			
1	¿La microempresa cuenta con valores corporativos y están debidamente documentados?		X	
2	¿El personal que labora actúa con integridad, honestidad y una correcta actitud de servicios?	X		
	La estructura organizacional			
3	¿El taller promueve principios de honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio?	X		
4	¿Se aplica al menos una vez al año encuestas de clima organizacional y laboral y se emprende acciones para mejorar el entorno?		X	
	Autoridad y responsabilidades			
5	¿El taller cuenta con misión, visión y organigrama estructural establecidos?		X	
6	¿Se evalúa y revisa con cierta periodicidad el trabajo realizado por el personal que labora en el taller?		X	
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
	Identificación del riesgo			
7	¿Se encuentra segregadas las funciones para minimizar los riesgos en las operaciones de cada área de la microempresa?	X		
8	¿El personal está capacitado para el oportuno reconocimiento de los riesgos en su área de trabajo?		X	
ACTIVIDADES DE CONTROL				
	Análisis y dirección			
9	¿Se realiza estudios para evitar los riesgos?		X	
	Controles preventivos			
10	¿Existen documentos para controlar fraudes y robos?		X	
11	¿Se cumple con las obligaciones dentro de los plazos convenidos?	X		
12	¿Se ha establecido algún tipo de control para que el gerente no mezcle los gastos personales con los del taller?		X	Existe una cuenta bancaria para el taller
13	¿Las computadoras cuentan con clave de acceso únicamente para el personal autorizado?		X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
	Confiabilidad de la Información			

14	¿La información proporcionada por el área administrativa cuenta con el suficiente detalle y confiabilidad para la toma de decisiones?		X	
15	¿Se almacena un respaldo digital de la información?	X		El respaldo no está en un área restringida
16	¿La información es confidencial con personal ajenas al taller?	X		
Herramienta para la supervisión				
17	¿Tienen un programa informático completo que le facilite el registro de los ingresos y gastos?		X	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
Supervisión permanente				
18	¿Con qué frecuencia se evalúa (compara) los inventarios con los activos fijos de la entidad?		X	
19	¿La microempresa cuenta con cámaras de seguridad?	X		
20	¿Se supervisa por parte del propietario las actividades que se realizan en caja?	X		No se supervisa de manera periódica (dos veces por semana)
TOTAL		8	12	

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Evaluación de la confianza y el riesgo de control

Tabla 19-2: Análisis por componentes del control interno

COMPONENTE	Preguntas			Nivel de confianza	Nivel de riesgo
	SI	NO	TOTAL		
Ambiente de Control	2	4	6	33 %	66%
Evaluación del riesgo	1	1	2	50%	50%
Actividades de control	1	4	5	20%	80%
Información y comunicación	2	2	4	50%	50%
Supervisión y monitoreo	2	1	3	67%	33%

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021

Una vez obtenida la totalidad de las preguntas (positivas y negativas) por cada uno de los componentes del control interno, se procedió a calcular el nivel de confianza y nivel de riesgo de manera global.

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de preguntas positivas}}{\text{Total de preguntas}} * 100 = \frac{8}{20} * 100 = 40\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total de preguntas negativas}}{\text{Total de reguntas}} * 100 = \frac{12}{20} * 100 = 60\%$$

Tabla 20-2: Nivel de riesgo y nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Villota et al., 2017.

En la aplicación del cuestionario por cada componente de control interno se obtuvo un nivel de confianza del 40%, que se encuentra en un rango BAJO y por ende un nivel de riesgo ALTO del 60% por lo que se deduce que los resultados porcentuales generados no son favorables debido a que los componentes de ambiente de control y actividades de control poseen controles ineficientes a comparación con los demás componentes, por lo que ocasiona inestabilidad organizacional.

Debilidades encontradas en el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR

- Inexistencia de valores corporativos, misión, visión y organigrama estructural debidamente documentados.
- No se aplica encuestas para determinar el clima organizacional y laboral.
- No se evalúa de forma periódica el trabajo realizado por el personal y por ende el personal no está capacitado para detectar y reconocer los riesgos en las áreas de trabajo.
- No existen documentos en todas las áreas para controles fraudes y robos.
- Carencia de controles adecuados que eviten que el propietario mezcle los gastos personales con el taller.
- Los equipos informáticos no cuentan con las respectivas claves de acceso por lo que la información está expuesta ante terceros y los respaldos digitales no están seguros.
- La información proporcionada por el área administrativa es incompleta y poco detallada debido a que no se cuenta con un programa informático acorde a las necesidades de la microempresa.
- No se maneja y actualiza los inventarios de la entidad desde que inició sus actividades económicas.

Proceso de compras

Tabla 21-2: Cuestionario de control interno al proceso de compras

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD: Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR				
PROCESO: Proceso de compras				
FECHA: 01/02/2021				
OBJETIVO: Verificar que los procedimientos dentro del proceso de compras se ejecuten adecuadamente				
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿Para solicitar la adquisición de un producto se utiliza una orden de compra?		X	
2	¿Para realizar las adquisiciones de mercadería se consulta en un inventario de mercadería?		X	Para conocer los productos a comprar se verifica físicamente
3	¿Se realiza una inspección de los productos comprados?	X		
4	¿Existen un documento que sustente la realización de las inspecciones a las mercaderías compradas?		X	
5	¿Se generan reportes mensuales sobre las compras realizadas en el periodo?		X	
6	¿Existen un adecuado almacenamiento de la mercadería comprada?	X		
7	¿El personal encargado realiza tomas físicas de inventarios para comprobar la exactitud de los registros y el estado de conservación de los bienes almacenados?		X	
8	¿Existe un control y registro adecuado de las compras a crédito?		X	
9	Una vez archivada los documentos de compras ¿Se vuelven a revisar al final de mes?	X		Se revisan las facturas para ver si están pagadas
10	¿Existe una correcta distribución del espacio físico para almacenar la mercadería?	X		
	TOTAL	4	6	

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Análisis del cuestionario de control interno

Con la totalidad de las preguntas (positivas y negativas) se procedió a calcular el nivel de confianza y nivel de riesgo del proceso de compras.

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de preguntas positivas}}{\text{Total de preguntas}} * 100 = \frac{4}{10} * 100 = 40\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total de preguntas negativas}}{\text{Total de preguntas}} * 100 = \frac{6}{10} * 100 = 60\%$$

Tabla 22-2: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Villota et al., 2017.

De acuerdo con los resultados del cuestionario aplicado al proceso de compras, se deduce que existe un nivel de confianza BAJO (40%) y un nivel de riesgo ALTO (60%) puesto que, existen deficiencias al momento de llevar a cabo este proceso en aspectos tales como: espacio físico, documentación pertinente, registros, inventarios entre otros, lo que impide que dicho proceso funcione eficazmente.

Proceso de prestación de servicios

Tabla 23-2: Cuestionario de control interno al proceso de prestación de servicios

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD: Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR				
PROCESO: Proceso de prestación de servicios				
FECHA: 01/02/2021				
OBJETIVO: Verificar que los procedimientos dentro del proceso de prestación de servicios se ejecuten adecuadamente				
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se encuentra documentada con respaldos toda la información sobre servicios brindados que le permita hacer de frente a cualquier caso fortuito?	X		
2	¿Existe una persona responsable de supervisar el trabajo realizado por el personal operativo?	X		
3	¿El servicio prestado en el taller cumple con las necesidades y expectativas de los clientes?	X		
4	¿Existen controles de calidad previo a las entregas de los vehículos?	X		
5	¿Existen la documentación pertinente que sustente la ejecución de las pruebas de calidad?		X	
6	¿Existen un control de la utilización de las herramientas e insumos de trabajo y repuestos en la prestación de servicios?		X	
7	¿Se cuenta con un responsable de entregar y recibir de las herramientas e insumos de trabajo?	X		
8	¿Existe un documento que respalde el ingreso y recepción de los vehículos?		X	
9	¿Se proporciona al personal operativo los equipos para la seguridad laboral?	X		
10	¿El espacio físico donde se brinda el servicio es el adecuado?	X		
11	¿Se registra de manera clara y detallada las ventas y servicios a crédito?		X	
	TOTAL	7	4	

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Análisis del cuestionario de control interno

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de preguntas positivas}}{\text{Total de preguntas}} * 100 = \frac{7}{11} * 100 = 64\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total de preguntas negativas}}{\text{Total de preguntas}} * 100 = \frac{4}{11} * 100 = 36\%$$

Tabla 24-2: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Villota et al., 2017.

Con la aplicación de la evaluación de control interno al proceso de prestación servicios, se obtuvo un nivel de confianza del 64% (MEDIO), que en términos generales está encaminándose bien en la implementación de adecuados controles, por otra parte, el nivel de riesgo es el 36% (MEDIO) por lo que se deduce que la implementación de controles antes mencionados, ayudan a evitar que los riesgos tengan un impacto significativo que afecten el funcionamiento de la microempresa.

Proceso de ventas

Tabla 25-2: Cuestionario de control interno al proceso de ventas

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD: Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR				
PROCESO: Proceso de ventas				
FECHA: 01/02/2021				
OBJETIVO: Verificar que los procedimientos dentro del proceso de ventas se ejecuten adecuadamente				
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan reuniones mensuales para determinar el porcentaje vendido con relación a los meses anteriores?		X	
2	¿Se encuentra el área de ventas segregada de las otras áreas (espacio físico)?	X		
3	¿Las ventas se registran y se facturan conforme se realiza la salida de mercadería?	X		
4	¿Todos los comprobantes de ventas están de acuerdo al formato del Servicio de Rentas Internas (SRI)?	X		
5	¿Se toma diferentes controles para evitar la anulación excesiva de las facturas?	X		
6	¿La persona quien factura es la misma que verifica la salida de la mercadería?	X		
7	¿Se elabora un reporte diario de las ventas realizadas?		X	
8	¿Se actualiza el inventario por la salida de productos?		X	
9	¿Para establecer los precios de venta se realizan estudios de precios con relación a la competencia?		X	
10	¿Se archiva los comprobantes de venta?	X		
11	¿Por cada cliente al que se concede un crédito se abre un archivo con sus datos, los datos de la venta, la forma y plazos de pago?		X	
12	¿Existe una base de datos de clientes que puedan acceder al crédito?		X	
13	¿Se establece como política de cobranza un tiempo máximo, a partir de la fecha de venta para que el cliente pueda cancelar su factura?	X		Un plazo de 30 días para el cobro de la deuda a los clientes
14	¿Existe un documento que sustente los abonos por las deudas pendientes de cobro?		X	
15	¿Se revisan los saldos pendientes de los documentos por cobrar para determinar cuáles son las cuentas morosas?	X		Se revisa los saldos físicamente, es decir factura por factura.
	TOTAL	8	7	

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Análisis del cuestionario de control interno

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de preguntas positivas}}{\text{Total de preguntas}} * 100 = \frac{8}{15} * 100 = 53\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total de preguntas negativas}}{\text{Total de preguntas}} * 100 = \frac{7}{15}$$

Tabla 26-2: Nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Villota et al., 2017.

Con base en la evaluación de control interno aplicado al proceso de ventas en el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, se obtuvo un nivel de confianza MEDIO y por ende un nivel de riesgo MEDIO, pues el control interno para este proceso está siendo aplicado en un 53%, lo cual representa a los aspectos favorables, mientras que constituye los aspectos desfavorables para el taller el 47% como: no realizar reuniones constantes, no establecer los precios de venta con base en los estudios de precios con la competencia, no contar con una base de clientes los cuales pueden acceder a ventas a crédito y aquellos clientes potenciales para esta microempresa.

Proceso administrativo financiero

Tabla 27-2: Cuestionario de control interno al proceso administrativo financiero

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ENTIDAD: Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR				
PROCESO: Proceso administrativo financiero				
FECHA: 01/02/2021				
OBJETIVO: Verificar que los procedimientos dentro del proceso de prestación de servicios se ejecuten adecuadamente				
N°	PREGUNTAS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
CAJA				
1	¿Existe un control secuencial de las facturas emitidas?	X		
2	¿Una sola persona es el responsable del manejo del efectivo en caja?	X		Manejo de registros poco detallados
3	¿Se documenta la realización de los arqueos de caja al cierre del día laboral?		X	Realizan por operaciones de suma y resta de ingresos y gastos
4	¿Se realizan arqueos de caja con los respectivos documentos de soporte?	X		
5	¿Se depositan los ingresos en el banco semanalmente e intactos?	X		
6	¿Están los ingresos de las ventas justificados con facturas a fin de comprobar los ingresos?	X		
7	¿Para realizar un pago en efectivo se cuenta con la autorización del propietario de la microempresa?		X	

8	¿Los cobros por abonos de clientes son registrados en caja?	X		
9	¿Se cuenta con un fondo de caja exclusivamente para gastos menores de la microempresa?		X	No se tiene un monto para gastos menores, puesto que se llevan a cabo con el efectivo de caja
10	¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar y pagar?	X		
11	¿Se utiliza el dinero que se cobra en el día para cubrir pagos de cualquier índole?	X		
BANCOS				
12	¿Se verifica los documentos de respaldo para emitir cheques?	X		
13	¿Las conciliaciones bancarias son realizadas por una persona distinta al responsable del manejo del efectivo en caja?	X		
14	¿Existe una cuenta bancaria solo para uso de la microempresa	X		
	TOTAL	11	3	

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Análisis del cuestionario de control interno

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Total de preguntas positivas}}{\text{Total de preguntas}} * 100 = \frac{11}{14} * 100 = 79\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Total de preguntas negativas}}{\text{Total de preguntas}} * 100 = \frac{3}{14} * 100 = 21\%$$


Tabla 28-2: Nivel de confianza y nivel de riesgo

RIESGO		
Alto	Medio	Bajo
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Baja	Media	Alta
CONFIANZA		

Fuente: Villota et al., 2017.

El nivel de confianza establecido en el proceso administrativo financiero por medio de la evaluación del control interno es del 79% lo que representa un nivel de confianza ALTO y un nivel de riesgo del 21% (BAJO) debido a que no existen las debidas autorizaciones para el movimiento de dinero por parte del propietario del mismo modo no se ejecutan de manera correcta los arqueos de caja.

Tabla 29-2: Resultados generales de la evaluación de control interno

TECNCENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR	
Resultados generales de la evaluación del control interno	
<p>1. TRABAJO REALIZADO</p>	
<p>La evaluación comprendió:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista en todos los niveles. - Revisión de procesos que intervienen en el área administrativa y contable. - Identificación de deficiencias de control interno a través de cuestionarios y diagramas de flujo. 	
<p>2. DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - No existe la documentación necesaria que sustente las actividades y controles realizados tanto para la adquisición de mercaderías, su inspección respectiva, pruebas de calidad de los trabajos finalizados, utilización repuestos, herramientas e insumos de trabajo. - No poseen inventarios de las mercaderías adquiridas para la venta, de los activos fijos y la herramientas e insumos utilizados en el taller, de igual manera no se ejecuta de forma periódica tomas físicas de inventarios, pues se mencionan las deficiencias de control de cada uno de los artículos que poseen. - Inexistencia de una base de datos de clientes que indiquen aquellos que estén aptos para créditos, así como también los más potenciales y confiables. - El programa informático utilizado por el taller no es el adecuado, pues no le permite registrar de manera detallada los ingresos y egresos de dinero, ocasionando la generación de información incompleta. - No existe ningún tipo de autorizaciones o controles por parte del propietario para la salida de dinero, por lo cual existe el riesgo de mezclar los gastos personales con los gastos del taller. - No se aplican encuestas o evaluaciones que determinen el clima organizacional, así mismo no se realizan reuniones mensualmente que les permitan conocer el porcentaje de ventas obtenidas y el desempeño organizacional. - Los equipos de cómputo carecen de claves de seguridad, por lo que la información está expuesta y los respaldos no están seguros, además, no existe la documentación necesaria en las áreas del taller para controlar fraudes y robos. - Se realizan conteos de efectivo de forma periódica por parte del administrador encargado, sin embargo, no existe un documento que evidencie la ejecución de dicha actividad. - Se registra los abonos realizados por los clientes, sin una evidencia documental que sustente la ejecución de estas operaciones. - No se llevan registros adecuados de los clientes que tienen deudas pendientes con el taller. 	
<p>Conclusión</p>	
<p>Una vez analizados e identificados los puntos antes mencionados se concluye que existen algunos riesgos que afectan y retrasan la correcta funcionalidad de la organización, siendo las siguientes:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Riesgos integrales Al no existir los documentos o registros necesarios que evidencien las actividades o controles realizados en las diversas áreas impiden el cumplimiento de los objetivos institucionales, además, se puede generar errores en la ejecución adecuada de los procesos. Cabe mencionar que al utilizar un programa informático inadecuado ocasiona que los registros de ingresos y gastos se realicen de manera incompleta y poco detallada, generando así información incompleta que pudieran afectar la integridad de las mismas. - Riesgos de Fraude Al no contar con las claves de seguridad de acceso en los equipos informáticos ocasiona que la información se encuentre expuesta a terceras personas, así mismo los respaldos digitales no se encuentran en un área restringida, y la carencia de documentación en todas las áreas del taller para controlar los robos y fraudes. Al no ejecutarse las autorizaciones o controles por parte del propietario para la salida de dinero, existe el riesgo de mezclar los gastos personales con los gastos del taller, lo que puede afectar el desempeño económico de la organización. No documentar la constatación del efectivo, los mismos que se realizan periódicamente, por lo que puede generar pérdidas económicas. - Riesgo Operativos No poseer inventarios de las mercaderías adquiridas, activos fijos, las herramientas e insumos de uso laboral, ocasiona pérdidas monetarias y materiales, debido a que no existe el control de la entrada y salida de productos. Al carecer una base de datos de clientes aptos para créditos y potenciales, existe el riesgo de elegir erróneamente a los clientes para otorgar ventar y servicios a crédito, por lo mismo no existe un expediente por cada cliente que tenga 	

cuentas pendientes de cobro puesto que, actualmente se manejan los registros de cuentas por cobrar de manera poco detallada a través de una hoja de cálculo de Excel.

Carencia de un documento que justifique el abono hecho por parte del cliente, debido que dicho abono de la deuda se realizan de manera informal, es decir el registro de dicha operación se realiza en un registro general de cuentas por cobrar, por lo que provoca inconvenientes al momento de seguir cancelando la deuda puesto que, no existe una evidencia documental de la disminución de la deuda.

No realizar una evaluación del clima organizacional al personal y mantener reuniones constantes para conocer el rendimiento de las ventas dentro de un periodo en específico, resulta perjudicial para el taller puesto que, no se realiza el seguimiento y supervisión de las actividades desempeñadas.

Recomendaciones

Con el propósito de disminuir los riesgos antes mencionados se plantean las siguientes recomendaciones:

- Implementar una herramienta informática acorde a las necesidades del taller que permita administrar adecuadamente los costos, ingresos, ventas, nóminas, inventario, proveedores, entre otros.
- Establecer controles en las áreas de trabajo que ayuden a mitigar los riesgos y dar el respectivo seguimiento a las actividades para el cumplimiento de las metas institucionales.
- Con el fin de dar una solución a nivel global a las deficiencias encontradas, se recomienda al Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR diseñar e implementar un manual de procedimientos administrativos y contables para ayudar a que la microempresa sea más eficiente en sus operaciones.

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

2.7.6. Matriz de Riesgos

La matriz de riesgos es una herramienta fundamental que evalúa e identifica cada uno de los riesgos que impiden que una organización funcione efectivamente, esta matriz facilita el control y la mitigación oportuna de aquellos riesgos más significativos.

La valoración de riesgos de acuerdo a las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, está enfocada en determinar la posibilidad que ocurra un riesgo (probabilidad) y las consecuencias que originan el riesgo si se presenta (impacto) frente a aquellos riesgos que pueden afectar el logro de objetivos y metas empresariales, la probabilidad (Norma de Control interno de la Contraloría General del Estado, 2014).

Con este antecedente, se procedió a la realización y valoración de la matriz de riesgos con base en 5 ejes de probabilidad por 5 ejes de impacto, para el cual se tomó de referencia la ISO 31.000:2012 para los procesos, mediante la identificación de los riesgos de cada uno de los procesos existentes, dicha identificación está basada tanto en los resultados obtenidos del método gráfico y el método de cuestionarios reflejando así las principales deficiencias.

La tabla 30-2 indica los criterios de valoración para la probabilidad de ocurrencia de un evento de riesgo y se puede calcular a través de una escala numérica en un rango de 1 a 5, en donde 1 es improbable y 5 es frecuente.

Tabla 30-2: Nivel de amenaza (PROBABILIDAD DE OCURRENCIA)

Valor	Descripción	Clasificación
1	Muy difícil que ocurra. Se espera que ocurra un caso entre 2 y 5 años.	Improbable
2	Limitada posibilidad de ocurrir, se espera que ocurra un caso entre 1 y 2 años. Sucede de forma esporádica.	Remoto
3	Mediana posibilidad de ocurrencia, se espera que ocurra entre 1 y 3 eventos en 12 meses. Sucede algunas veces.	Posible
4	Significativa posibilidad de ocurrencia, se espera que ocurran entre 3 y 6 eventos en 12 meses. Sucede de forma reiterada	Probable
5	Alta probabilidad de ocurrencia, se espera que ocurran más de seis eventos en 12 meses. Sucede de forma seguida	Frecuente

Fuente: Gutiérrez & Sánchez, 2018.

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

La tabla 31-2 muestra el valor cuantitativo y cualitativo para el impacto de un riesgo y se puede medir en una escala numérica en donde 1 es un impacto insignificante y 5 es crítico.

Tabla 31-2: Nivel de vulnerabilidad (IMPACTO)

Valor	Descripción	Clasificación
1	Las consecuencias no afectan de ninguna forma el cumplimiento del objetivo del proceso. Los daños son muy pequeños	Insignificante
2	Las consecuencias no afectan de forma significativa el cumplimiento del objetivo del proceso. Representan pérdidas o daños pequeños	Menor
3	Las consecuencias solo afectan parcialmente la ejecución del proceso, pero ponen en peligro su estabilidad. Pérdidas o daños moderados	Moderado
4	Las consecuencias afectan de manera total la ejecución del proceso. Pérdidas o daños significativos	Mayor
5	Las consecuencias afectan totalmente el cumplimiento del proceso, generando daños irreversibles. Pérdidas o daños considerables.	Crítico

Fuente: Gutiérrez & Sánchez, 2018.

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

La tabla 32-2 muestra la escala para determinar el nivel de efectividad de los controles existentes.

Tabla 32-2: Valoración de los controles

Evaluación de la efectividad	Criterios	Valor
Fuerte	Los controles son adecuados y operan correctamente.	1
Moderado	Existen debilidades con respecto a su diseño o implementación y se requieren modificaciones–oportunidades de mejoramiento	2
Débil	Los controles no son de nivel aceptables	3

Fuente: León, 2015.

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

En la tabla 33-2 se observa el mapa de calor, en el cual los niveles de riesgo derivan del producto de los valores de impacto y probabilidad.

Tabla 33-2: Mapa de calor

Frecuente	Moderado	Alto	Alto	Alto	Alto
Probable	Bajo	Moderado	Moderado	Alto	Alto
Posible	Bajo	Moderado	Moderado	Moderado	Alto
Remoto	Bajo	Bajo	Moderado	Moderado	Alto
Improbable	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Moderado
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Crítico
Probabilidad	Impacto				
Bajo	Los riesgos bajos deben ser monitorizados para ser detectados antes de que produzcan riesgos significativos.				
Moderado	Los riesgos moderados deben ser investigados y analizados para así prevenir que estos ocurran.				
Alto	Los riesgos altos deben ser mitigados y realizar los correctivos necesarios.				

Fuente: EALDE, 2019.

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Tabla 34-2: Matriz de riesgos TRDMOTOR

Proceso	Etapas	R.	Evento adverso	Causas	Posibles Consecuencias	Controles existentes	Valoración		
							Control	Probabilidad	Impacto
Proceso compras	Revisión de producto en perchas para las adquisiciones	1	Carencia de un inventario de mercadería	No utilizar una herramienta informática	Inadecuado control de las cantidades de los bienes	Revisión física del stock	3	3	2
	Elaboración del listado de productos a compras	2	El listado de productos solicitados no es el adecuado	No utilizar una orden de compra	Devoluciones de compras y pérdidas de tiempo.	Elaboración de un listado poco detallado	3	3	2
	Inspección de la mercadería comprada	3	No revisar la mercadería en su totalidad	Inexistencia de un documento que evidencie la realización de la actividad	Ingresos de mercaderías en mal estado que afecte las ventas	Se realiza la inspección, pero no se documenta	2	4	3
	Tomas físicas de los productos	4	Faltantes de productos	No se realizan tomas físicas periódicas	Pérdidas económicas	Tomas físicas anuales	2	3	3
	Registros de las compras a crédito	5	Registros poco detallados de las compras a crédito	No tener definidos registros específicamente para esta actividad	No tener un control de las obligaciones con terceros	Registro en una hoja de cálculo	2	4	3
	Reportes mensuales de compras	6	Desconocimiento de las compras realizadas	La administración considera que este control es innecesario	No contar con información necesaria para la toma de decisiones	Ninguno	-	5	4
Proceso de prestación de servicios	Ingreso y recepción de vehículos	7	No se documenta las condiciones que llega el vehículo al taller	La administración considera que este control es innecesario	Reclamos de clientes que pueden comprometer al taller	Ninguno	-	3	3
	Control de utilización de herramientas,	8	No llevar el control de la entrega de herramientas e	Exceso de confianza del personal	Faltantes en el inventario y poner en riesgo	Solicitud verbal	3	3	4

	insumos y repuestos		insumos de trabajo y los repuestos		la honestidad del personal encargado				
	Descripción del trabajo realizado	9	Cálculo inadecuado del costo del servicio prestado	Cálculo basado en la experiencia	Rentabilidad inestable	Documento para la descripción del trabajo	2	5	2
	Pruebas de control de calidad a los trabajos realizados	10	Ignorar posibles fallas	Falta de tiempo provocado por el constante flujo vehicular	Cientes insatisfechos	Control de calidad no documentado	2	3	2
	Registro de prestación de servicios a crédito	11	Registros pocos detallados	Los registros de ventas a crédito se realizan en un solo expediente	Falta de control de las deudas pendientes de cobro	Registro en una hoja de cálculo	2	3	4
	Envío de vehículos a mantenimiento en taller particular	12	Generación de inconvenientes entre las dos partes	Inexistencia de un contrato formal	Disolución de las alianzas estratégicas	Contrato verbal	1	2	3
Proceso de ventas	Control de las ventas realizadas	13	Desconocimiento del porcentaje vendido en un determinado periodo	No efectuarse las reuniones por falta de direccionamiento y generación de reportes constantes de ventas	Poco control y seguimiento de los ingresos recibidos por ventas	Ninguno	-	3	3
	Salida de la mercadería	14	No llevar registros de todas las salidas de mercadería	Carencia de un inventario de mercaderías	Inadecuado control de las cantidades de los productos	Ninguno	-	4	3
	Establecimiento de los precios de venta	15	Precios de ventas poco accesibles	No realizar estudios de precios con relación a la competencia	Ganancias o pérdidas por las ventas de mercaderías	Precios de venta por margen de rentabilidad	2	3	2

	Análisis de los clientes para crédito	16	Elegir erróneamente a clientes que no sean aptos para adquirir productos y servicios a crédito	No contar con una base de datos de clientes	Cuentas incobrables	Ninguno	-	3	1
	Abono de la deuda a cobrar	17	No registrar el abono por las cuentas por cobrar	Inexistencia de un documento que justifique los abonos por las cuentas por cobrar	Inconvenientes y reclamos de clientes	Registro de los clientes deudores	2	3	3
	Registro de cada cliente a quien se le otorga el crédito	18	No registrar la cuenta por cobrar por descuido del personal encargado	Los registros de ventas a crédito se realizan en un solo expediente	Falta de control de las deudas pendientes de cobro	Registros únicos de las ventas a crédito	2	3	4
Proceso administrativo financiero	Constatación del efectivo en caja	19	Mal conteo del efectivo	No se documentan los arqueos de caja	Generación de inconvenientes entre el propietario y el encargado	Registro en una hoja de cálculo	2	3	3
	Salidas del efectivo	20	Los movimientos de efectivo no están justificados	No se ejecutan autorizaciones puesto que, el personal administrativo no considera necesario	Generación de inconvenientes entre el propietario y el encargado.	Registro de los gastos	3	3	4
	Fondos asignados exclusivamente para gastos menores	21	No se tener un control de los gastos	Inexistencia de controles para llevar a cabo este tipo de operaciones	Mezcla de las finanzas personales con las finanzas empresariales	Ninguno	-	3	3
	Registros de ingresos y gastos	22	Registros pocos detallados	Escaso control contable de las transacciones diarias realizadas.	Generación de información incompleta	Registro en una hoja de cálculo	2	3	4

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Análisis de la matriz de riesgos

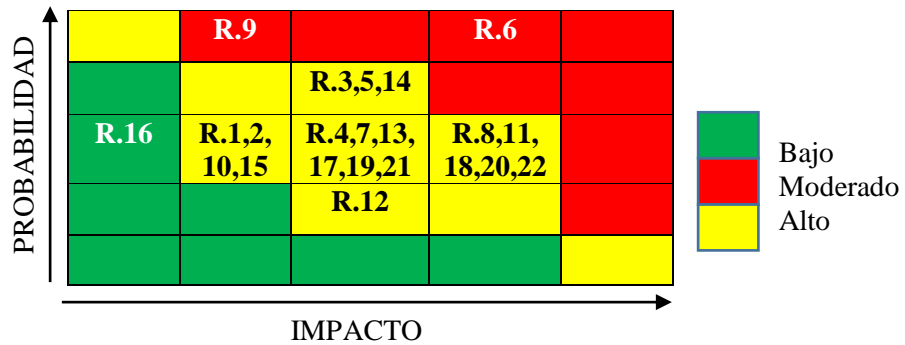


Gráfico 1-2: Matriz de riesgos

Realizado por: Chucay, T.; Iglesias, K., 2021.

Los riesgos identificados en los cuatro procesos claves del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR de acuerdo a la matriz de evaluación de riesgos permiten determinar el nivel de riesgos a los que está expuesta la microempresa, por tanto esta matriz muestra los riesgos altos a los denominados: Riesgo 6 y 9, los cuales deben ser mitigados y por ello realizar los correctivos necesarios; con relación a los riesgos moderados denominados: Riesgos 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14,15, 17, 18, 19, 20, 21 y 22 por lo que se deduce que estos riesgos deben ser investigados y analizados para así prevenir de que estos ocurran y finalmente los riesgos bajos denominado: Riesgos 16, el cual necesita ser monitorizado, de modo que permita ser detectado antes de que produzcan riesgos significativos.

2.7.7. Comparación de resultados obtenidos con los trabajos de investigación similares (Antecedentes de Investigación)

Los resultados obtenidos en la presente investigación realizado en el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, a través de la aplicación de entrevistas al personal de la microempresa, relacionado a la infraestructura e instalaciones se determinó que el ambiente laboral para el desarrollo de las actividades diarias es el adecuado puesto que, cuentan con: espacio físico idóneo, herramientas e insumos de trabajo, señaléticas y cámaras de seguridad, así como (Rómulo, E., 2017) en la investigación que realizó en la Mecánica Laaz 02 sostiene que es importante contar con los aspectos mencionados anteriormente dentro de este tipo de empresas de servicios, debido a que facilitan la ejecución de las actividades diarios pues están involucradas directamente en la prestación de servicios de calidad.

La importancia de contar con un manual de procedimientos ya sea contables, administrativos y operativos en las empresas independientemente de la actividad económica de cada una de ellas ayudan a mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones, los trabajos investigativos que se encuentran relacionados mantienen las siguientes problemáticas: (Paullán, F. 2018) carencia de control internos en aspectos tales como control de riesgos, control de la gestión de recursos y control deficiente; (Cruz, D. 2017) no proporcionar a la gerencia información financiera real de la situación de la empresa y carencia de controles internos; (Flor, J.2018) inconvenientes con el sistema de información contable y desconocimiento de las actividades a realizar por el nuevo personal, y en lo referente a la presente investigación se determinó que una de las principales problemáticas es la ausencia de controles internos en cada uno de los procesos existentes en la microempresa TRDMOTOR, coincidiendo de manera general como solución a las diversas deficiencias detectadas, la implementación de un manual de procedimientos que guíe la correcta ejecución de las operaciones económicas.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Propuesta

Una de las oportunidades de crecimiento que tiene una microempresa es contar con una buena infraestructura física, y tener un adecuado control de los procedimientos administrativos y contables que se desarrollan internamente, los cuales deben ser normados a través de una guía completa y detallada.

Es por ello que se propone la elaboración y aplicación de una manual de procedimientos acorde a las necesidades del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, el mismo que posibilitará el adecuado desarrollo de los procedimientos, obteniendo de esta manera una mayor eficiencia, eficacia y agilidad micro empresarial.

3.1.1. *Objetivo*

La propuesta de implementación de un manual de procedimientos tiene como objetivo proporcionar al personal una guía para realizar adecuadamente el trabajo y mejorar la gestión de los procedimientos.

3.1.2. *Responsables*


La ejecución y seguimiento del manual de procedimientos estará bajo la responsabilidad del propietario de la microempresa.

3.1.3. *Periodicidad*

La implementación del manual de procedimientos administrativos y contables en la microempresa no requerirá de un tiempo extenso, debido a que los procedimientos plasmados en el manual no son distintos a los existentes, sino que los mismos son adaptados y mejorados acorde a las necesidades del taller, permitiendo de esta manera mejorar el desempeño organizacional puesto que, las actividades se ejecutarán siguiendo los lineamientos e instrucciones previamente establecidos.

Después del tiempo de implementación del manual de procedimiento en la microempresa será oportuno realizar un análisis de la funcionalidad del manual, con el fin de conocer el cumplimiento de los procedimientos y el desempeño de los procesos.

3.1.4. Modelo del manual de procedimientos

	CÓDIGO	MP-01	Pág. 1
	VERSIÓN	1	
	FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES			

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR

ELABORADOR POR:

KERLY IGLESIAS

TALÍA CHUCAY

	CÓDIGO	MP-01	Pág. 2
	VERSIÓN	1	
	FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES			

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	4
4.	PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	4
5.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	5
5.1.	Proceso de compras	5
5.1.1.	Procedimiento de compras de mercadería	5
5.1.2.	Procedimiento de compras de repuestos	8
5.2.	Proceso de prestación de servicios	13
5.2.1.	Procedimiento de prestación de servicios a instituciones públicas	13
5.2.2.	Procedimiento para enviar vehículos a mantenimiento en taller particular	18
5.2.3.	Procedimiento de prestación de servicios a personas particulares	21
5.3.	Proceso de ventas	27
5.3.1	Procedimiento de ventas al contado	27
5.3.2	Procedimiento de ventas a crédito	29
5.4.	Proceso de manejo de inventarios	32
5.4.1.	Procedimiento de control de inventarios	32
5.4.2.	Procedimiento de toma física de inventarios	34
5.5.	Proceso administrativo financiero	36
5.5.1.	Procedimiento de arqueo de caja	40
5.5.2.	Procedimiento de análisis de ingresos y gastos	42
5.5.3.	Procedimiento de cumplimiento de obligaciones	45

	CÓDIGO	MP-01	Pág. 3
	VERSIÓN	1	
	FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES			

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos Administrativos y Contables del taller automotriz TRDMOTOR, se elaboró con el propósito describir las tareas rutinarias desempeñadas dentro de la microempresa, a través de la estandarización de los procedimientos, los cuales fueron diseñados con base en las necesidades propias de funcionamiento, lo que permitirá al personal visualizar de manera clara y precisa los pasos a seguir para el correcto desarrollo de las actividades.

El manual de procedimientos está en función de la información obtenida de la investigación documental y de campo, a través de la aplicación de entrevistas al personal que está involucrada directamente con las actividades de la microempresa. El objetivo del manual es mejorar la rentabilidad micro empresarial a largo plazo, volviéndose más competitivo en el mercado local por medio de una adecuada gestión administrativa en la prestación de servicios y comercialización de productos de calidad a los clientes. La implementación y actualización en el futuro de estos procesos y procedimientos en cada una de las actividades ejecutadas, es responsabilidad del personal administrativo y operativo del taller.

2. OBJETIVO

Establecer procedimientos claros y precisos que direccionen a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, contribuyendo al cumplimiento eficaz y eficiente de las metas institucionales.


	CÓDIGO	MP-01	Pág. 4
	VERSIÓN	1	
	FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES			

3. ALCANCE

Este manual va dirigido a los funcionarios administrativos de la microempresa, debido a que será útil en el manejo de las operaciones que realiza dicho personal.

4. PROCESOS QUE FORMAN PARTE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A continuación, se clasifica los procesos que son parte de los procedimientos administrativos y contables del Tecniceuro Automotriz TRDMOTOR.

Procedimientos contables administrativos 	Proceso de Compras <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de compras de Mercadería • Procedimiento de compra de repuestos
	Proceso de prestación de servicios <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de prestación de servicios a Instituciones Publicas • Procedimiento para enviar vehículos a mantenimiento en taller particular • Procedimiento de prestación de servicios personas particulares
	Proceso de Ventas <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de ventas al contado • Procedimiento de ventas a crédito
	Proceso de Manejo de inventarios <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de toma física de los inventarios • Procedimiento de control de inventarios
	Proceso administrativo financiero <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de arqueo de caja • Procedimiento de análisis de ingresos y gastos • Procedimiento de cumplimiento de obligaciones

5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

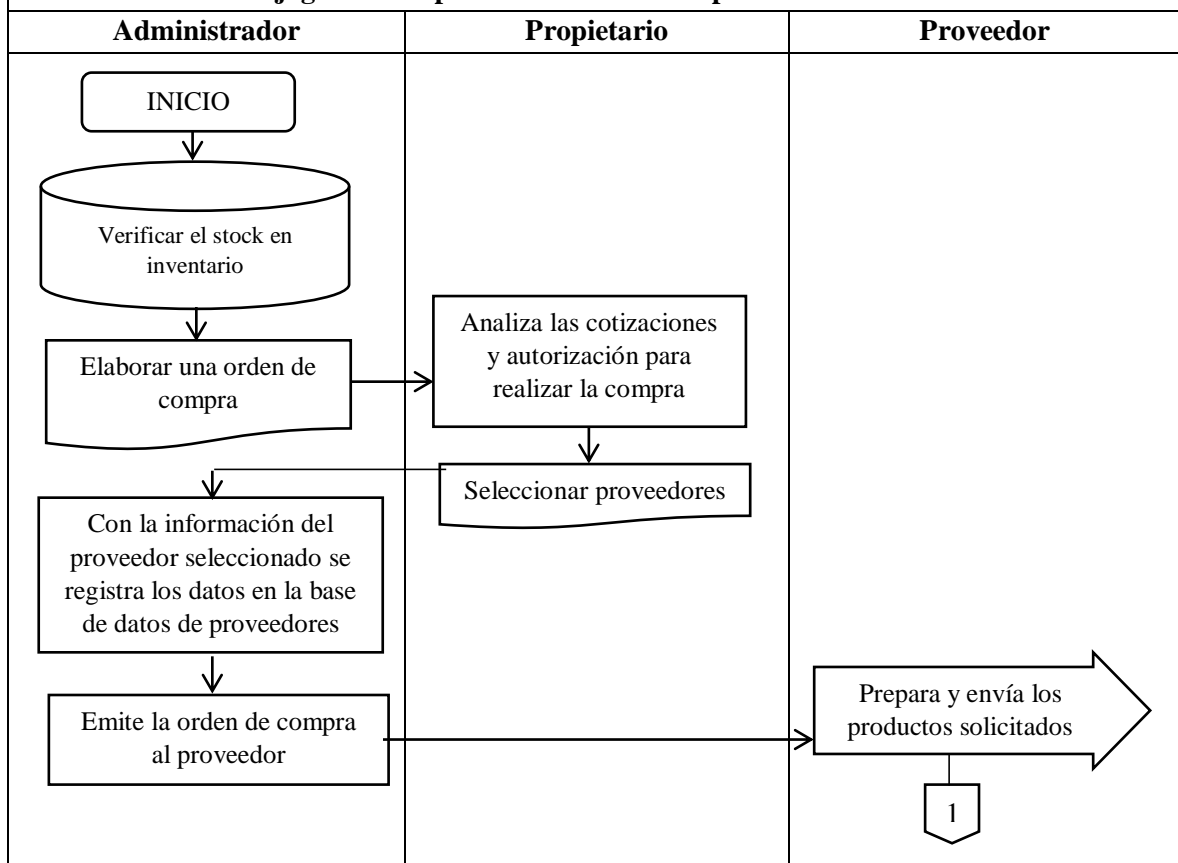
5.1. Proceso de compras

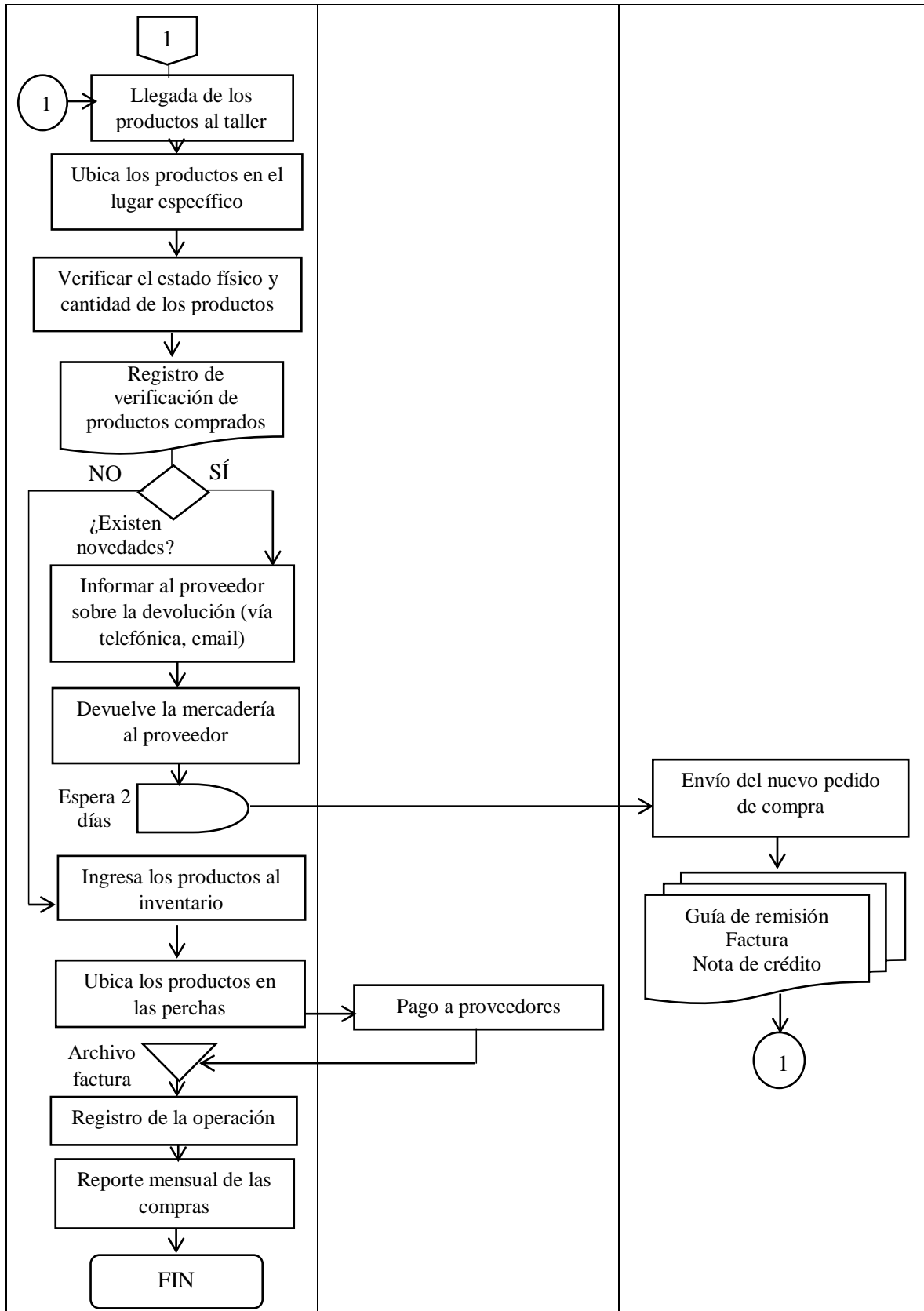
5.1.1. Procedimiento de compras de mercadería

	PROCESO DE COMPRAS Procedimiento de Compras de mercadería	CÓDIGO	MP-01	Pág. 5
		VERSIÓN	1	
		FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES				
Responsable: Administrador, auxiliar del administrador y propietario de la microempresa.				
Documentos Documentos que intervienen en este procedimiento:				
<ul style="list-style-type: none"> Externos: Factura, guía de remisión y orden de crédito. Internos: Orden de compra, Formato de selección de proveedores y Formato de registro de verificación de productos comprados 				
Alcance El procedimiento de compras de mercaderías lo realiza exclusivamente el administrador de la microempresa, que es el encargado de llevar a cabo el mismo.				
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> Seleccionar adecuadamente a los proveedores de la empresa En las devoluciones de compras se esperará un lapso de dos días para la llegada de la nueva mercadería al taller, caso contrario se seleccionará un nuevo proveedor. Creación de una base de datos del inventario de mercadería. Para la adquisición de nueva mercadería se realizará a través de una orden de compra. Se deberá destinar un lugar específico para la llegada de mercaderías al taller y verificar el estado físico y cantidades de la mercadería comprada, antes del ingreso a la base de datos. La forma de pago por las adquisiciones de mercaderías se realizará mediante cheque o transferencia. 				
Descripción de actividades				
N°	Responsable	Actividades		
1	Administrador	Verifica el inventario de mercaderías para conocer el número de productos a comprar.		
2	Administrador	Elabora una orden de compra, en donde se detalla la cantidad a comprar, el tipo de producto, precio y condiciones de pago, y forma de entrega. (Ver formato de orden de compra).		
3	Propietario	Analiza las cotizaciones y autoriza la adquisición de mercadería.		
4	Propietario	Selecciona a los proveedores, para lo cual busca a los proveedores y solicita la información que le permita evaluar las propuestas de cada uno de ellos (mínimo de tres proveedores) tomando en cuenta criterios de precios, calidad de productos y formas de entrega. Una vez seleccionado al proveedor más conveniente envía la información del proveedor seleccionado (Ver formato de selección de los proveedores).		
5	Administrador	Con la información del proveedor seleccionado se registra los datos en la base de datos de proveedores.		


6	Administrador	Envío de la orden de compra al proveedor seleccionado.
7	Proveedor	Envía mediante algún medio de transporte los productos solicitados, con la factura y la guía de remisión correspondiente.
8	Administrador	Recibe los productos solicitados al taller.
9	Administrador	Ubica los productos en el área designada.
10	Administrador	Verifica las cantidades y estado físico de los productos (Ver formato).
11	Administrador	Cuando la mercadería NO es correcta, se comunica con el proveedor sobre la inconformidad presentada vía telefónica o email.
12	Administrador	Devuelve la mercadería al proveedor y espera el tiempo establecido; en el caso de no cumplir con el tiempo se seleccionará otros proveedores.
13	Proveedor	Envía el nuevo pedido de compra en el tiempo establecido (2 días), junto la guía de remisión, factura y nota de crédito. NOTA: repetición del procedimiento a partir del numeral 6.
14	Administrador	En el caso de que la mercadería SÍ sea correcta, ingresa los productos al inventario (Método promedio ponder.) a través de una herramienta informática.
15	Administrador	Ubica los productos en las perchas del área de ventas.
16	Propietario	Pago al proveedor de acuerdo a la factura.
17	Administrador	Archiva cronológicamente los documentos de compra.
18	Administrador	Registro de la operación.
19	Administrador	Genera un reporte mensual de las compras para realizar las declaraciones tributarias correspondientes.

Flujograma del procedimiento de compras de mercadería



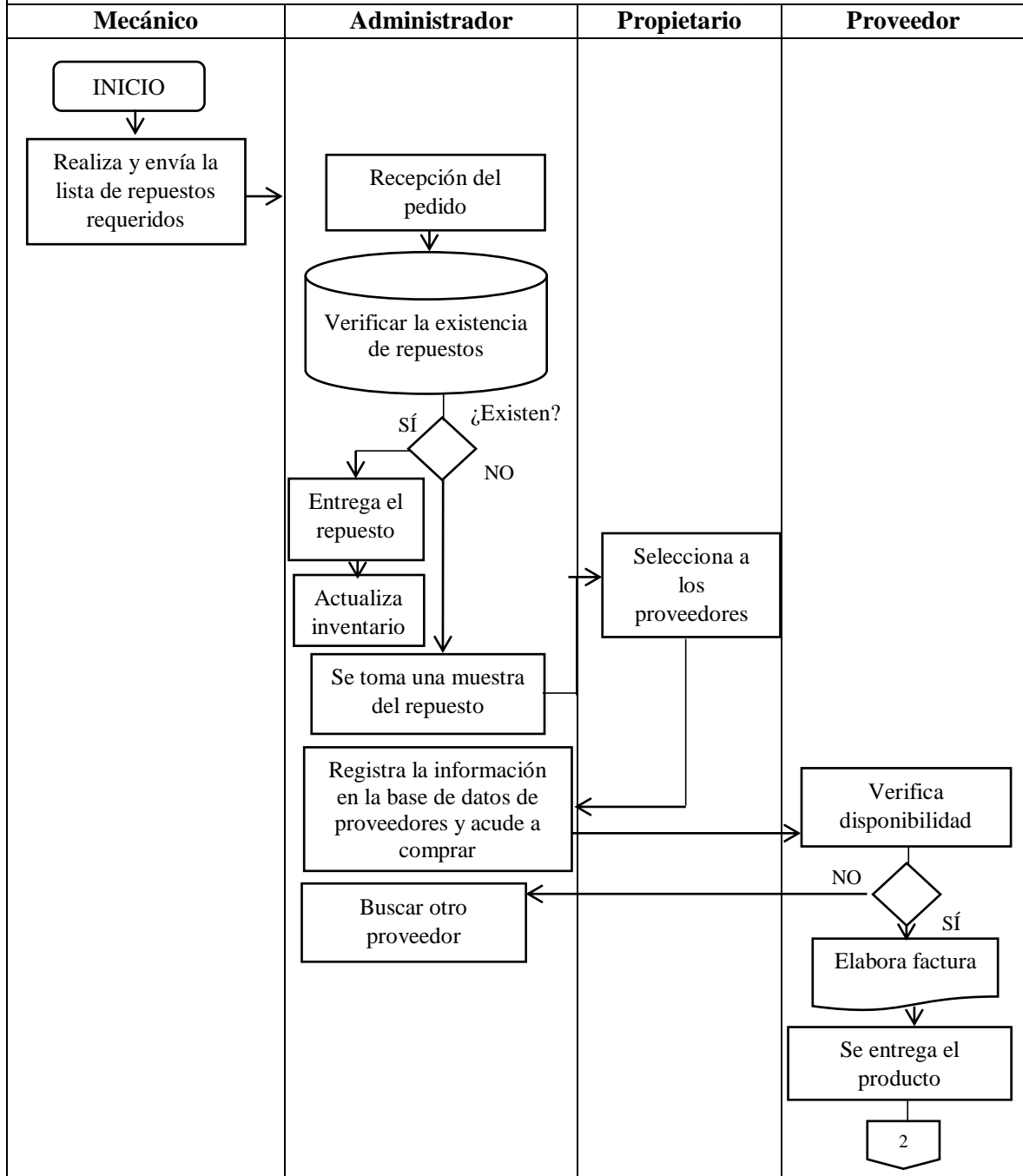


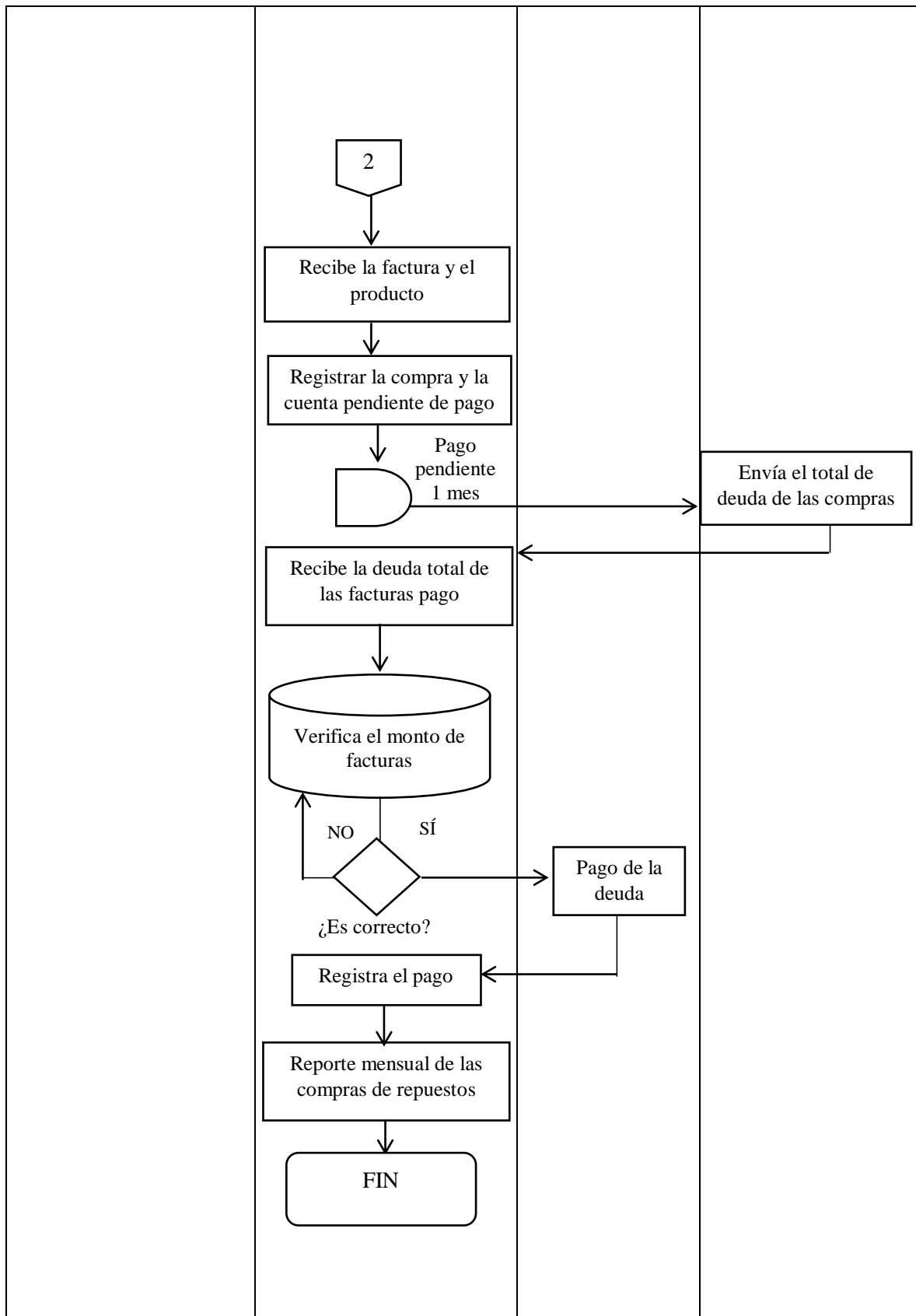
5.1.2. Procedimiento de compra de repuestos

	PROCESO DE COMPRAS Procedimiento de Compras de repuestos	CÓDIGO	MP-01	Pág. 8
		VERSIÓN	1	
		FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES				
Responsable Administrador y propietario de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.				
Documentos Documentos que intervienen en este procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Externos: Facturas Internos: Formato de selección de los proveedores 				
Alcance El procedimiento de compras de repuestos lo realiza exclusivamente el administrador de la microempresa, encargado del área de ventas.				
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar adecuadamente a los proveedores de la empresa. • Se deberá llevar registros de compras bien detallados. • Para las cuentas pendientes de pago, se llevará un registro adecuado con el soporte de las facturas de compras a crédito. • Llevar el control de los repuestos comprados, que serán utilizados en el proceso de reparación y/o mantenimiento vehicular. • Forma de pago mediante cheque o transferencia 				
Descripción de actividades				
N°	Responsable	Actividades		
1	Mecánico	Inexistencia de los repuestos en el taller.		
2	Administrador	Al no existir la disponibilidad del repuesto en inventario, se toma una muestra del mismo para proceder a comprar el producto.		
3	Propietario	Selecciona a los proveedores, para lo cual busca a los proveedores y solicita la información que le permita evaluar las propuestas de cada uno de ellos (mínimo de tres proveedores) tomando en cuenta criterios de precios, calidad de productos y formas de entrega. Una vez seleccionado al proveedor más conveniente envía la información del proveedor seleccionado (Ver formato de selección de los proveedores).		
	Administrador	Con la información del proveedor seleccionado se registra los datos en la base de datos de proveedores, acude a comprar el producto.		
4	Proveedor	Verifica la existencia del producto solicitados en almacén.		
5	Administrador	Al NO existir el producto, el cliente busca y selecciona otros proveedores.		
6	Proveedor	SÍ existe el producto, elabora la factura y entrega el producto.		
7	Administrador	Recibe la factura y el producto comprado.		
8	Administrador	Registra la compra y la cuenta pendiente de pago (compras a crédito).		
9	Administrador	Espera a fin de mes para cancelar la deuda pendiente al proveedor.		

10	Proveedor	Llegado el periodo de espera, se envía el total de la deuda de las compras realizadas al taller para el respectivo pago.
11	Administrador	Recibe el total de las facturas a pagar.
12	Administrador	Verifica el monto de las facturas a pagar con los registros de compras a crédito.
13	Propietario	Pago a proveedores conforme las facturas pendientes de pago.
14	Administrador	Registra el pago de la deuda por las compras de repuestos.
15	Administrador	Genera un reporte mensual de las compras de repuestos.

Flujograma del procedimiento de compras de repuestos






DOCUMENTO INTERNO DEL PROCESO DE COMPRAS

Formato de Orden de compra

 Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR Dirección: 5 de agosto entre 24 de mayo y 9 de octubre Teléfono: 096 075 3069 E-mail: trdmotor@outlook.com				
ORDEN DE COMPRA N°				
Fecha de envío:				
VENDEDOR			ENVIAR A:	
Nombre de la empresa:			Nombre de la empresa:	
Dirección:			Dirección:	
Teléfono:			Teléfono:	
E-mail:			E-mail:	
Enviado mediante			Condiciones de envío	
N°	ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Comentarios o instrucciones especiales			SUBTOTAL	
			%IVA	
			TOTAL	

Formato de selección de los proveedores

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR					
PROVEEDOR	TIEMPO DE ENTREGA	PRECIO	CALIDAD	CUMPLE	
				SI	No
Nombre: Teléfono: Precio: Tiempo de entrega:					
Nombre: Teléfono: Precio: Tiempo de entrega:					
Nombre: Teléfono: Precio: Tiempo de entrega:					

Formato de registro de verificación de productos comprados

REGISTRO DE VERIFICACION DE PRODUCTOS COMPRADOS

Nombre del Proveedor:	
Orden de Compra N°	
Factura N°	
Mercadería recibida por:	
Nombre:	
Fecha:	
Firma:	

TECNICENTRO
AUTOMOTRIZ TRDMOTOR



N°	Descripción del producto	Cantidad ordenada	Cantidad recibida	Conforme	No conforme	Observaciones

Revisado y verificado por:	Autorización de ingreso de productos a bodega
Nombre:	por:
Fecha:	Nombre:
Firma:	Fecha:
	Firma:

Formato de inventario-Kardex



Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR
Dirección: 5 de agosto entre 24 de mayo y 9 de octubre
Teléfono: 096 075 3069
E-mail: trdmotor@outlook.com

KARDEX DE ARTÍCULOS

Código: Saldo Actual:

Artículo: Última compra:

Unidad de medida: Stock máximo:

Stock mínimo:


FECHA	DESCRIPCIÓN	ENTRADAS			SALIDAS			SALDO			OBSERVACIONES
		CANT.	C. UNIT.	C. TOTAL	CANT.	C. UNIT.	C. TOTAL	CANT.	C. UNIT.	C. TOTAL	
TOTAL											

Encargado de bodega

Propietario

5.2. Proceso de prestación de servicios

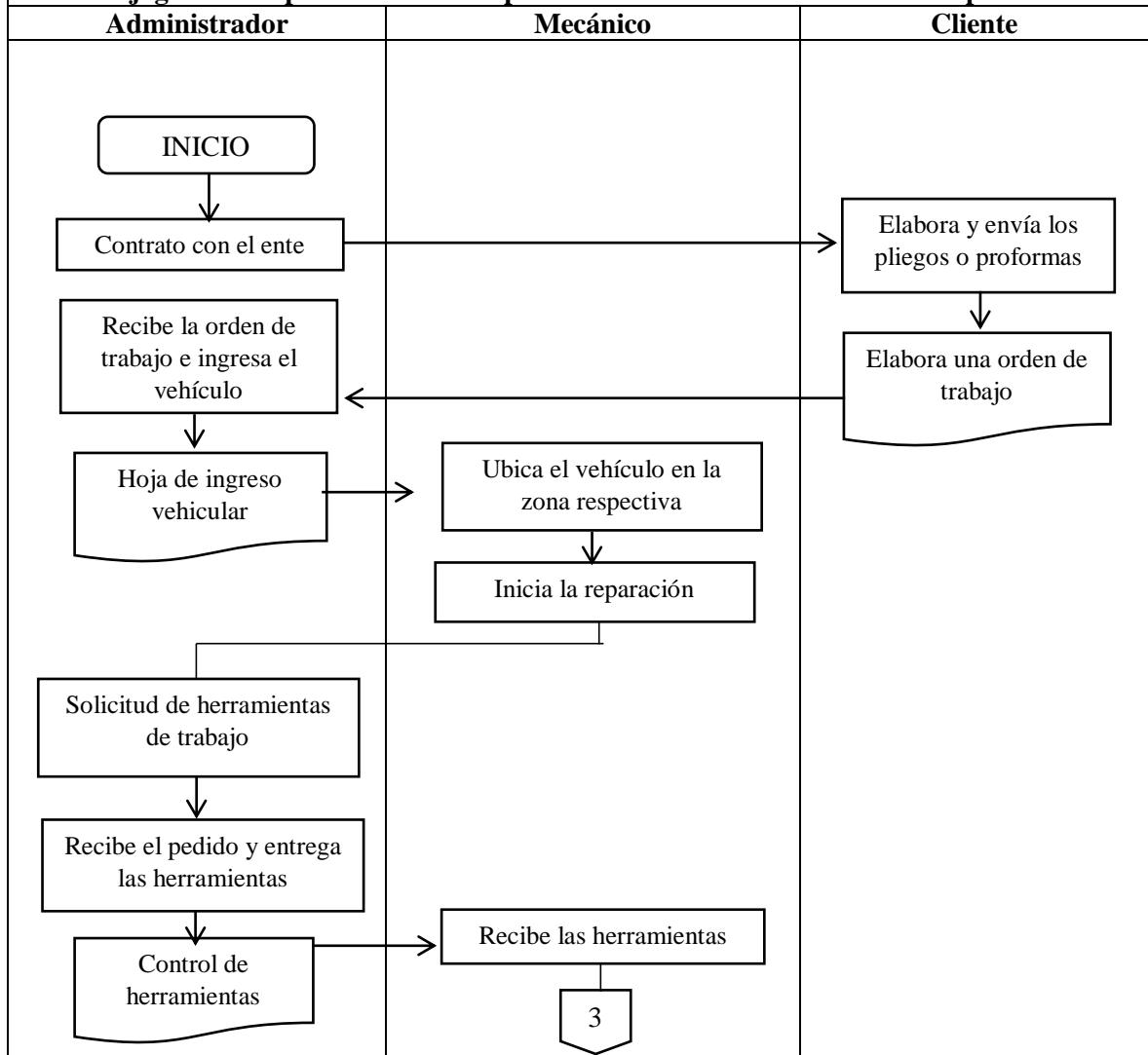
5.2.1. Procedimiento de prestación de servicios a instituciones públicas

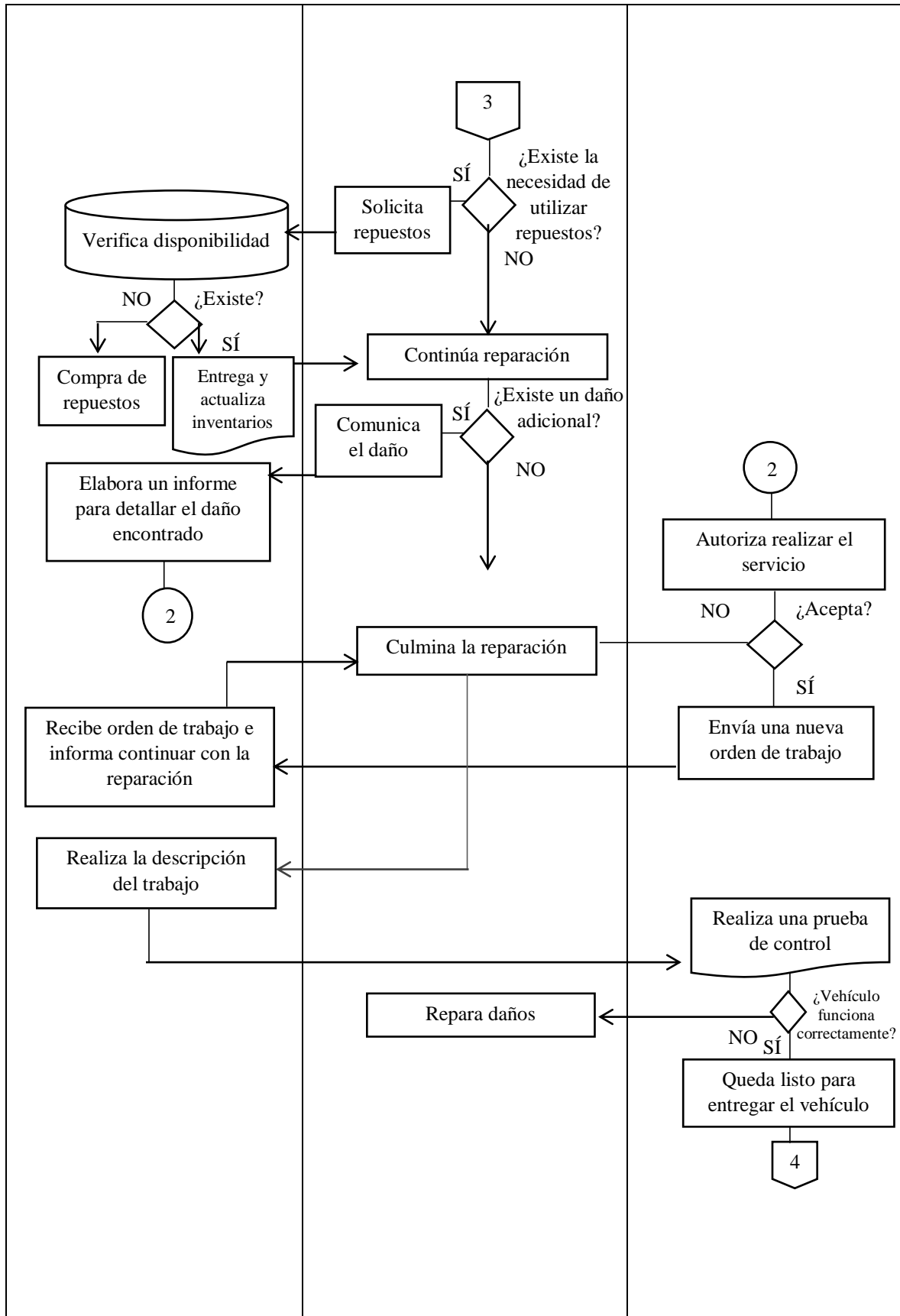
	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Procedimiento de Prestación de servicios a instituciones públicas	CÓDIGO MP-01	Pág. 13
		VERSIÓN 1	
		FECHA 1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES			
Responsable Mecánicos Administrador encargado de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.			
Documentos Documentos que intervienen en este procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Externos: Orden de trabajo, informe de aprobación de órdenes de trabajo • Internos: Factura, descripción del trabajo, hoja de ingreso vehicular, documento de control de entrega de herramientas, documento de control de calidad, acta de entrega recepción y resumen de órdenes de trabajo. 			
Alcance El procedimiento de prestación de servicios lo desempeñan los mecánicos y administrador. <ul style="list-style-type: none"> • Las facturas anuladas o canceladas deben ser archivadas, bajo ninguna circunstancia serán destruidas. • Por cada vehículo que ingresa al taller, se llenará la hoja de ingreso de dicho vehículo. • Para la utilización de los repuestos, herramientas e insumos de trabajo se dejará constancia a través de un documento la responsabilidad de entrega de los mismos. • Se realizará una prueba de control una vez finalizado el proceso de reparación y/o mantenimiento vehicular. • Por la utilización de los repuestos para realizar el trabajo, se actualizará el inventario • Para este procedimiento se trabaja exclusivamente con una orden de trabajo emitido por las instituciones públicas. 			
Descripción de actividades			
N°	Responsable	Actividades	
1	Administrador	Contrato con la entidad pública.	
2	Cliente	Elabora y envía los pliegos y proformas.	
3	Cliente	Elabora una orden de trabajo por vehículo.	
4	Administrador	Recibe la orden de trabajo e ingresa el vehículo al taller.	
5	Administrador	Elabora una hoja de ingreso vehicular.	

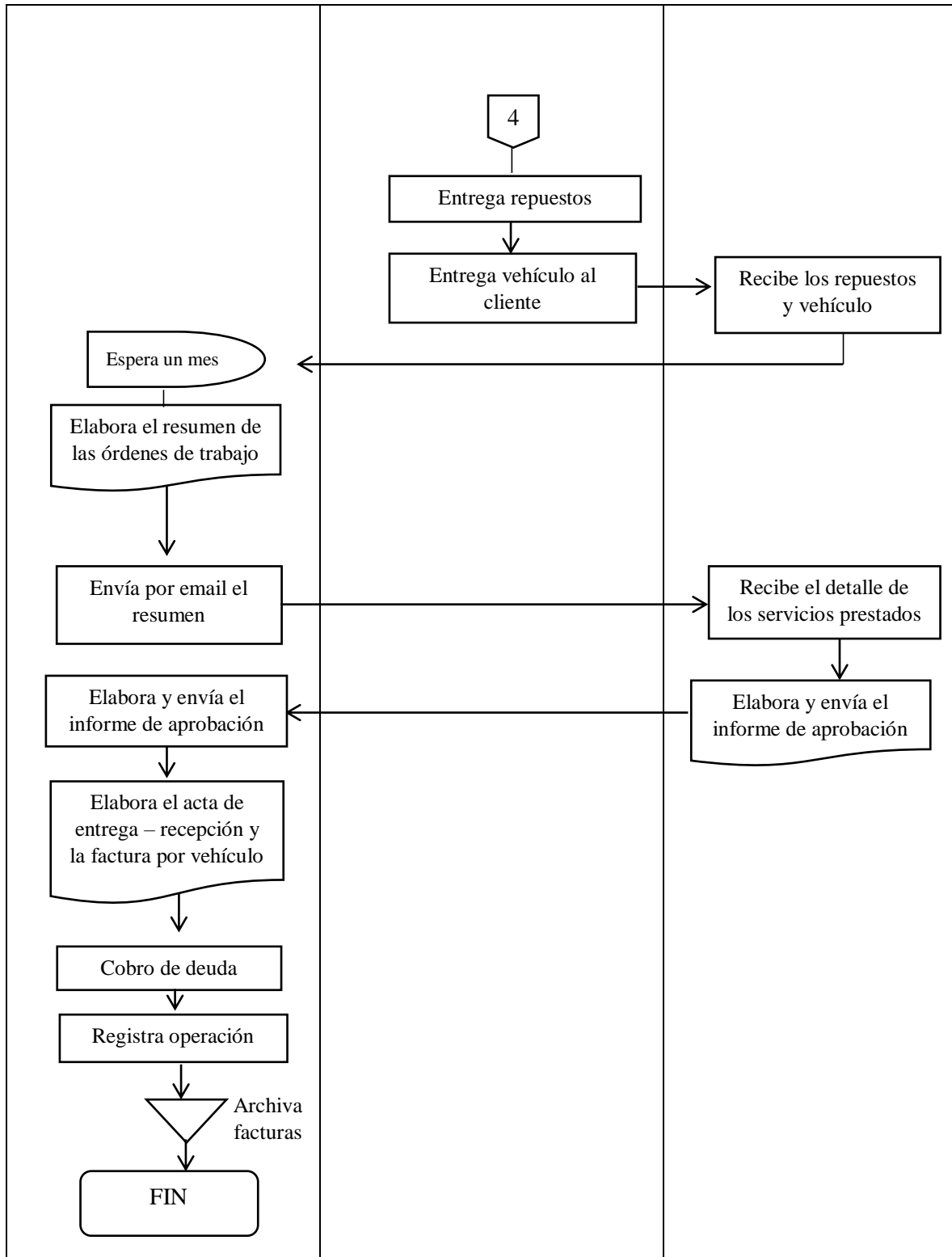
6	Mecánico	Ubica el vehículo en la zona respectiva para dar inicio al mantenimiento y/o reparación del mismo.
7	Mecánico	Inicia la reparación del vehículo de acuerdo a los requerimientos del cliente.
8	Mecánico	Solicita las herramientas necesarias para llevar a cabo el proceso de reparación del vehículo.
10	Administrador	Entrega las herramientas mediante un documento de control de entrega de los mismos.
11	Mecánico	Verifica la existencia de utilizar repuestos, de ser el caso solicita al administrador la entrega de los mismos y por lo contrario de no necesitar se continua con la reparación.
12	Administrador	Realiza la inspección de los repuestos en el inventario para entregar al solicitante y actualización el inventario, por lo contrario de no contar con el producto solicitado, realiza la compra de los mismos.
13	Mecánico	Verifica la existencia de un daño adicional que no esté especificado en la orden de trabajo.
14	Mecánico	De no existir ningún daño adicional, se culmina la reparación y/o mantenimiento.
15	Mecánico	En el caso de SÍ existir dicho daño, se comunica al administrador.
16	Administrador	Elabora un informe al cliente, especificando y detallando el daño adicional encontrado.
17	Cliente	Autoriza realizar la reparación del daño encontrado y procede a enviar una nueva orden de trabajo.
18	Administrador	Recibe la nueva orden de trabajo e informa al mecánico para continuar el trabajo.
19	Cliente	En caso de NO autorizar la reparación del daño se culmina con el trabajo de acuerdo a la orden de trabajo.
20	Mecánico	Culmina el trabajo en cualquiera de los casos.
21	Administrador	Realiza la descripción del trabajo, en el que se tome en cuenta para la fijación del precio del servicio, los elementos del costo (mano de obra, costos indirectos de fabricación).
22	Administrador	Realiza un control de calidad del trabajo terminado, a través de un documento de control, conjuntamente con el cliente.
23	Administrador	Al confirmar el funcionamiento correcto del vehículo, queda listo para su entrega, y en el caso de encontrar fallas se procederá a arreglar las fallas existentes por parte del mecánico.
24	Mecánico	SÍ se confirma que los requerimientos se hayan cumplido, se entrega los repuestos usados al cliente, los mismos que fueron sacados del vehículo.
25	Cliente	Retira del vehículo de las instalaciones.

26	Administrador	Al final del mes, se elabora un resumen de las órdenes de trabajo efectuadas durante este periodo por cada vehículo.
27	Administrador	Envío del resumen de las órdenes de trabajo al cliente vía e-mail.
28	Cliente	Recibe el detalle de las órdenes de trabajo efectuadas durante el periodo.
29	Cliente	Elabora y envía el informe de aprobación de las órdenes de trabajo.
30	Administrador	Al recibir el informe de aprobación por parte del cliente, se elabora el acta de entrega-recepción y las facturas de acuerdo a los vehículos.
31	Administrador	Recibe el pago del/los servicios prestados.
32	Administrador	Registro de los ingresos obtenidos por el/los servicios prestados.
33	Administrador	Archivo de las facturas.


Flujograma del procedimiento de prestación de servicios a instituciones públicas





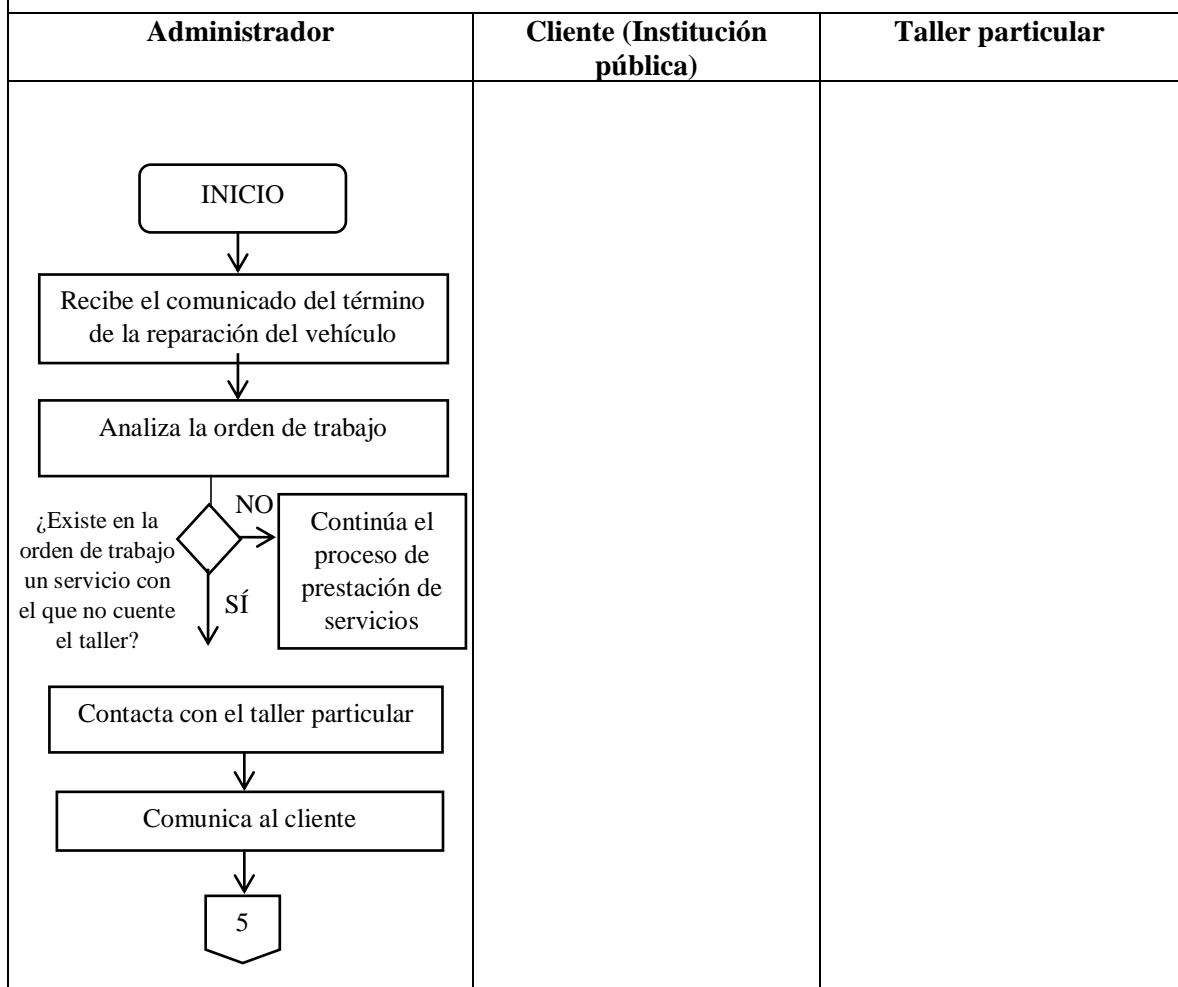


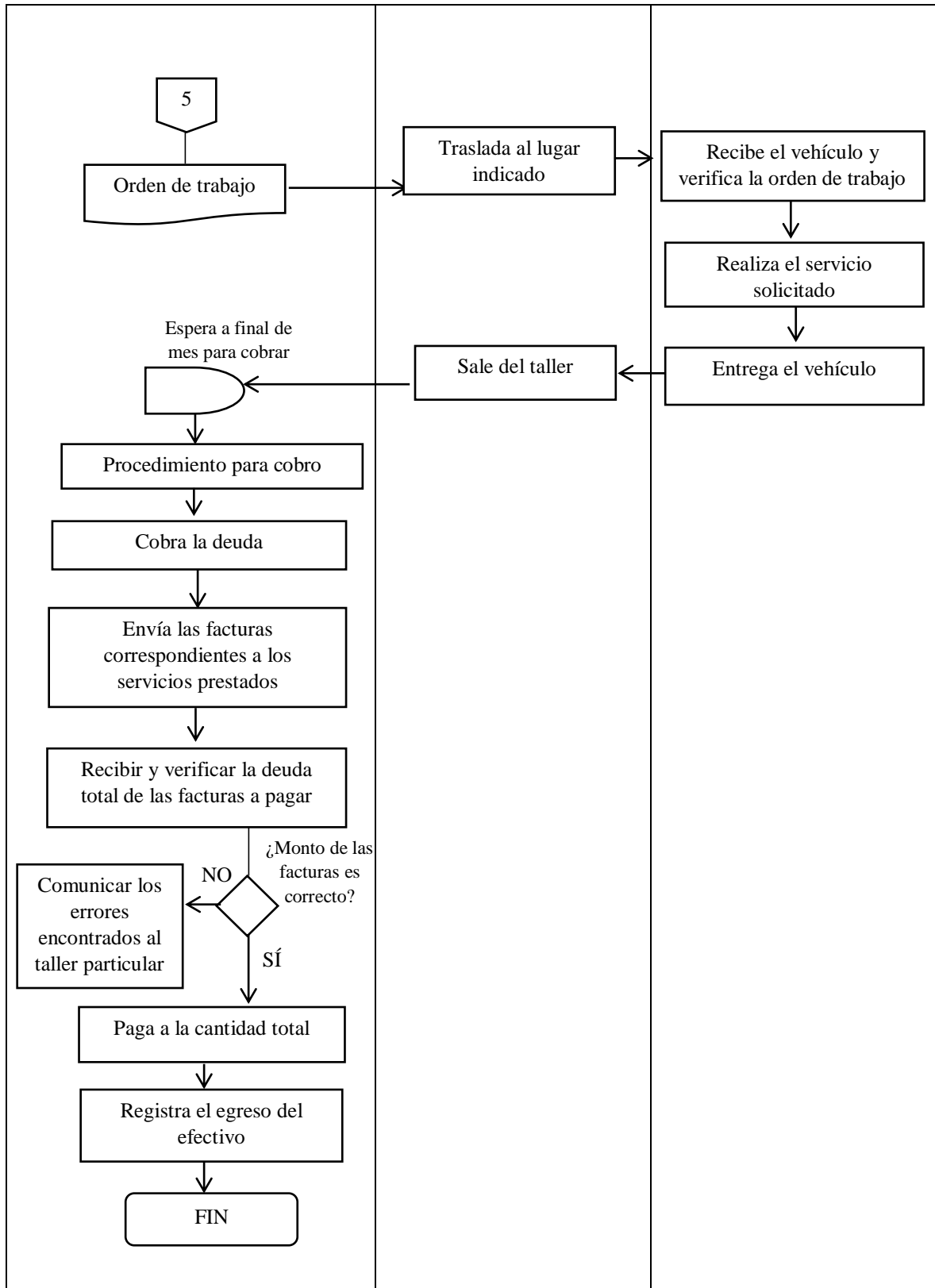
5.2.1. Procedimiento de envío de vehículo a un taller particular

	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS-INSTITUCIONES PÚBLICAS Procedimiento para enviar vehículos a mantenimiento en taller particular	CÓDIGO	MP-01	Pág. 18
		VERSIÓN	1	
		FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES				
Responsable				
Mecánicos y Administrador encargado de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.				
Documentos				
Documentos que intervienen en este procedimiento:				
<ul style="list-style-type: none"> • Externos: Orden de trabajo • Internos: Factura 				
Alcance				
El procedimiento de prestación de servicios lo desempeñan los mecánicos y administrador.				
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Será indispensable contar con un documento que respalde y valide el envío del vehículo al taller particular. • Las alianzas estratégicas deben realizarse de manera formal a través de un contrato que estipule las obligaciones de manera clara y detallada entre las dos partes. • El pago a los talleres particulares se realizará una vez cobrado a las instituciones públicas. 				
Descripción de actividades				
N°	Responsable	Actividades		
1	Administrador	Recibe el comunicado del término de finalización de la reparación del vehículo.		
2	Administrador	Analiza la orden de trabajo para conocer si existe un servicio con el que no cuente el taller.		
3	Administrador	De NO existir el requerimiento de dicho servicio, se continúa con el proceso de prestación de servicios.		
4	Administrador	En el caso de SÍ existir el requerimiento de dicho servicio con el cual no cuenta la microempresa, se contacta con el taller particular.		
5	Administrador	Comunica al cliente y entrega la orden de trabajo.		
6	Cliente	Traslada el vehículo al lugar indicado para los respectivos servicios en taller particular.		
7	Taller particular	Recibe el vehículo y la orden de trabajo para proceder a realizar el servicio.		
8	Taller particular	Realiza el servicio solicitado, de acuerdo al detalle de los requerimientos en la orden de trabajo.		


9	Taller particular	Entrega el vehículo.
10	Cliente	Sale del taller.
11	Administrador	Espera al final del mes para cobrar los servicios prestados a las instituciones públicas.
12	Administrador	Ejecuta el procedimiento para el cobro de la deuda pendiente a las instituciones públicas.
13	Taller particular	Envía la totalidad de las facturas correspondientes a los servicios prestados.
14	Administrador	Recibe y verifica los saldos de las facturas enviadas.
15	Administrador	De NO estar correcto la totalidad de las facturas recibidas comunica al taller particular de las inconsistencias encontradas.
16	Administrador	En el caso de que SÍ este correcto se paga la totalidad de las facturas por los servicios prestados al taller particular.
17	Administrador	Paga la cantidad total al taller particular conforme a la verificación de las facturas.
18	Administrador	Registra la operación.

Flujograma del procedimiento para enviar vehículos a mantenimiento en taller particular

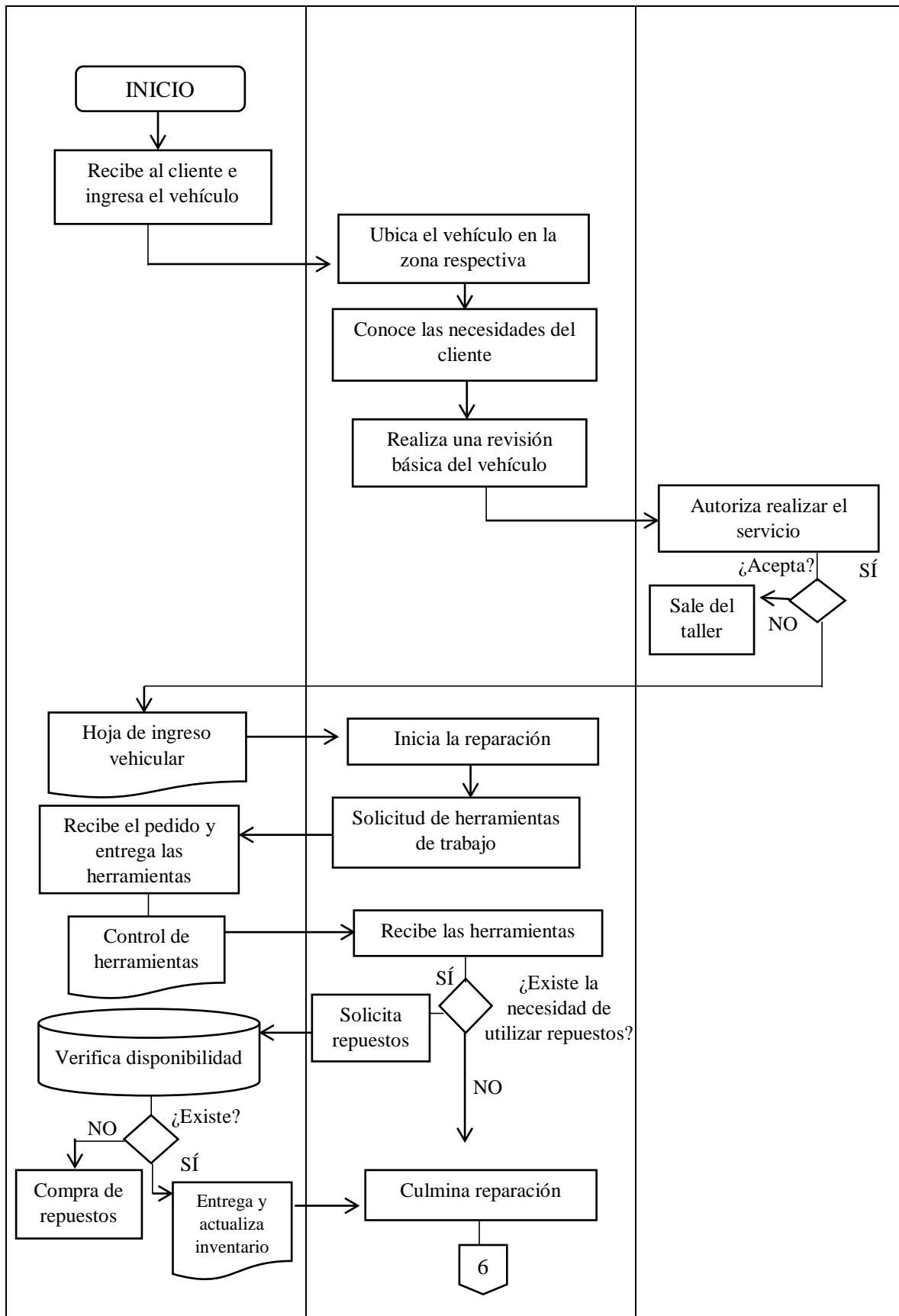


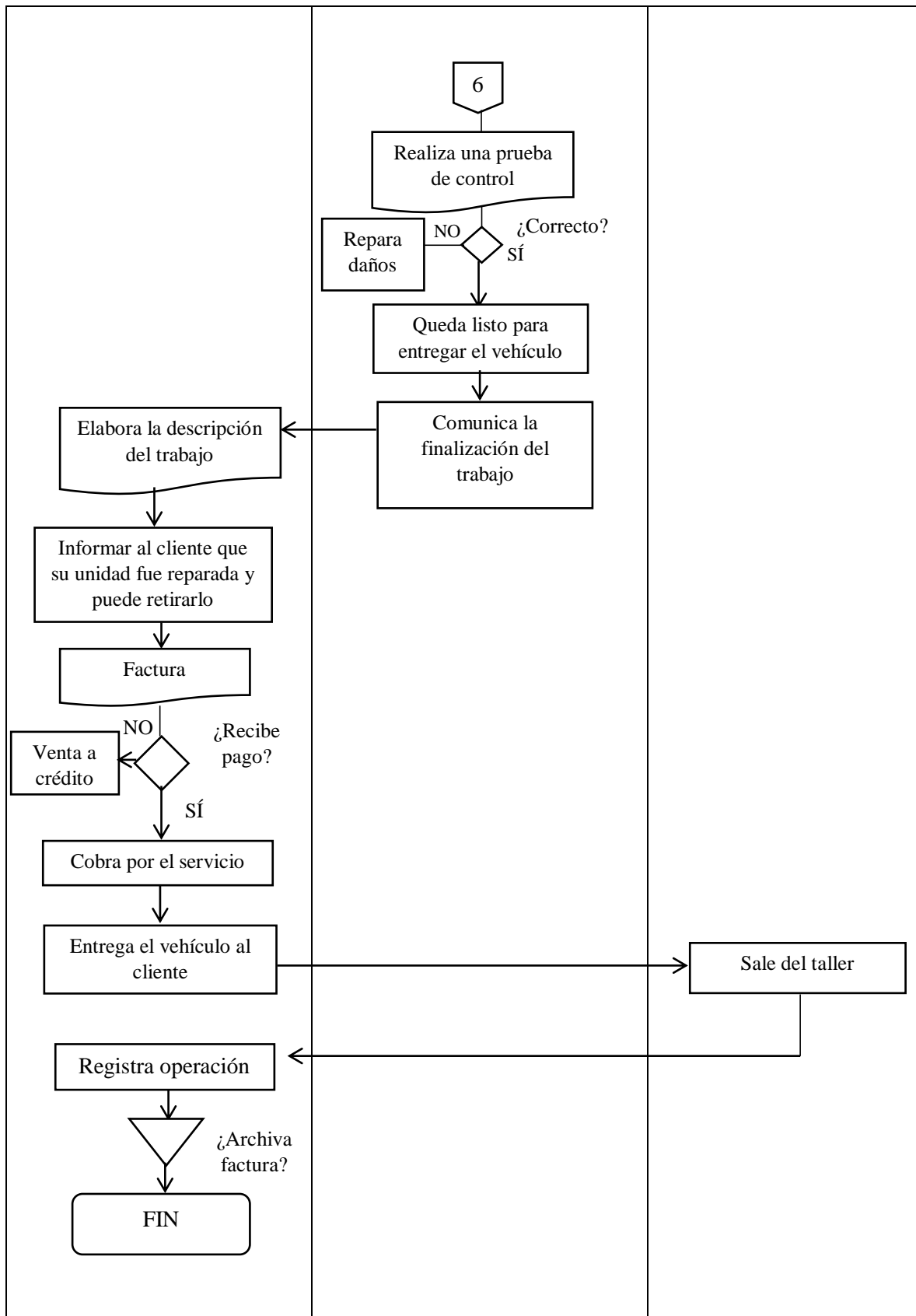


5.2.2. Procedimiento de prestación de servicios a personas particulares

	PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Procedimiento de Prestación de servicios a personas particulares	CÓDIGO	MP-01	Pág. 21
		VERSIÓN	1	
		FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES				
Responsable				
Administrador encargado de la microempresa y mecánicos				
Documentos				
Documentos que intervienen en este procedimiento:				
<ul style="list-style-type: none"> • Internos: Factura, descripción del trabajo, hoja de ingreso vehicular, documento de control de entrega de herramientas, documento de control de calidad. 				
Alcance				
El procedimiento de prestación de servicios lo desempeñan los mecánicos y administrador.				
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Por cada vehículo que ingresa al taller, se llenará la hoja de ingreso de dicho vehículo en el que conste las condiciones en las que este llega. • Para la utilización de los repuestos, herramientas e insumos de trabajo se dejará constancia a través de un documento la responsabilidad de entrega de los mismos. • Se realizará una prueba de control una vez finalizado el proceso de reparación y/o mantenimiento vehicular. • Por la utilización de los repuestos para realizar el trabajo requerido, se actualizará el inventario de mercaderías. • Por toda operación se registrará en el correspondiente registro de ingresos y gastos. 				
Descripción de actividades				
N°	Responsable	Actividades		
1	Administrador	Recibe al cliente en el taller.		
2	Mecánico	Ubica el vehículo en la zona respectiva para dar inicio al mantenimiento y/o reparación del mismo.		
4	Mecánico	Conoce los requerimientos que necesita el cliente.		
5	Mecánico	Realiza una revisión básica del vehículo para conocer cuáles son los daños existentes.		
6	Mecánico	Comunica el desperfecto del vehículo y que se requiere para su reparación y/o mantenimiento.		
7	Cliente	Una vez conocido el trabajo que se va a realizar en el vehículo, no autoriza dar inicio a la reparación y/o mantenimiento, sale del taller.		
8	Cliente	De ser el caso de autorizar realizar la reparación y/o mantenimiento se procederá a repararlo.		

9	Administrador	Elabora una hoja de ingreso vehicular que consta las condiciones en las que llega el automóvil al taller.
10	Mecánico	Inicia la reparación y/o mantenimiento del vehículo.
11	Mecánico	Solicita las herramientas necesarias para llevar a cabo el proceso de reparación.
12	Administrador	Proporciona las herramientas a través de un documento de control de entrega de los mismos.
13	Mecánico	Recibe las herramientas e insumos solicitados para continuar con la reparación y/o mantenimiento vehicular.
14	Mecánico	De existir la necesidad de utilizar repuestos, se solicita verbalmente al encargado.
15	Administrador	Verifica la disponibilidad de los repuestos en el inventario de mercaderías.
16	Administrador	Existencia del repuesto, se entrega al mecánico para culminar la reparación y/o mantenimiento y actualiza el inventario.
17	Administrador	Por lo contrario, de no contar con lo solicitado se procede a realizar la compra de los repuestos para luego entregar al mecánico
18	Mecánico	Una vez culminada la reparación y/o mantenimiento, se debe realizar una inspección de calidad del trabajo finalizado, mediante la utilización de un documento de control.
19	Mecánico	Queda listo para entregar el vehículo al cliente con los daños reparados.
20	Mecánico	Comunica al encargado la finalización del trabajo.
21	Administrador	Realiza la descripción del trabajo detallando los repuestos utilizados y los costos del servicio.
22	Administrador	Elabora la correspondiente factura y confirma el pago por el servicio prestado.
23	Administrador	Al confirmar el pago al contado, se cobra; caso contrario se realizará una venta a crédito.
24	Administrador	Entrega el vehículo al cliente con las debidas reparaciones realizadas.
25	Cliente	Sale del taller.
26	Administrador	Registra el ingreso obtenido por el servicio prestado.
27	Administrador	Archiva la factura en las carpetas establecidas.
Flujograma del procedimiento de prestación de servicios a personas particulares		
Administrador	Mecánico	Cliente





PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

DOCUMENTOS INTERNOS:

Formato de Hoja de ingreso y recepción vehicular

 Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR Dirección: 5 de agosto entre 24 de mayo y 9 de octubre Teléfono: 096 075 3069 E-mail: trdmotor@outlook.com			
DATOS DEL PROPIETARIO		FECHA DE INGRESO	
SR. (A)		DETALLE DE LAS COSAS DE VALOR DEL CLIENTE EN VEHÍCULO O ALGÚN DESPERFECTO	
IDENTIFICACIÓN			
CELULAR			
IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO			
MARCA		MODELO	
KILOMETRAJE		PLACA	
AÑO			
TRABAJOS SOLICITADOS			
_____ JEFE DE TALLER ORDEN DE TRABAJO N°		_____ CLIENTE	

DOCUMENTOS INTERNOS:

Formato de Control de entrega de repuestos, herramientas e insumos de trabajo

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR		
CONTROL DE ENTREGA DE REPUESTOS O HERRAMIENTAS E INSUMOS DE TRABAJO		
FECHA	HORA	
Jefe de taller:		
Mecánico solicitante:		
ENTREGA DE REPUESTOS O HERRAMIENTAS E INSUMOS SOLICITADOS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	ESTADO/CANTIDAD
Recibe de "TRDMOTOR" las herramientas aquí mencionadas, asumiendo toda la responsabilidad de las mismas.		
_____		_____
Nombre y firma del jefe del taller		Nombre y firma del solicitante


DOCUMENTOS INTERNOS:

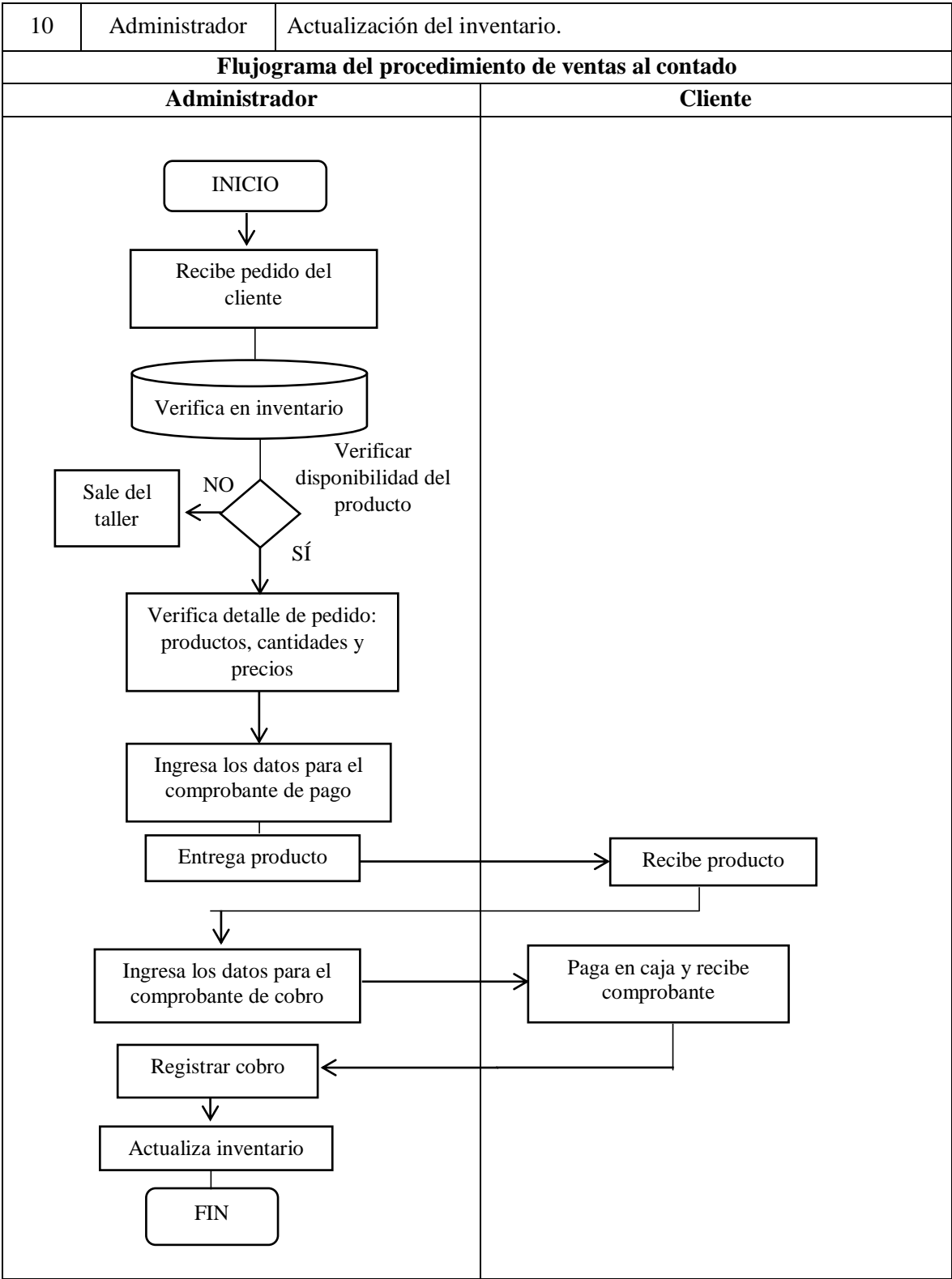
Formato de Control de Calidad

			
Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR			
Dirección: 5 de agosto entre 24 de mayo y 9 de octubre			
Teléfono: 096 075 3069			
E-mail: trdmotor@outlook.com			
DOCUMENTO DE CONTROL DE CALIDAD			
CORRESPONDIENTE A LA ORDEN DE TRABAJO N°.....			
DATOS DEL PROPIETARIO		IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO	
SR. (A)		MARCA	
		KILOMETRAJE	
IDENTIFICACIÓN		MODELO	
		PLACA	
CELULAR		AÑO	
DETALLE DEL TRABAJO REALIZADO			CUMPLE
_____			_____
Nombre y firma del jefe del taller			Nombre y firma del cliente


5.3. Proceso de ventas

5.3.1. Procedimiento de ventas al contado

	PROCESO DE VENTAS Procedimiento de ventas al contado	CÓDIGO	MP-01	Pág. 27
		VERSIÓN	1	
		FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES				
Responsable				
Administrador encargado de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.				
Documentos				
Documentos que intervienen en este procedimiento:				
<ul style="list-style-type: none"> • Documento externo: Factura 				
Alcance				
El procedimiento de ventas de mercadería, lo realiza exclusivamente el administrador de la microempresa, encargado del área de ventas.				
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • No se aceptan devoluciones de productos una vez que el cliente ha salido de las instalaciones de la empresa. • Es deber del cliente revisar su mercadería al momento de la entrega para comprobar el buen estado de la misma. • La actividad de venta solo será realizada en el área designada por la empresa y bajo la supervisión del jefe de ventas • Por cada salida de los productos se deberá actualizar el inventario. 				
Descripción de actividades				
N°	Responsable	Actividades		
1	Administrador	Recibe el requerimiento del cliente.		
2	Administrador	Verifica los productos en inventario y en perchas en el área de ventas.		
3	Administrador	Al no existir el producto en inventario, el cliente sale de las instalaciones.		
4	Administrador	La existencia del producto, se procede a verificar el detalle de pedido: productos, cantidades y precios.		
5	Administrador	Entrega el producto al cliente.		
6	Cliente	Recibe el producto solicitado.		
7	Administrador	Ingresar los datos para el comprobante de cobro.		
8	Cliente	Paga en caja y recibe comprobante.		
9	Administrador	Registra la operación de venta.		

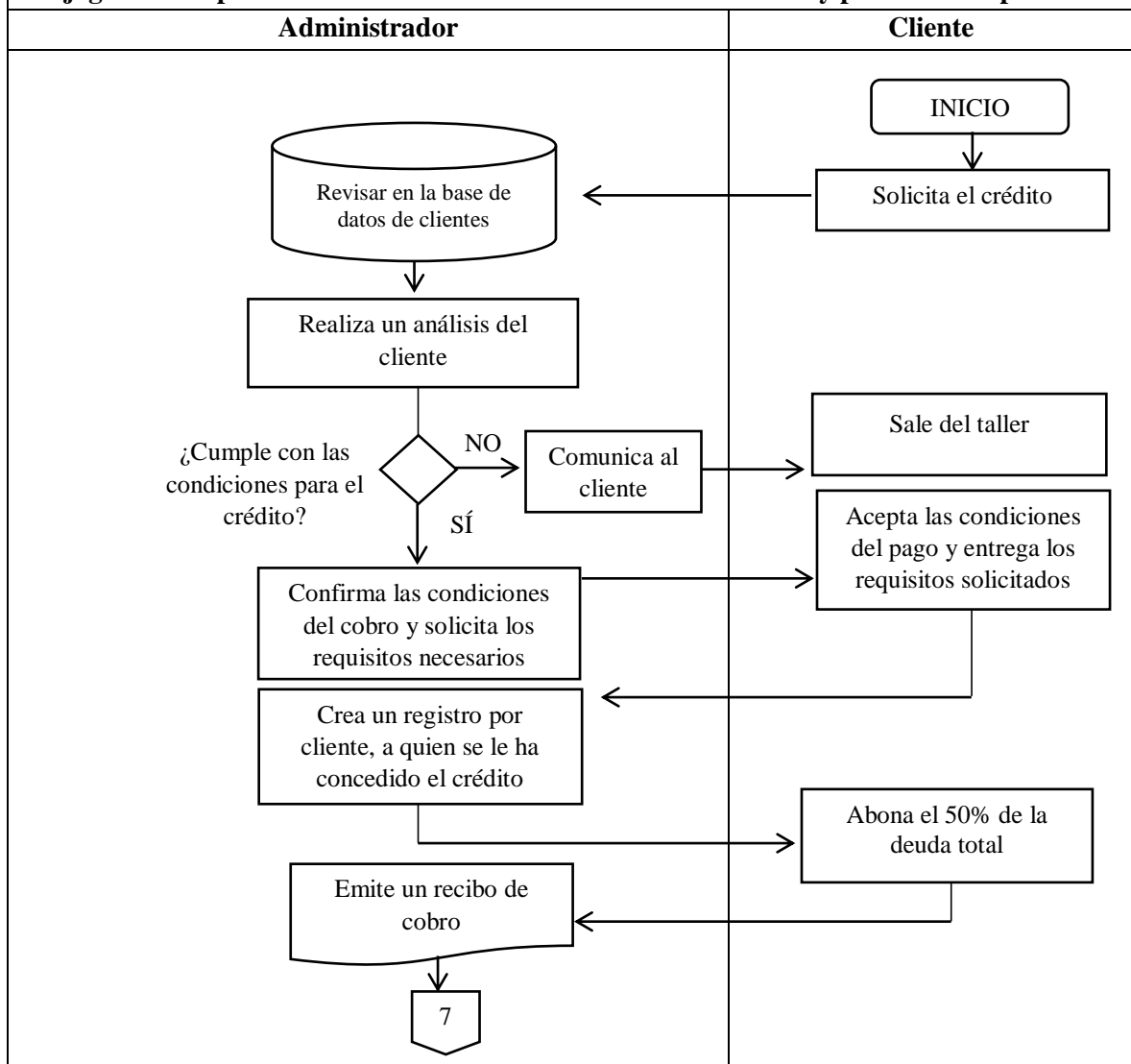


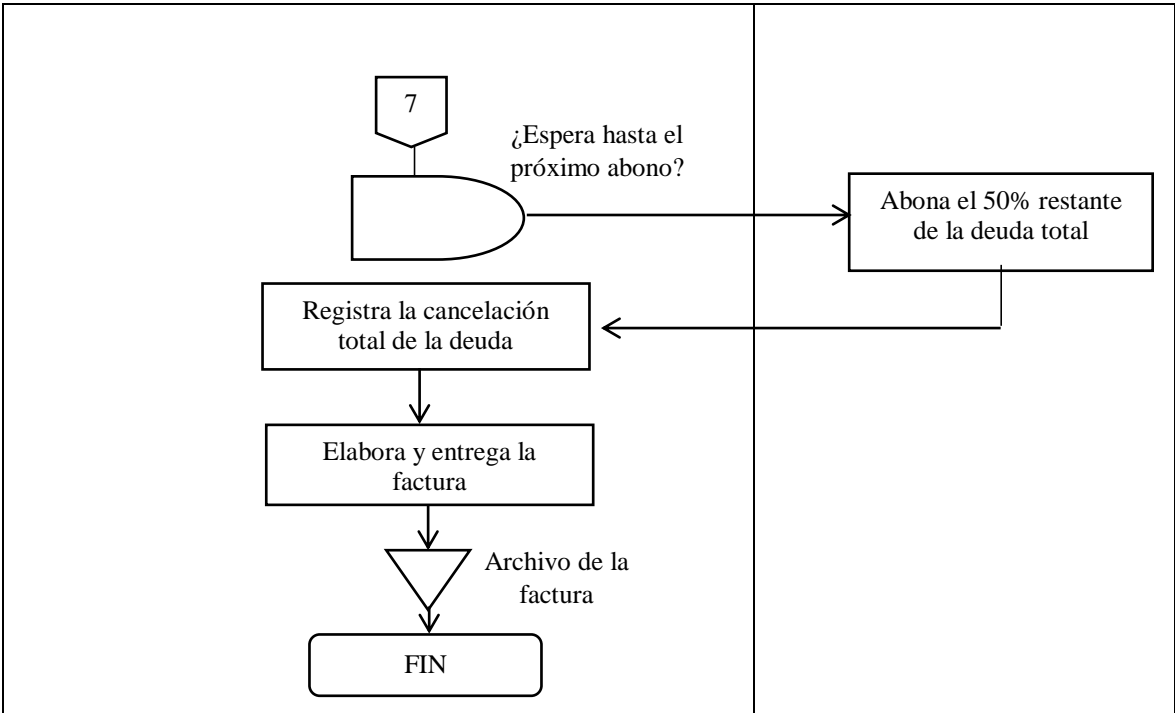
5.3.2. Procedimientos de ventas a crédito

	PROCESO DE VENTAS Procedimientos de ventas a crédito de mercaderías y por servicios prestados		CÓDIGO MP-01	Pág. 29
			VERSIÓN 1	
			FECHA 1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES				
Responsable Administrador encargado de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.				
Documentos Documentos que intervienen en este procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Documento externo: factura • Documento interno: Recibo de abono 				
Alcance El procedimiento de ventas a crédito, lo realiza exclusivamente el administrador de la microempresa, quien es el encargado de otorgar según el análisis de cada cliente el crédito correspondiente.				
Políticas <ul style="list-style-type: none"> • Para efectos del abono al crédito por parte del cliente, se emitirá un recibo de abono, del cual quedará copia en la empresa • Por cada cliente al que se le conceda el crédito, se abrirá un registro informático con los datos de la venta, los datos del cliente y la forma y plazos de pago. Este expediente queda bajo custodia del administrador. • Para que se realice una venta a crédito se realizará un análisis previo del cliente y como requisito a presentar es la copia de la cédula. • El plazo del crédito será de 30 días de plazo. • El pago del crédito se realizará en dos abonos. El 50 % al momento de la transacción de venta a crédito y el restante 50 % antes de finalizado los 30 días plazo, contados a partir del día en que concedió el crédito. 				
Descripción de actividades				
N°	Responsable	Actividades		
1	Cliente	Solicita la adquisición de un producto o servicio a crédito.		
2	Administrador	Revisa de la base de datos de clientes para verificar que el cliente sea apto para el crédito.		
3	Administrador	Realiza un análisis del cliente, para conocer si cumple con las condiciones del crédito.		
4	Administrador	De NO cumplir con las condiciones se procede a comunicar la decisión al cliente.		
5	Administrador	Sale del taller.		
6	Administrador	En el de caso de que SÍ cumpla se confirma las condiciones de cobro y solicita los requisitos necesarios.		

7	Cliente	Acepta las condiciones de pago y entrega los requisitos solicitados.
8	Administrador	Procede a crear un registro del cliente a quien se le ha concedido el crédito.
9	Cliente	Abono el 50% de la deuda total por las ventas a crédito realizadas.
10	Administrador	Emite un recibo del cobro realizado por el cliente por los abonos realizados. (Ver formato)
11	Administrador	Se espera el tiempo establecido para que el cliente realice la última cuota de pago.
12	Cliente	Abona el 50% de la deuda total, donde se quedará cancelada la deuda.
13	Administrador	Registra la cancelación total de la deuda.
14	Administrador	Elabora y entrega la factura.
15	Administrador	Archiva la factura en la sección correspondiente.


Flujograma del procedimiento de ventas a crédito de mercaderías y por servicios prestados






DOCUMENTO INTERNO

Formato de recibo de cobro

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR	
RECIBO DE COBRO	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">FACTURA N°</div>
Recibí(mos) de..... la cantidad de	
EN CONCEPTO DE	
Pago Parcial <input type="checkbox"/>	Pago Total <input type="checkbox"/>
.....de.....(año)	
_____ Administrador	_____ Cliente

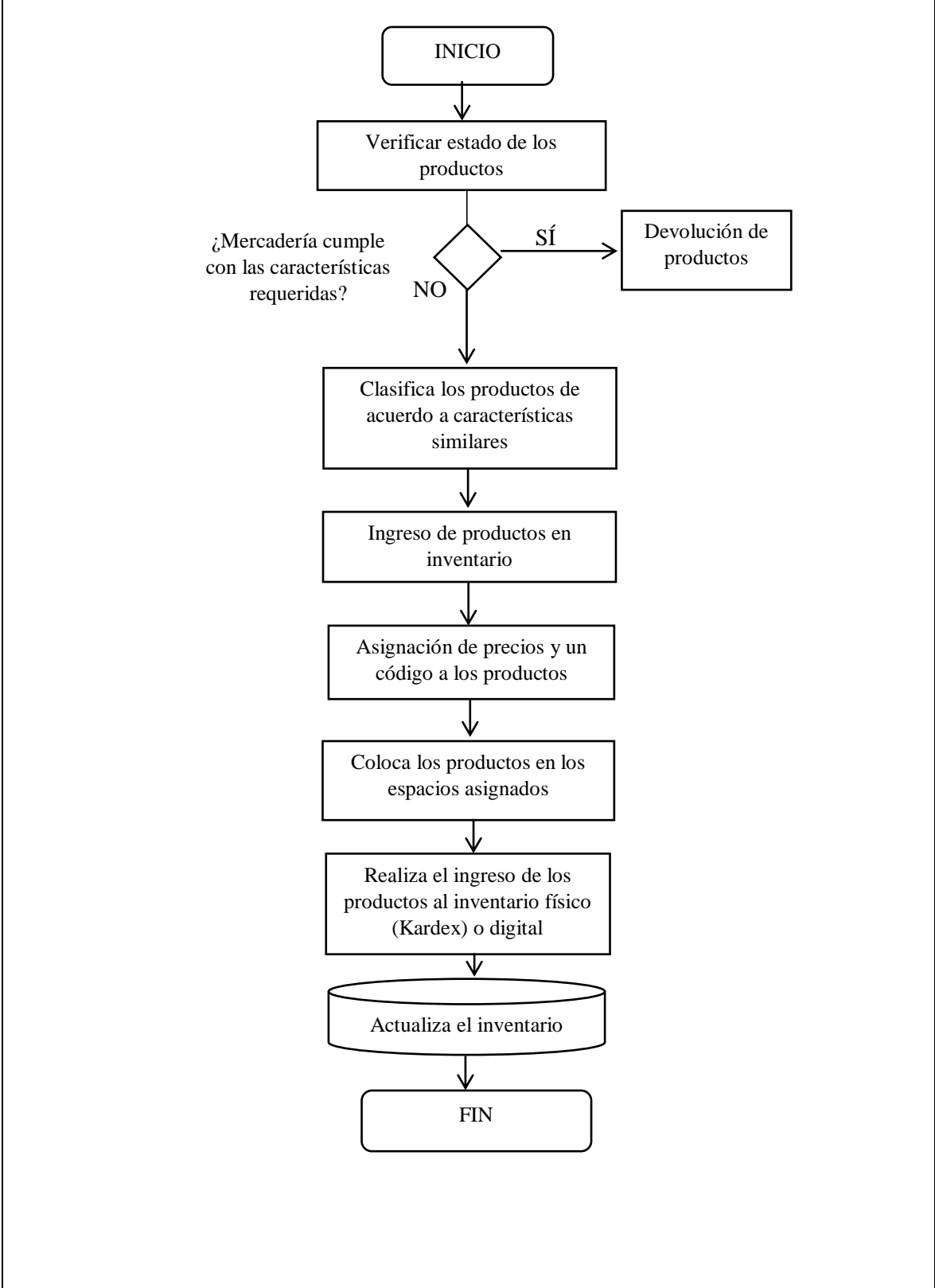
5.4. Proceso de manejo de manejo de inventarios

5.4.1. Procedimiento de control de inventarios


	<p style="text-align: center;">PROCESO DE MANEJO DE INVENTARIO</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de Control de inventarios</p>		CÓDIGO	MP-01	Pág. 32
			VERSIÓN	1	
			FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES					
Responsable					
Administrador encargado de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.					
Documentos					
Documentos que intervienen en este procedimiento:					
<ul style="list-style-type: none"> • Externos: Factura 					
Alcance					
El procedimiento de control de inventarios se realiza específicamente por la administración de la microempresa con el fin de conocer con exactitud el inventario de la empresa.					
Políticas					
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener las existencias correctamente, mediante una administración y control eficientes. • Asignar un solo responsable para la recepción y control de la mercadería entregada por los proveedores. • Se deberá actualizar periódica y oportunamente el inventario cada que se disminuya o aumente el stock. 					
Descripción de actividades					
N°	Responsable	Actividades			
1	Administrador	Verificar el estado de los productos contenidos en la factura.			
2	Administrador	Cuando los productos cumplen con las características requeridas, se clasifica los productos de acuerdo a características similares.			
3	Administrador	En caso de encontrar productos dañados, se procede a la devolución de los mismos.			
4	Administrador	Ingreso de productos en inventario.			
5	Administrador	Asignación de precios y códigos a los productos.			
6	Administrador	Asigna ubicación física de los productos de acuerdo a las características similares.			
7	Administrador	Coloca los productos en los espacios asignados.			
8	Administrador	Realiza el ingreso de los productos al inventario físico (Kardex) o digital.			

9	Administrador	Actualiza inventario de los productos.
---	---------------	--

Flujograma del procedimiento de control de inventarios

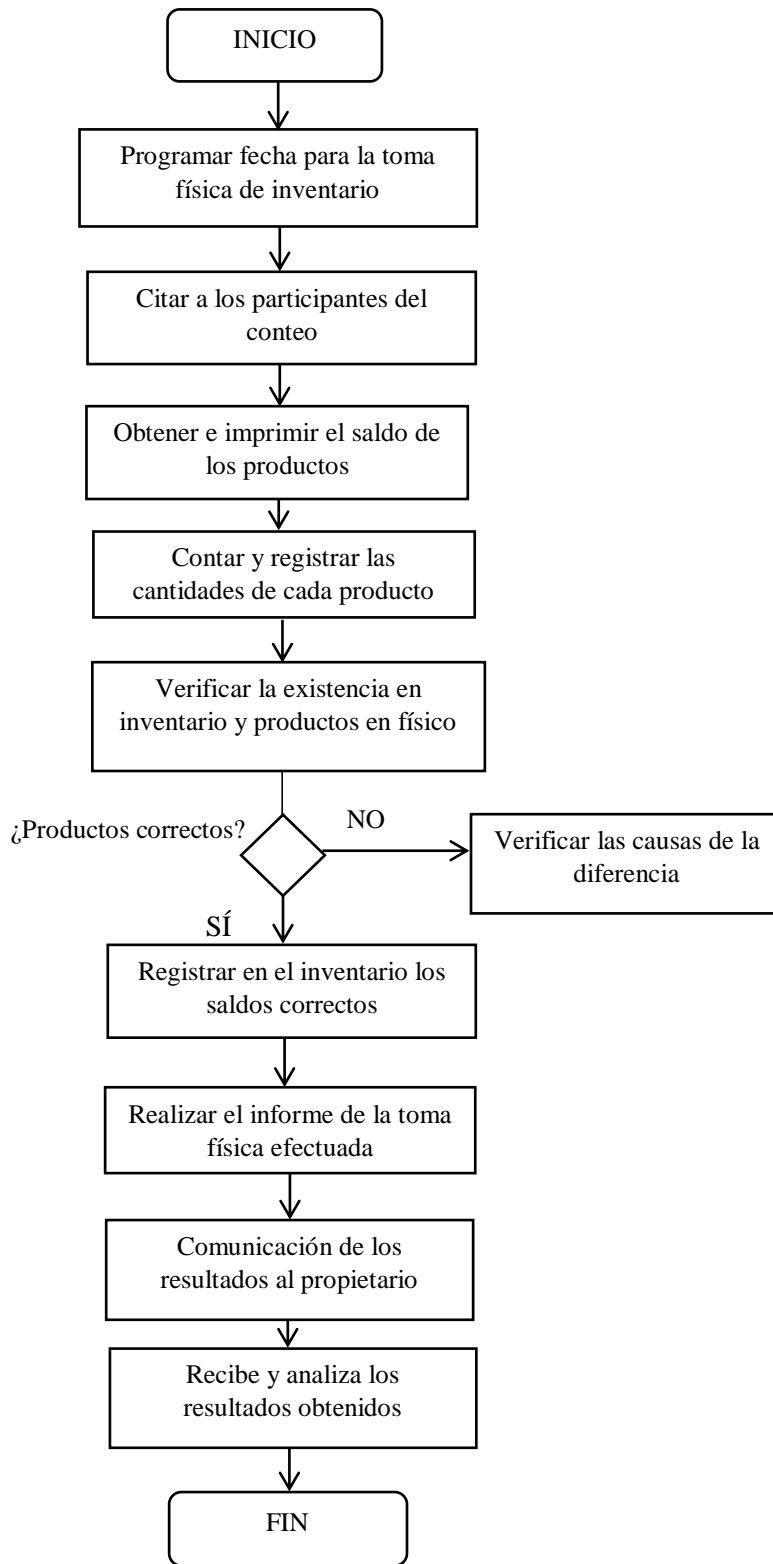


5.4.2. Procedimiento de toma física de inventarios


	PROCESO DE MANEJO DE INVENTARIO Procedimiento de Toma física de inventarios		CÓDIGO	MP-01	Pág. 34
			VERSIÓN	1	
			FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES					
Responsable					
Propietario y Administrador encargado de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.					
Documentos					
Documentos que intervienen en este procedimiento:					
<ul style="list-style-type: none"> • Externos: Factura 					
Alcance					
El procedimiento de toma física de inventarios se realiza específicamente por la administración de la microempresa.					
Políticas					
<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados y novedades obtenidas luego del proceso de constatación física de inventarios, deberá ser informado al dueño oportunamente. • Los bienes y materiales que se encuentran almacenados en stock, deberán mantenerse ordenados y en condiciones adecuadas. • La toma física de inventarios se efectuará cada tres meses. • Durante el tiempo que dure la toma física de inventarios no se moverá el stock, es decir no se aumentará ni disminuirá ningún producto. 					
Descripción de actividades					
N°	Responsable	Actividades			
1	Administrador	Programar fecha para la toma física de inventario.			
2	Administrador	Citar la participación del propietario para el conteo.			
3	Administrador	Obtener e imprimir el saldo de los productos en inventario.			
4	Administrador	Contar y registrar las cantidades de cada producto.			
5	Administrador	Verificar la existencia de los productos en inventario con los productos en físico.			
6	Administrador	Comprobar que los productos sean correctos, sí no lo son se verificará las causas de la diferencia.			
7	Administrador	Registrar en el inventario los saldos correctos.			
8	Administrador	Realizar el informe de la toma física llevada a cabo.			
9	Administrador	Comunicación de los resultados.			

10	Propietario	Recibe y analiza los resultados obtenidos.
----	-------------	--

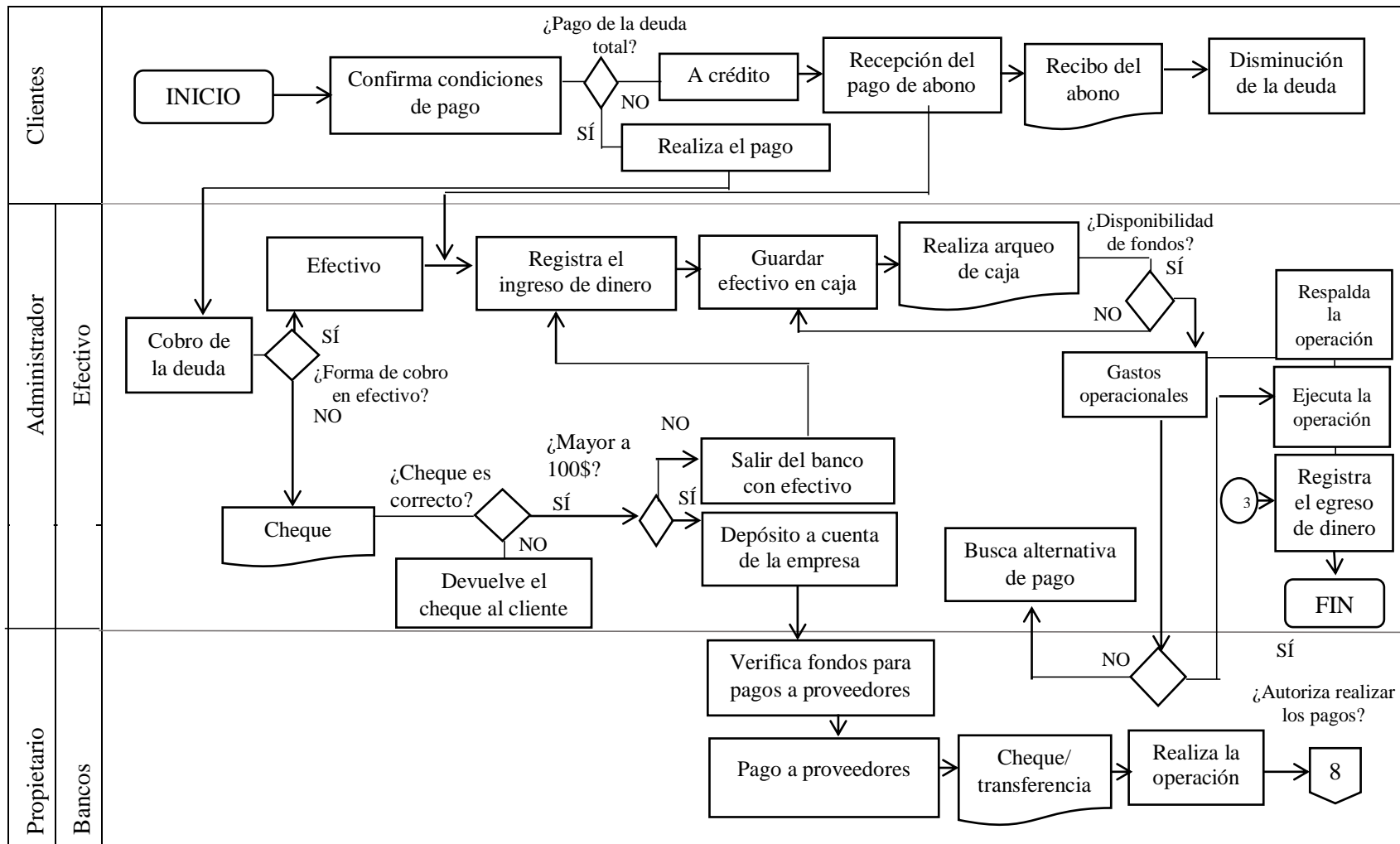
Flujograma del procedimiento de toma física de inventarios



5.5. Proceso administrativo financiero


	<p style="text-align: center;">PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO</p>	CÓDIGO	MP-01	Pág. 36
		VERSIÓN	1	
		FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES				
Responsable				
Propietario y Administrador encargado de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.				
Documentos				
Documentos que intervienen en este proceso:				
<ul style="list-style-type: none"> • Externos: Factura de ventas y facturas de compras. • Internos: Arqueo de caja 				
Alcance				
El proceso administrativo financiero, se realiza por parte del encargado y el propietario de la microempresa en el área administrativa.				
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Los pagos a proveedores se realizarán mediante transferencias o cheque. • Obtener la autorización para la realización de pagos a proveedores por los montos establecidos, los cuales estarán debidamente sustentados por la documentación adecuada. • Los ingresos de efectivos procedente de terceros (clientes) deberán registrarse y actualizar la base de datos de cuentas por cobrar. • Los desembolsos que se realicen a través de caja deben estar debidamente justificados y registrados en el registro de ingresos y gastos. 				
Descripción de actividades				
N°	Responsable	Actividades		
1	Cliente	Confirma las condiciones de pago para cancelar la deuda con el taller.		
2	Cliente	Sí el pago de la deuda es parcial, es decir a crédito se procede a recibir el pago del abono.		
3	Cliente	Se genera un documento de respaldo que se hizo el abono y se disminuye la deuda.		
4	Cliente	Cuando el pago de la deuda es total, se procede a cobrar por cualquiera de las formas de pago.		
5	Administrador	En la forma de pago a través de CHEQUE, se verifica si el cheque es correcto, de no ser así se devuelve al cliente y caso contrario de estar correcto se verifica el monto.		

6	Administrador	Sí el monto de la deuda supera los 100 dólares, se procede a depositar en la cuenta del taller, de no superar el monto establecido, retira el dinero y registra el ingreso en caja.
7	Administrador	En la forma de pago a través de EFECTIVO, se procede a registrar el ingreso y guardar en caja, de igual forma el abono de la deuda.
8	Administrador	En caja, se procede a realizar el arqueo de caja periódicamente y de esta manera conocer la disponibilidad del efectivo.
9	Administrador	De existir la disponibilidad de fondos en caja, se estima el dinero para los gastos operacionales.
10	Administrador	Para los gastos operacionales, se solicita autorización de uso del efectivo para realizar dichos gastos.
11	Propietario	SÍ el propietario autoriza realizar la operación, se disminuye en caja y se realiza la operación
12	Administrador	Se genera el respaldo de la operación.
13	Administrador/Propietario	De NO autorizar, se busca alternativas de pago.
14	Propietario	Para los gastos operacionales relacionados al pago de proveedores, se comprueba los fondos del dinero en bancos, luego se gira un cheque y realiza la operación de pago.
15	Proveedor	Recibe el pago de la deuda.
16	Proveedor	Da por cancelada la deuda mantenida.
17	Administrador	El registra del egreso se realiza por los distintos pagos realizados, dejando constancia de los movimientos de dinero.
Flujograma del proceso administrativo financiero		



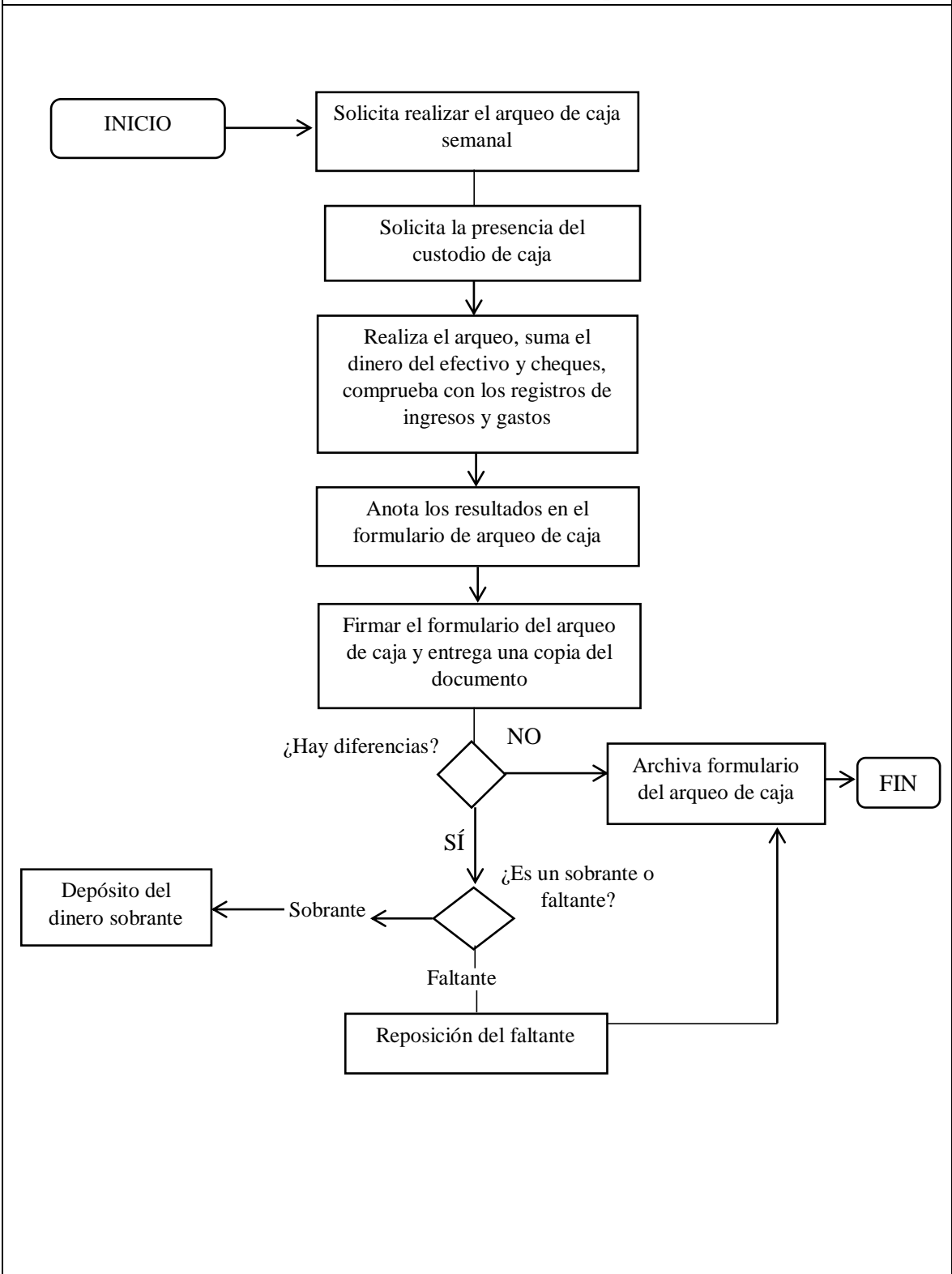
Proveedores	
<p style="text-align: center;">DOCUMENTO INTERNO: Formato de autorización de salida de efectivo para gastos</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">HOJA DE AUTORIZACIÓN PARA LA SALIDA DE DINERO </p> <hr/> <p>Fecha: _____</p> <p>Por medio de la presente Yo _____ Gerente Propietario del Tecnicentro TRDMOTOR autorizó al Sr(a) _____, a utilizar la cantidad de _____ \$ con el motivo de _____</p> <p>_____</p> <p>Firmas de Responsabilidad:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>_____</p> <p>Gerente Propietario</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>_____</p> <p>Jefe Administrador</p> </div> </div> </div>	

5.5.1. Procedimiento de arqueo de caja

	PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO Procedimiento de Arqueo de caja	CÓDIGO	MP-01	Pág. 40
		VERSIÓN	1	
		FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES				
Responsable				
Propietario y Administrador encargado de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.				
Documentos				
Documentos que intervienen en este procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Externos: formulario de arqueo de caja chica 				
Alcance				
El procedimiento de arqueo de caja se realiza específicamente por la administración de la microempresa, con el objetivo de llevar el control del efectivo.				
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Este proceso se efectuará periódicamente con la finalidad de conocer si los controles internos se están llevando a cabo adecuadamente. • Para el desarrollo de este proceso deberá estar presente obligatoriamente el encargado de administrar la caja y el propietario del taller. • Una vez culminado con el proceso de arqueo de caja, se deberá llenar el formulario respectivo y generar la copia correspondiente. 				
Descripción de actividades				
N°	Responsable	Actividades		
1	Propietario	Solicita realizar el arqueo de caja semanal.		
2	Propietario	Solicita la presencia del custodio de caja para realizar el arqueo respectivo.		
3	Administrador	Realiza el arqueo, suma el dinero del efectivo y cheques, luego comprueba con los registros de ingresos y gastos.		
6	Administrador	Anota los resultados en el formulario de arqueo de caja.		
7	Administrador	Se procede a hacer firmar el formulario del arqueo de caja y entrega una copia del documento.		
8	Administrador	Verificar si existen diferencias de saldos.		
9	Administrador	En el caso de no existir, se archiva el formulario del arqueo de caja en el expediente respectivo.		
10	Administrador	De existir diferencias, se verifica el sobrante o faltante de caja.		


11	Propietario	Faltante: solicita reposición del faltante de caja. Sobrante: solicita depósito del dinero sobrante al administrador.
----	-------------	--

Flujograma del procedimiento de arqueo de caja




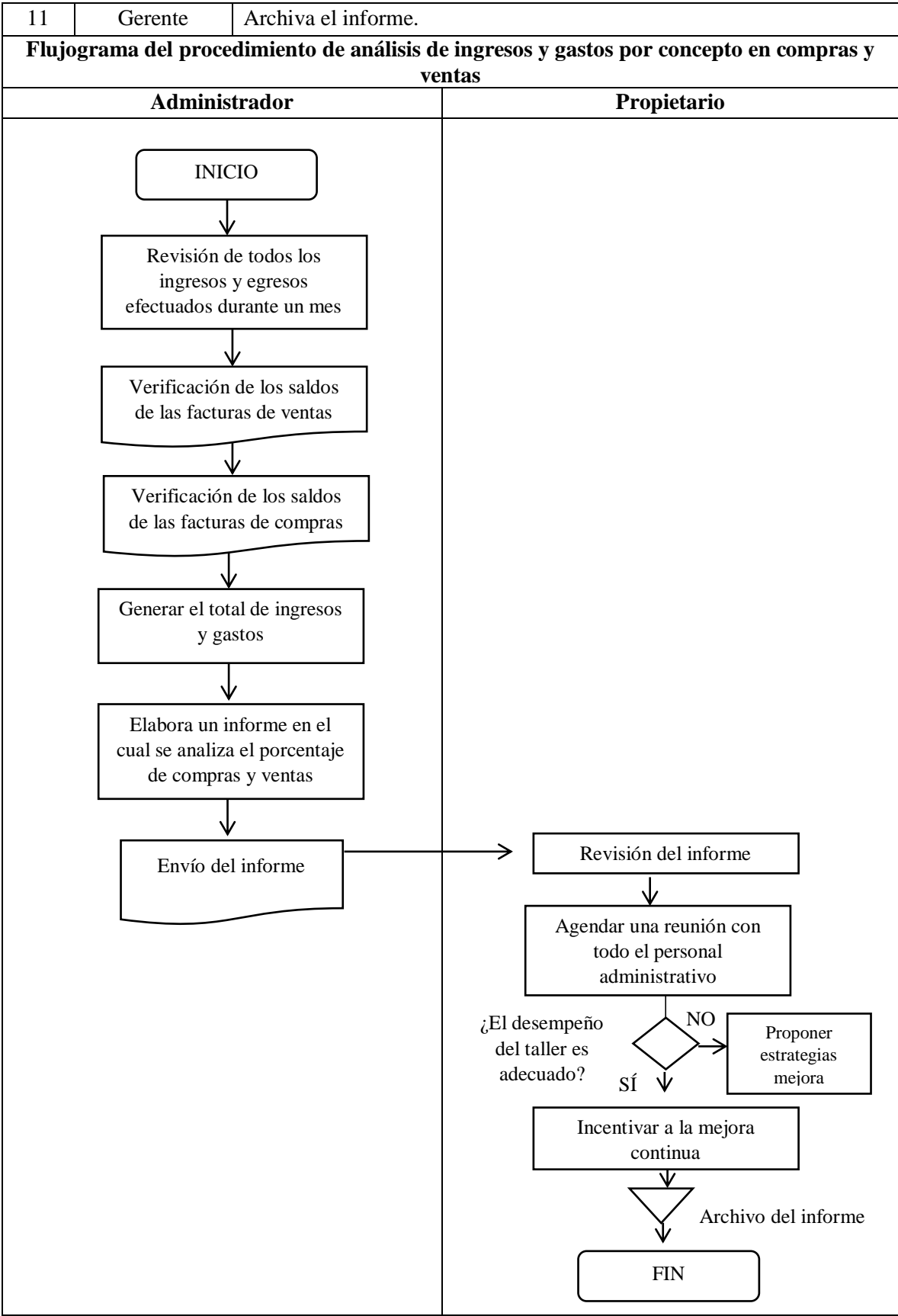
DOCUMENTOS INTERNOS:

Formato de Arqueo de Caja


 Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR Dirección: 5 de agosto entre 24 de mayo y 9 de octubre Teléfono: 096 075 3069 E-mail: trdmotor@outlook.com		
ARQUEO DE CAJA		N°
FECHA:		
HORA DE INICIO:		
HORA DE TERMINO:		
1. Saldo inicial		
2. Efectivo		
BILLETES		
Valor	Cantidad	Total
Total de Billetes		
MONEDAS		
Valor	Cantidad	Total
Total de monedas		
CHEQUES		
Número	Banco	Valor total
Total cheques		
TOTAL ARQUEO		
		Faltante
		Sobrante
_____ Nombre y firma del jefe del taller		_____ Nombre y firma del propietario

5.5.2. Procedimiento de Análisis de ingresos y gastos por concepto en compras y ventas

	PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Procedimiento de Análisis de ingresos y gastos por concepto en compras y ventas		CÓDIGO	MP-01	Pág. 43
			VERSIÓN	1	
			FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES					
Responsable					
Administrador y propietario de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.					
Documentos					
Documentos que intervienen en este procedimiento:					
<ul style="list-style-type: none"> • Internos: Facturas de compras, facturas de ventas, informe. 					
Alcance					
El procedimiento de análisis de ingresos y gastos por concepto de compras y ventas lo realiza el administrador encargado de la microempresa.					
Políticas					
<ul style="list-style-type: none"> • Las obligaciones efectuadas independientemente de su concepto, será tener su respectivo comprobante de pago que valide el cumplimiento de dicha obligación. • Al finalizar el plazo de pago de las obligaciones, se deberá efectuar oportunamente la operación, con la finalidad de evitar moras por atrasos. • Elaborar el respectivo informe en el que se detalle todo lo relacionado al cumplimiento de las obligaciones con la finalidad de tomar las respectivas decisiones. 					
Descripción de actividades					
N°	Responsable	Actividades			
1	Administrador	Revisión de todos los ingresos y egresos efectuados durante un mes.			
2	Administrador	Verificación de los saldos de las facturas de ventas.			
3	Administrador	Verificación de los saldos de las facturas de compras.			
4	Administrador	Generar el total de los ingresos y gastos			
5	Administrador	Elaborar un informe en el cual se analice el porcentaje de compras y ventas.			
6	Administrador	Enviar el informe correspondiente al Gerente.			
7	Gerente	Revisión del informe			
8	Gerente	Agendar una reunión con todo el personal del área administrativa para dar a conocer los resultados.			
9	Gerente	Cuando el desempeño del taller NO es adecuado, se propondrá estrategias de mejora.			
10	Gerente	Por lo contrario, los resultados SÍ son favorables se incentivará al personal hacia la mejora continua.			

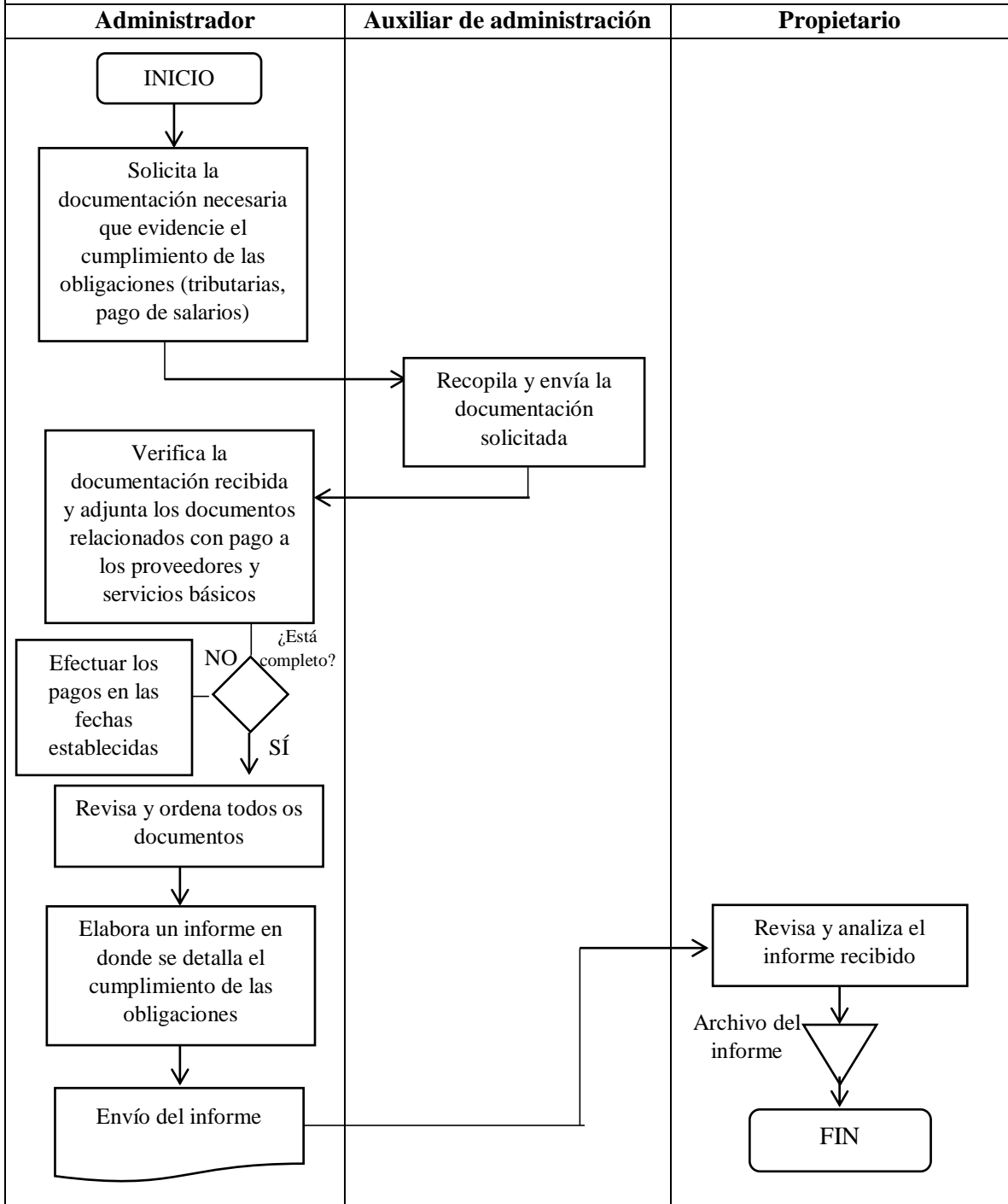


5.5.3. Procedimiento Cumplimiento de obligaciones

	PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Procedimiento de cumplimiento de obligaciones	CÓDIGO	MP-01	Pág. 45
		VERSIÓN	1	
		FECHA	1-03-2021	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES				
Responsable				
Propietario, administrador y auxiliar administrativo de la microempresa cumplir y hacer cumplir este procedimiento.				
Documentos				
Documentos que intervienen en este procedimiento:				
<ul style="list-style-type: none"> • Internos: Informe de cumplimiento 				
Alcance				
El procedimiento de cumplimiento de obligaciones está a cargo específicamente el administrador de la microempresa y su auxiliar correspondiente puesto que, dicho personal conoce de la funcionalidad de dicho procedimiento.				
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Este proceso deberá desarrollarse mensualmente con la finalidad de conocer y dar seguimientos a las entradas y salidas de dinero lo cual ayude a una acertada toma de decisiones. • Elaborar el respectivo informe que detalle de manera clara y precisa el porcentaje que se ha adquirido tanto por las compras y las ventas. • Si los gastos son superiores a los ingresos se deberá obligatoriamente proponer estrategias de mejora que aporten a un mejor rendimiento económico. • Efectuar una reunión con todo el personal del área administrativa con el fin de dar a conocer los resultados del informe generado. 				
Descripción de actividades				
N°	Responsable	Actividades		
1	Administrador	Solicita al auxiliar la documentación necesaria que evidencia el cumplimiento de las obligaciones (tributarias y pagos de salarios.)		
2	Auxiliar Administrativo	Recopila y envía la documentación solicitada por el administrador		
3	Administrador	Verifica los documentos recibidos y procede a adjuntar los documentos relacionados con el pago de proveedores y pago de servicios básicos.		
4	Administrador	Cuando los documentos NO están completos se recomienda que los pagos se efectúen en las fechas establecidas.		
5	Administrador	Por lo contrario, SÍ están completos se procede a revisar y ordenar la documentación		

6	Administrador	Elabora un informe en el que se detalle el cumplimiento de las obligaciones
7	Administrador	Envía el informe correspondiente al Gerente
8	Gerente	Revisa y analiza el informe recibido
9	Gerente	Archivo dl documento.

Flujograma del procedimiento de cumplimiento de obligaciones



CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación se detectó falencias en cada uno de los procesos que forman parte del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, los cuales sirvieron de referencia para identificar aquellos procedimientos que ocasionan que dichos procesos se ejecuten inadecuadamente, para lo cual la participación y colaboración del personal de la microempresa fue relevante en la obtención de información verídica de acuerdo con las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la microempresa, llegando a las siguientes conclusiones:

- Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se sustentó de manera teórica la problemática existente, sin embargo, para la construcción del marco teórico se encontró inconvenientes en las diferentes plataformas digitales, debido a la limitada información que proporcionan, no obstante, se logró recopilar información pertinente y relevante que permitieron comprender de mejor manera el tema de estudio.
- El diagnóstico de control interno relacionado a la situación actual de la microempresa, se llevó a cabo mediante la ejecución de métodos y técnicas de recolección de información, lo cual permitió analizar los procesos claves y determinar varios puntos críticos en cada uno de los procedimientos establecidos, en donde la problemática se da principalmente por la centralización de las tareas administrativas en una sola área, el manejo inadecuado del inventario disponible para la venta y bienes propios, poco control de documentos que justifiquen de manera efectiva la ejecución de los procesos y deficiencias en el manejo financiero puesto que no existe un control adecuado del efectivo de la microempresa, debido al establecimiento de controles de manera informal, que son comunicados verbalmente a los involucrados, por lo que en ocasiones se aplican inadecuadamente, generando debilidades en el control interno. Esto provoca riesgos que al ser analizados y corregidos oportunamente disminuirán la posibilidad de pérdidas y peligros significativos dentro de la microempresa, todo ello se logrará con la aplicación de controles eficientes que se enfoquen en mejorar las falencias que pudiesen tener los procedimientos.
- Debido a las inconsistencias detectadas a lo largo del estudio realizado en el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, se consideró de vital importancia diseñar un manual de procedimientos acorde a la operatividad de este tipo de microempresas, que permita la adecuada ejecución de las diferentes actividades que forman parte del mismo, a través de la estandarización de sus operaciones, para lo cual se propuso mejorar los procedimientos existentes e implementar otros, generando de esta manera doce procedimientos administrativos y contables en lo referente a los procesos de ventas, compras, prestación de servicios, manejo de inventarios y lo relacionado con la parte administrativa-financiera (caja).

RECOMENDACIONES

- Evaluar y adoptar el manual de procedimientos administrativos y contables propuesto en la presente investigación con la finalidad de tener al alcance una herramienta de control que permita mejorar la eficacia de los procesos en el manejo de las operaciones económicas. Además, se recomienda velar por el adecuado cumplimiento del manual de procedimientos por parte del personal que labora en el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR a través de revisiones periódicas.
- Dotar a la microempresa de una herramienta informática acorde a sus necesidades, la cual le permita llevar adecuados registros de ingresos y gastos, control de los activos fijos, mercadería disponible para la venta con la finalidad de que estas actividades se den en forma ordenada y sistemática.
- Se recomienda a la microempresa adoptar y mantener una ideología de mejoramiento micro empresarial puesto que, con el desarrollo de este estudio se da comienzo a una forma mejorada de realizar las actividades, de modo que les permitan ser más productivos y competitivos en el mercado en el que se desempeña, así mismo realizar nuevos estudios en busca de la mejora continua de esta microempresa.

GLOSARIO

Riesgo: Es la probabilidad de que ocurra alguna situación que afecta el normal funcionamiento de una empresa.

Flujograma: Es una representación gráfica a través de la utilización de símbolos, en donde se muestra la secuencia de pasos o actividades de un determinado proceso.

Diagnóstico: Hace referencia a un análisis que se ejecuta para conocer aspectos determinados de una situación en particular.

Inventarios: Es un registro donde se muestra de manera detallada y sistemática los bienes con los que cuenta una empresa necesarios para la funcionalidad de la misma.

Registro: Son anotaciones de acontecimientos sucedidos en un determinado momento en donde se especifican las características específicas, que permitan poner en conocimiento al respecto por parte de terceros.

Proceso clave: Son aquellos que están directamente involucrados con la operatividad de un negocio y añaden un valor en lo que se refiere a la satisfacción de los clientes.

Nivel de confianza: Es aquella probabilidad que muestra la confianza de los controles internos de una organización.

Nivel de riesgo: Muestra en porcentaje de riesgo que tiene una empresa con relación al control interno.

Subproceso: Es considerado como un componente de un proceso principal, en donde su función es dar mejor explicación sobre una secuencia o pasos.

Debilidad: Son factores que impide el funcionamiento interno de una empresa provocando que se encuentre en una situación desfavorable frente a la competencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Arteaga, H., Intriago, D., & Mendoza, K. (2016). La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 421-431. Recuperado de: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/265/314>
- Asanza, M., Miranda, M., Ortiz, R., & Espín, J. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 15. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía. humanidades y ciencias sociales (4a ed.). Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/108485>
- Blandez Ricalde, M. D. G. (2014). Proceso administrativo. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/41174>
- Brainon, M. (2019). La importancia de las MIPYME - Martin BRAINon. Recuperado de: <https://martinbrainon.com/inicio/importancia-de-las-mipyme/>
- Calle, G., Narvárez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austro seguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. doi: 10.23857/dc.v6i1.1155
- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista FAECO Sapiens*, 2(2), 13-26. Recuperado de: https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/700
- Cruz, D. (2017). Manual de procedimientos para optimizar los procesos contables en la empresa Heyearza S.A (Trabajo de pregrado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21684>
- EALDE Business School. (2019). 3 factores para crear una matriz de evaluación de riesgos en una empresa. [Tabla]. Recuperado de: <https://www.ealde.es/matriz-evaluacion-riesgos/>

- Flor, J. (2018). Manual de procedimientos para el departamento de contabilidad de la base aérea Simón Bolívar, en el periodo 2018 (Trabajo de pregrado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología). Recuperado de: <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1183>
- Flores, J. (2018). DerechoEcuador.com. Recuperado de: <https://derechoecuador.com/microempresa>
- Godoy, E. (2017). Normas Internacionales de Información financiera. Grupo Editorial Nueva Legislación SAS. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/71055>
- Gutiérrez, Y., & Sánchez, A. (2018). Diseño de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en ISO 31.000:2012 para los Procesos de Docencia de Pregrado en una Universidad Chilena. Formación Universitaria, 11(4), 15–32. [Tabla]. doi: 10.4067/s0718-50062018000400015
- Hernández, H., Martínez, D., & Cardona. (2016). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. Saber, ciencia y libertad, 11(1), 141-150. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/499>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). Directorio de Empresas Ecuador 2018 [Diapositiva PowerPoint]. Recuperado de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2018/Principales_Resultados_DIEE_2018.pdf
- León Lozano, F. M. (2015). Gestión de riesgos Matriz de Riesgos SARLAFT [Diapositiva PowerPoint]. Recuperado de: <https://docplayer.es/35922332-Gestion-del-riesgo-matriz-de-riesgos-sarlaft.html>
- Ley de Gestión Ambiental. (10 de septiembre de 2004). Registro Oficial Suplemento 418. Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y publicaciones
- Luna, A. (2015). Proceso administrativo. Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/39415>
- Manuales de Administración. (2013). Ventajas y Desventajas de los Manuales Administrativos. Recuperado de: <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/ventajas-y-desventajas-de-los->

manuales_7.html

Meléndez, J. (2016). Control Interno. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO DE CONTROL INTERNO CON LOGO UTEX Y CODIGO DE BARRA - TERMINADO FINAL 2016 SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO_DE_CONTROL_INTERNO_CON_LOGO_UTEX_Y_CODIGO_DE_BARRA_-_TERMINADO_FINAL_2016_SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Monroy, M. D. L. Á. y Nava, N. (2018). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Éxodo. Recupeado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/172512>

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. (16 de diciembre de 2014). Registro Oficial Suplemento 87. Ecuador: Acuerdo de la Contraloría General del Estado 39

Omeñaca, J. (2017). Contabilidad General. 13^a. ed. España: Centro Libros PAPP, S. L. U.

Paullán, F. (2018). Diseño de un manual de procedimientos y control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 26 de septiembre Lázaro Condo Ltda., del cantón Chunchi, Provincia de Chimborazo (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/9952>

Pereira Palomo, C. A. (2019). Control interno en las empresas. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/124953>

Pérez, J., & Gardey, A. (2015). Definicion.de. Recuperado de: <https://definicion.de/registro-contable/>
Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana, 12(1), 268–283. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno. (04 de agosto de 2020). Segundo Suplemento del Registro Oficial No.260. Ecuador: Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Tributaria.

Rojas, W., Chiriboga, M. & Pacheco, J. (2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN-ISSN: 2697-

3456, 2(3), 1-8. doi: 10.46296/yc.v2i3.0009

Rómulo, E. (2017). Manual de Procedimientos Administrativos y Operativos de la “Mecánica Laaz 02” (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas).

Recuperado de:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1046/1/R%C3%93MULO%20MORENO%20ERIKA%20ANTONELLA.pdf>

Servicios de Rentas Internas. (2020). Régimen Impositivo para microempresas. Recuperado de: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/regimen-impositivo-para-microempresas>

Trujillo, C., Naranjo, M., Lomas, K., & Merlo, M. (2019). Investigación Cualitativa - Epistemología, Consentimiento Informado, Entrevistas en Profundidad.. Editorial Universidad Técnica del Norte

Vázquez, L., Navarros, D., Llanes, A., Paz, D. (2017). Manual de Procedimientos Contables para Serviquímica UEB Mantenimiento Nuevitas. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (234). Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2017/manual-procedimientos-contables.html>

Vega de la Cruz, L. O., & Nieves Julbe, A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Ciencias Holguín, 22(1), 50-68. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

Vilches Troncoso, R. (2019). Apuntes de contabilidad básica. El Cid Editor. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/105652>

Villota, W. A. C., Espinoza, D. J. G., & Tobar, J. A. P. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. Observatorio de la economía latinoamericana, (229). [Tabla]. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramienta de control interno de una organización. *Revsita Universidad y Sociedad*, 9(3), 247–252. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Zamora, W., Ponce, T., Chávez, M., & Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206–204. doi: 10.23857/dc.v4i4.835

ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA AL PROPIETARIO DE LA MICROEMPRESA

PROPIETARIO	AUQUILLA DELGADO RAÚL EDUARDO
	PREGUNTAS
Empresa	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Hace cuánto se constituyó la microempresa?2. ¿Cuál es la actividad comercial de la microempresa?3. ¿Cuántas personas laboran permanentemente dentro del taller y si en temporadas específicas se contrata personal adicional?4. ¿Los empleados tienen claramente definidos las funciones a realizar en sus puestos trabajo?
Personal	<ol style="list-style-type: none">5. ¿Cómo se efectúa el proceso de selección y contratación de personal en la microempresa?6. ¿El personal del taller labora bajo un contrato de trabajo donde se estipule las actividades a realizar y los beneficios sociales a recibir?
Subcontratación	<ol style="list-style-type: none">7. ¿La empresa tiene actualmente subcontrataciones, cuantos, cómo y porque se maneja este tipo de tercerización?
Reportes	<ol style="list-style-type: none">8. ¿Recibe información financiera oportuna, que le permita conocer la situación actual de la microempresa?
Manual de procedimientos	<ol style="list-style-type: none">9. ¿Considera que es importante contar con un manual de procedimientos dentro de las empresas?10. ¿Estará dispuesto a implementar en el taller un manual de procedimientos administrativos y contables y cómo beneficiaría al taller?

ANEXO B: GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MICROEMPRESA

ADMINISTRADOR-MECÁNICO DE MOTORES	KEVIN SIAVICHAY
AUXILIAR ADMINISTRADOR	TATIANA JARAMILLO
	PREGUNTAS
Inventario	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se realiza tomas físicas del inventario dentro de un periodo específico? 2. ¿Hacen uso de algún instrumento para el control de inventarios? 3. ¿Se conoce con exactitud el estado actual del stock en inventario de cada uno de los artículos? 4. ¿Existe un control del uso de las herramientas utilizadas en la reparación y/o mantenimiento de los vehículos?
Cobranzas	5. ¿Existen políticas para el cobro de ventas a crédito?
Caja	6. ¿Cómo se registra el efectivo de ingresos y gastos?
Registros de ingresos y egresos	7. ¿Cómo se lleva a cabo los registros de ingresos y gastos? (registros físicos y/o computarizados)
Reportes	8. ¿Se realizan reportes sobre la situación económica del taller?
Archivo	9. ¿Se archivan adecuadamente los documentos (facturas de ventas y compras)?
Declaraciones del Impuesto al valor agregado e impuesto a la renta	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Es su responsabilidad realizar las declaraciones mensuales del IVA? 11. Ha existido problemas con el SRI por el incumplimiento de las declaraciones del IVA 12. ¿El taller realiza declaraciones al impuesto a la renta?
Precios	13. ¿Cómo se establecen los precios de venta de productos y prestación de servicios? ¿Cuál es margen de utilidad? ¿Se considera los elementos del costo para el cálculo del precio en los servicios?
Salarios empleados	14. ¿Cómo se realiza el cálculo de los sueldos a pagar al personal?

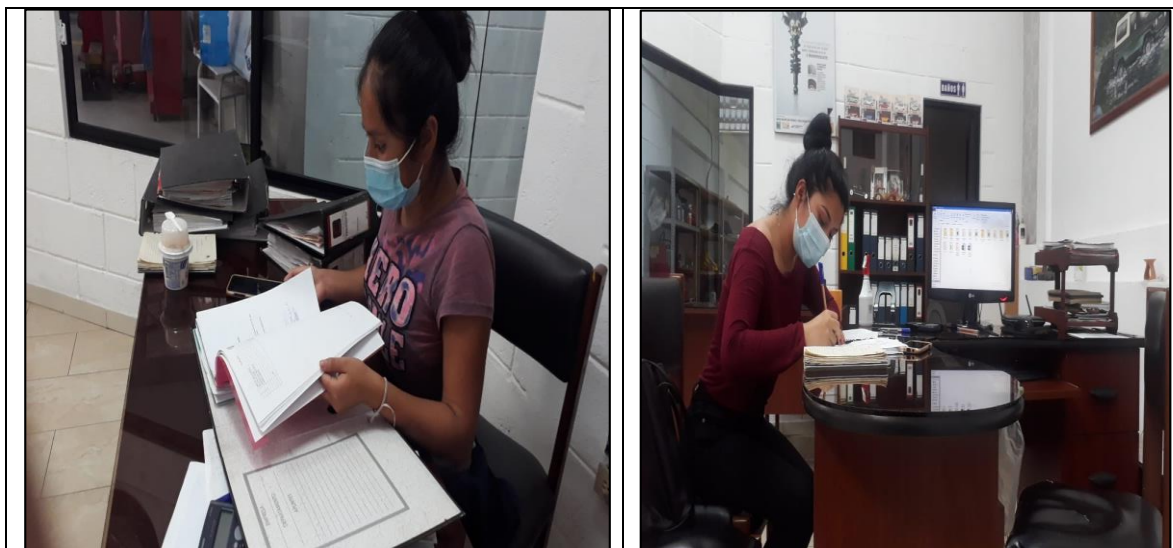
ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL OPERATIVO DE LA MICROEMPRESA

EMPLEADOS	
MECÁNICO DE MOTORES	CARLOS CHICA
AUX. SERVICIOS - TRABAJADOR	ROSENDO PAZTO
PREGUNTAS	
<p>1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el taller? 1 año 2 años Otros: -----</p> <p>2. ¿Qué nivel de instrucción académica posee? Primario Secundario Superior</p> <p>3. ¿Dentro del contrato de trabajo se encuentra estipulado sus obligaciones y derechos? SÍ NO</p> <p>4. ¿Las actividades que realiza están de acorde a su perfil profesional? SÍ NO</p> <p>5. ¿Usted tiene bien establecido las funciones que tiene que cumplir dentro de la microempresa en la cual le lleve a tener buen desempeño en sus actividades? SÍ NO, (falta de direccionamiento)</p> <p>6. ¿Para la realización de las actividades cuenta con los equipos y herramientas necesarios para su seguridad laboral? Siempre A veces Nunca</p> <p>7. ¿Considera usted que el espacio físico donde lleva a cabo sus actividades es el adecuado? SÍ NO</p> <p>8. ¿Considera que el ambiente laboral que existe en el taller es? Excelente Regular Malo</p> <p>9. ¿Existe el registro de uso y responsabilidad de las herramientas utilizadas para el mantenimiento de los vehículos? SÍ NO</p> <p>10. ¿Existe puntualidad en el pago de salarios? SÍ NO</p>	

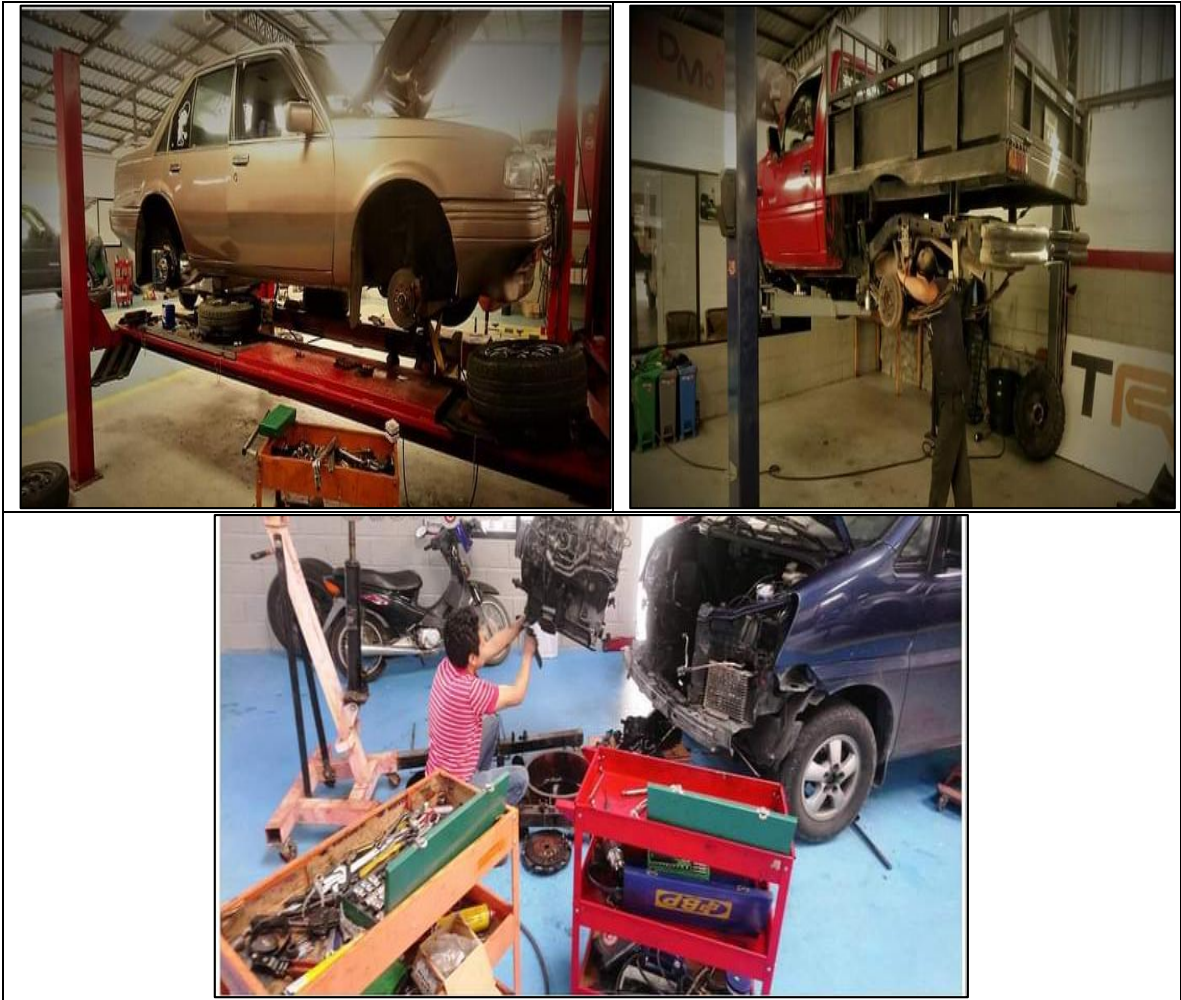
ANEXO D: FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN AL TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR			
ASPECTOS	SÍ	NO	OBSERVACIONES
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO ADECUADO			
EXISTE SEÑALÉTICAS Y CÁMARAS DE SEGURIDAD			
EXISTE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL EMPLEADOS			
EXISTE UN CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DIARIAS			
CUMPLE CON SUS OBLIGACIONES (LEGALES Y TRIBUTARIAS)			
LOS EMPLEADOS SE ENCUENTRAN ASEGURADOS AL IESS			
EXISTE UN CORRECTO REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS			
PARA EL CONTROL DE REGISTROS SE MANEJA UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA			
DOCUMENTACIÓN DEBIDAMENTE ARCHIVADA			
EXISTE UN CONTROL DE INVENTARIO DE BIENES DEL TALLER			

ANEXO E: VISITAS A LA MICROEMPRESA



ANEXO F: ÁREA OPERATIVA DE LA MICROEMPRESA



ANEXO G: ESPACIO DEL ÁREA OPERATIVA



ANEXO H: RUC DEL TECNICENTRO AUTOMOTRIZ TRDMOTOR

		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres AUQUILLA DELGADO RAUL EDUARDO		Número RUC 1400259402001
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN MICROEMPRESARIAL	
Inicio de actividades 08/02/2001	Reinicio de actividades 10/04/2003	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 6 / MORONA SANTIAGO / MORONA		Obligado a llevar contabilidad NO
Tipo PERSONAS NATURALES		Agente de retención NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: MORONA Parroquia: MACAS		
Dirección		
Barrio: LA LOMA Calle: 5 DE AGOSTO Número: S/N Intersección: 24 DE MAYO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL ESPACIO CUBIERTO DE LA LAGUNA		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • M74901001 - PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES. • G45200101 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: REPARACIÓN MECÁNICA, ELÉCTRICA, SISTEMAS DE INYECCIÓN ELÉCTRICOS. • G45300001 - VENTA AL POR MAYOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO: NEUMÁTICOS (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS). INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS. • L68200203 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (VIVIENDA). • G47300201 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA, LUBRICANTES Y REFRIGERANTES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G45300002 - VENTA AL POR MENOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO: NEUMÁTICOS (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS). INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS. 		
Establecimientos		
Abiertos	Cerrados	
1	2	
Obligaciones tributarias		
<ul style="list-style-type: none"> • 2011 DECLARACION DE IVA • IMPUESTO A LA RENTA REGIMEN IMPOSITIVO PARA MICROEMPRESAS 		
		1/2
www.sri.gob.ec		

ANEXO I: AUTORIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Servicio de calidad que garantiza su seguridad

Macas, 01 de diciembre de 2020

Señores.

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Sede Morona Santiago

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, el Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR, por mi intermedio, autoriza las señoritas Kerly Daniela Iglesias Bautista y Talía Fernanda Chucay Chacha, estudiantes de Octavo Semestre de la carrera de Contabilidad y Auditoría realizar el proyecto de investigación denominado "Diseño de un Manual de procedimientos administrativos y contables basado en el análisis de procesos del Tecnicentro Automotriz TRDMOTOR", para lo cual los estudiantes asumen que toda información y el resultado del proyecto de investigación serán de uso exclusivamente académico.

Atentamente,

Raúl Auquilla / Propietario

CC: 1400259402

Propietario

TRDMOTOR



Ruc: 1400259402001 / Dir: 5 de Agosto y 9 de Octubre
Raúl Auquilla D.

Teléfono: 09996183409 www.trdmotor.iimdofree.com e-mail: trdmotor@outlook.com
Estamos ubicados en la 5 de agosto, entre 24 de mayo y 9 de octubre
Gerente: Ing. Raúl Auquilla

NUUESTRA SERIEDAD SE BASA PRINCIPALMENTE EN LA CALIDAD Y COMPROMISO CON CADA UNO DE NUESTROS CLIENTES



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

FECHA DE ENTREGA: 23 / 11/ 2021

INFORMACIÓN DE LAS AUTORAS

NOMBRES – APELLIDOS: TALÍA FERNANDA CHUCAY CHACHA
KERLY DANIELA IGLESIAS BAUTISTA

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

FACULTAD: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO A OPTAR: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

F. ANALISTA DE BIBLIOTECA RESPONSABLE:

Lcda. INÉS ZAPATA ZUMÁRRAGA Mgtr.

Inés
Zapata

Firmado digitalmente por Inés Zapata
DN: cn=Inés Zapata, gn=Inés Zapata,
o=ES Spain, l=ES Spain, o=ESPOCH,
ou=DBRAI,
e=ines.zapata@espoch.edu.ec
Motivo: Apruebo este documento
Ubicación:
Fecha: 2021.11.23 20:08:05.00



23-11-2021
0837-DBRA-UTP-2021