

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TRABAJO DE GRADO



**TEMA: MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA
EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE
UBICADA EN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA, CPA**

AUTORA:

MENA MORALES DAYANA LYSETH

DIRECTORA:

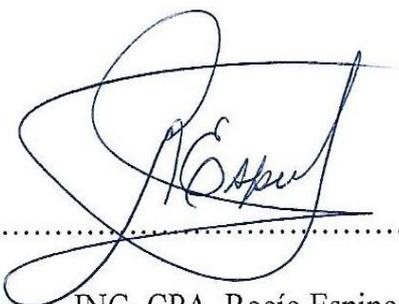
MSC. ESPINOZA GAVILANES DOLORES DEL ROCIO

IBARRA, 2022

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del trabajo de grado presentado por la estudiante Mena Morales Dayana Lyseth, para optar por el título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es **MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE UBICADA EN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 28 días del mes de julio de 2022



.....

ING. CPA. Rocío Espinoza MSC.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100395423-5	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Mena Morales Dayana Lyseth	
DIRECCIÓN:		Parroquia de Salinas, calles Simón Bolívar 6-06 Juan Montalvo.	
EMAIL:		Dayanam82@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:		(06) 2665-137	TELÉFONO MÓVIL: 0967501874

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE UBICADA EN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR
AUTOR (ES):	Dayana Lyseth Mena Morales
FECHA: DD/MM/AAAA	01-08-2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. ESPINOZA GAVILANES DOLORES DEL ROCIO

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 01 días del mes de agosto de 2022

LA AUTORA:



 Dayana Mena

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, que me permitió llegar hasta este momento y lograr sobrellevar cada una de las adversidades presentadas. A mis padres por su sacrificio para que yo cumpla con mi sueño, a mis hermanos que me apoyaron de manera incondicional en todo este tiempo y a mis amigos. Por último, a todas las personas que creyeron en mí y contribuyeron de una u otras formas a llegar a esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte, a mis docentes, a la Fundación Hanns Seidel y a mi familia y amigos porque de una y otra manera contribuyeron para llegar a cumplir este objetivo profesional. Es importante resaltar la gratitud al gerente y propietario de la empresa Tecnoscape Ing. Sebastián Torres y Sra. por permitirme realizar la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO.....	ii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TECNICA DEL NORTE	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
OBJETIVOS	xvi
1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	1
1.1 Introducción	1
1.2 Objetivo general	1
1.3 Empresa de servicios.....	1
1.4 Manual administrativo.....	2
1.4.1 Administración.	2
1.5 Manual contable	10
1.5.1 Contabilidad.....	10
1.5.2 Proceso contable.	11
1.5.3 Obligaciones tributarias.....	11
1.5.4 Estados financieros.	12
1.6 Manual financiero.	13
1.6.1 Análisis financiero.....	13
1.6.2 Indicadores financieros.....	14
2. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA.....	16
2.1 Introducción	16
2.2 Objetivo general	16
2.3 Investigación	16

2.3.1 Tipo de investigación.....	16
2.3.2 Enfoque de investigación.....	17
2.3.3 Técnicas de investigación.....	17
2.3.4 Instrumento de investigación.....	18
2.3.5 Población y muestra.....	19
2.3.6 Variables diagnósticas.....	20
3. DIAGNÓSTICO	24
3.1 Introducción	24
3.2 Objetivo general	24
3.3 Entrevistas	24
3.3.1 Entrevista gerente de la empresa Tecnoscape.....	24
3.3.2 Entrevista a contadora.....	28
3.4 Encuesta	33
3.4.1 Encuesta Empleados.....	33
3.4.2 Encuesta cliente.....	43
3.5 Información de fuente secundarias.....	52
3.5.1 Mi Pymes en pandemia del COVID 19.....	52
3.5.2 Tasa de empleo.....	52
3.5.3 Políticas tributarias.....	52
3.6 Matriz FODA	53
3.6.1 Construcción de matriz FODA.....	53
3.6.2 Cruce estratégico.....	54
3.7 Conclusión diagnóstica	55
4. PROPUESTA.....	57
4.1 Introducción	57
4.2 Objetivo general	57
4.3 Propuesta Administrativa	59
4.3.1 Filosofía empresarial.....	59
4.3.2 Estructura organizacional.....	63
4.4 Propuesta contable.....	88
4.4.1 Manual contable y financiero.....	88
4.5 Propuesta financiera	123
4.5.1 Análisis Vertical.....	123

4.5.2 Análisis Horizontal.....	125
4.5.3 Indicadores financieros.....	126
5 VALIDACIÓN	129
5.1 Introducción	129
5.2 Descripción del estudio	129
5.2.1 Objetivo	129
5.2.2 Equipo de validación	129
5.3 Metodología de verificación.....	129
5.3.1 Factores de validación	130
5.3.2 Método de calificación	134
5.4 Resultados.....	135
5.4.1 Calificación e interpretación.....	135
CONCLUSIONES	136
RECOMENDACIONES.....	137
REFERENCIAS.....	138
ANEXOS	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipo de flujograma.....	8
--	---

Tabla 2 Simbología de los flujogramas.....	8
Tabla 3 Personal de la empresa.....	19
Tabla 4. Matriz de variables.....	22
Tabla 5 Tiempo que labora.....	33
Tabla 6 Obligaciones.....	34
Tabla 7 Manual de funciones.....	35
Tabla 8 Capacitaciones.....	36
Tabla 9 Evaluaciones a trabajadores.....	37
Tabla 10 Equipo de protección para trabajadores.....	38
Tabla 11 Espacio físico.....	39
Tabla 12 Materiales para el trabajo.....	40
Tabla 13 Comunicación interna.....	41
Tabla 14 Bonificaciones por trabajos extras.....	42
Tabla 15 Frecuencia visita.....	43
Tabla 16 Calidad del servicio.....	44
Tabla 17 Productos y servicios.....	45
Tabla 18 Tiempo en ser atendido.....	46
Tabla 19 Reserva de turnos.....	47
Tabla 20 Precio del servicio.....	48
Tabla 21 Recibido descuentos o promociones.....	49
Tabla 22 Servicios y productos tienen garantía.....	50
Tabla 23 Productos y servicios se adaptan a la necesidad.....	51
Tabla 24. Matriz FODA.....	53
Tabla 25. Matriz cruce estratégico FO, FA, DO, DA.....	54
Tabla 26 Identificación de riesgos.....	65
Tabla 27 <i>Matriz de riesgos</i>	66
Tabla 28 <i>Matriz de riesgos</i>	67
Tabla 29 Manual de procedimientos para compras a proveedores.....	68
Tabla 30 <i>Manual de procedimientos de venta</i>	70
Tabla 31 Manual de procedimiento para pago a proveedores.....	72
Tabla 32 Manual de procedimiento reportes financieros.....	74
Tabla 33 Manual de procedimiento reporte financiero.....	76
Tabla 34 Manual de procedimientos de control de activos fijos.....	78
Tabla 35 Cambio de tubo de escape.....	80
Tabla 36 ABC de frenos.....	80
Tabla 37. Reparación del motor.....	81
Tabla 38. Manual de funciones para gerente.....	82
Tabla 39. Manual de funciones para el contador.....	83
Tabla 40 Manual de funciones para asistente contable.....	84
Tabla 41. Manual de funciones para mecánico.....	85
Tabla 42. Manual de funciones para auxiliar mecánico.....	86
Tabla 43 Plan de Cuentas.....	88
Tabla 44 Dinámica de cuenta caja.....	92
Tabla 45. Dinámica de cuenta Banco.....	93
Tabla 46 Dinámica de cuenta por cobrar.....	94

Tabla 47 Dinámica de cuenta inventario.....	95
Tabla 48 Dinámica de propiedad planta y equipo.....	96
Tabla 49 Dinámica de cuenta y documentos por pagar.	97
Tabla 50 Cuenta obligaciones patronales.....	98
Tabla 51 Dinámica de cuenta de capital.	99
Tabla 52 Dinámica de cuenta ingresos.....	100
Tabla 53 Dinámica de cuenta de gastos.	101
Tabla 54. Modelo de estado de situación financiera.	102
Tabla 55. Modelo de estado de resultados.	103
Tabla 56. Modelos de estado de flujo y efectivo.....	104
Tabla 57. Modelo estado de cambios en el patrimonio.....	105
Tabla 58. Análisis Vertical.....	123
Tabla 59. Análisis Horizontal.	125
Tabla 60. Indicador financiero de liquidez.	126
Tabla 61 Índice financiero de endeudamiento total.	127
Tabla 62 Indicador de rentabilidad neta.....	128
Tabla 63 Factores de validación.....	130
Tabla 64 Matriz de validación directora de trabajo de grado.....	131
Tabla 65 Matriz de validación de docente 1.	132
Tabla 66 Matriz de validación docente 2.	132
Tabla 67 Matriz de validación del gerente de la empresa.	133
Tabla 68 Método de calificación.....	135

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso contable.....	11
Figura 2 Tiempo que labora.....	33
Figura 3 Deberes y obligaciones.....	34
Figura 4 Las funciones están guiadas en un manual.....	35
Figura 5 Ha recibido capacitaciones sobre las actividades que desempeña.....	36
Figura 6 Evaluaciones a trabajadores.	37
Figura 7 Ha recibido equipo de protección.....	38
Figura 8 El espacio es adecuado para las actividades encomendadas.	39
Figura 9 Materiales necesarios para realizar el trabajo.....	40
Figura 10 Comunicación interna.....	41
Figura 11 Motivación interna.....	42
Figura 12 Frecuencia de visita.	43
Figura 13 El servicio recibido.....	44
Figura 14 Productos y servicios brindados.	45
Figura 15 Tiempo en ser atendido	46
Figura 16 Reservas de turnos.....	47
Figura 17 Precios del producto.	48
Figura 18 Beneficios para clientes.....	49
Figura 19 Garantía de productos.....	50
Figura 20 Productos se adaptan a la necesidad.	51
Figura 21 Isologo de la empresa.....	59
Figura 22 Misión.....	60
Figura 23 Visión	60
Figura 24 Valore Corporativos.	61
Figura 25 Principios.....	61
Figura 26 Objetivos estratégicos.....	62
Figura 27 Organigrama estructural.	63
Figura 28 Mapa de procesos.	64
Figura 29 Flujogramas compra a proveedores.....	69
Figura 30 Flujograma de seguimiento de satisfacción al cliente.	71
Figura 31 Flujograma de pago a proveedores.....	73
Figura 32 Flujograma de presentación de estados financieros.	75
Figura 33 Flujograma de reporte financiero.	77
Figura 34 Flujograma control de activos fijos e inventario.	79

LISTA DE SIGLAS

RUC	Registro único del contribuyente.
IVA	Impuesto al valor agregado.
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
SRI	Servicio de Rentas Internas.
FODA	Fortaleza, oportunidad, debilidad, amenaza.
CPA	Contador Público Autorizado.
PIB	Producto interno bruto.
PYMES	Pequeñas y medianas empresas.
NIIF	Normas Internacionales de Información Financiera.
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

RESUMEN

Las empresas necesitan mantener una adecuada administración en las actividades que desempeñan, mediante la implementación de herramientas gerenciales, que permita guiar la gestión. El proyecto tiene como finalidad la creación de un manual administrativo, contable y financiero para la empresa Tecnoscape. Para el desarrollo de la fundamentación teórica, se sustentó en bases científicas de varios autores resaltando a Ávalos 2017 y Elizalde 2019, que fortalecen las conceptualizaciones expuestas. Los métodos de investigación aplicados son el descriptivo y explicativo, los enfoques son cuanti-cualitativos para conocer el origen y las causas de los eventos que se presentan. Las técnicas aplicadas fueron las entrevistas y encuestas, la observación y revisión documental, cuyos resultados permitieron determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los aspectos económicos de la empresa Tecnoscape, logrando proponer un instrumento que guía y permite mejorar la gestión administrativas, contables, financieras de la empresa.

Palabras claves: empresa, manual, administración, financiero, contabilidad.

ABSTRACT

Companies need to maintain adequate administration in the activities they carry out, through the implementation of management tools that allow management to be guided. The purpose of the project is the creation of an administrative, accounting and financial manual for the company Tecnoscape. For the development of the theoretical foundation, it was based on the scientific bases of several authors, highlighting Ávalos 2017 and Elizalde 2019, which strengthen the exposed conceptualizations. The applied research methods are descriptive and explanatory, the approaches are quantitative-qualitative to know the origin and causes of the events that occur. The techniques applied were interviews and surveys, observation and documentary review, whose results allowed to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats in the economic aspects of the Tecnoscape company, managing to propose an instrument that guides and allows improving administrative, accounting management, company financials.

Keywords: company, manual, administration, financial, accounting

INTRODUCCIÓN

San Miguel de Ibarra es una ciudad ubicada en la región andina al norte del Ecuador, que pertenece a la provincia de Imbabura, tiene una población de 181.175 personas. Las principales actividades económicas son el comercio, el turismo, los servicios, la agroindustria, el sector inmobiliario y las manufacturas (Pino 2016).

Para las empresas de servicios en la actualidad ha sido relevante generar una evolución en los aspectos administrativos, financieros y contables para adaptarse a los cambios de la sociedad y lograr una posición productiva y competitiva en el mercado. Es necesario realizar un análisis de la situación de cada ente para conocer las operaciones y los movimientos que afectan a la misma.

TECNOSCAPE es una empresa que presta servicio automotriz en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, misma que inició las actividades en el año 2012, en la actualidad tiene 6 empleados, ofreciendo a los clientes la reparación de vehículos y motocicletas, venta de catalizadores, silenciadores, resonadores, terminales deportivos, accesorios, resaltando que brinda atención dentro y fuera de la ciudad.

Desde los últimos tiempos el parque automotor ha aumentado en la ciudad de Ibarra, lo que lleva a la mecánica TECNOSCAPE mantenga una cantidad significativa de clientes, elevando los ingresos y generando empleo para un mayor número de personas del sector, tomando en cuenta que con los avances tecnológicos las empresas se han visto en la necesidad de innovar los servicios ofertados, adquiriendo maquinaria e implementos adecuados. Cabe recalcar que en esta entidad los trámites administrativos y financieros no han sido actualizados, lo que limita la fluidez de los procesos y por ende el incumplimiento de los objetivos propuestos.

OBJETIVOS

Objetivo general

Crear un manual administrativo, contable y financiero para la empresa de servicios de mantenimiento automotriz TECNOSCAPE, ubicada en Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el trabajo de investigación, abordando bases teóricas y científicas para respaldar la propuesta planteada.
- Establecer la metodología de trabajo mediante la aplicación de instrumentos científicos, para analizar las variables y dar un diagnóstico de la situación de la empresa.
- Identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de la empresa Tecnoscape, con la finalidad de obtener estrategias para mejor funcionamiento.
- Diseñar un manual administrativo, contable y financiero para la empresa, describiendo temas administrativos y contables para mejorar los procesos internos.
- Validar el manual administrativo, contable y financiero elaborado para la empresa Tecnoscape.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Introducción

La fundamentación teórica está compuesta por bases científicas que permiten obtener y conceptualizar los términos tratados. Para esta investigación se ha realizado un estudio previo de fuentes bibliográficas como libros, artículos científicos y otros documentos que sirven de guía de los temas expuestos en este trabajo.

1.2 Objetivo general

Fundamentar teóricamente el trabajo de investigación, abordando bases teóricas y científicas para respaldar la propuesta planteada.

1.3 Empresa de servicios

Las empresas de servicios, a lo largo de los años han venido incrementando la participación en la economía mundial, contribuyendo de forma eficaz a la productividad y crecimiento de los diferentes sectores económicos (Fernández, 2020).

En Latinoamérica el sector de los servicios presenta un crecimiento relevante en todos los países, se puede observar que es estable, creciente y mantiene una participación significativa en el PIB representando un 61%, generando empleo para la población económicamente activa entre hombres y mujeres. (Schmidtke, 2018, p.50)

El Ecuador en el último año se ha mantenido en una crisis económica por la pandemia del COVID 19, hay que resaltar que mediante la creación de MiPymes, el sector ha obtenido aspectos positivos como una reactivación, representando un 25% de ingresos totales del país, descrito en él (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019).

Las MiPymes en la economía del Ecuador son muy relevantes, es una alternativa acertada para combatir la escasez de empleo y la crisis financiera que se vive (Áviles, 2020). El Plan

Nacional de Desarrollo plantea en el objetivo 5, *impulsar la competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria*. Por ello desde la academia se propone brindar una solución de mejora para que se incremente la productividad en el ámbito interno de la empresa.

1.4 Manual administrativo

Los manuales administrativos son una guía que permiten a la organización controlar y ordenar de manera eficiente los procesos y procedimientos internos, mejorando la ejecución de las actividades. A lo largo de los años las empresas han motivado la implementación, debido a que se afianzan las fortalezas y se reducen las debilidades (Vivanco, 2017).

Los manuales como instrumento de crecimiento institucional han demostrado mediante la aplicación, que son de gran utilidad, permite lograr obtener una administración eficiente y una mejor organización, comunicación interna y externa, lo que lleva a ser más rentable. (Vivanco, 2017, p. 60).

El manual administrativo es el elemento que permita optimizar la ejecución de las actividades y procedimientos internos y de esta forma brindar un mejor servicio al cliente y así alcanzar un alto grado de competitividad en el mercado, asegurando un crecimiento de la empresa.

1.4.1 Administración.

“La administración es la que, a través de la planeación, dirección, organización y control, propone las estrategias para cumplir los objetivos en todo los niveles y áreas; alcanzando las metas y garantizando ventajas competitivas” (Guerrero, 2015, p.23). Esta permite a la organización establecer planes, organizar, direccionar y controlar las actividades con la finalidad de generar resultados satisfactorios.

Para que la administración sea eficaz Vera (2017) plantea algunas características como la universalidad, unidad jerárquica, multidisciplinario, las mismas que contribuyen a lograr actividades más coordinadas y sistemáticas para mantener una gestión idónea con las cualidades de generar aportes significativos para la organización.

La administración para el mejor control y desempeño describe cuatro fases que son una guía para obtener una dirección y una correcta toma de decisiones en el interior de la empresa según (Ávalos, 2017), son:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

1.4.1.1 Planificación.

La planificación nace con la administración. “Es la que consigue fijar metas a donde se orienta la organización, para obtener resultados a corto y largo plazo; permite operar de manera eficaz y eficiente, reduciendo el riesgo y logrando que la empresa sea sostenible en el tiempo. (Ávalos, 2017. p.3).

Plantearse objetivos es relevante, para alcanzar mejoras internas mediante la implementación de elementos que permiten visualizar acciones futuras y prever un comportamiento adecuado, desde la planificación sintetizando una proyección ordenada y comprensible.

1.4.1.1.1 Filosofía empresarial.

Conocido también como herramienta de planificación, está compuesta por las características que guían las actividades en una organización, que permiten establecer los

principios que logran orientar al cumplimiento de objetivos y definir estrategias que aseguran un éxito en el futuro (Rivera, 2013). Está presentada como un instrumento base para instaurar los elementos necesarios para el desarrollo interno.

a) Misión. -La misión describe el fin o propósito de la entidad, “Es la esencia y consiste en establecer los objetivos y estrategias. Se resalta un análisis del micro y macro entorno de la empresa, misma que permite describir la razón de ser y las actividades que se desempeñan en el sitio” (González, 2016,p 25). Es una parte fundamental en el desarrollo interno y presenta el rumbo de la organización.

b) Visión.-También conocida como metas a largo plazo, muestra la mirada de los directivos en tiempo futuro, además es una guía a donde se desea llegar (González, 2016). La visión en la empresa permite describir, cómo se ve en los años venideros, constituyéndose como la orientación de la organización para cumplir a cabalidad los objetivos planteados.

c) Objetivos estratégicos.- Son el medio para llegar a cumplir la misión y visión que se plantea, son los lineamientos de actuación que permiten medir los avances que han mantenido (González, 2016). Estos se establecen en la empresa para lograr cumplir las acciones del trabajo según el enfoque empresarial, por lo cual deben ser definidos de manera clara, precisa, y medible.

d) Políticas.- González (2016) sobre las políticas describe que, son instrumentos que logran en la empresa el desarrollo de las acciones tanto internas como externas de una forma coordinada y controlada, pueden ser establecidas por departamentos como guía para el cumplimiento de las metas. Permite dar directrices y lineamientos para la realización de las actividades de la organización de manera apropiada, cumpliendo así los objetivos.

1.4.1.2 Organización.

Es un proceso mediante el cual se determina la estructura de una forma óptima y coordinada y se realizan las actividades planteadas con responsabilidad en cada departamento, este método es de fácil manejo para todos los niveles de la empresa y de esta manera obtener la satisfacción del cliente (Ávalos, 2017). La organización es un elemento que establece un orden y división adecuada para el desarrollo de las tareas internas.

1.4.1.2.1 Organigrama.

Según Cuasapud (2016) el organigrama es una organización compuesta por una distribución jerarquizada, que permite conocer la división de puestos, responsabilidad y autoridad, describiendo la relación que tienen cada uno de los cargos. Es una representación gráfica, en la cual se simboliza la estructura de la empresa, las designaciones de empleados y directivos.

De acuerdo con lo que expone Thompson (2020) los tipos de organigramas pueden ser: por el ámbito general y específico. El primero es el que describe un nivel jerárquico, dividido en departamentos, muestra de forma más detallada la estructura de la organización, entre las clasificaciones también, por la disposición gráfica ya sea horizontal y vertical. De esta manera en la presente investigación se aplica el organigrama general con la disposición vertical, para una mejor comprensión de la relación entre los diferentes ordenamientos administrativos y operacionales.

1.4.1.2.2 Manual de funciones.

“Está considerado un documento administrativo que establece atribuciones, compromisos que tiene cada lugar de trabajo en la organización, mismo que logra una gestión más estable con el personal en el interior de la empresa” (Villafuerte, 2018 p.81). El manual nace de la

estructura organizacional, describiendo las atribuciones de cada cargo identificado, contiene un perfil profesional del individuo a ocupar el puesto, las actividades a desempeñar, además se incluyen las responsabilidades para llegar al éxito en la función encomendada.

1.4.1.3 Dirección.

La dirección “es la parte en donde se realizan todas las acciones planteadas, es la encargada de guiar a la empresa hacia los objetivos, logrando obtener el mejor de los resultados” (Ávalos, 2017. p. 27). Este proceso es de vital importancia, porque permite instaurar lineamientos y establecer la calidad en logro de objetivos.

1.4.1.3.1 Manual de procedimientos.

Según Vivanco (2017) manual de procedimientos es un instrumento que refuerza a la organización que mantenga las actividades de una manera detallada y ayuda a conocer los procesos. Se puede concluir que es un documento que contiene información sistemática y ordenada de las operaciones internas que se ejecutan para obtener un fin esperado.

1.4.1.3.2 Mapa de procesos.

García (2017) plantea que el mapa de procesos es un diagrama que da a conocer mediante gráficos las actividades, cómo se llevan a cabo las operaciones de la organización; mismo que está conformado por :

- Procesos estratégicos.
- Procesos claves.
- Procesos de apoyo.

- a) **Los procesos estratégicos:** Son los que permiten tener estabilidad, están determinados por el gerente mediante la planificación, canalizan condiciones para un mejor desarrollo de las actividades. El control que logra fortalecer las acciones para obtener un crecimiento continuo (García, 2017). Son parte elemental en la funcionalidad de la empresa, son los que complementan para llegar a los objetivos deseados con las herramientas necesarias.
- b) **Los procesos claves:** están orientados a clientes, ejecuta el trabajo para satisfacer las necesidades del comprador.
- c) **Los procesos de apoyo:** contribuyen a todas las operaciones para que se desarrollen con mayor efectividad, en algunos casos determinan el fracaso o éxito de las actividades internas de la empresa (García, 2017).

1.4.1.3.3 Flujoograma.

Para Acosta (2019) el flujoograma es un instrumento gráfico que logra describir los procesos a través de símbolos, estos dan a conocer las operaciones específicas con la respectiva secuencia cronológica. Con esta herramienta la empresa alcanza a obtener un esquema que permite, entender de manera ordenada y rápida las actividades que se desarrollan en un procedimiento.

Los flujoogramas según Quindemil (2014) define se clasifican en 3 tipos:

Tabla 1
Tipo de flujograma.

Tipo	Subtipo	Descripción
Por la presentación	De bloques	Destaca aspectos.
	De detalle	Describe todas actividades.
Por el formato	Vertical	Operaciones de arriba abajo.
	Horizontal	De izquierda a derecha.
	Tabular	Formato columnas.
	Arquitectónico	Movimiento de personas.
Por la posición	De forma	Se ocupa de documentos.
	De labores	Secuencia de operaciones.
	De métodos	Formas de hacer operaciones
	Analítico	Indica solo procedimientos.
	De espacio	Espacio por donde se desplaza.
	De ilustraciones y texto	Texto y dibujos.

Fuente: (Quindemil, 2014)

Según (López, 2012) describe como los símbolos más usados a los siguientes:

Tabla 2
Simbología de los flujogramas.

Símbolo	Proceso	Descripción
	Inicio	De inicio de los procedimientos.
	Proceso	Ejecución de una actividad.
	Decisión	Decisión dentro del procedimiento.
	Línea de flujo	Conectores entre símbolos.
	Entrada y salida	Entradas y salidas de documentos.
	Fin	De fin de los procedimientos

Fuente: (López, 2012)

1.4.1.4 Control.

La actividad del control es una acción de vital importancia, que permite en el interior de la organización examinar y observar el cumplimiento de los objetivos de una forma eficiente, se logra analizar las acciones que se realizan en la empresa y efectuar una retroalimentación. (Cano, 2017).

1.4.1.4.1 Gestión de riesgos.

Es un conjunto de técnicas y herramientas de apoyo y ayuda para tomar las decisiones apropiadas, de una forma lógica, descartando la incertidumbre, la posibilidad de futuros sucesos. (Bakhri, 2015). La gestión de riesgos se encarga de establecer planes de prevención para evitar que ocurran eventos y causen situaciones adversas en el establecimiento.

Según (Bakhri, 2015) lo describe como la posibilidad de que un evento sucediera mismo que puede ser negativo o positivo. En el Art. 347.- describe *el riesgo como eventualidad dañosa que está expuesto el sujeto o la empresa, por consecuencia de su actividad* (Código de Trabajo, 2012, p.91). De acuerdo con los conceptos es la probabilidad de que un hecho suceda, causando un acontecimiento adverso o daños irreversibles.

- **Riesgos financieros**

Están considerados como la incertidumbre que generan las inversiones en el interior de la empresa, la imposibilidad de recuperar el capital a consecuencia de eventos adversos en el sistema financiero o en el giro del negocio (Gaytán, 2018). Es importante resaltar que los riesgos se presentan como resultado de las actividades que se desempeñan, tomando en cuenta que se debe prevenir porque está en peligro la liquidez de la organización.

- **Riesgos no financieros**

Tenemos al riesgo operativo descrito como sucesos de se presentan y causan pérdidas financieras, por deficiencias o fallas en los procesos internos en sistemas informáticos, en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos. Los laborales se logran entender como las posibilidades de adquirir una lesión ya sea pasajera o de forma permanente a causa de desempeñar las actividades. Clé & Díaz (2017).

Para calificar un riesgo se valora conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad de este. La evaluación es la que permite conocer la magnitud que tiene, puede ser medido mediante la matriz de calificación, evaluación y respuesta, está conformada por la posibilidad de ocurrencia e impacto, y de acuerdo con estos parámetros se puede identificar la gravedad de los peligros.

1.5 Manual contable

Es un instrumento que guía los procesos contables para el desarrollo adecuado de las actividades económicas, se establece un orden y una fiabilidad de los métodos financieros; de esta forma se genera información confiable, que refleje la situación real del ente para brindar mejores resultados a los directivos.

1.5.1 Contabilidad.

La contabilidad según Valles (2018) describe, “es un método mediante el cual se obtiene información financiera, registrado sistemáticamente de las actividades que se ejecutan en la entidad económica, brinda elementos que permite la toma de decisiones” (p. 23). Esta logra en las empresas alcanzar un orden cronológico de las acciones desarrolladas, corrigiendo las fallas existentes en el proceso productivo y previniendo los problemas a tiempo.

1.5.2 Proceso contable.

El proceso contable está considerado como un conjunto de pasos que mantiene una estructura, los cuales tienen concordancia desde el inicio hasta el final, mismo que comprende la revelación de las transacciones y de los hechos económicos (Elizalde, 2019). Está estructurado de pasos sistemáticos, que permiten tener información económica veraz para la respectiva toma de decisiones.

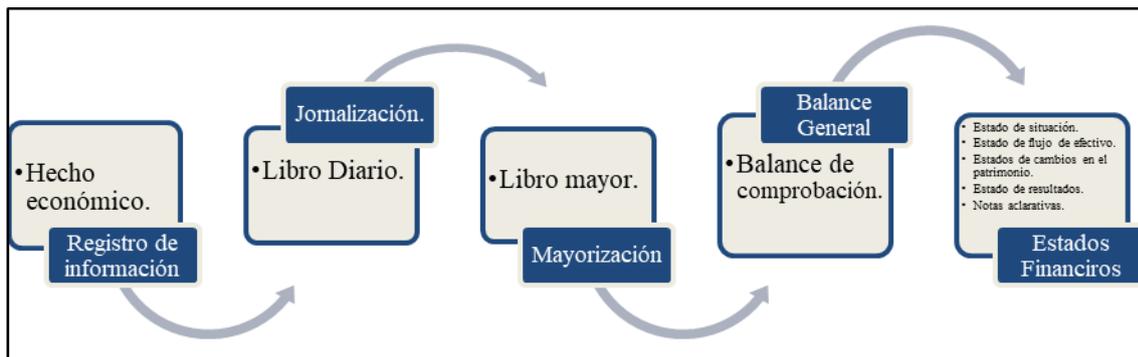


Figura 1. Proceso contable.

Fuente: (Zapata, 2017)

1.5.3 Obligaciones tributarias.

El Código Tributario (2018) Art.15. *Las obligaciones tributarias es el compromiso jurídico que nace en la entidad con el estado por realizar las actividades comerciales en un territorio específico*”. Esta relación jurídica se adquiere cuando se crea una empresa la cual está siempre regulada por entidades gubernamentales encargadas de establecer las leyes y normativas para el respectivo cumplimiento.

En el Ecuador las principales obligaciones tributarias son:

- Mantener el registro único del contribuyente (RUC) Activo.
- Entrega de comprobantes de venta a clientes.
- Mantener un informe de ingresos y gastos.
- Realizar declaraciones del IVA, de impuesto a la renta.
- Pago de impuestos.

1.5.4 Estados financieros.

Los estados financieros son un consolidado de los registros de las actividades, tienen el propósito de explicar de forma clara la situación económica del ente. Están conformados por el estado de resultados, de flujo en el efectivo, de situación financiera, de cambios en el patrimonio y las notas a los estados financieros (Elizalde, 2019).

1.5.4.1 Estado de situación financiera.

Con el estado de situación financiera se conocen los movimientos y variaciones que han tenido las cuentas de activo, pasivo y patrimonio, se detalla si la empresa es capaz de lograr cubrir las obligaciones que tiene con terceros (Zapata, 2017). Permite determinar si en el período se obtuvo una estabilidad económica.

1.5.4.2 Estado de resultados.

El estado de resultados describe los gastos e ingresos que ha mantenido en el ejercicio contable durante un período, determinando la ganancia o la pérdida (Zapata, 2017). Este informe permite que los directivos conozcan un resumen de la empresa en aspectos económicos de un tiempo definido y se logre tomar decisiones.

1.5.4.3 Estados de flujo en el efectivo.

Este muestra las cuentas que se mantienen en efectivo durante un período y expone los cambios, demostrando si existe o no liquidez en el interior de la empresa (Zapata, 2017). Brinda a los directivos la oportunidad de conocer de forma clara y precisa los movimientos de las ventas.

1.5.4.4 Estado de cambios en el patrimonio.

Es el que permite conocer las posesiones netas de la empresa, analizando los elementos financieros, cuenta de resultados, capital, reservas, mismo que deja evidencia de las modificaciones que ha mantenido el patrimonio, ya sea aumento o reducción como consecuencia de las transacciones ejecutadas en el período contable. (Zapata, 2017).

1.5.4.5 Notas a los estados financieros.

Detalla aclaraciones sobre la situación que presenta la organización, permite conocer las inversiones, utilidades, capitales de la empresa explicando la naturaleza de las cifras en los estados financieros (Zapata,2017). Las notas proporcionan información de sucesos económicos que puede causar aspectos negativos y positivos a la entidad.

1.6 Manual financiero.

Es un instrumento escrito mediante el cual los niveles administrativos se ayudan como una guía para ejecutar las actividades internas de la empresa, obteniendo resultados favorables, brindando un soporte a los empleados y directivos para la respectiva toma de decisiones y llegar a los objetivos de una forma más eficiente.

1.6.1 Análisis financiero.

1.6.1.1 Análisis vertical.

Este análisis es el que permite establecer si una empresa mantiene una distribución adecuada de los recursos, el principal objetivo es determinar qué porcentaje representa cada cuenta en los estados financieros, identificando si está dividido de acuerdo con el requerimiento económico (Sulca, 2016). Es muy importante implementar este método de verificación para conocer cómo y de qué manera están distribuidos los capitales.

1.6.1.2 Análisis horizontal.

Este logra determinar las variaciones tanto absolutas como relativas que han sufrido los estados financieros con relación a períodos anteriores, este análisis permite conocer si las cuentas crecieron o decrecieron en un tiempo establecido (Sulca, 2016). Es un aspecto relevante para valorar los resultados en cierto período y tomar las decisiones adecuadas.

1.6.2 Indicadores financieros.

Los indicadores permiten conocer la condición que presenta la empresa en los estados financieros que a simple vista no pueden ser identificados, y de esta forma entender la información de manera rápida y fácil, para la toma de decisiones. Según Amaya (2021) establece que existen los siguientes:

1.6.2.1 Indicadores de liquidez.

Expone la cantidad exacta que mantiene en activos en dólares, a mayor cantidad existente mayor liquidez. Este indicador identifica el dinero que la empresa puede hacer efectivo de forma inmediata y logra disponer para el pago de deuda a corto plazo, además permite conocer con facilidad el estado de las obligaciones (Carchi 2020).

Fórmula:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

1.6.2.2 Indicadores endeudamiento.

Estos permiten conocer el nivel de riesgo que mantienen con los acreedores, logrando medir la capacidad de endeudamiento, se detallan las deudas que la empresa posee en términos porcentuales, el nivel que se encuentra comprometido con terceros. Se puede calcular en una ecuación descrita a continuación (Carchi 2020).

Fórmula:

$$\text{Endeudamiento total} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{activo total}} \times 100$$

1.6.2.3 Indicador de rentabilidad

El indicador de rentabilidad neta permite determinar las ganancias que produce los activos independientes de la naturaleza del negocio ya sea corrientes y no corrientes, muestra los resultados obtenidos en el ejercicio contable, se la puede deducir con la siguiente ecuación (Carchi , 2020).

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad neta de activo} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}}$$

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

2.1 Introducción

La fundamentación metodológica engloba y justifica los aspectos operacionales, técnicos y procedimentales que se llevan a cabo durante el proceso de investigación. La misma se centra en características observables y cuantificables para la recopilación y análisis de datos; para ello se hace uso de los métodos teóricos y empíricos, así como de las técnicas e instrumentos necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades contempladas en el proyecto (Sánchez, 2017).

2.2 Objetivo general

Establecer la metodología de trabajo mediante la aplicación de instrumentos científicos, para analizar las variables y dar un diagnóstico de la situación de la empresa.

2.3 Investigación

La presente investigación se la desarrollan en el contexto de contribuir a la empresa Tecnoscape en los procesos administrativos y financieros mediante la recolección y búsqueda de información, aplicando técnicas e instrumentos que permitan identificar los aspectos más relevantes.

2.3.1 Tipo de investigación.

Se realizó un estudio previo que permitió conocer el tipo de investigación más adecuado para este proyecto. Según Garcés (2018) describe que, de acuerdo con el nivel, puede ser de distintos tipos. Para cumplir los objetivos propuestos del proyecto, se han seleccionado el descriptivo y explicativo.

Los estudios descriptivos son aplicados cuando el investigador desea describir eventos y situaciones, y así dar respuestas a él ¿Por qué? y ¿Cómo? se manifiesta un fenómeno determinado, también da a conocer las características importantes del objeto estudiado (Hernández 2014). Este estudio permite evidenciar y dar respuesta a los acontecimientos, además de estar al tanto de las particularidades.

2.3.2 Enfoque de investigación.

En este estudio por la naturaleza de los datos, se va a realizar un enfoque cualitativo, según Mantilla (2018) estableció que, es una acción que permite observar las cualidades de las variables del objeto estudiado, que se logra respaldar en las entrevistas, ficha de observación y la revisión documental a los involucrados. Además, es de tipo cuantitativo, los datos obtenidos se analizan y tabulan, aplicando técnicas probabilísticas de una muestra precisa (Hernández 2014).

La aplicación del tipo de investigación cualitativo permite recolectar datos mediante técnicas más abiertas en donde fue posible encontrar información amplia, para así obtener las variables que conforman la hipótesis planteada. Además, con la cuantitativa se logra indagar sobre la realidad de los clientes y conocer la experiencia que mantienen con la empresa Tecnoscape.

2.3.3 Técnicas de investigación.

Se analizó las técnicas que se emplearon en la investigación, determinando así que son el medio para obtener la información, mediante la aplicación de herramientas científicas, para alcanzar los resultados que contribuyan con el análisis al problema planteado.

2.3.3.1 Entrevista.

La entrevista es la acción que mediante una conversación con algunas pautas específicas permite obtener información relevante del objeto de estudio, según Schettini (2016). Esta

técnica se la aplicó a los clientes internos de la empresa al gerente y contadora, para recolectar datos importantes para la investigación.

2.3.3.2 Encuestas.

La encuesta permitió la recolección de datos mediante la aplicación de interrogantes a una población determinada, con la finalidad de conseguir información relevante, de la relación empresa con los clientes externos e internos, para conocer el grado de satisfacción que logran al adquirir un servicio.

2.3.3.3 Fichas de observación.

Es un instrumento de campo que permite realizar y obtener las cualidades específicas de un lugar, para obtener información acertada, con esta técnica es importante visitar y mirar el objeto de estudio. (Quezada, 2015). Es una herramienta que permite la recolección de información, resultando un elemento útil para el desarrollo de una investigación.

2.3.3.4 Revisión documental.

Es una técnica que contribuye con la recolección de información con datos ya existente sobre un tema específico, logrando obtener elementos directos e indirectos que tiene relación con el tema estudiado (Quezada, 2015). La revisión de documentos permite tener un conocimiento de la información interna con documentos y estudios ya realizados.

2.3.4 Instrumento de investigación.

2.3.4.1 Cuestionario.

Es un instrumento científico que logra plantear un grupo de interrogantes con una secuencia estructurada, para la obtención de información en una investigación. Para el trabajo

se aplicó el cuestionario con preguntas abiertas y cerradas permitiendo conocer las actividades y fenómenos que se desarrollan.

2.3.5 Población y muestra.

2.3.5.1 Población.

Está descrito como el grupo de personas u objetos que mantienen características parecidas y comparten elementos que las distinguen de otros, para Muñoz (2015); la empresa Tecnoscape cuenta con seis empleados directos, a los cuales se los denomina población interna y se encuentran en las áreas administrativas y operativas.

Tabla 3

Personal de la empresa.

N°	Cargo	N° de personas
1	Gerente general	1
2	Contadora	1
3	Asistente	1
4	Mecánico	2
5	Auxiliar de mecánico	1
Total		6

Elaborado por: La autora

De acuerdo con el estudio previo que se realizó, se identificó que la Empresa Tecnoscape tiene una población de 200 clientes externos fijos.

2.3.5.2 Muestra.

La muestra permite obtener una unidad más pequeña que nace de la población total, a partir de un estudio estadístico. Para la aplicación de la muestra se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple para clientes objetivos.

Para el cálculo de la muestra finita, se aplica la siguiente ecuación.

$$n = \frac{N\theta^2 z^2}{(N-1)e^2 + \theta^2 z^2}$$

Donde:

Θ = Varianza

Z= Nivel de confianza

n= tamaño de muestra

N= población

e=Error máximo de 0,05

✓ Aplicación

$$n = \frac{(200)(0,5)^2(1,96)^2}{(200-1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{192,08}{1,46}$$

$$n = 131,56$$

$$n = 132$$

2.3.6 Variables diagnósticas.

Una variable está descrita como cualidades que se puede dar a grupos, se presentan en diferentes unidades de medida tanto numéricas como cualitativas, según Muñoz (2015), se logra concluir que es algo que cambia, esta contiene factores que permiten dar un sentido el fenómeno estudiado, está dada en magnitudes.

2.3.5.1 Indicadores de variables.

Los indicadores que se analizaron en la empresa Tecnoscape son:

- **Administrativa**

- ✓ Misión.
- ✓ Visión.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Políticas.
- ✓ Organigrama estructural.
- ✓ Manual de funciones.
- ✓ Ambiente laboral.
- ✓ Mapa de procesos.
- ✓ Manual de procedimientos.
- ✓ Diagrama de flujo.
- ✓ Riesgos operacionales.

- **Contabilidad**

- ✓ Plan de cuentas.
- ✓ Procesos contables.
- ✓ Estados Financieros.
- ✓ Control de inventarios.
- ✓ Control de activos fijos.

- **Financiero**

- ✓ Análisis horizontal y vertical.
- ✓ Indicadores financieros.

- **Satisfacción al cliente**

- ✓ Satisfacción del cliente.
- ✓ Precios.
- ✓ Tiempo en ser atendido.

2.3.5.2 Desarrollo de variables.

Tabla 4.

Matriz de variables

Variable	Definición	Objetivos	Dimensión	Indicadores	Fuente de información	Técnicas	Sujeto de investigación
Administrativa	Son las acciones como actividades para cumplir una serie de objetivos mediante la planificación y organización de recursos	Identificar los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa Tecnoscape	Filosofía empresarial	Misión Visión Objetivos Políticas	Primaria	Entrevista Encuesta	Gerente Trabajadores
			Estructura organizacional	Organigrama estructural Manual de funciones Ambiente laboral	Primaria	Entrevista Encuesta	
			Procesos	Mapa de procesos Manual de procedimientos Diagrama de flujo	Primaria	Entrevista	

Contable	Administra y analiza los recursos económicos de una entidad de manera que se cumplan los objetivos en cuanto a ganancias.	Determinar los procesos que se llevan para obtener la información financiera.	Contabilidad	Plan de cuentas Proceso contable Estados Financieros Control de inventarios Control de activos fijos Presupuesto Roles de pago	Primaria Secundaria	Entrevista	Gerente Contadora Asistente
Financiero	Conocer la situación actual de la empresa en liquidez	Identificar los indicadores utilizados dentro de la institución.	Financiero	Análisis horizontal y vertical Indicadores financieros	Primaria Secundaria	Entrevista	Contadora
Satisfacción del cliente	Es la agrupación de técnicas para mejorar la expectativa del cliente y complementar el servicio ofertado en la empresa.	Verificar la calidad de los servicios que se brindan a los clientes de la empresa Tecnoscape.	Calidad de servicio	Satisfacción del cliente. Precios. Tiempo en ser atendido.	Primaria	Encuestas	Clientes Trabajadores

Elaborado por: La autora

CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO

3.1 Introducción

La empresa Tecnoscape con RUC N° 1712658135001, ubicada en el cantón Ibarra, fue creada en el año 2012. Para la identificación del funcionamiento se llevó a cabo la investigación cuantí-cualitativa, para conocer la situación actual, logrando identificar los problemas y de esta forma empezar con un diagnóstico eficaz.

3.2 Objetivo general

Identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de la empresa Tecnoscape, con la finalidad de obtener los objetivos estratégicos para el mejor funcionamiento.

3.3 Entrevistas

3.3.1 Entrevista gerente de la empresa Tecnoscape.

Datos del entrevistado

Nombre: Ing. Sebastián Torres **Hora de Inicio:** 9:15 am

Fecha: 30 de julio 2021 **Hora de Finalización:** 9:45 am

1. ¿La empresa cuenta con una misión, visión?

No se cuenta con una misión, ni visión, pero cada una de las personas que trabajan aquí conocen que están para dar un excelente servicio en el Norte del país a lo largo del tiempo, mejorando continuamente. (01'25")

2. ¿Cuáles son las políticas institucionales de la empresa?

No se cuenta con políticas, pero si es de conocimiento de todos los empleados que existe normas de comportamiento interno como; puntualidad, ordenar el espacio en donde trabaja, uso adecuado de uniforme. (02'00")

3. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?

Si, está dividida en áreas en donde existe un responsable, como el gerente que dirige el buen funcionamiento de la mecánica, la Asistente que registra ingresos y egresos, los mecánicos encargados de realizar el trabajo a los clientes, pero no se cuenta con un organigrama. (02'40")

4. ¿Se ha indicado las funciones de los trabajadores por escrito, de acuerdo con el puesto de trabajo?

No se cuenta con un manual escrito de cada uno de los puestos que existen en la mecánica, pero cada uno de los trabajadores conoce los derechos y obligaciones de forma verbal. (03'15")

5. ¿Cuáles son los procesos que se realizan en la empresa, estos lo mantienen por escrito, considera que es importante?

Tiene un proceso diferente para cada servicio que brinda como:

- Cambio de tubo de escape
- Cambio de aceite
- Cambio de catalizador
- Revisión preventiva del vehículo
- Rectificación del motor
- Los trámites administrativos
- Venta de catalizadores y silenciadores

Se tiene conocimiento de los procesos, pero no se mantienen por escrito, si seria de mucha importancia el tener descrito todos los procesos para conocimiento de todos los empleados. (04'20")

6. ¿Conoce usted los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa y están formalizados a través de un documento escrito?

No se cuenta con un mapa de procesos y diagrama de flujo, pero los trabajadores conocen como se debe llevar a cabo las acciones de forma verbal, y se las revisa constantemente que se cumplan para disminuir el riesgo en las actividades que se ejecutan en la empresa, pero no se ha realizado la socialización con los empleados. (05'11")

7. ¿Se realiza capacitaciones periódicas a los trabajadores para mejorar las habilidades y competencias?

Tiene una planificación de una capacitación anual para todos los puestos de trabajo, siendo elaborado en forma progresiva, para que no se vea afectada la empresa en el funcionamiento. (05'55")

8. ¿Los trabajadores cuentan con equipo de protección para realizar las actividades?

Sí, se les dota de todos los implementos necesarios para que desempeñen el trabajo con eficiencia y salvaguardar la integridad de cada uno de los trabajadores, se les da una vez cada seis meses, resaltando que el uso es a diario. (06'25")

9. ¿Conoce usted los riesgos que pueden afectar a la empresa, describa?

Mantiene un estricto control, debido a que en esta mecánica se maneja maquinaria y herramientas de alta peligrosidad, para satisfacer la necesidad del cliente. Los peligros que generalmente puede afectar son los operativos, que algún empleado tenga un accidente tomando en cuenta que se ha aplicado todas las medidas preventivas. Los del entorno están

incluidos los clientes con mala actitud y no deseen pagar lo que se le están cobrando.
(08'15'')

10. ¿Se mantiene una planificación para realizar mantenimiento preventivo a la maquinaria?

No se mantiene una planificación específicamente, pero en el caso de emergencia la comunicación es directa con los técnicos, para solventar cualquier falla. (08'50'')

11. ¿Mantiene un control y hace un seguimiento a las actividades administrativas?

Si, constantemente se ejecuta un seguimiento pasando un día, se realiza el cierre de caja en la empresa, se revisa los ingresos y las órdenes de trabajo que han sido llenadas. (09'20'')

12. ¿Cómo previene los riesgos laborales en los empleados?

A lo largo del día los empleados mantienen la hora de descanso para reducir la tensión, tienen la obligación de usar el equipo de protección durante la jornada laboral, existe un control de la salud anual para prevenir las enfermedades. (10'18'')

13. ¿En la empresa se cumplen las obligaciones laborales y tributarias a tiempo?

Si, la contadora es muy eficiente en las labores, conserva una contabilidad muy clara y entendible, lo que ha llevado a mantener las obligaciones tributarias al día y no tener multas.
(10'47'')

14. ¿Cómo se encuentra el ambiente laboral en la empresa?

El ambiente laboral es muy agradable, como directivo motivo a la integración y confianza con todos los empleados, se establece un diálogo para conocer las formas de perfeccionar como empresa y personas. El personal tiene las habilidades y competencias para el desempeño del trabajo con la experiencia han ido mejorando. (11'23'')

15. ¿Cree usted que es importante la implementación de un manual administrativo contable y financiero?

Es de mucha importancia para la empresa, este permite realizar de manera más técnica los trámites administrativos y fortalecer a los procesos que en la actualidad se elaboran en la mecánica. (12'38")

Análisis

De acuerdo con la entrevista realizada al gerente se logró identificar que en la empresa no se ha establecido un plan estratégico, un organigrama, tampoco las actividades de los trabajadores están guiadas en un manual de funciones, resaltando que tienen muchos aspectos positivos como la gestión de riesgos, para prevenir accidentes y que estos no generen gastos.

El ambiente interno es un rol muy importante, el capital humano es motivado siempre con remuneraciones y bonificaciones lo que logra brindar un trabajo de alta calidad. El gerente resaltó que la implementación de un manual administrativo contable y financiero consigue generar trámites más eficientes además de eficaces, permitiendo realizar procesos con más rapidez y brindar mayor rentabilidad.

3.3.2 Entrevista a contadora.

Datos del encuestado

Nombre: Srta. Carla Bustamante

Hora de Inicio: 10:00 am

Fecha: 30 de junio 2021

Hora fin: 10:30 am

1. ¿Se mantiene un registro de todos los activos fijos?

El registro de los activos fijos de la empresa mantiene un control riguroso, este se lo lleva de forma manual y en el Excel para una mejor vigilancia de los bienes. (01'03")

2. ¿Se realiza un control periódico de los activos fijos?

El control de los activos fijos es una actividad de mucha importancia, permite que los empleados salvaguardemos los bienes de la empresa, esta actividad la realizamos una vez al mes. (01'48")

3. ¿Se lleva un inventario de todos los productos en stock?

El inventario es muy pequeño, debido a que trabajamos como distribuidores directos en la zona norte, se hace bajo pedido. El stock se lo registra en forma manual y en un sistema que permite llevar un mayor control. (02'53'')

4. ¿Cómo se controla el inventario?

Mediante la codificación de todos los artículos y la revisión semanal para verificar que las existencias coinciden con el registro, para reducir el riesgo de pérdidas. (03'15'')

5. ¿Los registros contables los realiza diariamente?

Si, los registros de los movimientos se los ejecuta en el momento, para tener un control, en el caso de los mecánicos también realizan compras, deben realizar la respectiva anotación. (03'33'')

6. ¿Mantiene un plan de cuentas para la empresa?

Si, contamos con el plan de cuentas de la superintendencia para la realización de los registros de las actividades, mismo que en la actualidad es el vigente en la empresa y esta apegado a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). (04'52'')

7. ¿Elabora estados financieros, con qué frecuencia?

Si, mensualmente realiza un cierre de ingresos, egresos y elabora un informe. Anualmente se ejecuta el balance general y el estado de resultados, mismo que se presentan al gerente para la respectiva toma de decisiones internas. (05'28'')

8. ¿Presenta informes financieros al gerente para la toma de decisión correspondiente?

Si, se entregan de manera continua. Mensualmente el informe de ingresos y gastos. El balance general y estado de resultados se presenta cada año para una toma de decisiones asertiva. (06'04'')

9. ¿Cuenta con algún sistema informático para el apoyo del proceso contable?

En este momento no cuenta con un sistema para la constancia de las actividades económicas, los registros se los hace manual. El Excel ha sido una herramienta de gran apoyo para llevar un control. En la actualidad se adquirió un sistema, pero solo se utilizan para el inventario y la parte contable próximamente. (06'32")

10. ¿Cuáles son los entes reguladores?

La empresa mantiene una calificación artesanal, por ello es una persona natural no obligada para llevar contabilidad, los entes reguladores son:

- Junta de defensa del artesano
- Servicio de rentas Internas (SRI)
- Ministerio de trabajo
- Municipio del Cantón Ibarra
- Sistema nacional de gestión de riesgo
- Bomberos de Imbabura (08'28")

11. ¿Se han implementado procedimiento de control interno?

Se realiza la respectiva vigilancia, evaluación a los puestos y los resultados de las operaciones, pero no se mantiene un archivo para el respectivo seguimiento. (09'03")

12. ¿A todos los clientes se le emite factura de los servicios brindados?

Si, a todos los clientes se les emite el comprobante del servicio o factura para respaldar el trabajo realizado y cumplir con las obligaciones tributarias. (09'43")

13. ¿Cuenta con un archivo organizado de la información financiera?

Si, cuenta con un archivo manual de todas las operaciones que se realiza, como respaldo de trámites y por requerimiento de algún cliente en posteriores ocasiones. (10'08")

14. ¿Existe una persona asignada para el control de las ventas?

Si, la persona encargada del control de las ventas es el asistente contable, lleva un archivo de las órdenes de trabajo que son llenadas por el mecánico y procede a cobrar el dinero en efectivo al cliente con la respectiva placa del vehículo. (10'34")

15. ¿Las obligaciones tributarias de la empresa se las realiza en los plazos establecidos?

Sí, se mantiene un buen orden en los aspectos tributarios en la mayoría de las veces las declaraciones y obligaciones se las realiza con anterioridad para no tener multas o problemas con las entidades reguladoras. (11'05")

16. ¿Ha mantenido alguna sanción por parte de los organismos supervisores?

No, siempre las obligaciones con los entes reguladores son prioridad y desde que realizamos las actividades en la organización no existen inconvenientes. (11'48")

17. ¿Al iniciar el año se elabora un presupuesto anual para un control?

No realiza un presupuesto anual, con los resultados de la utilidad anual se reserva una cantidad de dinero para empezar el año, pero no se planifica en lo que se va a gastar. (12'18")

18. ¿El promedio de ingreso mensual que mantiene?

Los niveles de ingresos a lo largo del año son muy variables, pero en temporada alta mensualmente se logra un ingreso de \$3.000,00, pero se mantiene una reserva de los meses cuando existen altos ingresos y cubrir los gastos en la época baja y no tener pérdida. (14'03")

19. ¿La empresa analiza los indicadores financieros?

No, aplica los indicadores financieros, pero si se hace análisis del rendimiento al finalizar el año entre la Asistente y el gerente de los ingresos líquidos anuales. (14'45")

20. ¿Los ingresos promedio anuales cubren los gastos de la empresa?

Si, mantiene un nivel de ingresos aceptable que siempre permite solventar todas las necesidades y conservar una ganancia, lo que ayuda a brindar un servicio económico, manteniendo un nivel de ingresos aceptable. (15'25")

Análisis

Una vez elaborada la investigación se concluyó que la empresa mantiene revisión constante del inventario, de la misma forma los activos fijos tienen un registro manual y en Excel que le ayudan a tener un control eficiente. La organización conserva un plan de cuentas diseñado de acuerdo con el giro del negocio, logrando cubrir la necesidad. Los estados financieros que el área contable presenta al gerente se lo realizan mensual y anual, para mantener informado al gerente y tome decisiones. Se analiza la implementación de un sistema informático para agilizar los procesos contables y la elaboración de un presupuesto que le ayude a planificar y mejorar las actividades internas.

3.4 Encuesta

3.4.1 Encuesta Empleados.

1. ¿Qué tiempo trabaja en la empresa?

Tabla 5

Tiempo que labora.

Tiempo	Empleados	Porcentaje
1 a 3 años	3	75%
3 a 5 años	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

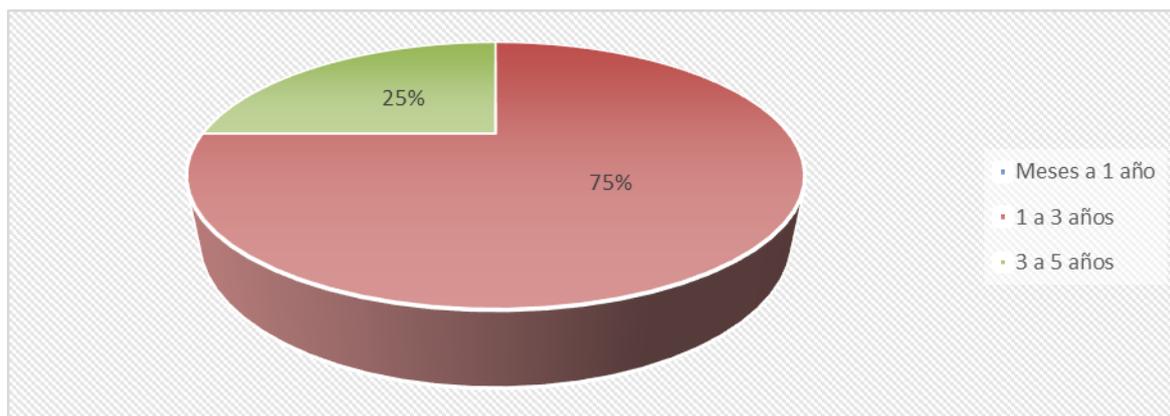


Figura 2. Tiempo que labora.

Fuente: Encuesta a trabajadores

Análisis

La empresa cuenta con personal que ha laborado más de 1 año, demuestra que existe experiencia requerida en los empleados y garantiza un trabajo de mayor confiabilidad, esto quiere decir que la entidad mantiene personal calificado para ejercer los puestos y brindar un servicio de calidad al cliente.

2. ¿Conoce las obligaciones y deberes que tiene en la institución?

Tabla 6
Obligaciones.

Opción	Respuesta	Porcentaje
Si	1	25%
A veces	3	75%
No	0	0
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

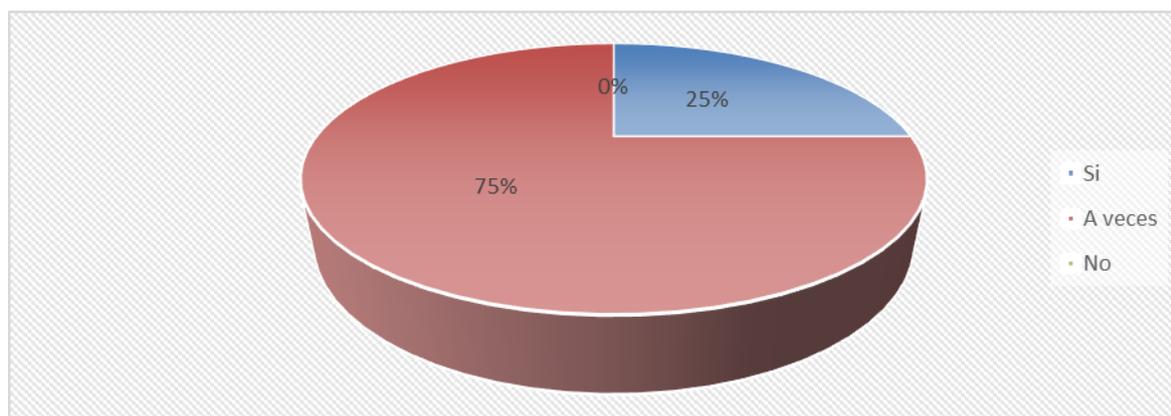


Figura 3. Deberes y obligaciones.
Fuente: Encuesta a trabajadores.

Análisis

Los encuestados mencionan que se realiza una difusión verbal para dar a conocer las responsabilidades y obligaciones a los empleados, existiendo detalles que en ocasiones no son comprendidos o mal entendidos dando como resultado una confusión en la ejecución de las labores diarias.

3. ¿Las actividades que usted desempeña se guían de acuerdo con un manual de funciones?

Tabla 7
Manual de funciones

Opciones	Empleados	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

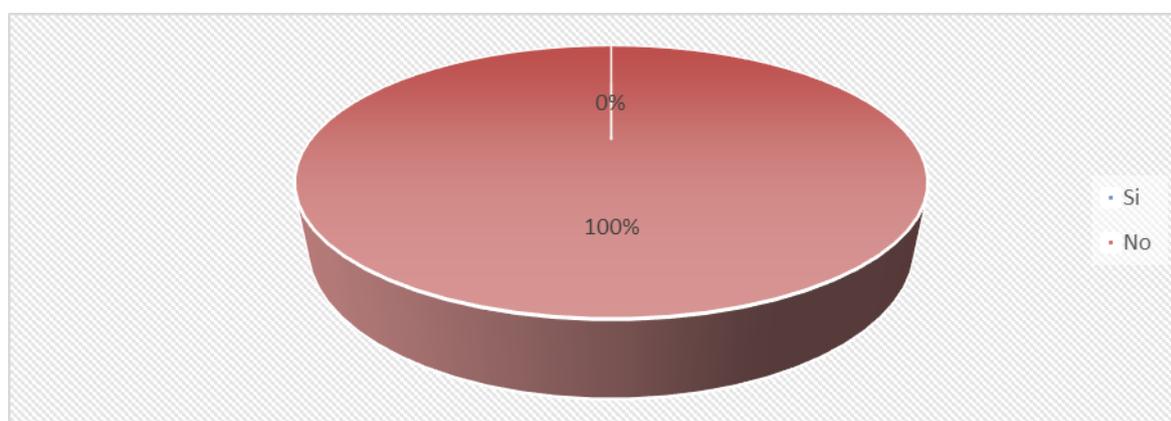


Figura 4. Manual de funciones.
Fuente: Encuesta a trabajadores.

Análisis

De acuerdo con los datos tabulados la totalidad de los empleados no cuentan con un manual de funciones físico, las actividades son transmitidas de forma verbal. Hasta el momento se trabaja de esta manera, en todos los casos no están guiados en un documento escrito y esto ocasiona que los empleados tengan confusiones en las obligaciones que deben desempeñar cada uno de ellos.

4. ¿Las capacitaciones que la empresa le brinda son de tema relacionados con el puesto de trabajo?

Tabla 8
Capacitaciones.

Opciones	Empleados	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

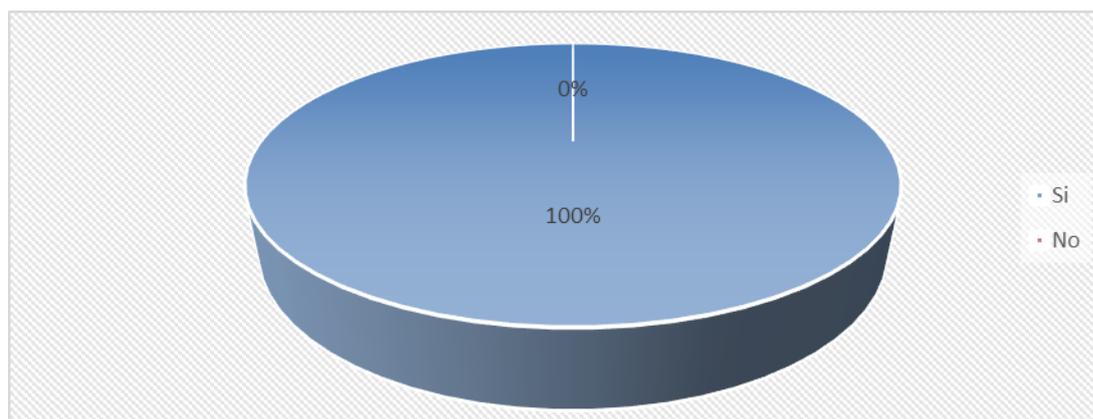


Figura 5. Capacitaciones.

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Análisis

Todos los empleados a lo largo del año reciben capacitaciones continuas, sobre las actividades que desempeñan, mejorando las habilidades y brindando un excelente servicio a los clientes. Elevar el conocimiento en los trabajadores forma parte importante de los directivos, quienes son considerados parte de la familia Tecnoscape.

5. ¿Las actividades que usted realiza son evaluadas, con qué frecuencia?

Tabla 9

Evaluaciones a trabajadores

Opciones	Empleados	Porcentaje
Diario	1	25%
Mensual	3	75%
Trimestral	0	0
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

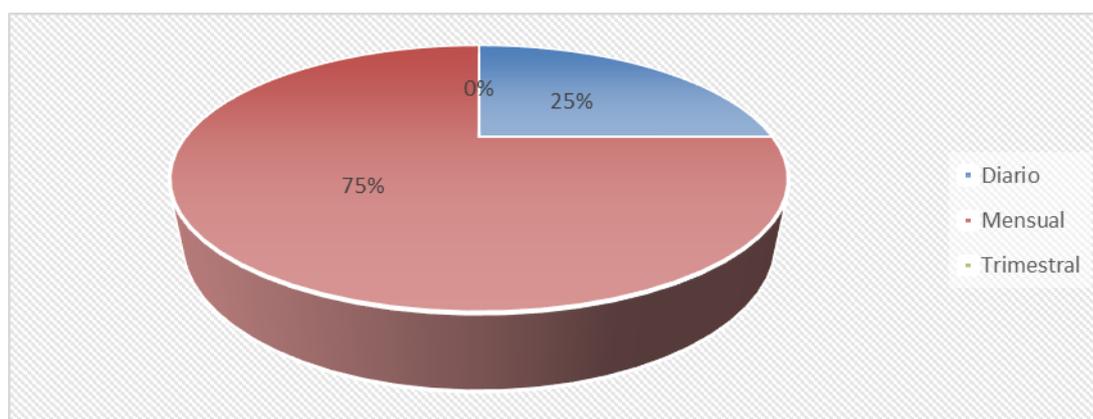


Figura 6. Evaluaciones a trabajadores.

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Análisis

Una vez aplicada la encuesta, la mayoría de los empleados han respondido que las actividades son evaluadas de forma semanal como método de control, para conocer que deben corregir. Las evaluaciones son consideradas para la toma de decisiones y fortalecer el conocimiento del personal para brindar un mejor servicio.

6. ¿Ha recibido equipo de protección para realizar el trabajo?

Tabla 10

Equipo de protección para trabajadores

Opciones	Empleados	Porcentaje
Semestral	4	100%
Anual	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

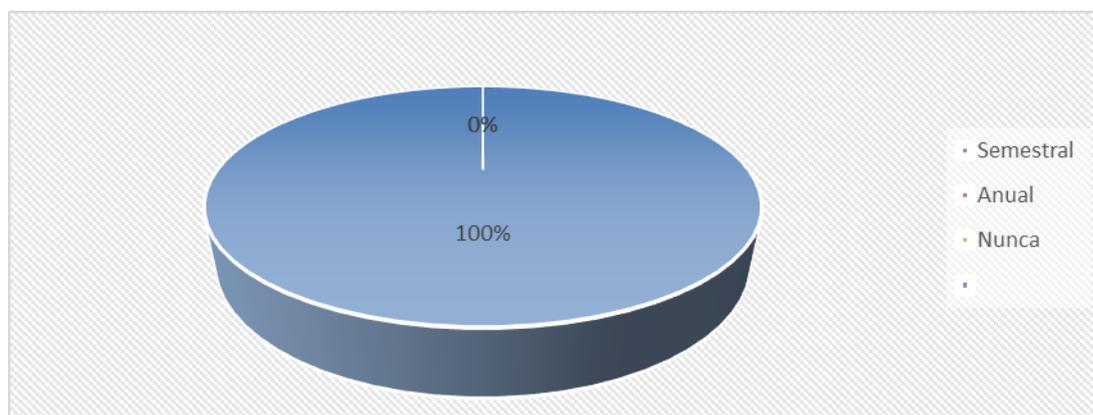


Figura 7. Equipo de protección.

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Análisis

Los datos obtenidos permiten definir que la empresa dota de equipo de protección de forma semestral asegurando la seguridad de los empleados. El capital humano es muy valioso, por ello para prevenir los riesgos a los que se encuentran expuestos se mantiene una continua revisión de que todos los trabajadores cuente con los instrumentos necesario y de esa manera brindar un servicio de calidad.

7. ¿El espacio es adecuado para realizar las actividades encomendadas?

Tabla 11
Espacio físico.

Opciones	Empleados	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

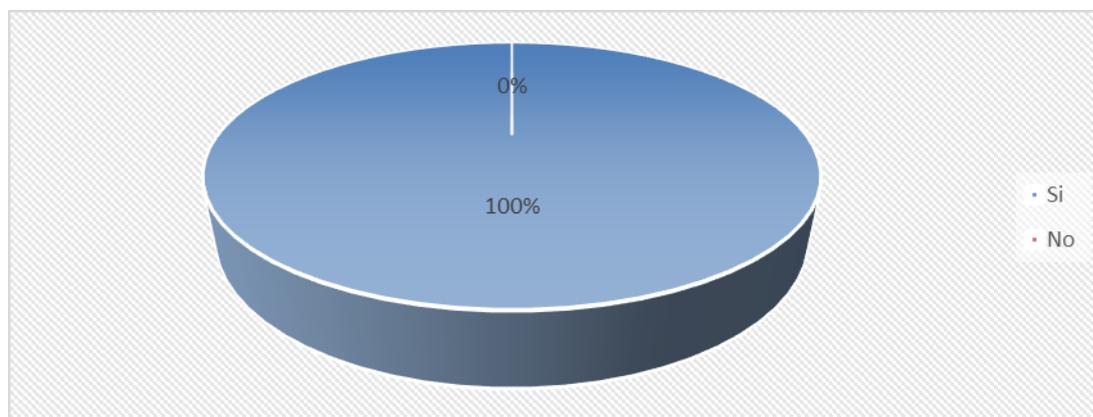


Figura 8. Espacio físico.
Fuente: Encuesta a trabajadores.

Análisis

De acuerdo con los resultados recopilados la empresa mantiene un lugar adecuado para realizar los mantenimientos vehiculares y la revisión, en cuanto a el área administrativa indican es apropiado el espacio para el desarrollo de las actividades, esto es fundamental porque se puede brindar un servicio de calidad al contar con la infraestructura adecuada logrando captar la satisfacción del cliente, y este, a la vez recomendar a terceros.

8. ¿Tiene los materiales requeridos para realizar el trabajo?

Tabla 12
Materiales para el trabajo.

Opciones	Empleados	Porcentajes
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

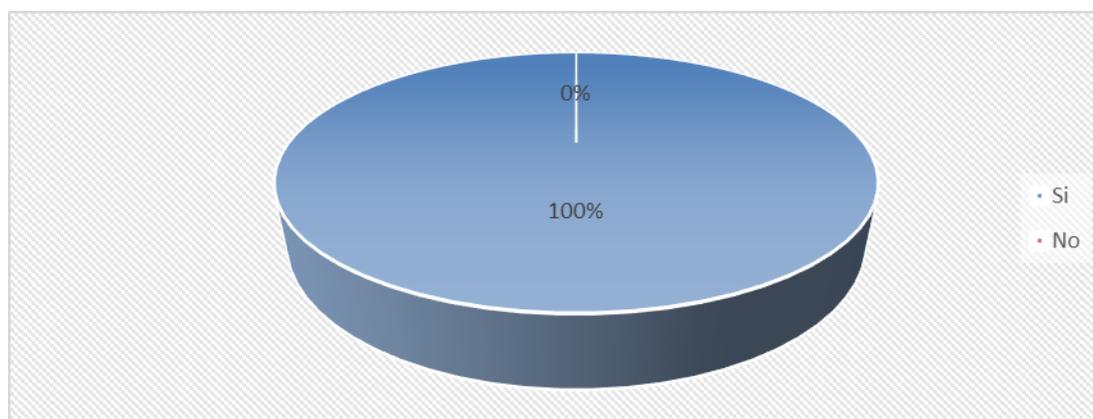


Figura 9. Materiales necesarios para el trabajo.
Fuente: Encuesta a trabajadores.

Análisis

De acuerdo con los datos tabulados, la empresa cuenta con los insumos necesarios para cumplir un servicio satisfactorio, las herramientas que se usan son especializadas, este aspecto permite mantener un buen ambiente laboral para el desarrollo de las actividades, que realizan en cada área de trabajo de la entidad.

9. ¿Existe una buena comunicación con el jefe y compañeros?

Tabla 13
Comunicación interna.

Opciones	Empleados	Porcentajes
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

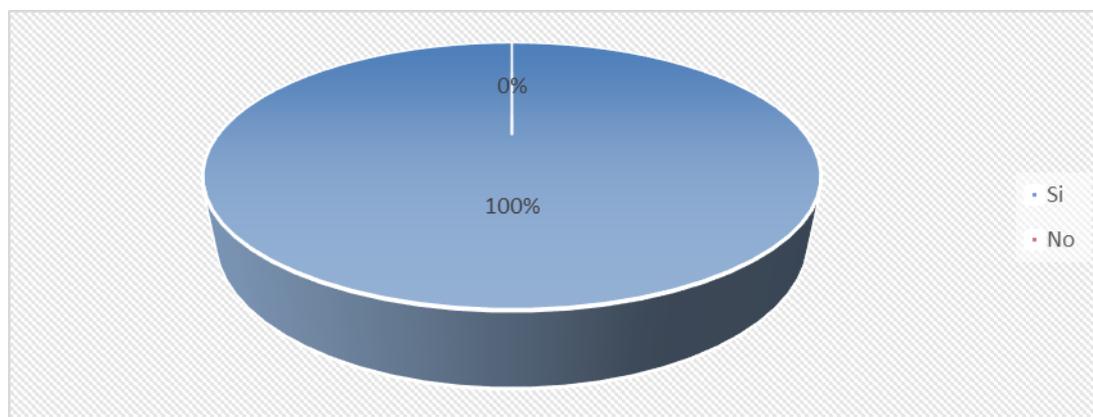


Figura 10. Comunicación interna.
Fuente: Encuesta a trabajadores.

Análisis

La empresa mantiene una excelente comunicación entre directivos y trabajadores, lo que permite corregir las falencias a tiempo y contribuir a un ambiente de trabajo adecuado para el mejor desarrollo de las actividades encomendadas y lograr que los clientes internos y externos se encuentren satisfechos.

10. ¿Ha recibido bonificaciones cuando hace trabajos extras?

Tabla 14
Bonificaciones por trabajos extras.

Opciones	Empleado	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: La autora

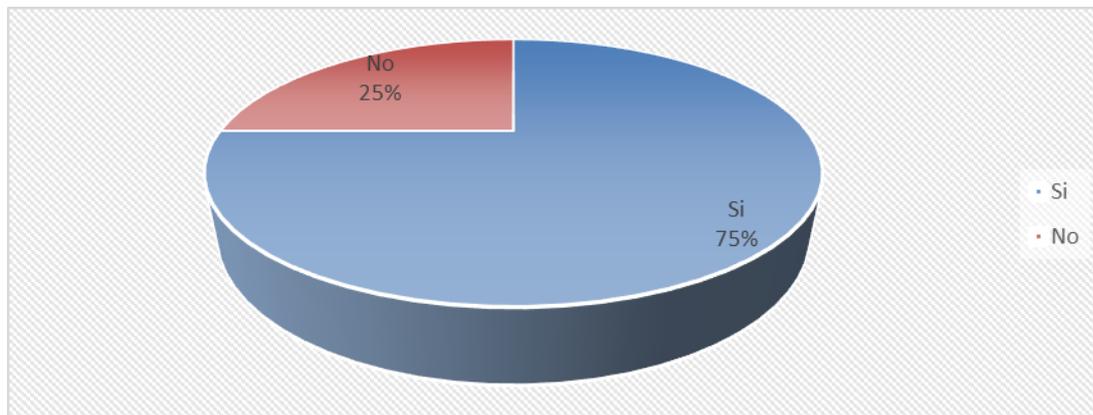


Figura 11. Bonificación por trabajos extras.

Fuente: Encuesta a trabajadores.

Análisis

Los empleados del área de mecánica reciben bonificaciones por los trabajos extras que se realizan ya sean el sábado o en horarios extendidos, lo que permite mantener un ingreso adicional en los trabajadores incentivando a un excelente desarrollo de las actividades y mejorando la economía del personal.

3.4.2 Encuesta cliente.

1. ¿Con que frecuencias visita la empresa?

Tabla 15
Frecuencia visita.

Opciones	Clientes	Porcentaje
Semanal	15	11%
Quincenal	42	32%
Mensual	65	49%
Otro	10	8%
Total	132	100%

Elaborado por: La autora

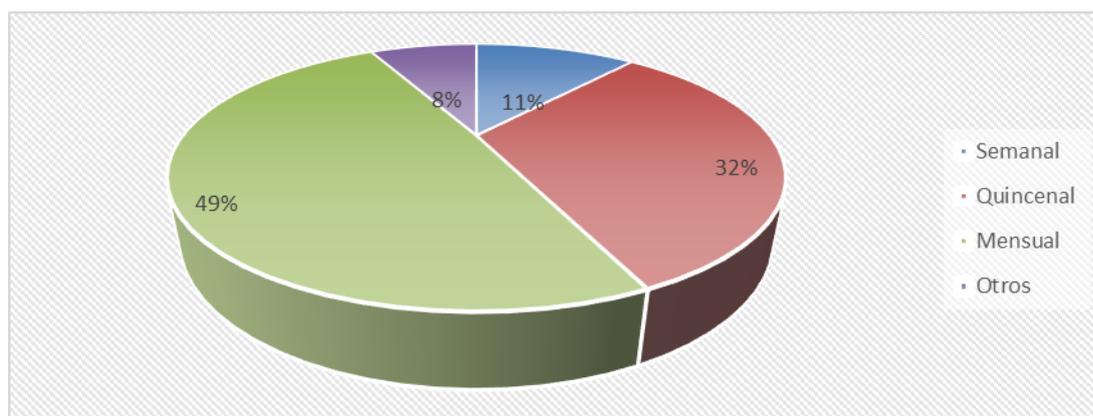


Figura 12. Frecuencia de visita.

Fuente: Encuesta a clientes

Análisis

Los clientes en la gran mayoría visitan la empresa Tecnoscape mensualmente por los productos ofertados. Lo que permitió conocer fechas que acuden los usuarios y los servicios más solicitados para así definir las estrategias internas que se requieren implementar para un mejor desarrollo de las actividades con los empleados.

2. ¿El trabajo que usted ha recibido ha sido?

Tabla 16
Calidad del servicio.

Opciones	Clientes	Porcentaje
Excelente	79	60%
Bueno	49	37%
Malo	4	3%
Total	132	100%

Elaborado por: La autora

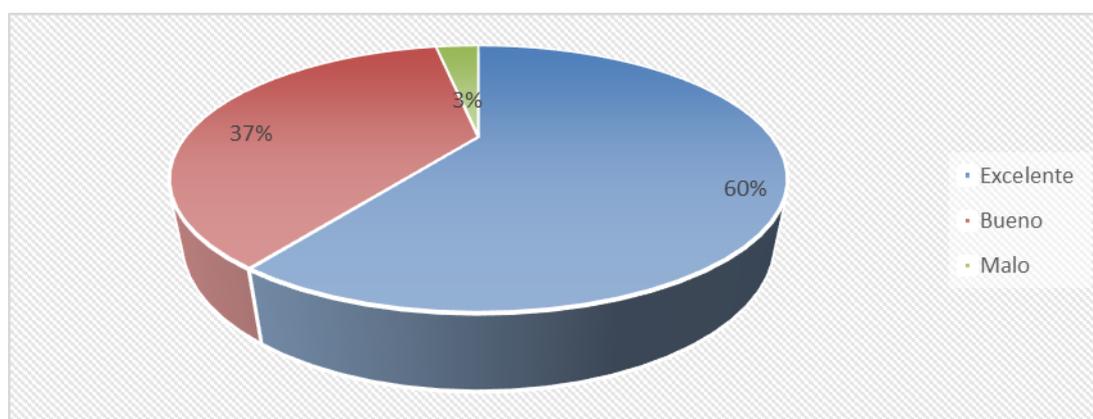


Figura 13. El servicio recibido.

Fuente: Encuesta a clientes.

Análisis

Como se puede observar la empresa ha cumplido las expectativas en más de la mitad de los clientes, pero existe un porcentaje representativo, que considera bueno los servicios de acuerdo con las respuestas obtenidas, sin embargo, es importante analizar esta información para establecer estrategias con la finalidad de mejorar la atención.

3. ¿El producto y servicio que brindan en la empresa Tecnoscape son?

Tabla 17
Productos y servicios

Opciones	Clientes	Porcentaje
Excelente	98	74%
Bueno	34	26%
Malo	0	0
Total	132	100%

Elaborado por: La autora

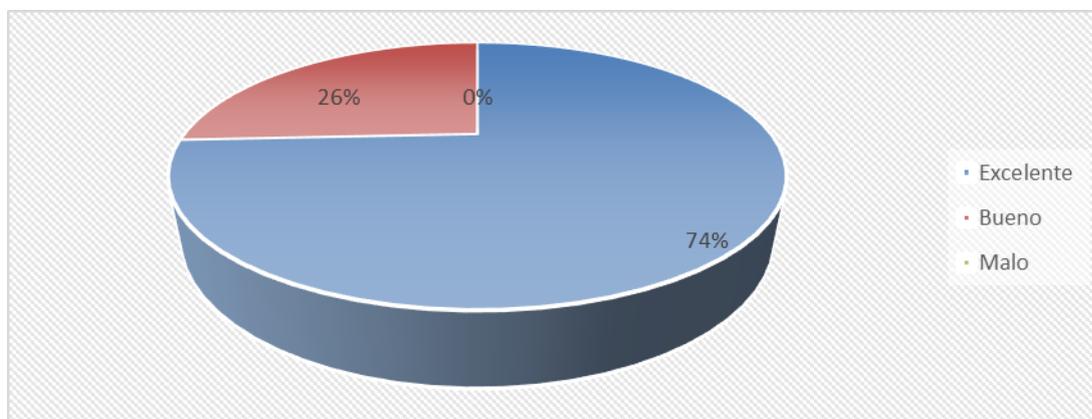


Figura 14. Productos y servicios brindados.

Fuente: Encuesta a clientes.

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede concluir, que tiene una buena calidad en los servicios para brindar y los productos cumplen con las especificaciones técnicas, garantizando un trabajo eficiente para que el cliente resuelva el problema automotriz que tenga en ese momento.

4. ¿El tiempo que se demora en atenderle usted cree que es?

Tabla 18

Tiempo en ser atendido.

Opciones	Clientes	Porcentaje
Rápido	118	89%
Lento	14	11%
Total	132	100%

Elaborado por: La autora

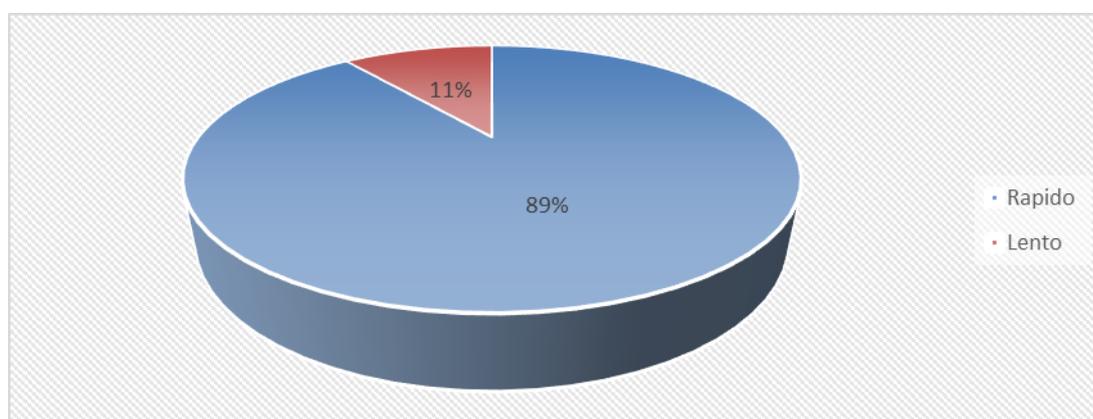


Figura 15. Tiempo en ser atendido.

Fuente: Encuesta a clientes.

Análisis

Con las respuestas recopiladas se puede observar que la empresa mantiene un tiempo estándar para la atención a los clientes, la mayoría están conforme con el lapso para ser atendido, es importante resaltar que tiene la estrategia de reservar turnos lo que permite no generar aglomeraciones.

5. ¿Cuál es el método usado para reservar turnos en la empresa?

Tabla 19
Reserva de turnos.

Opciones	Cliente	Porcentaje
Visitando la oficina	36	23%
Llamada telefónica	76	64%
Redes sociales	20	13%
Total	132	100%

Elaborado por: La autora

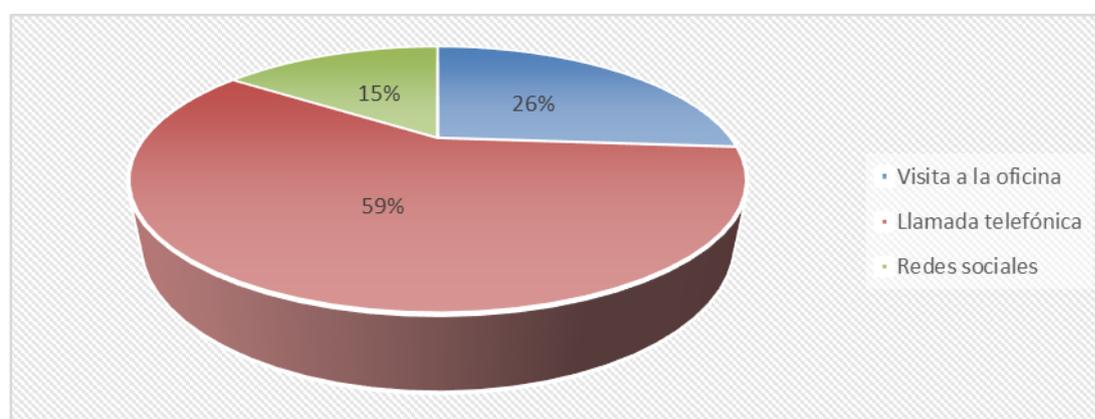


Figura 16. Reservas de turnos.

Fuente: Encuesta a clientes.

Análisis

De acuerdo con las respuestas recibidas, se puede identificar que la reserva de turnos en la empresa se realiza por medio de técnicas tradicionales, como son llamadas telefónicas, y presencial, las redes sociales no son tan usadas, conservan un método de agendamiento de turnos desde que fue creada esta entidad.

6. ¿El precio de los productos es?

Tabla 20
Precio del servicio

Opciones	Cliente	Porcentaje
Barato	45	64%
Cómodo	85	34%
Costoso	2	2%
Total	132	100%

Elaborado por: La autora

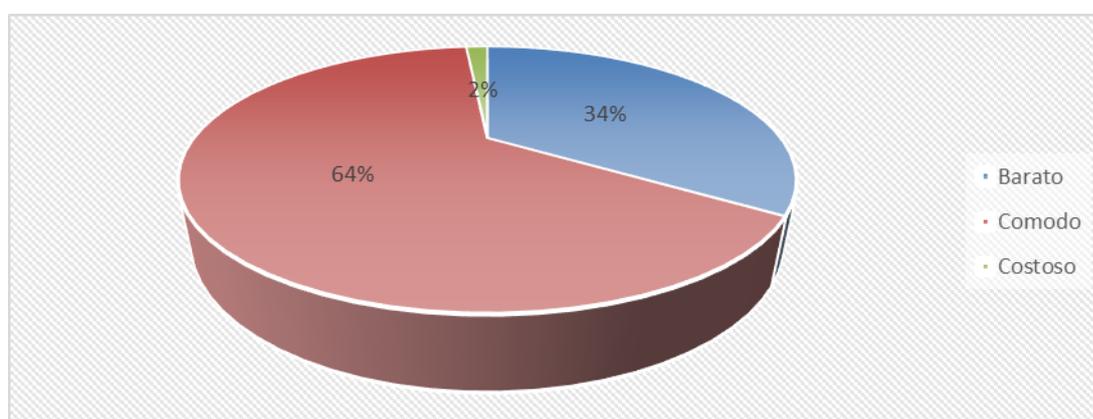


Figura 17. Precios del producto.

Fuente: Encuesta a clientes.

Análisis

Con las respuestas recopiladas, se puede identificar que la empresa tiene precios competitivos en el mercado, de acuerdo con los trabajos realizados los costos varían, siendo un aspecto importante tener clientes de todas las clases económicas y cumplir con las expectativas que esperan.

7. ¿Usted ha sido beneficiario de algún descuento o promoción de la empresa Tecnoscape?

Tabla 21
Recibido descuentos o promociones

Opciones	Clientes	Porcentaje
Si	35	27%
No	49	37%
No sabe	48	36%
Total	132	100%

Elaborado por: La autora

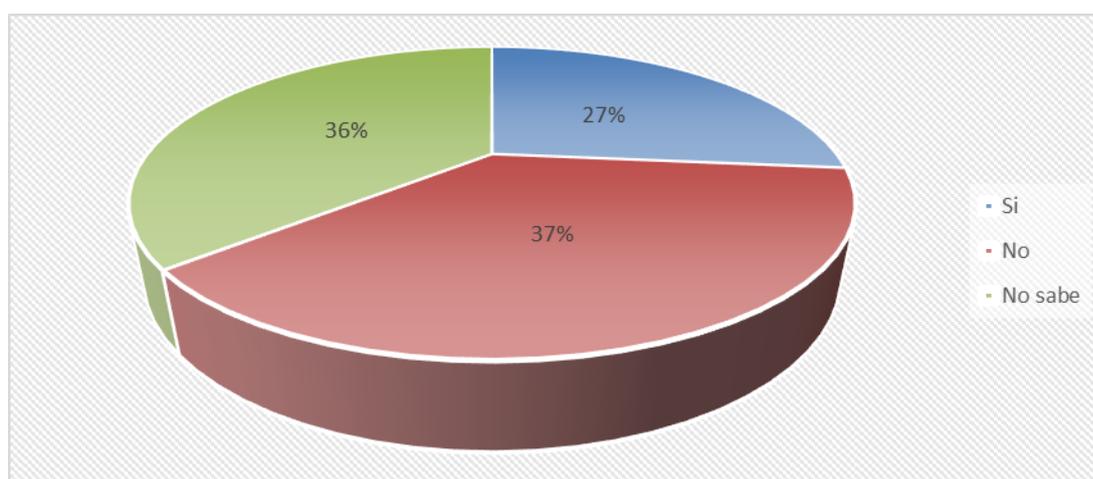


Figura 18. Beneficios para clientes.

Fuente: Encuesta a clientes.

Análisis

Se puede identificar que no se posee una publicidad adecuada para dar a conocer las promociones a los clientes, lo que con lleva a que exista un porcentaje alto que no conoce y no se ha visto beneficiado, se puede concluir que esta variable del mercado no está atendida en la empresa.

8. ¿Los servicios y productos que usted ha adquirido mantienen garantía?

Tabla 22

Servicios y productos tienen garantía.

Opciones	Clientes	Porcentaje
Si tiene	90	68%
No tiene	34	26%
No sabe	8	6%
Total	132	100%

Elaborado por: La autora

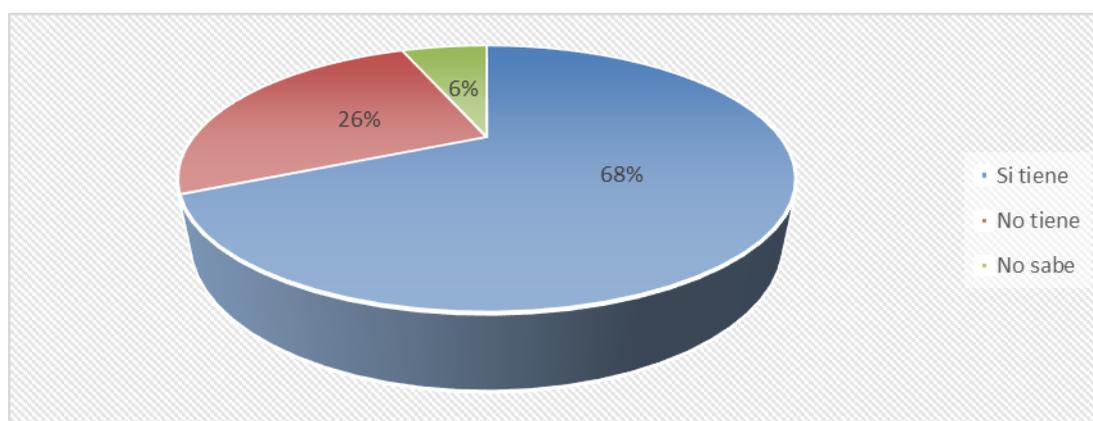


Figura 19. Garantía de productos.

Fuente: Encuesta a clientes.

Análisis

La entidad tiene una buena difusión sobre qué productos poseen garantía, que certifican la calidad del servicio, la persona que realiza el trabajo es la encargada de transmitir los detalles, en el caso de tener algún problema la empresa está lista para atenderle, dentro de una semana de haber realizado el mantenimiento.

9. ¿Los productos que brinda la empresa Tecnoscape se adaptan a la necesidad?

Tabla 23

Productos y servicios se adaptan a la necesidad.

Opciones	Clientes	Porcentaje
Siempre	96	73%
A veces	36	27%
Nunca	0	0
Total	132	100%

Elaborado por: La autora

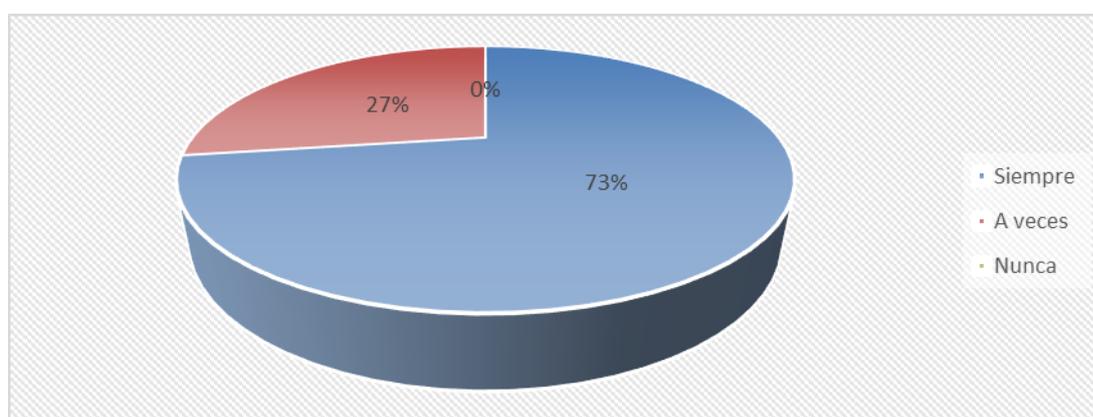


Figura 20. Productos se adaptan a la necesidad.

Fuente: Encuesta a clientes.

Análisis

Se puede identificar que los productos que brinda la empresa Tecnoscape, cumplen con las expectativas de los clientes y satisfacen las necesidades requeridas, resaltando que existe un reducido número que en ocasiones no ha tenido una experiencia satisfactoria, en ciertas ocasiones se da por demora en la compra de los repuestos, se deben investigar las razones precisas y mejorar.

3.5 Información de fuente secundarias

3.5.1 Mi Pymes en pandemia del COVID 19.

La Pandemia del COVID 19 fue un impacto sanitario, económico, social que afecta todos los países incluyendo Ecuador, se dice que la crisis provocó que en el mercado se reduzcan tanto los demandantes y ofertantes debido a la disminución de ingresos, por las restricciones como medida de protección ante la pandemia (Observatorio Iberoamericano de las MiPymes, 2021). Siendo las MiPymes las más perjudicadas, por lo que se han visto en la obligación de cerrar las puertas, pero en el transcurrir del tiempo han innovado con estrategias, hoy se observa una leve recuperación.

3.5.2 Tasa de empleo.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2021), detalla que la tasa desempleo en el Ecuador por la pandemia en el 2019 se incrementó. Con las estrategias que se han instaurado en los diferentes sectores, también se puede resaltar que han creado nuevos emprendimientos que han aportado para reducir la tasa de desempleo en 1% aproximado.

3.5.3 Políticas tributarias.

El estado como medida de contribución económica, según el Servicio de Rentas Internas (2020) se crea el régimen impositivo a las microempresas de manera obligatoria para todos los contribuyentes, mismo que consiste en pagar el 2% de los ingresos generados de forma semestral. Se puede decir que las MiPymes están en riesgo en muchos casos las ganancias no son significativas.

3.6 Matriz FODA

Herramienta que permitió conocer con mayor precisión el estado de la empresa Tecnoscape.

3.6.1 Construcción de matriz FODA.

Tabla 24
Matriz FODA.

Factores internos	Factores externos
Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal con la experiencia. 2. Adecuado clima organizacional. 3. Apropriados controles administrativos y financieros. 4. Cumplimiento de obligaciones tributarias. 5. Excelentes Instalaciones. 6. Adecuada tecnología, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento del parque automotor en Ibarra. 2. Revisión de vehículos, exigida por ANT. 3. Avances tecnológicos. 4. Existen aliados estratégicos.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inexistencia de un plan estratégico 2. No cuenta con un manual de puestos. 3. No están definidas las políticas internas. 4. No dispone de un sistema contable automatizado. 5. Inexistencia de una planificación anual. 6. Inadecuada gestión del cliente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pandemia del COVID 19 2. Incremento de la competencia local. 3. Incremento en aranceles en repuestos automotrices. 4. Políticas tributarias.

Elaborado por: La autora

3.6.2 Cruce estratégico.

Tabla 25.

Matriz cruce estratégico FO, FA, DO, DA.

Fortalezas- Oportunidades	Fortalezas- Amenazas
F1-O1	F3-A3
La experiencia que mantiene los empleados en la empresa, permite dar un trabajo con alta calidad y rapidez, con el aumento del parque automotor en Ibarra podemos captar nuevos clientes potenciales.	Los controles que la empresa tiene para realizar las actividades internas permiten mantener una ventaja competitiva ante la competencia, ofreciendo otros productos logrando fidelizar a los clientes.
F7-O2	F4-A1
Para brindar los servicios mantiene una alta tecnología, lo que permite satisfacer la necesidad de los clientes para cumplir con los requisitos de la matriculación vehicular que es obligatoria todos los años.	Mantenerse al día en las obligaciones tributarias en la pandemia del COVID 19, permite no tener que pagar altas sumas de dinero por multas y obtener beneficios a largo plazo por parte del estado.
Debilidades- oportunidades	Debilidades-amenazas
D4-O3	D1-A2
Con los avances tecnológicos logra instalar un sistema contable más sofisticado, para llevar a cabo las tareas encomendadas con mayor facilidad.	Fortalecer el plan estratégico permite tener una planificación interna para que la situación económica de las familias del país no afecte a la economía interna de la empresa.
D5- O3	D6-A3
Tener los aliados estratégicos es muy importante, pueda obtener compras a crédito, logrando que la empresa pueda planificar anualmente las actividades y presupuestos generando mayores ingresos.	Innovar en el sistema de agendamiento de turnos permite obtener una atención más personalizada, rápida y evitar aglomeraciones en las instalaciones, mejorar la experiencia y fidelizando y ganando clientes nuevos.

Elaborado por: La autora

3.7 Conclusión diagnóstica

Una vez concluido el diagnóstico realizado en la empresa Tecnoscape, usando varios instrumentos para la investigación, como la encuesta y la entrevista a los clientes y empleados, se logró aplicar la matriz FODA, en donde se alcanzó identificar las debilidades y amenazas; los principales aspectos que se observaron son, no mantiene un plan estratégico, las funciones de los empleados no están guiadas en un manual de funciones, los inconvenientes que presenta se deben a que las actividades administrativas y financieras están hechas de forma empírica.

Las oportunidades que en el entorno se presentan son la experiencia que mantienen los empleados en la empresa para obtener un trabajo con alta calidad y rapidez, con el aumento del parque automotor en Ibarra se puede captar nuevos clientes potenciales. Para brindar los servicios tiene una alta tecnología, lo que logra satisfacer las necesidades de los interesados para cumplir con los requisitos de la matriculación vehicular que es obligatoria todos los años. Los controles que la organización tiene para realizar las actividades internas permiten mantener una ventaja competitiva ante la competencia, ofreciendo otros productos.

Mantenerse al día en las obligaciones tributarias en la pandemia del COVID 19, permite no pagar altas sumas de dinero por multas y alcanzar beneficios a largo plazo por parte del estado. Con los avances tecnológicos se consigue instalar un sistema contable más sofisticado, para llevar a cabo las tareas encomendadas con mayor facilidad. Tener los aliados estratégicos es muy importante, se puede obtener compras a crédito, logrando que la empresa pueda planificar anualmente las actividades y presupuestos generando mayores ingresos.

Fortalecer el plan estratégico permite tener una planificación interna para que la situación económica de las familias no afecte a la economía de la empresa. Innovar en el sistema de agendamiento de turnos y lograr obtener una atención más personalizada, rápida y evitar

aglomeraciones en las instalaciones, mejorar la experiencia, fidelizando y ganando clientes nuevos.

La principal función de la organización está encaminada en ofrecer un servicio de calidad a los clientes, por ello la implementación de un MANUAL ADMINISTRATIVO CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA TECNOSCAPE EN LA CIUDAD DE IBARRA, IMBABURA, ECUADOR, es de vital importancia, para mejorar las actividades administrativas, contables y las financieras optimizando tiempo y recursos generando mayor rentabilidad.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1 Introducción

La propuesta del manual administrativo contable y financiero, como instrumento de guía, busca el desarrollo y crecimiento de la organización, mediante la adecuada aplicación de los procesos internos y la correcta implementación de procedimientos para la toma de decisiones acertada.

El manual administrativo contable y financiero incluye temas y aspectos, que permiten perfeccionar la gestión interna, esperando solucionar debilidades en las actividades, para lograr obtener resultados positivos, mejorar la posición y el nivel de competitividad en el mercado local.

4.2 Objetivo general

Diseñar un manual administrativo, contable y financiero para la empresa Tecnoscape, describiendo temas administrativos y contables para mejorar los procesos internos.

Manual Administrativo de la Empresa Automotriz Tecnoscape



Más de lo que esperas...

Contenido

Propuesta Administrativa

- Filosofía empresarial
- Estructura organizacional
- Organigrama
- Manual de procedimientos
- Flujos de operaciones
- Manual de funciones

4.3 Propuesta Administrativa

Se propone un manual administrativo con el objetivo de mejorar el funcionamiento interno, reflejando eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona la empresa Tecnoscape.

4.3.1 Filosofía empresarial.

Tecnoscape está situada en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra en las calles Zaldumbide N-188 y Calle Borrero, registrado en el SRI, RUC N° 1712658135001, creada en el año 2012 con la dirección del Ing. Torres Freile Sebastián considerado una persona natural, no obligada para llevar contabilidad del régimen artesanal.

4.3.1.1 Isologo.



*Figura 21. Isologo de la empresa.
Elaborado por: La autora*

Tecnoscape mediante el isologo identifica texto e imagen y una forma ovalada en donde la combinación representa:

Color: Amarillo: Color claro y luminoso que permite transmitir conocimiento, creatividad y calidez. Azul: Proyectar seguridad y confianza.

Forma: Representa un mensaje positivo de estabilidad y resistencia.

Slogan: La empresa tiene los elementos necesarios para brindar una experiencia única al cliente, garantizando un excelente servicio.

4.3.1.2 Misión.

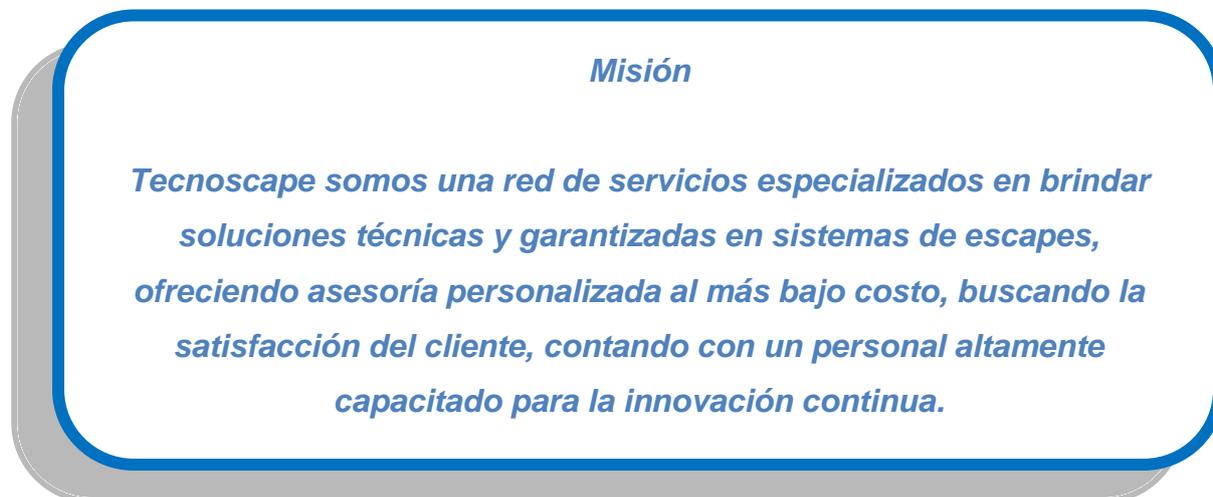


Figura 22 Misión.

Elaborado por: La autora

4.3.1.3 Visión.

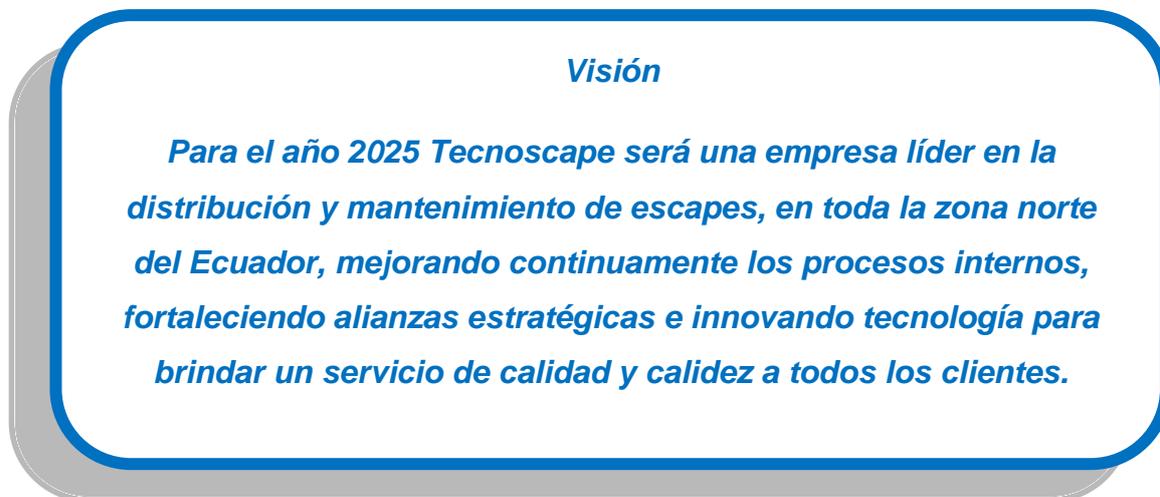


Figura 23. Visión.

Elaborado por: La autora

4.3.1.4 Valores corporativos.

Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar servicios de calidad, con los mejores repuestos y la respectiva garantía.
Puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con el horario establecido para realizar los trabajos encomendados.
Especialización	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar trabajo especializado para resolver cualquier detalle vehicular.
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información oportuna y clara al cliente.
Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un buen trabajo para satisfacción del cliente.
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar continuamente sobre el uso de nuevas tecnologías, para la mejora e implementación de servicios.

Figura 24. Valore Corporativos.
Elaborado por: La autora

4.3.1.5 Principios.

Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir los mejores resultados mediante la implementación de tecnología y la educación continua de los miembros de la empresa.
Producto de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertar el mejor producto del mercado para obtener trabajo que cumplan con las expectativas del cliente.
Costos justos	<ul style="list-style-type: none"> • El importe del trabajo está ajustado a los precios del mercado.
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • La unión del personal interno permite trabajar hacia los objetivos.

Figura 25. Principios.
Elaborado por: La autora

4.3.1.6 *Objetivos estratégicos.*

Incrementar en un 15% la productividad de procesos internos, mediante la capacitación teórica y práctica a los trabajadores de la empresa durante 12 meses.

Implementar tecnología y optimizar los procesos operativos para mejorar la productividad en un 10% hasta el 2025.

Establecer alianzas estratégicas con locales de servicios automotrices hasta el año 2023, para aumentar el mercado de clientes en el norte del país.

Figura 26 Objetivos estratégicos.

Elaborado por: La autora

4.3.1.7 *Políticas administrativas.*

4.3.1.7.1 *Políticas generales.*

- Los activos fijos se usan exclusivamente en la empresa, para trabajos encomendados por el cliente.
- Los trabajadores operativos deberán reportar al jefe inmediato las novedades en el instante que sucedan.
- Todos los miembros deben ingresar a laborar con puntualidad de acuerdo con el horario establecido y correctamente uniformados.

4.3.1.7.2 *Políticas área de servicios.*

- Mantener el espacio de trabajo ordenado y limpio.
- Los trabajadores deben ser amables y tratar con respeto a todas las personas dentro y fuera de las instalaciones de la empresa.
- Brindar información oportuna y clara al cliente sobre el trabajo realizado.

- Exponer las debidas recomendaciones al cliente, para una completa garantía una vez entregado el vehículo.
- Implementar un plan de capacitación continua para fortalecer las competencias de los empleados.

4.3.2 Estructura organizacional.

La estructura organizacional describe las funciones que cada área mantiene en la empresa, para cumplir con los objetivos propuestos, se puede observar cómo se distribuye las actividades y los procesos para un mejor desarrollo de las tareas encomendadas y mantener un orden en los aspectos internos.

4.3.2.1 Organigrama.

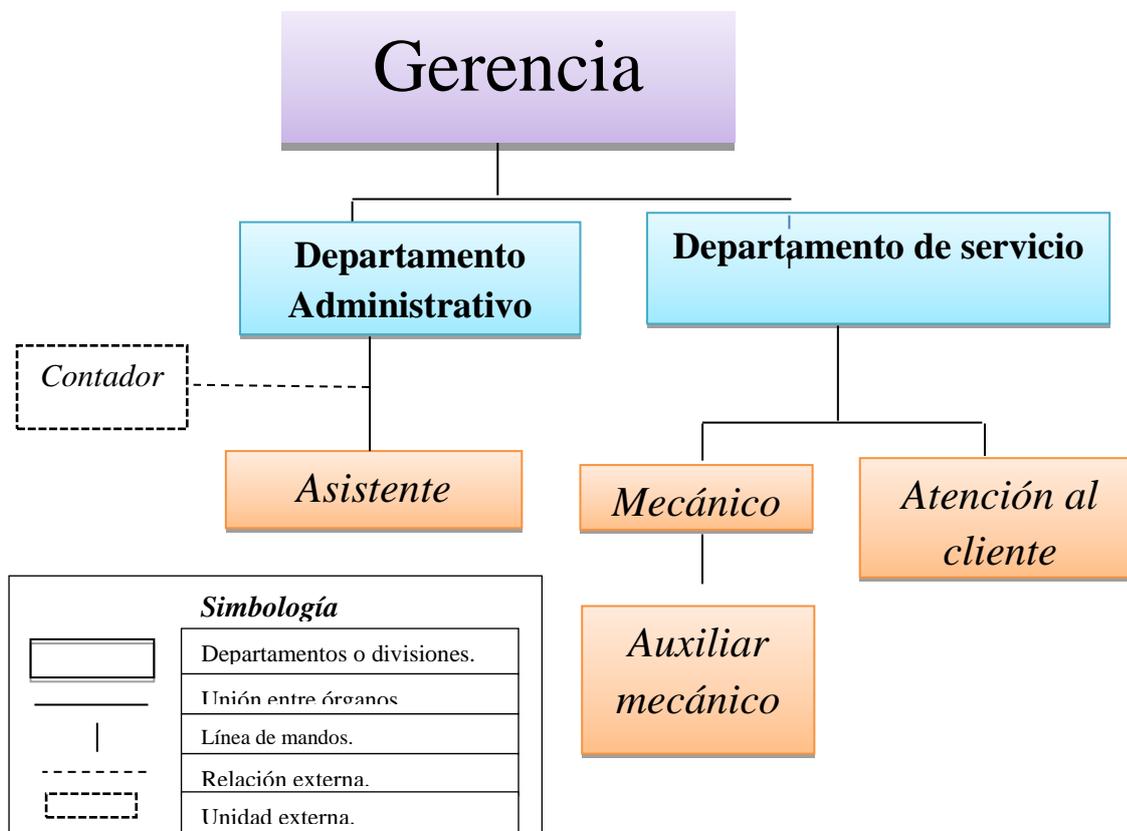


Figura 27. Organigrama estructural.
Elaborado por: La autora

4.3.2.2 Gestión por procesos.

La mecánica automotriz Tecnoscape brinda el servicio de mantenimiento y comercialización de repuestos, donde se aplican varios procesos de gestión que permiten definir un trabajo óptimo dentro la empresa y ofrecer una mejor experiencia, detallándose de la siguiente manera:

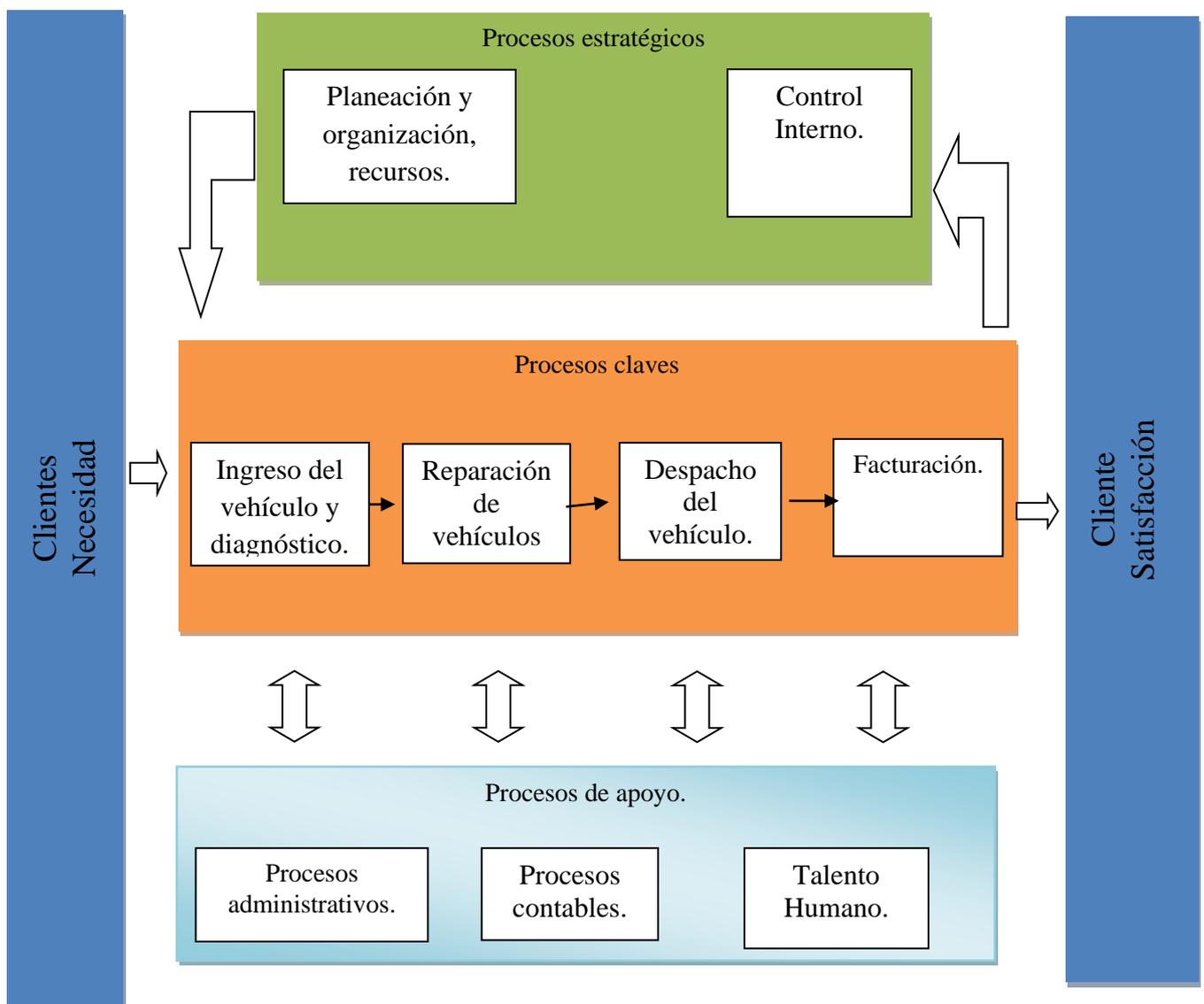


Figura 28. Mapa de procesos.
Elaborado por: La autora

4.3.2.3 Gestión de riesgos.

4.3.2.3.1 Identificar los riesgos.

En la empresa Tecnoscape se logró identificar mediante la aplicación de la ficha de observación y revisión bibliográfica los siguientes riesgos:

Tabla 26

Identificación de riesgos.

Financieros	Mercado	-Volver a confinamiento por variantes de la pandemia y bajar las ventas. -Aumento de precios en repuestos en el mercado.
No financiero	Operativos	-Existen herramientas de alta peligrosidad. -Accidentes internos. -Clientes con mala actitud que no quieren pagar. -Máquinas dejen de funcionar, no se planifica un mantenimiento.

Elaborado por: La autora

4.3.2.3.2 Calificar los riesgos.

Tabla 27*Matriz de riesgos.*

Proceso	Factor de riesgo	Tipo de riesgo	Riesgo	Descripción de riesgo	Causa	Efecto
1 Ventas	Externo	Riesgo de mercado.	Disminución del nivel de ventas.	Confinamientos por el COVID 19.	Volver a confinamiento por variantes de la pandemia. Trabajadores no pueden movilizarse.	Cerrar local por tiempo establecido. Pérdidas económicas. No cumplir con los trabajos encomendados.
2 Mercado	Externo	Riesgo de mercado.	Aumento de precios de los repuestos en el mercado.	Las medidas de restricción han dificultado las transportaciones de repuestos.	Escasez en repuestos. Aumento de precios en combustibles. No tener los repuestos para realizar el trabajo.	Dificultad para conseguir repuestos. Pérdida de clientes.
3 Proceso operativo	Interno	Riesgos operativos.	Accidentes internos.	Se trabaja con altas temperaturas, aceites, sueldas y electricidad que son peligrosas.	Uso de herramientas peligrosas. Mal uso de equipo de protección. No mantener precaución al realizar las actividades.	Pérdida de vida. Daños en la leve y graves salud de los trabajadores.
4 Proceso operativo	Interno	Riesgos operativos.	Cientes con mala actitud.	El cliente no desea pagar lo que se estableció.	Mal información por parte de los clientes a los familiares.	Problemas con familiares de los clientes. Daña reputación de la empresa.
5 Proceso operativo	Interno	Riesgos mercado.	Máquinas dejen de funcionar.	Maquinaria no se verificó su estado.	No hay una planificación un mantenimiento preventivo.	Daño de las máquinas de forma inesperada.

Elaborado por: La autora

4.3.2.3.3 Matriz de riesgos.

Tabla 28
Matriz de riesgos.

	Riesgo	Impacto	Probabilidad	Resultado	Color
1	Bajar las ventas.	20	2	40	
2	Aumento de precios en repuestos en el mercado.	20	2	40	
3	Accidentes internos.	20	1	20	
4	Clientes con mala actitud.	10	1	10	
5	Máquinas dejen de funcionar.	5	1	5	

Elaborado por: La autora

4.3.2.3.4 Recomendaciones.

- a) Inadmisibile.** De acuerdo con los riesgos identificados es importante que la empresa tome en cuenta la situación que se atravesó con la pandemia, tomar las medidas como: ejecutar un plan de contingencia interno, en el caso de realizar un nuevo confinamiento realizar trabajos a domicilio en la ciudad de Ibarra y los alrededores y no perder los clientes en tiempos críticos.
- b) Considerable.** Establecer contactos con las casas comerciales de repuestos y establecer convenios sobre el precio de los repuestos.
- c) Tolerable.** Brindar una capacitación de prevención de riesgos ocupacionales a los trabajadores.
- d) Prudente.** Tomar medidas preventivas de diálogo ante una mala actitud del cliente para mejorar la situación.

4.3.2.4 Manual de procedimientos.

Tabla 29

Manual de procedimientos para compras a proveedores.



Más de lo que esperas...

Manual de procedimiento		
Procedimiento	Compra a proveedores	
Ejecutado por	Auxiliar mecánico	
Elaborado por	Gerente	
Responsable	N° actividad	Descripción
Mecánico	1	Solicita el requerimiento.
Asistente	2	Realizar lista de repuestos que hacen falta en el taller.
	3	Enviar al gerente para aprobación.
	4	Realizar pedido mediante correo.
Proveedor	5	Confirma la existencia de producto, envía guía.
Auxiliar mecánico	5	Recibir la guía de remisión y el producto.
	6	Revisar que esté completo el pedido.
	7	Realizar el almacenamiento en bodega.
Asistente	8	Actualizar el inventario electrónico.
	10	Pago de factura.

Elaborado por: La autora

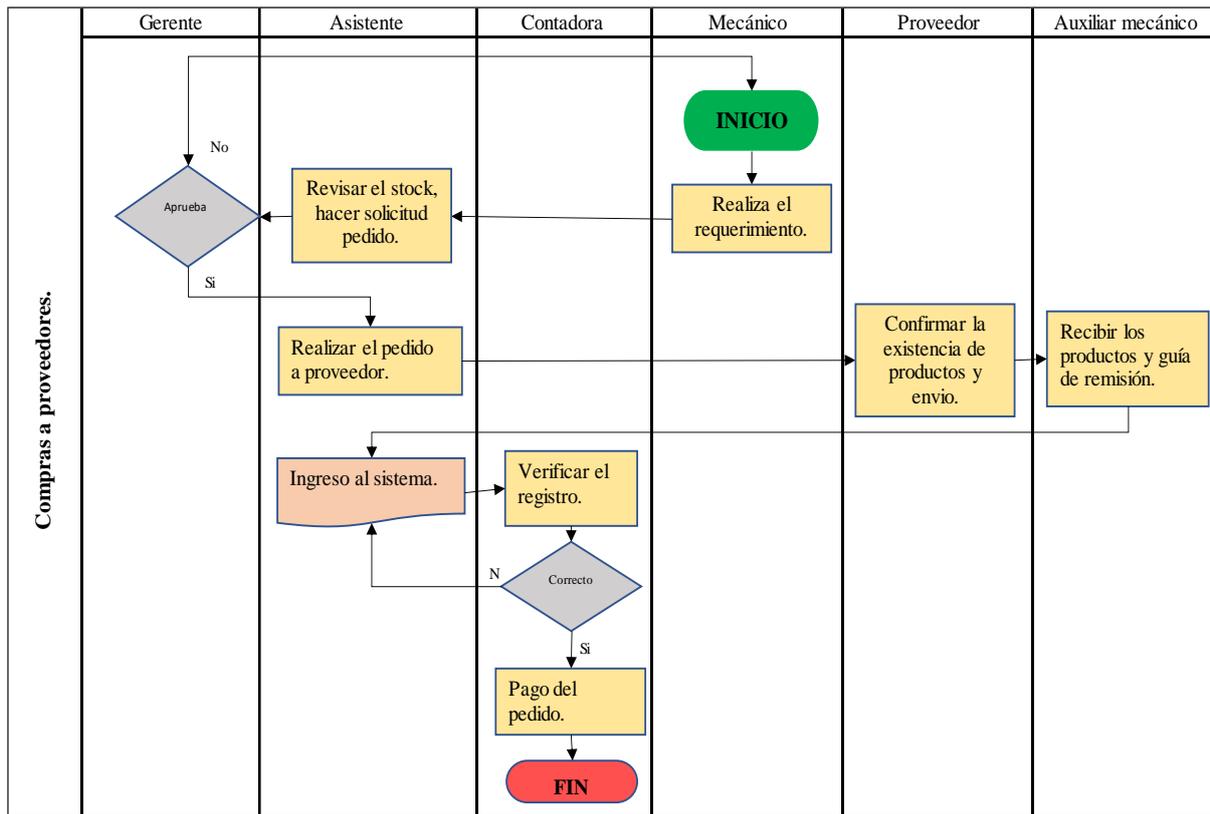


Figura 29. Flujogramas compra a proveedores.
Elaborado por: La autora

Tabla 30*Manual de procedimientos de venta productos o servicios.*

Más de lo que esperas...

Manual de procedimiento		
Procedimiento	Venta de productos o servicios.	
Ejecutado por	Ventas	
Elaborado por	Gerente	
Responsable	N° actividad	Descripción
Cliente	1	Requerimiento del producto o servicio.
Auxiliar mecánico	2	Verificar la disponibilidad.
	3	Explica los productos que dispone y el precio.
	4	Direccionar para solventar la necesidad del cliente.
	5	Llenar orden de trabajo.
Asistente	6	Realizar factura.
	7	Receptar el cobro y la retención.
	8	Hacer informe de caja.
Contadora	9	Cierre de caja.
	10	Hacer de informe de ingresos.

Elaborado por: La autora

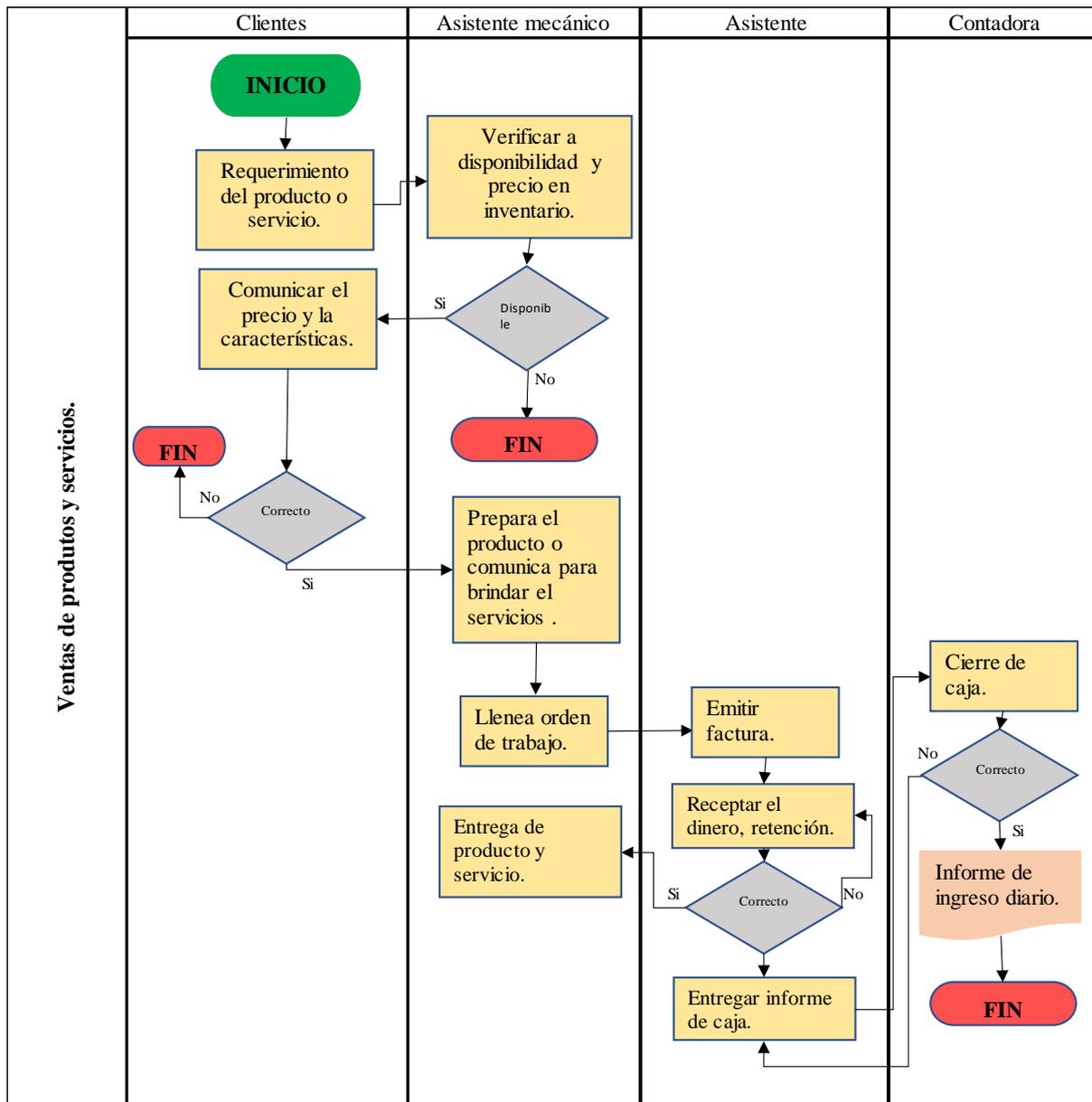


Figura 30. Flujograma de venta de productos y servicios.

Elaborado por: La autora.

Tabla 31
Manual de procedimiento para pago a proveedores.



Más de lo que esperas...

Manual de procedimiento

Procedimiento	Pago a proveedores	
Ejecutado por	Asistente	
Aprobado por	Gerente	

Responsable	N° actividades	Descripción
Asistente	1	Verificar la lista de proveedores.
	2	Enviar informe para aprobación.
Gerente	3	Aprobar el pago a proveedores.
Contadora	4	Generar la orden de pago a proveedores.
Asistente	5	Realizar los cheques y transferencias.
Cientes	6	Firmar y aprobar las transferencias realizadas.
Contadora	7	Pago a proveedores.

Elaborado por: La autora

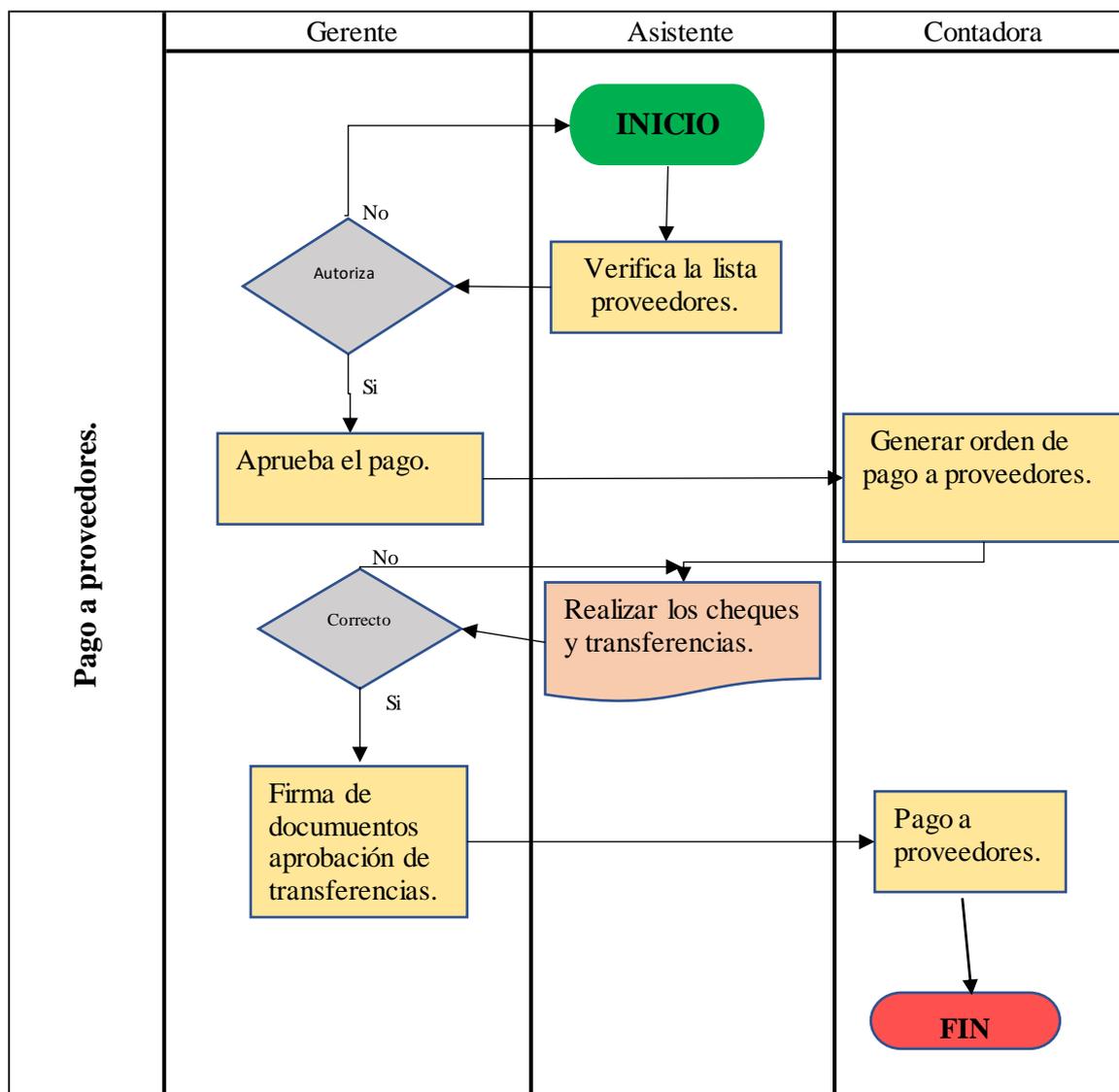


Figura 31. Flujograma de pago a proveedores.
Elaborado por: La autora

Tabla 32*Manual de procedimiento presentación de estados financieros*

Más de lo que esperas...

Manual de procedimientos		
Procedimiento	Presentación de estados financieros	
Ejecutado por	Asistente administrativa-contable	
Aprobado por	Gerente	
Responsable	N° actividad	Descripción
Contador	1	Requerimiento de documentos fuente.
Asistente	2	Preparar información como: facturas, nota de ventas.
	3	Ordenar documentos.
Contador	4	Realizar los informes, estados, declaraciones.
	5	Enviar información contable a gerente.
Gerente	6	Recepción de informe contable.
	7	Análisis de informes contables.
	8	Firmar el informe.
Contador	9	Archivar.

Elaborado por: La autora

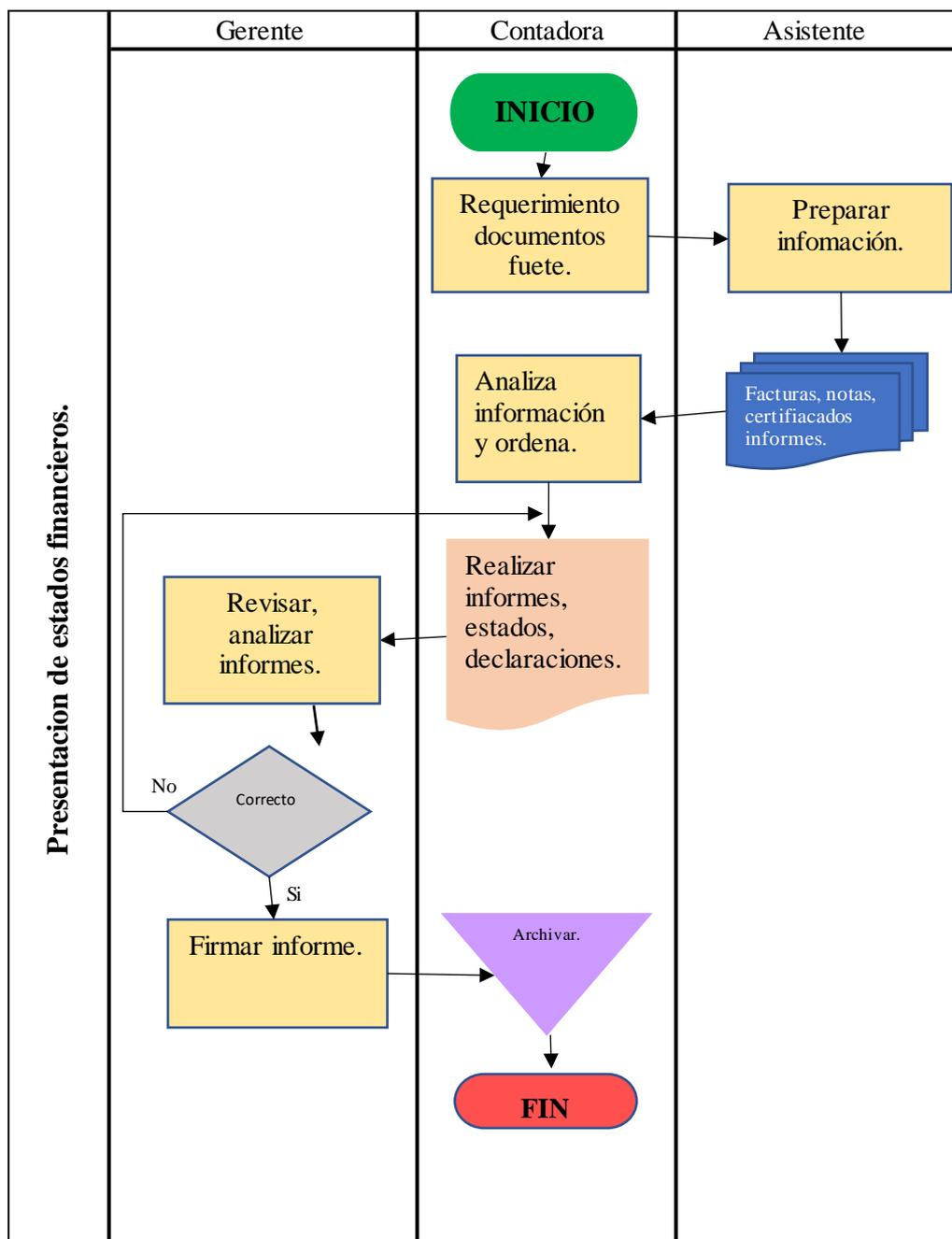


Figura 32. Flujograma de presentación de estados financieros.
Elaborado por: La autora.

Tabla 33*Manual de procedimiento de control de activos fijos.*

Más de lo que esperas...

Manual de procedimientos		
Procedimiento	Control de activos fijos e inventario.	
Ejecutado por	Asistente contable	
Aprobado por	Gerente	
Responsable	N° actividades	Descripción
Asistente	1	Constatación física activos fijos e inventario de la empresa.
	2	Constatar con los archivos de la anterior constatación.
	3	Analizar si está completo o faltante los activos.
	4	Emitir el informe de los resultados de constatación física.
	5	Emitir el informe a la contadora.
Contadora	6	Recibir, revisar y aprobar el informe para gerencia.
	7	Determinar errores en el informe.
Gerente	8	Recibir y analizar informe.
	9	Toma de decisiones.
Asistente	10	Archivar el informe.

Elaborado por: La autora

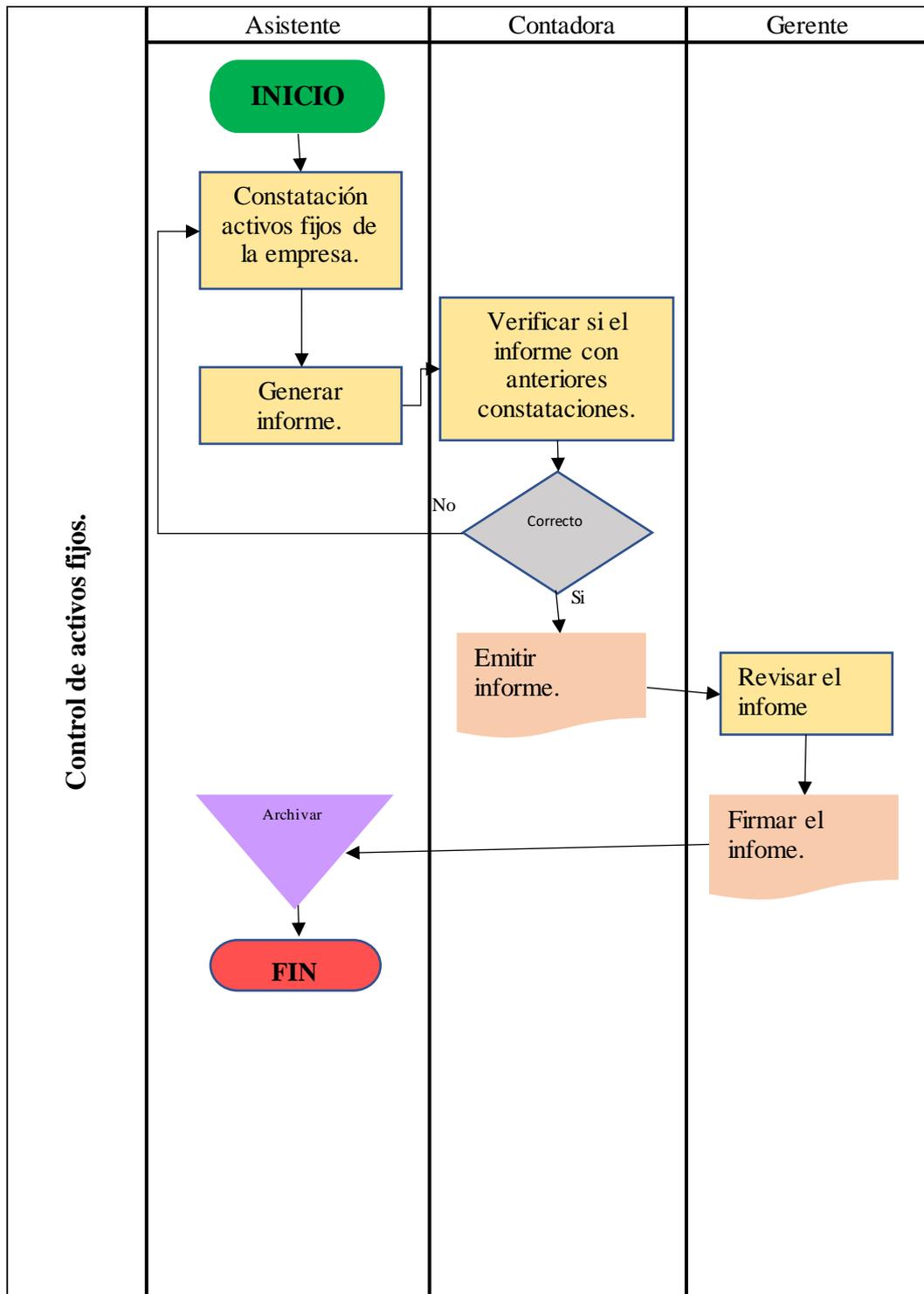


Figura 33. Flujograma de control de activos fijos.
Elaborado por: La autora.

Tabla 34
Manual de procedimiento de selección de personal.



Más de lo que esperas...

Manual de procedimientos		
Procedimiento:	Selección de personal.	
Ejecutado por:	Gerente	
Aprobado por:	Gerente	
Responsable	Nº actividades	Descripción
Contadora	1	Requerimiento de personal.
Gerente	2	Aprobar el requerimiento del personal.
Asistente	3	Publicar la vacante.
	4	Receptar hojas de vida.
Contadora	5	Recibir informe de hojas de vida receptadas.
	6	Seleccionar perfil adecuado.
	7	Enviar informe.
Gerente	8	Revisar y seleccionar la persona.
	9	Hacer entrevistas personales.
	10	Seleccionar a la persona idónea.
Contadora	11	Realizar contrato.
	12	Ingreso al IESS.
	13	Archivar documentos.

Elaborado por: La autora

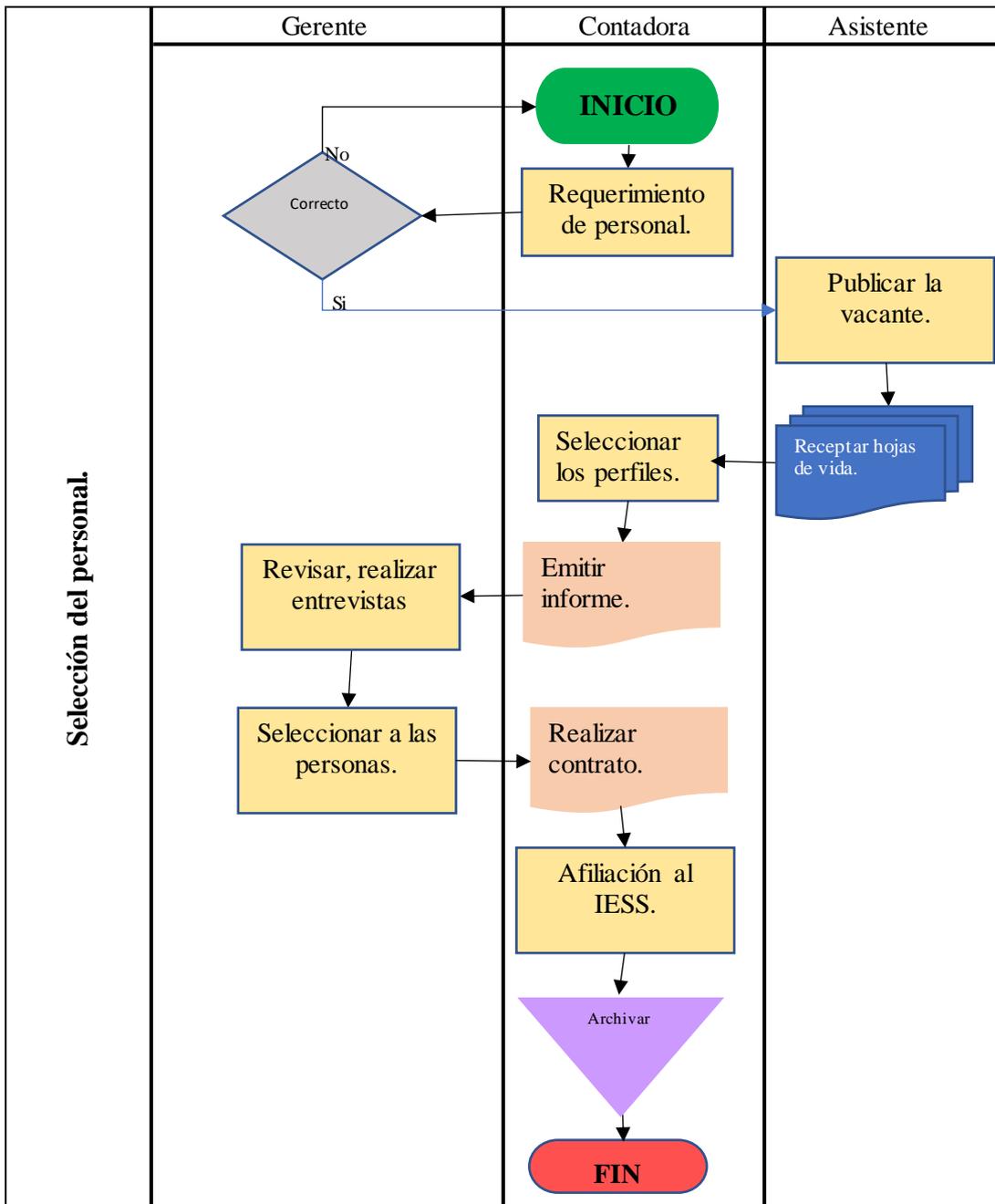


Figura 34. Flujograma de selección de personal.

Elaborado por: La autora

4.3.3.5 Flujos de operaciones.

Tabla 35*Cambio de tubo de escape.*

Símbolo	Actividad	Tiempo previsto
	Recepción del vehículo.	5 minutos
	Subir el vehículo en el elevador.	10 minutos
	Revisar el estado actual del tubo de escape.	15 minutos
	Verificar la existencia de materiales requeridos.	5 minutos
	Desmonte del tubo de escape dañado.	30 minutos
	Medir el tubo que se va usar.	20 minutos
	Elaboración de dobles en el tubo.	10 minutos
	Montar el tubo en el vehículo.	30 minutos
	Soldar.	10 minutos
	Verificar que haya fugas.	5 minutos
Total		140 minutos

*Elaborado por: La autora***Tabla 36***ABC de frenos.*

Símbolo	Actividad	Tiempo previsto
	Recepción del vehículo.	5 minutos
	Revisar líquido de frenos.	10 minutos
	Sacar la llanta delantera revisión de pastillas.	20 minutos
	Cambio de pastilla.	15 minutos
	Sacar llantas y tambores de las llantas de atrás.	30 minutos
	Cambio de pastillas trasera.	20 minutos
	Colocar las llantas.	20 minutos
Total		120 minutos

Elaborado por: La autora

Tabla 37
Reparación del motor.

Símbolo	Actividad	Tiempo previsto
	Recepción del vehículo.	5 minutos
	Revisar el estado actual del vehículo.	20 minutos
	Revisar todos los instrumentos necesarios.	80 minutos
	Desmonte de piezas, pistones, cigüeñal, etc.	240 minutos
	Revisión de las piezas.	240 minutos
	Limpieza.	480 minutos
	Compra de repuestos que sean necesarios.	30 minutos
	Montaje del motor.	480 minutos
	Pegar tapa del motor.	30 minutos
	Dejar que se seque.	480 minutos
	Encender el vehículo.	10 minutos
	Probar.	30 minutos
	Alistar para entrega.	20 minutos
Total		2625 minutos

Elaborado por: La autora

4.3.3.6 Manual de funciones.

Tabla 38

Manual de funciones para gerente.

Manual de funciones	
	
Más de lo que esperas...	
1.Descripción del cargo	
Departamento:	Administrativo
Nombre del cargo:	Gerente
Jefe directo:	Gerente
2. Perfil	
Competencias Liderazgo. habilidades de manejo de personal.	Instrucción: Tercer nivel. Título: Ingeniero en Mecánica Automotriz. Experiencias: 3 a 4 años en puestos similares. Capacitación: Mecánica avanzada, Administración de negocios.
3.Funciones	
Funciones generales	Supervisar y planificar la operatividad empresarial, en el marco de la representación legal, además brindar todas las herramientas para la ejecución del trabajo satisfaciendo necesidades del cliente.
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las actividades de corto y largo plazo. • Definir objetivos generales y específicos de la empresa. • Velar el funcionamiento correcto de todas las áreas. • Implementar acciones preventivas y correctivas en donde sea necesario. • Promover un clima laboral adecuado para la empresa. • Exigir el cumplimiento de reglamentos y normas legales en el interior de la empresa. • Brindar capacitaciones continuas para los trabajadores. • Revisar la información financiera, para la respectiva toma de decisiones. • Autorizar pagos y liquidaciones a trabajadores.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Representar jurídicamente a la empresa. • Cumplir con las obligaciones y compromisos legales. • Intervención en las áreas administrativas, operativas de la empresa. • Examinar los resultados obtenidos en la empresa.
Elaborado por	Aprobado por

Elaborado por: La autora

Tabla 39*Manual de funciones para el contador.*

Manual de funciones	
	
<i>Más de lo que esperas...</i>	
1.Descripción del cargo	
Departamento:	Administración
Nombre del cargo:	Contador
Jefe directo:	Gerente
2.Perfil	
Competencia Trabajo en equipo. Discreta. Trabajo bajo presión.	Instrucción: Técnico o tecnólogo. Título: Contabilidad y auditoría, administración de empresa. Experiencias: 1 año en puestos similares. Capacitación: Contabilidad intermedia. Manejo de páginas gubernamentales.
3.Funciones	
Funciones generales	Ser la persona que supervise las actividades contables en la empresa. Mantener un control de las actividades y cumplir con las obligaciones que exigen las entidades reguladoras.
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con obligaciones de los entes gubernamentales. • Ser un apoyo en las actividades que realiza la asistente contable. • Firma de estados e informes que se presenta a la gerencia. • Tramitar los permisos de funcionamiento de la entidad. • Ser un aporte para la gerencia en la toma de decisiones.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener a la empresa sin multas en las entidades gubernamentales. • Visitar la empresa dos veces por semana. • Entregar informes todo los 2 de cada mes.
Elaborado por	Aprobado por

Elaborado por: La autora

Tabla 40*Manual de funciones para asistente contable.*

Manual de funciones	
	
Más de lo que esperas...	
1.Descripción del cargo	
Departamento:	Administración
Nombre del cargo:	Asistente contable
Jefe directo:	Gerente
2.Perfil	
Competencia	Instrucción: Técnico o tecnólogo.
Facilidad de comunicación.	Título: Contabilidad y auditoría, administración de empresa.
Trabajo en equipo.	Experiencias: 6 meses a un año en puestos similares.
Discreta.	Capacitación: Atención al cliente, manejo de inventario contabilidad básica.
Trabajo bajo presión.	Manejo de paquete office.
3.Funciones	
Funciones generales	Esta encargada de realizar las actividades contables, entre ellos el cobro por la atención que se brinda, además debe emitir informes a tiempo a la gerencia, para la respectiva toma de decisiones.
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cobrar a los clientes por los productos y servicios que ofrece. • Emitir facturas a todos los clientes. • Registro de todos los movimientos que se realizan dentro la empresa. • Elaborar todos los controles del inventario y de activos fijos. • Realizar roles de pago a los empleados. • Emitir informes para reportar a la gerencia. • Manejo de redes sociales institucionales.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con horario establecido. • Realizar las actividades a tiempo. • Mantener el lugar de trabajo limpio. • Asistir a capacitaciones continuas.
Elaborado por	Aprobado por

Elaborado por: La autora

Tabla 41*Manual de funciones para mecánico.*

Manual de funciones	
	
Más de lo que esperas...	
1.Descripción del cargo	
Departamento:	Servicios
Nombre del cargo:	Mecánico operativo
Jefe directo:	Gerente
2.Perfil	
Competencias	Instrucción: Técnico o tecnólogo.
Iniciativa y creatividad.	Título: Mecánica automotriz.
Trabajo en equipo.	Experiencias: 1 a 2 años en puesto similares.
Facilidad de palabra.	Capacitación: Mecánica automotriz, Atención al cliente.
3.Funciones	
Funciones generales	Recepción y diagnóstico de los vehículos proporcionando un mantenimiento respectivo, además, es el encargado de solventar las necesidades de los clientes.
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir al cliente con el vehículo. • Diagnosticar y dar el respectivo mantenimiento al vehículo. • Verificar que el trabajo realizado este correcto. • Llenar la orden de trabajo. • Comunicar al cliente lo que se realizó con el vehículo. • Limpiar el espacio de trabajo. • Velar por el bienestar de los clientes.
	<ul style="list-style-type: none"> • Dar un servicio de calidad. • Brindar un mantenimiento adecuado al vehículo. • Cumplir con el trabajo establecido en el tiempo estipulado.
Elaborado por	Aprobado por

Elaborado por: La autora

Tabla 42*Manual de funciones para auxiliar mecánico.*

Manual de funciones	
	
Más de lo que esperas...	
1.Descripción del cargo	
Departamento:	Servicios
Nombre del cargo:	Auxiliar de mecánico
Jefe directo:	Gerente
2.Perfil	
Competencias	Instrucción: Bachiller
Proactivo. Trabajo en equipo. Le guste aprender.	Título: Mecánica automotriz Experiencias: Seis meses a un año en puestos relacionados o de auxiliar. Capacitación: Conocimientos en mecánica básica. Atención al cliente. Tener licencia tipo A.
3.Funciones	
Funciones generales	Brindar apoyo para contribuir con el trabajo del mecánico operativo, realizar limpieza de vehículos que lo necesiten, y la compra de insumos de otras casas comerciales.
Funciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de insumos de las casas comerciales. • Limpieza de vehículos que se requieran. • Solventar las necesidades que presente el mecánico operativo. • Limpieza de las instalaciones internas y externa. • Brindar soporte en las áreas que se requiera.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Compra de insumos en casa comerciales. • Entrega de factura asistente. • Mantener limpio el taller. • Solventar las necesidades que requieran.
Elaborado por	Aprobado por

Elaborado por: La autora

Manual Contable, Financiero de la Empresa Automotriz Tecnoscape



Más de lo que esperas...

Contenido

Propuesta contable

- Catálogo de cuentas
- Dinámicas de cuentas
- Estructura de los estados financieros

Propuesta financiera

- Análisis vertical
- Análisis horizontal
- Análisis financiero

4.4 Propuesta contable

4.4.1 Manual contable y financiero.

El presente manual contable y financiero tiene como objetivo mejorar las técnicas y procesos realizados en la empresa Tecnoscape, principalmente operaciones económicas permitiendo contribuir en la elaboración y presentación de los estados financieros, para la respectiva toma de decisión.

4.4.1.1 Catálogo de cuentas.

Es un listado de cuentas y códigos para ejecutar las actividades contables que contiene activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos, mismo que son la base para los registros para los procesos contables internos. El modelo que se tomó para la sugerencia en la empresa es el modelo expuesto por la Superintendencia de Compañía.

Tabla 43
Plan de Cuentas.

Código	Cuenta
1	ACTIVO
101	ACTIVO CORRIENTE
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO
1010101	CAJA GENERAL
101010101	Caja
101010102	Banco
10101010201	Banco Produbanco
10102	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR
1010201	Cuentas y documentos por cobrar clientes
1010202	Cuenta y documentos por cobra empleados
1010203	Cuentas incobrables
10103	INVENTARIOS
1010306	INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERÍA EN ALMACEN/COMPRADO A TERCEROS
101030601	Inventario mercadería
10103060101	Silenciadores
10103060102	Escapes
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1010403	ANTICIPO A PROVEEDORES
101040301	Anticipo a proveedor
10104004	ANTICIPO A TRABAJADORES
1010400401	Jairo Morales
1010400402	Franklin Ruiz
1010400403	Beiker Narváez
1010400404	Carla Bustamante

1010405	PRESTAMOS
101040501	Otros
10105	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
1010501	IVA en compras
1010502	Retenciones en la fuente
1010503	Retenciones IVA
1010504	IVA Crédito tributario
1010505	Crédito tributario año anterior
102	ACTIVO NO CORRIENTE
10201	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1020101	Propiedad, planta y equipos.
1020106	Muebles y enseres
10202	PROPIEDADES
1020201	Terrenos
1020202	Vehículos
1020203	Maquinaria
1020204	Mobiliario, equipo de oficina
1020205	Equipo de computación
102020501	(-) Depreciación acumulada
2	PASIVO
201	PASIVO CORRIENTE
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2010301	Cuentas por pagar proveedores
2010302	Documentos por pagar
2010303	Otros
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2010401	Otras obligaciones
201040101	Institución financiera
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
2010703	OBLIGACIONES PATRONALES
201070301	Sueldos por pagar
201070302	Préstamos quirografarios
201070304	Décimo tercer sueldo
201070305	Décimo cuarto sueldo
201070306	Vacaciones por pagar
201070307	Participación trabajadores por pagar
201070308	IESS patronal por pagar
201070309	IESS personal por pagar
201070310	Fondos de reserva por pagar
20114	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
2011401	IVA en ventas
2011402	IVA por pagar
2011403	Impuesto a la renta por pagar
20115	OBLIGACIONES FINANCIERAS CORTO PLAZO
2011501	Obligaciones financieras corto plazo por pagar
202	PASIVO NO CORRIENTE
20203	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2020301	Obligaciones financieras largo plazo
20204	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS

20206	ANTICIPO DE CLIENTES
20209	PASIVO DIFERIDO
2020901	OTRAS CUENTAS POR PAGAR
202090101	Cuentas por pagar a terceros
3	PATRIMONIO NETO
30	PATRIMONIO ATRIBUIDO A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA
301	CAPITAL
30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO
3010101	Capital social
306	RESULTADOS
30601	Ganancias acumuladas
3060101	Utilidades acumuladas del ejercicio
30602	Pérdida en el ejercicio
30603	Resultados de ejercicios anteriores
30604	Resumen de rentas y gastos
4	INGRESOS
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES
4101	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS
410101	Venta de bienes
41010101	Venta de bienes taller
41010103	Devolución en ventas
410102	VENTAS SERVICIOS
41010201	Venta de servicio
4103	OTROS INGRESOS
4106	INTERESES
410601	Intereses ganados
5	EGRESOS
51	COSTO DE VENTAS
5101	Costos de venta
52	GASTOS
5201	GASTOS OPERACIONALES
520101	Gastos sueldos y salarios
520102	Comisiones
520103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES
52010301	Gasto décimo tercero
52010302	Gasto décimo cuarto
52010303	Gasto vacaciones
52010305	Gastos aporte patronal
52010306	Fondos de reserva
520108	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
52010801	Mantenimiento y reparaciones de equipo
52010802	Mantenimiento de herramientas
520116	PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS
52011601	Honorarios profesionales
52011602	Publicidad
52011603	Servicios básicos
5201160301	Gastos servicios de energía eléctrica
5201160302	Gastos servicios de agua potable
5201160303	Gastos servicios de telecomunicaciones

52011604	Lubricantes y Combustibles
52011605	Agasajos
52011606	Suministros y materiales
52011607	Gastos seguros
52011608	Impuestos
52011609	Fletes
52011610	Otros bienes
52011611	Otros servicios
52011612	Varios
520117	Depreciaciones
52011701	Gasto depreciación
520118	Provisiones
52011801	Gastos provisión cuentas incobrables
53	Gastos Financieros
5301	Intereses financieros
530101	Notas de débito

Elaborado por: La autora

4.4.1.2 Dinámica de Cuenta.

4.4.1.2.1 Activo.

Tabla 44

Dinámica de cuenta caja.

		Manual Contable		
<i>Más de lo que esperas...</i>				
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1. ACTIVO	1.01 Activo corriente	1.01.01 Efectivo y equivalentes al efectivo	1.01.01.01 Caja general	1.01.01.01.01 Caja

Definición: La cuenta nos refleja los fondos disponibles en dinero en efectivo en el taller.

Debita	Acredita
- Ventas en efectivo y cheques.	- Pago a proveedores en efectivo.
- Pago de cuentas por cobrar de clientes.	- Pago de almuerzos a empleados.
- Saldo de efectivo al inicio del período.	- Adquisiciones en efectivo.
- Dinero en efectivo sobrante del día anterior.	- Anticipos sueldos de empleados.
	- Compra de suministros de oficina.
	- Pérdida de dinero.

Políticas

- Designar una sola persona responsable para transacciones de la cuenta caja.
- Todos los movimientos deben tener un documento de respaldo.
- Realizar los depósitos en el banco cuando la cuenta caja exceda el monto de \$ 200,00.
- Ejecutar todos los días al final del día un reporte de los ingresos y egresos de la cuenta caja.

Normativa

Normas Internacionales de Información Financiero NIIF Sección 1.

Control Interno

- Realizar arquezos de caja sorpresivos.
- Depositar en bancos los valores existentes en la caja.

Elaborado por: La autora

Tabla 45
Dinámica de cuenta Banco.

 <i>Más de lo que esperas...</i>		Manual Contable		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1.Activo	1.01. Activo	1.01.01.	1.01.01.01	1.01.01.01.02
	Corriente	Equivalente y efectivo al efectivo	Banco	Banco de Produbanco

Definición: La cuenta bancos en la empresa mantiene una cuenta de ahorros del banco Produbanco.

Debita	Acredita
-Depósito de ventas diarias.	- Pago a empleados.
-Transferencias que efectúa los clientes.	-Débitos bancarios.
-Interés ganado.	-Pago a proveedores.
-Anulación de transacciones realizadas.	-Comisiones bancarias.
-Pagos de la tarjeta.	-Cobro de cheques emitidos.
-Depósito de cheques de clientes.	

Políticas

- Mantener un registro de los cheques emitidos y recibidos.
- La persona en cargada de la chequera será responsable de los cheques.
- Todos los cheques a favor de la empresa serán depositados en la cuenta del banco Produbanco.
- Las operaciones se realicen en la moneda vigente en el Ecuador.
- Ejecutar la conciliación bancaria una vez al mes.

Normativa

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF PARA PYMES Sección 7

Control Interno

- Mantener un registro de los movimientos de la cuenta bancos.
- Verificaciones mensuales de la cuenta bancos.

Elaborado por: La autora

Tabla 46
Dinámica de cuenta por cobrar.

		Manual Contable		
<i>Más de lo que esperas...</i>				
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1.Activos	1.01 Activo corriente	1.01.02 Documento y cuenta por cobrar.	1.01.02.01 Cuentas y documentos por cobrar clientes. 1.01.02.02 Cuenta y documento por cobrar empleados. 1.01.02.03 Cuenta incobrables.	
Definición: Está representada por las ventas, servicios a crédito y ya sea por otras razones que mantengan saldos pendientes.				
Debita		Acredita		
- Créditos a terceros.		-Cancelación de créditos otorgados.		
-Ventas a crédito.		-Reembolso o devolución de las notas de crédito.		
		-Abonos recibidos.		
		-Cuentas incobrables.		
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Tener un comprobante en donde consta fecha máxima de cobro y firmar de la cuenta por cobrar. • Ejecutar una llamada 2 días antes que se cumpla la fecha. • Revisar la cartera de cuenta por cobrar una vez al mes. • Respalidar las devoluciones o reembolsos con una nota de crédito. 				
Normativa				
Normas Internacionales de Información Financiera NIIF para PYMES Sección 11				
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión mensualmente las cuentas por cobra. • Revisión sorpresiva. • Provisión de las cuentas incobrables. • Mantener auxiliares contables por cliente. 				

Elaborado por: La autora

Tabla 47
Dinámica de cuenta inventario.

		Manual Contable		
<i>Más de lo que esperas...</i>				
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1.Activo	1.01. Activo corriente	1.01.03 Inventario	1.01.03.06 Inventario de productos terminados	1.01.03.06.01 Inventario de mercancía.
Definición: Artículos que la empresa adquiere para las ventas.				
Debita		Acredita		
-Inventario de mercadería en stock.		-Venta de mercadería.		
-Compra de mercadería.		-Devolución en compra.		
-Devolución en ventas.		-Errores de digitación.		
-Sobrantes en constatación física		-Faltante en la constancia física		
		-Deterioro.		
		-Robo.		
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Delegar una persona responsable del control del inventario. • Realizar la constatación física semanal del inventario. • Mantener todos los artículos con su respectivo código y precio. • Mantener la mercancía en un lugar adecuado para proteger deterioro. • Establecer un precio adecuado para los clientes, talleres y empleados. 				
Normativa				
Normas Internacionales de Información Financiera Para PYMES Sección 13				
Control interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del archivo físico y digital del inventario. • Autorización del mecánico para entregar mercadería a clientes. • Revisión sorpresiva de inventario físico. 				

Elaborado por: La autora

Tabla 48
Dinámica de propiedad planta y equipo.

 <i>Más de lo que esperas...</i>			Manual Contable	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1 activo	1.02 Activo no corriente	1.02.01 Propiedad planta y equipo	1.02.01.01 Propiedad, Planta y equipo	
Definición: Está compuesto por todas las herramientas y equipos que se utiliza para cumplir con los objetivos planteados.				
Debita			Acredita	
-Compra de maquinaria.			-Por daño, pérdida o robo.	
-Depreciación acumulada debido a la venta o baja.			-Por venta algún equipo.	
-Mejoras en tecnología.			-Devolución de equipo.	
-Donación.			-Dar de baja los bienes.	
-Desgaste acumulado de los bienes.				
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un archivo de título de propiedad de los equipos y maquinarias. • Realizar controles físicos una vez por mes. • Mantener todos los artículos codificados. • Pérdida será descontada al responsable. • Verificar los pagos de los impuestos estén al día. 				
Normativa				
Normas Internacionales de la Información NIIF PARA PYMES Sección 17.				
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar controles del archivo. • Constatación física de los equipos. • Contratar un seguro para la maquinaria de larga duración. 				

Elaborado por: La autora

4.4.1.2.2 Pasivo

Tabla 49*Dinámica de cuenta y documentos por pagar.*

		Manual Contable		
<i>Más de lo que esperas...</i>				
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
2.Pasivo	2.01. Pasivo Corriente	2.01.03 Cuenta y documento por pagar	2.0.03.01 Cuenta por pagar proveedores.	
Definición: Está compuesta por todos los compromisos con terceros que mantiene la empresa.				
Debita		Acredita		
-Pago de deuda a proveedores sea con bancos o caja.		-Compras y obligaciones realizadas a crédito.		
-Devolución de bienes en mal estado o que no tenga las especificaciones				
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar un control mensual de los abonos y saldos en las cuentas por pagar. • Mantener un archivo de comprobantes de pago de las obligaciones. • Entregar un informe a la gerencia. • Tener un contrato de toda transacción con un tiempo máximo de pago. 				
Normativa:				
Normas Internacionales de Información Financiera NIIF Sección 22.				
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un archivo que contenga documentación de la cuenta por pagar. • Controles detallados de los documentos de la cuenta por pagar. • Controles sorpresivos sobre el archivo que contiene las cuentas por pagar. • Priorizar las deudas más antiguas. 				

Elaborado por: La autora

Tabla 50
Cuenta obligaciones patronales.

		Manual Contable		
<i>Más de lo que esperas...</i>				
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
2 Pasivo	2.01 Pasivo corriente.	2.01.07 Otras obligaciones corrientes.	2.01.07.03 Obligaciones patronales.	
Definición: Obligaciones que mantiene la empresa con los trabajadores, cumpliendo con los beneficios y salarios.				
Debita		Acredita		
-Pago de beneficios sociales, comisiones y salario de los empleados.		-Registrar el gasto de sueldos.		
-Pago de créditos quirografarios.		-Provisión de pago de los beneficios sociales.		
Políticas				
-Mantener un registro de los anticipos realizados por los trabajadores.				
-Mantener un archivo físico de los roles de pagos.				
-Tener una carpeta con los pagos de los beneficios sociales.				
Normativa:				
Normas Internacionales de Información Financiera NIIF Sección 28.				
Control Interno				
-Revisar las comisiones para los empleados.				
-Comprobar se descuenta todos los anticipos que los empleados realicen en el mes.				
-Realizar chequeos sorpresivos.				

Elaborado por: La autora

4.4.1.2.3 Patrimonio

Tabla 51*Dinámica de cuenta de capital.*

 Manual Contable				
<i>Más de lo que esperas...</i>				
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
3.	3.0	3.01	3.01.01	3.01.01.01
Patrimonio neto	Patrimonio atribuido	Capital	Capital suscrito o asignado	Capital social
Definición: Los recursos disponibles están compuestos por el aporte inicial de los socios.				
Debita		Acredita		
-Pérdida en el ejercicio fiscal.		-Aporte de los socios.		
-Solventar la pérdida acumulada de ejercicios anteriores.		-Utilidades obtenidas en el ejercicio. -Utilidad acumulada en ejercicios anteriores.		
Políticas				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cierre de ejercicio. • Emitir un informe con los resultados obtenidos, sean utilidad o pérdida. 				
Normativa:				
Normas Internacionales de Información Financiera NIIF Sección 22.				
Control Interno				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la diferencia de gastos e ingresos estén de forma correcta. • Comprobar las disminuciones y aumentos patrimoniales de la empresa. • Comprobar valores al cierre del ejercicio económico. 				

Elaborado por: La autora

4.4.1.2.4 Ingresos

Tabla 52*Dinámica de cuenta ingresos.*

		Manual Contable		
<i>Más de lo que esperas...</i>				
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
4	4.1	4.1.01	4.1.01.01	
Ingresos.	Ingresos de actividades.	Venta de bienes y servicios.	Venta de bienes.	

Definición: Son los recursos que están generados por la venta de los productos.

Debita	Acredita
-La devolución en ventas.	-Venta de bienes y servicios.
-Descuento realizados en venta.	-Sobrante en inventario.
-Pérdida o ganancia del ejercicio.	

Políticas

- Todas las ventas realizadas deben tener una orden de trabajo y una factura.
- Verificar los datos.
- Brindar descuentos en los productos hasta el 5% del precio estipulado.

Normativa:

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF Sección 23.

Control Interno

- Comprobar los registros estén actualizados.
- Verificar que todas las ventas se las realizan con el comprobante y respectiva retención.

Elaborado por: La autora

4.4.1.2.5 Gastos

Tabla 53*Dinámica de cuenta de gastos.*

		Manual Contable		
<i>Más de lo que esperas...</i>				
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
5	5.1 Costo de	5.1.01 Costos de		
Egresos	venta	venta.		
	5.2 Gasto	5.2.01 Gasto		
		beneficios sociales		

Definición: Son los desembolsos que la empresa realiza para lograr tener el producto o el servicio para el cliente y desarrollar las actividades de la empresa.

Debita	Acredita
-Adquisiciones necesarias para el giro del negocio.	-Cierre del período económico para conocer el resultado.

Políticas

- Tener la factura de todos los gastos realizados.
- Tener autorización del gerente para ejecutar los gastos.

Normativa:

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF Sección 15.

Control Interno

- Comprobar que los gastos sean para el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Revisar los registros de la cuenta gastos.

Elaborado por: La autora

4.4.1.3 Estructura de los estados financieros.

4.4.1.3.1 Modelo estado de situación financiera.

Tabla 54

Modelo de estado de situación financiera.

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE		
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
AL 1 DE ENERO 2XXX		
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
1	ACTIVO	
101	ACTIVO CORRIENTE	
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	
1010101	CAJA GENERAL	
101010101	Caja	xxxxxx
101010102	Banco	xxxxxx
10103	INVENTARIOS	
1010306	INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERÍA EN ALMACEN/COMPRADO A TERCEROS	
101030601	Inventario mercadería	xxxxxx
10103060101	Silenciadores	xxxxx
10103060102	Escapes	xxxxx
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	
1010403	ANTICIPO A PROVEEDORES	
101040301	Anticipo a proveedor	xxxxxx
102	ACTIVO NO CORRIENTE	
10202	PROPIEDADES DE INVERSION	
1020201	TERRENOS	
	TOTAL ACTIVO	xxxxxx
2	PASIVO	
201	PASIVO NO CORRIENTE	
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	
2010401	Obligaciones financieras	xxxxxx
20107	OTROS OBLIGACIONES CORRIENTES	
201070301	Sueldos por pagar	xxxxxx
	TOTAL PASIVO	
3	PATRIMONIO NETO	
30	PATRIMONIO ATRIBUIDO A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	
301	CAPITAL	
30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	
3010101	Capital social	xxxxxx
306	RESULTADOS ACUMULADOS	
30601	GANANCIAS ACUMULADAS	
3060101	Utilidades acumuladas del ejercicio	xxxxxx
	TOTALPATRIMONIO	xxxxxx
	TOTAL PASIVO+ PATRIMONIO	xxxxxx

Elaborado por: La autora

4.4.1.3.2 Modelo estados de resultados.

Tabla 55*Modelo de estado de resultados.*

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE		
ESTADO DE RESULTADO		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2XXX		
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
(+) INGRESOS		
4	INGRESOS	xxxxx
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES	
4101	VENTA DE BIENES	
410101	Venta de bienes	xxxxx
410102	Ventas de servicios	xxxxx
(-) GASTOS		
5	EGRESOS	
51	COSTO DE VENTA	xxxxx
5101	Costo de venta	
52	GASTOS	
5201	GASTOS OPERACIONALES	
520101	Gastos sueldos y salarios	
52010101	Gastos sueldos y salarios	xxxxx
520102	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	
52010201	Gasto aporte patronal al IESS	xxxxx
520103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	
52010301	Gasto décimo tercero	xxxxx
52010302	Gasto décimo cuarto	xxxxx
52010303	Gasto vacaciones	xxxxx
52011603	Servicios básicos	xxxxx
GANANCIA DEL EJERCICIO		xxxxx

 Gerente

 Contador
Elaborado por: La autora

4.4.1.3.3 Modelo estado de Flujo del efectivo.

Tabla 56*Modelos de estado de flujo y efectivo.*

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE		
ESTADO DEL FLUJO Y EFECTIVO		
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2XXX		
EXPRESADO EN DÓLARES		
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES OPERATIVAS		
Ingresos por ventas	xxxxx	
Cuentas por Cobrar	xxxxx	
TOTAL DE INGRESOS POR EFECTIVO		xxxxx
Cuentas por pagar		
(-) Gasto Aporte al IESS	xxxxx	
(-) Gasto Servicios Básicos	xxxxx	
(-) Gastos Sueldos	xxxxx	
TOTAL GASTOS EN EFECTIVO		xxxxx
EFFECTIVO NETO EN ACTIVIDADES POR OPERACIONES		
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	xxxxx	
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	xxxxx	
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Pago de la Cuota Mensual del Préstamo	xxxxx	
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMINETO		xxxxx
EFFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES		Xxxxx
GERENTE	CONTADOR	

Elaborado por: La autora

4.4.1.3.4 Modelo estado de cambios en el patrimonio.

Tabla 57*Modelo estado de cambios en el patrimonio.*

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE				
ESTADO CAMBIO EN EL PATRIMONIO				
DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2XXX				
EXPRESADO EN DÓLARES				
	PARTICIPACION CONTROLADORA			TOTAL PATRIMONIO
	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESERVA LEGAL	RESULTADOS DEL EJERCICIO GANANCIA NETA DEL PERÍODO (-) PÉRDIDA NETA DEL PERÍODO	
SALDO EXPRESADO DEL PERÍODO INMEDIATO ANTERIOR				
SALDO DEL PERÍODO INMEDIATO ANTERIOR				
CAMBIOS EN POLITICAS CONTABLES:				
CORRECCION DE ERRORES:				
Utilidad del ejercicio				
Saldo al ejercicio 01/06/2021				

 Gerente

 Contador
Elaborado por: La autora

4.4.1.3.5 Modelo de las notas a los estados.

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
DEL 01 ENERO 31 DE DICIEMBRE 2XXX
EXPRESADO EN DÓLARES

INFORMACIÓN GENERAL:

- Información legal de la empresa, quien la conforma.
- Exponer principales políticas de la empresa.

RESUMEN:

- Revelar información financiera que no está expuesta en los estados financieros.
- Información que no se haya agregado en otros sitios
- Se presenta la información relativa de las cuentas contables más relevantes de los estados.

Firmas

Gerente

Contador

Elaborado por: La autora

4.4.1.4 Caso práctico.*4.4.1.4.1 Estado de situación financiera.*

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE		
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
AL 1 DE ENERO DEL 2021		
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS		
1	ACTIVO	
101	ACTIVO CORRIENTE	
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	
1010101	CAJA GENERAL	
101010101	Caja	\$ 4.000,00
101010102	Banco	\$ 4.000,00
10101010201	Banco Produbanco	\$ 4.000,00
10103	INVENTARIOS	
	INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERÍA EN ALMACEN/COMPRADO A TERCEROS	
1010306		
101030601	Inventario mercadería	\$ 29.400,00
10103060101	Silenciadores	\$ 14.400,00
10103060102	Escapes	\$ 15.000,00
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	
1010403	ANTICIPO A PROVEEDORES	
101040301	Anticipo a proveedor	\$ 400,00
102	ACTIVO NO CORRIENTE	
10202	PROPIEDADES	
1020201	TERRENOS	
1020201	Terreno	\$ 10.000,00
1020202	Maquinaria	\$ 4.000,00
1020203	Mobiliario, equipo de oficina	\$ 500,00
1020204	Equipo de computo	\$ 500,00
	TOTAL ACTIVO	\$ 52.800,00
2	PASIVO	
201	PASIVO CORRIENTE	
	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES	
20104	FINANCIERAS	
2020401	Otras obligaciones	\$ 8.000,00
20107	OTROS OBLIGACIONES CORRIENTES	
201070301	Sueldos por pagar	\$ 1.000,00
	SUB TOTAL PASIVO	\$ 9.000,00
3	PATRIMONIO NETO	
	PATRIMONIO ATRIBUIDO A LOS	
30	PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	
301	CAPITAL	

30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	
3010101	Capital social	\$ 43.300,00
306	RESULTADOS	
30601	Ganancias acumuladas	
3060101	Utilidades acumuladas del ejercicio	\$ 500,00
SUBTOTAL PATRIMONIO		\$ 43.800,00
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO		\$ 52.800,00
TOTAL PASIVO+ PATRIMONIO		\$ 28.300,00

Elaborado por: La autora

4.4.1.4.2 Libro diario.

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE					
LIBRO DIARIO					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021					
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS					
FECHA	CÓDIGO	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
1/1/2021		-1-			
	1	ACTIVO			
	101	ACTIVO CORRIENTE			
	10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO			
	1010101	CAJA GENERAL			
	101010101	Caja		4.000,00	
	101010102	Banco		4.000,00	
	10101010201	Banco Produbanco	4.000,00		
	10103	INVENTARIOS			
		INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y			
		MERCADERÍA EN ALMACEN/COMPRADO A			
	1010306	TERCEROS			
	101030601	Inventario mercadería		29.400,00	
	10103060101	Silenciadores 120 a 20	14.400,00		
	10103060102	Escapes 100 a 25	15.000,00		
	10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS			
	1010403	ANTICIPO A PROVEEDORES			
	101040301	Anticipo a proveedor		400,00	
	102	ACTIVO NO CORRIENTE			
	10202	PROPIEDADES			
	1020201	Terreno		10.000,00	
	1020202	Maquinaria		4.000,00	
	1020203	Mobiliario, equipo de oficina		500,00	
	1020204	Equipo de computo		500,00	
	2	PASIVO			
	201	PASIVO CORRIENTE			
		OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES			
	20104	FINANCIERAS			
	2010401	Otras obligaciones			8.000,00
	20107	OTROS OBLIGACIONES CORRIENTES			
	2010703	OBLIGACIONES PATRONALES			
	2011301	Sueldos por pagar			1.000,00
	3	PATRIMONIO NETO			
		PATRIMONIO ATRIBUIDO A LOS PROPIETARIOS			
	30	DE LA CONTROLADORA			
	301	CAPITAL			
	30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO			
	3010101	Capital social			43.300,00
	306	RESULTADOS			
	30601	Ganancias acumuladas			
	3060101	Utilidades acumuladas del ejercicio			500,00
		V/R del estado de SITUACION FINANCIERA del			
		período.			

5/01/2021

-2-

10103	INVENTARIOS				
	INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y				
1010306	MERCADERÍA EN ALMACEN/COMPRADO A				
	TERCEROS				
101030601	Inventario mercadería			2.000,00	
10103060101	Silenciadores 100 a 20	2.000,00			
10105	OTROS ACTIVOS CORRIENTES				

1010501	Iva en compras		240,00
1	ACTIVO		
101	ACTIVO CORRIENTE		
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO		
1010101	CAJA GENERAL		
101010101	Caja		2.240,00
V/. Registro de la compra de silenciadores s/f Nro. 18			
<hr/>			
5/02/2021		-3-	
5	EGRESOS		
52	GASTOS		
52016	PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS		
5201603	Servicios básicos		57,86
520160301	Gastos servicios de energía eléctrica	20,00	
520160302	Gastos servicios de agua potable	20,00	
520160303	Gastos servicios de telecomunicaciones	17,86	
10105	OTROS ACTIVOS CORRIENTES		
1010501	Iva en compras		2,14
1	ACTIVO		
101	ACTIVO CORRIENTE		
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO		
1010101	CAJA GENERAL		
101010101	Caja		60,00
V/. Registro del pago por servicios básicos según las facturas recibidas canceladas en efectivo			
<hr/>			
10/8/202		-4-	
1			
1	ACTIVO		
101	ACTIVO CORRIENTE		
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO		
1010101	CAJA GENERAL		
101010102	Banco		2.000,00
10101010201	Banco de Produbanco	2.000,00	
1010101	CAJA GENERAL		
101010101	Caja		2.000,00
V/. Depósito en la cuenta del Banco de Produbanco Nro. 2189450 del efectivo			
<hr/>			
12/8/202		-5-	
1			
1	ACTIVO		
101	ACTIVO CORRIENTE		
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO		
1010101	CAJA GENERAL		
101010101	Caja		112,00
10103	INVENTARIOS		
	INVENTARIOS DE PRODUCTOS		
1010306	TERMINADOS Y MERCADERÍA EN ALMACEN/COMPRADO A TERCEROS		
101030601	Inventario mercadería		100,00
10103060101	Silenciadores	100,00	
10105	OTROS ACTIVOS CORRIENTES		
1010501	Iva en compras		12,00
V/. Registro de la devolución de 5 unidades de silenciadores NC. Nro. 200 con reintegro del dinero a caja			
<hr/>			
20/03/21		-6-	
1	ACTIVO		
101	ACTIVO CORRIENTE		
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO		
1010101	CAJA GENERAL		

101010101	Caja		43.706,25	
10105	OTROS ACTIVOS CORRIENTES			
1010502	Retenciones en la fuente		393,75	
4	INGRESOS			
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES			
4101	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS			
410101	Venta de bienes			
41010101	Venta de bienes taller		39.375,00	
2	PASIVO			
201	PASIVO CORRIENTE			
20114	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES			
2011401	IVA en ventas		4725,00	
V/. Registro de la venta de silenciadores y escapes según factura 286484 efectivo				
<hr/>				
20/03/21	7-			
<hr/>				
51	COSTO DE VENTA			
5101	Costo de ventas		26.250,00	
10103	INVENTARIOS			
	INVENTARIOS DE PRODUCTOS			
1010306	TERMINADOS Y MERCADERÍA EN ALMACEN/COMPRADO A TERCEROS			
101030601	Inventario de mercadería		26.250,00	
V/. Registro del valor de determinación del costo de ventas				
<hr/>				
20/04/21	-8-			
<hr/>				
2	PASIVO			
202	PASIVO CORRIENTE			
	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES			
20104	FINANCIERAS			
2010401	Otras obligaciones		500,00	
201040101	Obligaciones con instituciones financieras	500,00		
1	ACTIVO			
101	ACTIVO CORRIENTE			
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO			
1010101	CAJA GENERAL			
101010101	Caja		500,00	
V/. Registro del pago de una cuota de la obligación financiera según Rec. N° 01				
<hr/>				
30/06/21	-9-			
<hr/>				
5	EGRESO			
52	GASTOS			
5201	GASTOS OPERACIONALES			
520101	Gastos sueldos y salarios		4.596,00	
520103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES			
52010301	Gasto décimo tercero		383,00	
52010302	Gasto décimo cuarto		383,00	
2	PASIVO			
201	PASIVO CORRIENTE			
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES			
2010703	OBLIGACIONES PATRONALES			
201070309	IESS personal por pagar		614,32	
201070301	Sueldos por pagar		4747,68	
V/. Registro del rol de pagos de enero del 2016 pendiente de pago				
<hr/>				
TOTAL DIARIO GENERAL ANTES DE AJUSTES			133.771,14	133.771,14
<hr/>				
30/06/2021	10A			
<hr/>				

2	PASIVO		
201	PASIVO CORRIENTE		
20114	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
2011401	IVA en ventas	4725,00	
1	ACTIVO		
101	ACTIVO CORRIENTE		
10105	OTROS ACTIVOS CORRIENTES		
1010501	Iva en compras		230,14
20114	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
2011402	IVA por pagar		4494,86
V/. Registro de cierre del IVA ventas y el IVA en compras para determinar el crédito tributario			

30/06/2021

10B

52	GASTOS		
5201	GASTOS OPERACIONALES		
520103	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL		
52010304	Gasto aporte patronal al IESS	558,41	
520103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES		
52010303	Gasto vacaciones	191,50	
2	PASIVO		
201	PASIVO CORRIENTE		
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES		
2010703	OBLIGACIONES PATRONALES		
201070306	Vacaciones por pagar		558,41
201070308	IESS patronal por pagar		191,50
V/. Registro de las provisiones de aporte patronal y vacaciones del mes de enero 206 según detalle de beneficios sociales			

TOTAL DE AJUSTES**5.474,91 5.474,91****TOTAL DIARIO GENERAL ANTES DE CIERRE****139.246,06 139.246,06**

30/06/2021

11C

4	INGRESOS		
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES		
4101	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS		
410101	Venta de bienes	39.375,00	
3	PATRIMONIO		
	PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA		
30	RESULTADOS		
306	RESULTADOS		
30604	Resumen de rentas y gastos		39.375,00
V/. Registro de cierre de las cuentas de ingresos en enero del 2021			

30/06/2021

12C

306	RESULTADOS		
30604	Resumen de rentas y gastos	39.375,00	
5101	Costo de Ventas		5.375,00
5202160301	Gasto de servicios de energía eléctrica		20,00
5202160302	Gasto de servicios de agua potable		20,00
5202160303	Gasto de servicios de telecomunicaciones		17,86
520101	Gasto sueldos y salarios		4596,00
52010301	Gasto décimo tercero		383,00
52010302	Gasto décimo cuarto		383,00
5201030401	Gasto aporte patronal al IESS		558,41
52010303	Gasto vacaciones		191,50
3060101	Utilidad acumulada del ejercicio		6955,23

**V/. Registro de la determinación de la cuenta resumen
de rentas y gastos**

30/06/2021		13C	
3	PATRIMONIO NETO		
30	PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA		
306	RESULTADOS DEL EJERCICIO		
30601	PÉRDIDA NETA DEL PERÍODO		
3060101	Utilidad acumulada del ejercicio	6955,23	
306	RESUMEN DEL PERÍODO		
30604	Resumen de rentas y gastos		6955,23
V/. Registro de la ganancia neta del mes de enero del 2021			
TOTAL CIERRES		85.705,23	85.705,23
TOTAL DE CIERRES Y AJUSTES		224.951,29	224.951,29



GERENTE



CONTADOR

4.4.1.4.3 Libro mayor.

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE					
MAYORIZACIÓN					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021					
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS					
101010101	Caja	101030601	Inventario Mercadería	101040301	Anticipo a proveedores
4.000,00	2240,00	29.400,00	26.250,00	400,00	
112,00	60,00	2.000,00	100,00	400,00	
43.706,25	2000,00	31.400,00	26.350,00		
	500,00	5.050,00			
47.818,25	4.800,00				
43.018,25					
1020201	Terreno	201070301	Sueldos por pagar	2010401	Obligaciones financieras
10.000,00			1.000,00	500,00	8.000,00
10.000,00			4.747,68	500,00	8.000,00
			5.747,68		7.500,00
1020201	Maquinaria	1020203	Equipos de oficina	1020204	Equipo de computo
4.000,00		500,00		500,00	
4.000,00		500,00		500,00	
3010101	Capital social	3060101	Utilidades acumuladas	1010501	Iva en compras
	43.300,00		500,00	2,14	12,00
	43.300,00		500,00	240,00	
				230,14	
52021603	Servicios básicos	410101	Venta de bienes	101010102	Banco
57,86	57,86	39.375,50	39.375,50	4.000,00	
57,86	57,86	0,00		2.000,00	
0,00				6.000,00	
1010502	Retenciones en la fuente	520101	Gastos sueldos y salarios	2011401	IVA en ventas
393,75		4.596,00	4.596,00	4.725,00	4.725,00
393,75		4.596,00	4.596,00		0
		0,00			
5101	Costo de		Aporte	52010301	Gasto décimo tercero

	ventas		personal al IESS por pagar		
26.250,00	26.250,00	201070309		614,32	383,00
0,00					383,00
				614,32	0,00
52010302	Gasto décimo cuarto				
383,00	383,00	52010303	Gasto vacaciones		201070306
383,00	383,00	191,50	191,50		Vacaciones por pagar
0,00		191,50	191,50		191,50
		0,00			191,50
5201030401	Gasto aporte patronal al IESS				
558,41	558,41	2011402	IVA por pagar		30604
558,41	558,41		557,36		Resumen de rentas y gastos
0,00			557,36		39.375,00
					39.375,00
3060101	Ganancia neta del mes de enero				0,00
6.955,23					
6.955,23					



GERENTE



CONTADOR

4.4.1.4.4 Balance de comprobación.

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE						
BALANCE DE COMPROBACIÓN						
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021						
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS						
N°	CÓDIGO	CUENTA	SUMAS		SALDOS	
			DEBE	HABER	DÉBITO	CRÉDITO
1	101010101	Caja	47.818,25	4.800,00	43.018,25	0,00
2	101030601	Inventario de Mercadería	31.400,00	26.350,00	5.050,00	0,00
3	101040301	Anticipo a proveedores	400,00	0,00	400,00	0,00
4	102020101	Terreno	10.000,00	0,00	10.000,00	0,00
5	1020203	Maquinaria	4.000,00	0,00	4.000,00	0,00
6	1020204	Mobiliario, equipo de oficina	500,00	0,00	500,00	0,00
7	1020205	Equipo de computo	500,00	0,00	500,00	0,00
8	201070301	Sueldo por pagar	0,00	5.747,68	0,00	5.747,68
9	2010401	Obligaciones financieras	500,00	8.000,00	0,00	7.500,00
10	3010101	Capital social	0,00	43.300,00	0,00	43.300,00
11	3060101	Utilidades acumuladas	0,00	500,00	0,00	500,00
12	1010502	Retenciones en la fuente	393,75	0,00	393,75	0,00
13	52021603	Servicios básicos	57,86	0,00	57,86	0,00
14	1010501	IVA en compras	242,14	12,00	230,14	0,00
15	2011401	IVA en ventas	0,00	4725,00	0,00	4725,00
16	101010102	Banco	6.000,00	0,00	6000,00	0,00
17	410101	Venta de bienes	0,00	39.375,00	0,00	39.375,00
18	5101	Costo de ventas	26.250,00	0,00	26.250,00	0,00
19	520101	Gastos sueldos y salarios	4.596,00	0,00	4.596,00	0,00
20	52010301	Gasto décimo tercero	383,00	0,00	383,00	0,00
21	52010302	Gasto décimo cuarto	383,00	0,00	383,00	0,00
22	201070309	IESS personal por pagar	0,00	614,32	0,00	614,32
TOTALES			133.424,00	133.424,00	101.762,00	101.762,00



GERENTE



CONTADOR

4.4.1.4.5. Estado de situación financiera.

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA FINAL				
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021				
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS				
1	ACTIVO	2	PASIVO	
101	ACTIVO CORRIENTE	201	PASIVO CORRIENTE	
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	
1010101	CAJA GENERAL	2010701	CON LA ADMINSTRACIÓN TRIBUTARIA	
101010101	Caja	201070101	Retenciones por pagar	\$ 4.494,86
101010102	BANCOS	2010703	OBLIGACIONES PATRONALES	
101010102	Banco	201070301	Aporte personal al IESS por pagar	\$ 614,32
10103	INVENTARIOS	201070302	Aporte patronal al IESS por pagar	\$ 558,41
1010306	INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERÍA EN ALMACEN/COMPRADO A TERCEROS	2010704	POR BENEFICIOS LEY EMPLEADOS	
		201070401	Vacaciones por pagar	\$ 191,50
		20113	OTROS PASIVOS CORRIENTES	
101030601	Inventario mercadería	20114	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	2011301	Sueldos por pagar	\$ 5.747,68
1010403	ANTICIPO A PROVEEDORES	202	PASIVO NO CORRIENTE	
101040301	Anticipo a proveedor	20203	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	
10105	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	2020301	Obligaciones con instituciones financieras	\$ 7.500,00
1010503	Retenciones en la fuente	202030101		
102	ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO	\$ 19.106,77
10202	PROPIEDADES	3	PATRIMONIO NETO	
1020201	TERRENOS	30	PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	
102020101	Terreno	301	CAPITAL	
1020203	Maquinaria	30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	

1020204	Mobiliario, equipo de oficina	\$ 500,00	3010101	Capital social	43.300,0	\$ 62.407,77
1020205	Equipo de computo	\$ 500,00	306	RESULTADOS ACUMULADOS		
			30601	GANANCIAS ACUMULADAS		
			3060101	Utilidades acumuladas 2020		\$ 500,00
			306	RESULTADOS DEL EJERCICIO		
			30602	() GANANCIA NETA DEL PERÍODO		\$ 6.955,23
TOTAL ACTIVO		\$ 69.862,00	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		\$ 69.862,00	



GERENTE


CONTADOR

4.4.1.4.6 Estado de resultados

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE
ESTADO DE RESULTADO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

(+)		INGRESOS	39.375,50
4		INGRESOS	
41		INGRESOS DE ACTIVIDADES	
4101		VENTA DE BIENES	
410101		Venta de bienes	39.375,50
(-)		GASTOS	6.451,51
5		EGRESOS	
51		COSTO DE VENTA	
5101		Costo de venta	26.250,00
52		GASTOS	
5201		GASTOS OPERACIONALES	
520101		Gastos sueldos y salarios	
52010101		Gastos sueldos y salarios	4.596,00
520102		APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	
52010201		Gasto aporte patronal al IESS	558,41
520103		BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	
52010301		Gasto décimo tercero	383,00
52010302		Gasto décimo cuarto	383,00
52010303		Gasto vacaciones	191,50
52011603		Servicios básicos	57,86
GANANCIA DEL EJERCICIO			6.955,23


GERENTE

CONTADOR

4.4.1.4.7 Estado de flujo del efectivo.

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE		
ESTADO DEL FLUJO Y EFECTIVO		
DEL 01 AL 30 DE JUNIO DEL 2021		
EXPRESADO EN DÓLARES		
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES OPERATIVAS		
Ingresos por ventas	39.375,00	
Cuentas por Cobrar	0,00	
TOTAL DE INGRESOS POR EFECTIVO		39.375,00
Cuentas por pagar		
(-) Gasto Aporte al IESS	558,41	
(-) Gasto Servicios Básicos	57,86	
(-) Gastos Sueldos	4596,00	
TOTAL GASTOS EN EFECTIVO		5.212,27
EFFECTIVO NETO EN ACTIVIDADES POR OPERACIONES		34.162,73
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	0,00	
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	0,00	
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Pago de la Cuota Mensual del Préstamo	500	
EFFECTIVO NETO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		500
EFFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES		33.662,73
		
GERENTE	CONTADOR	

4.4.1.4.8 Estado de cambios en el patrimonio.

EMPRESA AUTOMOTRIZ TECNOSCAPE
ESTADO DEL CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
EXPRESADO EN DÓLARES

	PARTICIPACION CONTROLADORA				TOTAL PATRIMONIO
	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESERVA LEGAL	RESULTADOS DEL EJERCICIO GANANCIA NETA DEL PERÍODO	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERÍODO	
SALDO EXPRESADO DEL PERÍODO INMEDIATO ANTERIOR					
		62.406,77			62.406,77
SALDO DEL PERÍODO INMEDIATO ANTERIOR					
CAMBIOS EN POLITICAS CONTABLES:					
CORRECCION DE ERRORES:					
Utilidad del ejercicio			6.955,23		6.955,23
Saldo al ejercicio 01/06/2021		62.406,77			69.862,00


GERENTE

CONTADOR

4.4.1.4.9 Notas explicativas.

Empresa Automotriz Tecnoscape
Notas a los estados financieros
Del 01 de enero hasta 31 de diciembre de 2021
Expresado en dólares

INFORMACIÓN GENERAL

La empresa Tecnoscape es una empresa legalmente constituida en el 2012 con el régimen artesanal, que es integrada por el gerente, asistente contable, contadora, personal técnico: Constituida con \$ 400.00 La misión de la empresa se enfoca en la comercialización de escapes. RESUMEN

La información financiera que forma parte de los estados financieros al 31 de diciembre del 2021, en bases a políticas contables vigentes en la empresa y las Normas Internacionales de Información Financiera y las normativas vigentes en el Ecuador. La información financiera presentada cuenta con soportes físicos como evidencia del hecho económico.

El activo corriente:

El Activo Corriente: asciende a \$54.862,00 que contiene: La cuenta: Efectivo y Equivalentes de efectivo se refleja por el valor de \$49.018,25 que refleja la liquidez real que tiene la Empresa al 31 de diciembre del 2018, producto de las ventas maquinaria e inventarios a los clientes. El análisis y justificación se asigna a las cuentas contables que ameritan su explicación y aclaración para que los usuarios puedan realizar el análisis de rentabilidad operativo del ente. Cuentas del Estado de Resultados Integral \$6.955,23.

Cuentas del Estado de Cambios en el Patrimonio Referente al Patrimonio, utilidad del año 2021 es \$69.862,00

Cuentas del Estado de Flujo de Efectivo \$33.662,73.

Firmas



Gerente



Contador

4.5 Propuesta financiera

Un análisis financiero es el elemento que permite interpretar los resultados obtenidos en las actividades del giro del negocio en la empresa, en un período determinado y son una herramienta esencial para la toma de decisiones. Entre estos tenemos el horizontal y el vertical que dan a conocer el peso de cada cuenta de los estados financieros.

4.5.1 Análisis Vertical.

Tabla 58
Análisis Vertical.



Más de lo que esperas...

Empresa Tecnoscape

Análisis vertical

Definición:

Parte elemental para establecer si una empresa mantiene una distribución adecuada de los activos, para las necesidades tanto financieras como operativas.

Fórmula:

$$\text{Porcentaje integral} = \left(\frac{\text{Valor Parcial}}{\text{Valor Base}} \right) \times 100$$

Análisis:

Las pautas que se recomiendan tomar en cuenta son:

- Determinar qué cantidad tiene disponible en la caja y en bancos, es importante que el valor no sea muy elevado, no es rentable y no genera ganancias.
- Mantener una cantidad representativa del activo en una inversión que sea rentable.
- Hacer un análisis especial a la cuenta por cobrar, está representada por las obligaciones de terceros con la empresa. No debe ser un valor mayor a las ventas para mantener un equilibrio.

Elaborado por: La autora

Ejemplo

ITEM	CUENTA	AÑO 2021	VARIACIÓN RELATIVA
1	Banco	6.000,00	45,70%
2	Activos fijos	5.050,00	54,30%
	Total activos	11.050,00	100%
3	Cuentas por pagar	7.500,00	37,47%
4	Documentos por pagar	4.494,86	62,53%
	Total pasivo	11.994,86	100%
5	Capital social	62.406,77	100%
	Total patrimonio	62.406,77	100%

Elaborado por: La autora

Análisis

Como se puede observar la empresa mantiene un porcentaje alto en los activos, del total de los pasivos el 90% se refiere a la cuenta por pagar, en el informe se puede concluir que tiene una estabilidad para que siga en marcha, resaltando que es importante elevar los ingresos corrientes para tener una mayor fluidez en las actividades diarias.

4.5.2 Análisis Horizontal.

Tabla 59
Análisis Horizontal.



Más de lo que esperas...

Empresa Tecnoscape

Análisis Horizontal

Definición:

Logra determinar la variación ya sea absoluta o relativa que los estados financieros hayan sufrido en un período específico, muestra el crecimiento y decrecimiento de las cuentas.

Fórmula:

$$\text{Variación Absoluta} = \text{Periodo actual} - \text{Periodo anterior}$$

$$\text{Variación Relativa} = \left(\frac{\text{periodo actual}}{\text{Periodo anterior}} - 1 \right) \times 100$$

Análisis

- El análisis horizontal es complementado con el resultado análisis vertical, para la toma de decisiones.
- Los resultados obtenidos en el análisis permiten ser comparados, con los objetivos de crecimiento y desempeño.

Elaborado por: La autora

Ejemplo

ITEM	CUENTA	AÑO 2020	AÑO 2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
1	Banco	6.861,00	6.000,00	-861,00	-25,11
2	Activos fijos	2.350,00	5.050,00	2.700,00	19,28
	Total activos	9.211,00	11.050,00	1.839,00	10,55
3	Cuentas por pagar	5.800,00	7.500,00	1.700,00	-62,96
4	Documentos por pagar	3.874,86	4.494,86	620,00	-57,14
	Total pasivo	9.674,86	11.994,86	2.320,00	-38,85
5	Capital social	61.680,77	62.406,77	726,00	4,85
	Total patrimonio	61.680,77	62.406,77	726,00	4,85

Elaborado por: La autora

Análisis

Respecto a la tabla anterior se analizan los estados de dos años diferentes, describiendo los cambios que han tenido las cuentas, en donde se puede observar en los ingresos un aumento en activos fijos, de acuerdo con los resultados se detallan una reducción en la liquidez de la empresa, las variaciones que se han mantenido son aceptables, los rangos de crecimiento se han logrado.

4.5.3 Indicadores financieros.

Para el análisis de los índices financieros en la empresa Tecnoscape es importante tomar en cuenta los siguientes:

- De liquidez corriente
- De endeudamiento total
- De rentabilidad neto

Tabla 60

Indicador financiero de liquidez.



Más de lo que esperas...

Empresa Tecnoscape

Indicadores: De liquidez Corriente

Definición:

Mediante la aplicación de la fórmula se puede conocer la liquidez de la empresa y realizar pagos a corto plazo.

Fórmula:

$$Liquidez = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Análisis

Para el análisis si el resultado es:

Mayor a 1: La empresa está en la capacidad de cubrir las deudas a corto plazo.

Menor a 1: no posee recursos para cumplir las obligaciones.

Elaborado por: La autora

Ejemplo

$$\text{Liquidez corrientes} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Liquidez corrientes} = \frac{6.000,00}{7.500,00}$$

$$\text{Liquidez corrientes} = 0,80$$

Tabla 61

Índice financiero de endeudamiento total.



Más de lo que esperas...

Empresa Tecnoscape

Indicadores: De endeudamiento total

Definición:

El endeudamiento total se evalúa para conocer el grado de apalancamiento y conocer la autonomía financiera de la empresa.

Fórmula:

$$\text{Endeudamiento total} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{activo total}} \times 100$$

Análisis:

Si obtenemos un resultado mayor al 50% muestra que los acreedores mantienen un nivel alto de participación en el financiamiento.

Si el resultado es menor al 50% el nivel está bajo del financiamiento de los acreedores.

Elaborado por: La autora

Ejemplo

$$\text{Endeudamiento total} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{activo total}} * 100$$

$$\text{Liquidez corrientes} = \frac{11.050,00}{11.994,86} * 100$$

$$\text{Liquidez corrientes} = 92\%$$

Tabla 62
Indicador de rentabilidad neta.



Más de lo que esperas...

Empresa Tecnoscape

Indicadores: De rentabilidad neta

Definición:

Muestra la cantidad de activos que mantiene la empresa reduciendo los gastos efectuados en un período establecido.

Fórmula

$$\text{Rentabilidad neta de activo} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}}$$

Análisis

Para analizar este indicador se obtiene de la siguiente manera:

Por cada dólar que es vendido en la empresa se genera una cantidad y es la utilidad neta.

Elaborado por: La autora

Ejemplo

$$\text{Rentabilidad neta de activo} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}}$$

$$\text{Rentabilidad neta de activo} = \frac{6.955,23}{11.050,00}$$

$$\text{Rentabilidad neta de activo} = 0,64$$

Análisis

Mediante la aplicación de los indicadores financieros se logra, identificar que la empresa Tecnoscape mantiene mayores cuentas por pagar que no logra ser cubierta de forma inmediata, en el análisis de endeudamiento se permite observar que la empresa mantiene estable y controladas la cuentas con terceros. La rentabilidad nos refleja que la empresa por cada dólar invertido está generando una ganancia de 0,64 que es aceptable pero se debe implementar estrategias para este valor seguir incrementando.

CAPÍTULO V VALIDACIÓN

5.1 Introducción

La validación se lleva a cabo mediante la presentación al final de la investigación ante los integrantes del tribunal, el director del trabajo de titulación y los oponentes designados, profesionales con el conocimiento suficiente que guían a los propósitos deseados.

Introducción

5.2 Descripción del estudio

5.2.1 Objetivo

Validar el manual administrativo, contable y financiero elaborado para la empresa Tecnoscape.

5.2.2 Equipo de validación

El equipo de trabajo que participó en la propuesta planteada está conformado por:

Elaboración

- Autor

Validadores

- Director de titulación
- Docentes oponentes
- Gerente de la empresa

5.3 Metodología de verificación

El método que se aplicó para la validación de la propuesta permitió conocer datos estadísticos, que son de utilidad para la comprobación, si el proyecto es viable y garantiza reducir las debilidades encontradas tanto en la gestión administrativa, contable y financiera de la empresa.

5.3.1 Factores de validación

Se tomó como referencia las variables de la propuesta administrativa, contable y financiera para obtener los indicadores que serán evaluados por el gerente de la empresa y los docentes que intervienen en la elaboración del presente proyecto.

Tabla 63
Factores de validación.

Propuesta	Indicador
Administrativa	Isologo
	Misión
	Visión
	Valores corporativos
	Principios
	Objetivos estratégicos
	Políticas administrativas
	Organigrama estructural
	Mapa de procesos
	Manual de procedimientos
	Matriz de riesgos
	Manual de procedimientos
	Diagrama de flujo
	Flujos de operaciones
Manual de funciones	
Contable y financiera	Catálogo de cuentas
	Dinámica de cuentas
	Estructura de los estados financieros
	Ejercicio contable
	Análisis financieros
	Indicadores financieros

Elaborado por: La autora

Tabla 64
Matriz de validación directora de trabajo de grado.

N°	Variable	Indicadores	Mgs. Rocío Espinoza		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
1	PROPUESTA ADMINISTRATIVA	¿Cómo evalúa a la misión?	X		
2		¿Cómo evalúa a la visión?	X		
3		¿Cómo evalúa a los valores y principios corporativos?		X	
4		¿Cómo evalúa a los objetivos estratégicos?		X	
5		¿Cómo evalúa a las políticas administrativas?	X		
6		¿Cómo evalúa el organigrama?		X	
7		¿Cómo evalúa el mapa de procesos?	X		
8		¿Cómo evalúa la matriz de riesgos?		X	
9		¿Cómo evalúa el manual de procedimientos?	X		
10		¿Cómo evalúa los flujogramas?	X		
11		¿Cómo evalúa los flujos de operación?	X		
12		¿Cómo evalúa el manual de funciones?	X		
13	PROPUESTA CONTABLE FINANCIERA	¿Cómo evalúa plan de cuentas?	X		
14		¿Cómo evalúa la dinámica de cuentas?		X	
15		¿Cómo evalúa la estructura de los Estados Financieros	X		
16		¿Cómo evalúa el ejercicio contable?		X	
RESULTADO			10	6	0
FECHA			06/06/2022		
FIRMA					

Elaborado por: La autora

Tabla 65
Matriz de validación de docente 1.

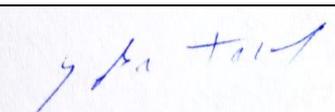
No.	Variable	Indicadores	Dra. Alba Cevallos		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
1	PROPUESTA ADMINISTRATIVA	¿Cómo evalúa a la misión?		X	
2		¿Cómo evalúa a la visión?		X	
3		¿Cómo evalúa a los valores y principios corporativos?	X		
4		¿Cómo evalúa a los objetivos estratégicos?		X	
5		¿Cómo evalúa a las políticas administrativas?		X	
6		¿Cómo evalúa el organigrama?	X		
7		¿Cómo evalúa el mapa de procesos?		X	
8		¿Cómo evalúa la matriz de riesgos?		X	
9		¿Cómo evalúa el manual de procedimientos?		X	
10		¿Cómo evalúa los flujogramas?		X	
11		¿Cómo evalúa los flujos de operación?		X	
12		¿Cómo evalúa el manual de funciones?		X	
13	PROPUESTA CONTABLE FINANCIERA	¿Cómo evalúa el plan de cuentas?		X	
14		¿Cómo evalúa la dinámica de cuentas?		X	
15		¿Cómo evalúa la estructura de los Estados Financieros		X	
16		¿Cómo evalúa el ejercicio contable?		X	
RESULTADO			2	14	0
FECHA			20-05-2022		
FIRMA					

Tabla 66
Elaborado por: La autora
Matriz de validación docente 2.

No.	Variable	Indicadores	Dr. Vinicio Saraúz		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
1	PROPUESTA ADMINISTRATIVA	¿Cómo evalúa a la misión?			
2		¿Cómo evalúa a la visión?	X		
3		¿Cómo evalúa a los valores y principios corporativos?	X		
4		¿Cómo evalúa a los objetivos estratégicos?	X		
5		¿Cómo evalúa a las políticas administrativas?	X		
6		¿Cómo evalúa el organigrama?	X		
7		¿Cómo evalúa el mapa de procesos?	X		
8		¿Cómo evalúa la matriz de riesgos?		X	
9		¿Cómo evalúa el manual de procedimientos?	X		
10		¿Cómo evalúa los flujogramas?	X		
11		¿Cómo evalúa los flujos de operación?	X		
12		¿Cómo evalúa el manual de funciones?	X		
13	PROPUESTA CONTABLE FINANCIERA	¿Cómo evalúa el plan de cuentas?	X		
14		¿Cómo evalúa la dinámica de cuentas?	X		
15		¿Cómo evalúa la estructura de los Estados Financieros	X		
16		¿Cómo evalúa el ejercicio contable?	X		
RESULTADO			15	1	0
FECHA			30 mayo 2022		
FIRMA					

Elaborado por: La autora

Tabla 67
Matriz de validación del gerente de la empresa.

No.	Variable	Indicadores	Ing. Sebastián Freire		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
1	PROPUESTA ADMINISTRATIVA	¿Cómo evalúa a la misión?			
2		¿Cómo evalúa a la visión?	X		
3		¿Cómo evalúa a los valores y principios corporativos?	X		
4		¿Cómo evalúa a los objetivos estratégicos?	X		
5		¿Cómo evalúa a las políticas administrativas?	X		
6		¿Cómo evalúa el organigrama?	X		
7		¿Cómo evalúa el mapa de procesos?	X		
8		¿Cómo evalúa la matriz de riesgos?	X		
9		¿Cómo evalúa el manual de procedimientos?	X		
10		¿Cómo evalúa los flujogramas?	X		
11		¿Cómo evalúa los flujos de operación?	X		
12		¿Cómo evalúa el manual de funciones?	X		
13	PROPUESTA CONTABLE FINANCIERA	¿Cómo evalúa el plan de cuentas?	X		
14		¿Cómo evalúa la dinámica de cuentas?	X		
15		¿Cómo evalúa la estructura de los Estados Financieros	X		
16		¿Cómo evalúa el ejercicio contable?	X		
RESULTADO			16	0	0
FECHA			06 junio 2022		
FIRMA					

5.3.2 Método de calificación

Elaborado por: La autora

El método que se utilizará para la validación de la propuesta del proyecto será la siguiente:

Tabla 68
Método de calificación.

Calificación	Detalle	Equivalencias
3	Muy aplicable	100%
2	aplicable	70%
1	Poco aplicable	30%

Elaborado por: La autora

5.4 Resultados

5.4.1 Calificación e interpretación

Detalle	Calificación	Frecuencia	Calificación * frecuencia	Porcentaje
Muy aplicable	3	43	129	67,19
aplicable	2	21	42	21,88
Poco aplicable	1	0	0	0
Total	3	64	169	89,07

Elaborado por: La autora

Análisis

Una vez obtenido el resultado de la validación de la propuesta por parte de la directora, docentes y gerente. Analizando los porcentajes que determinan la aceptación del Manual administrativo, contable y financiero para le empresa Tecnoscape de Ibarra, provincia de Imbabura Ecuador, es muy aplicable con un porcentaje de validación 89,07%.

CONCLUSIONES

Se logró fundamentar las conceptualizaciones básicas, haciendo referencia a los temas y conceptos tratados en la investigación, mismos que fueron base para validar la propuesta y sustentar científicamente la herramienta planteada como es el manual administrativo contable y financiero para la empresa Tecnoscape.

La metodología de la investigación permitió establecer las técnicas para el presente trabajo, el cual fue mixto, debido a que se utiliza cualitativas como la entrevista y cuantitativas las encuestas, para medir las variables e indicadores que contribuyeron al desarrollo del diagnóstico situacional, para obtener los resultados esperados.

Con el diagnóstico se consiguió identificar que la empresa no cuenta con un plan estratégico, lo que con lleva a mantener una administración con falencias, la información contable no es entregada en períodos razonables para la toma acertada de decisiones.

Mediante la propuesta se logró el diseño de un manual administrativo contable y financiero con instrumentos adecuados para llevar una planificación, organización, dirección y control que favorecen a los aspectos internos de la empresa, también se incluyen elementos contables y financieros que permitan establecer lineamientos para optimizar los recursos.

La validación del manual administrativo, contable y financiero permite que, a través de profesionales de alto nivel, se establezca y verifique que los contenidos sean los adecuados para la implementación y contribuyan en el desarrollo de las actividades en la empresa Tecnoscape.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación del presente manual administrativo, contable financiero, en la empresa Tecnoscape que le permitirá contar con un instrumento guía para mejorar el desarrollo de las actividades internas e incrementar los ingresos, realizando el seguimiento y evaluación para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Socializar el manual los procedimientos, políticas planteadas con los empleados y directivos para conocimiento de todos los que conforman la empresa, y generar un mejor rendimiento interno entre los involucrados, logrando que el desarrollo de las actividades sea de una forma óptima y eficiente.

Establecer una correcta gestión empresarial en la empresa, aplicando una adecuada estructura funcional y de procedimientos, permitiendo que la administración interna y el área contable dispongan del personal capacitado y la segregación de funciones sea idónea para cumplir con los objetivos planteados.

Implementar un sistema contable para generar información de forma oportuna y óptima para un realizando el control tanto a los aspectos económico y mantener el control de inventario de esta forma obtener resultados que permitan conocer la situación real de la empresa y tomar las decisiones correcta.

Realizar capacitaciones y actualizaciones constantes al personal, en temas administrativos y contables especialmente en lo normativo, tributario y legal para el desarrollo de las actividades de una manera efectiva y no tener problemas externos por causa de desconocimiento con los entes reguladores.

REFERENCIAS

- Acosta, R. (2019). *Flujograma. Colombia, Ecoediciones*
- ANAYA, H. O. (2021). Indicadores financieros. *Análisis Financiero Aplicado, Bajo NIIF 16 Edición*, 191–202. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1dp0wtc.10>
- Ávalos, J. (2017). *ELEMENTOS DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA*.
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-203616-Libro Elemento De Ing Administracion.pdf>
- Áviles, V. (2020). *Las Pymes en Ecuador*. Alfaguara.
- Cano, C. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. 20.
<https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carchi Arias, K. L., Crespo García, M. K., González Malla, S. E., & Romero Romero, E. J. (2020). Índices Financieros, La Clave De La Finanzas Administrativa Aplicada a Una Empresa Manufacturera. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 26–50.
<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1193>
- CÓDIGO TRIBUTARIO*. (2018). Recuperado de
<https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CÓDIGO TRIBUTARIO.pdf>
- CÓDIGO LABORAL [CL]* . Art.347 25 de septiembre de 2012 (Ecuador).
- Cuasapud, B. (2016). *Organigrama Empresarial*. 175(4), 2006–2007.
- Elizalde, K. (2019). *El proceso contable según las normas internacionales de información financiera*. 257. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.813>
- Fernández, R. (2020). *Participación de los sectores económicos en el producto bruto mundial*

(PIB) mundial desde 2006 hasta 2018.

Garcés Paez, H. (2018). *Investigación Científica* (p. 18).

https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala

González, C. (2016). *Plan estratégico de negocios. 1*, 64.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_158/recursos/e-books/16062015/metodologia.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2019). *Ventas totales en miles de dólares por Sectores económicos*.

<https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadísticasEmpresariales/Dportada>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2021). *Estadísticas Laborales*.

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-laborales-octubre-2021/>

Lopez, F. (2012). *Guia Metodológica para la elaboración de un flujograma*.

[https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/12095/5/GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE UN FLUJOGRAMA.pdf](https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/12095/5/GUIA%20METODOL%C3%93GICA%20PARA%20LA%20ELABORACI%C3%93N%20DE%20UN%20FLUJOGRAMA.pdf)

Macías, M. (2017). *Gestión de procesos*. [https://personal.uca.es/wp-](https://personal.uca.es/wp-content/uploads/2018/03/1237151097_652011132928.pdf)

[content/uploads/2018/03/1237151097_652011132928.pdf](https://personal.uca.es/wp-content/uploads/2018/03/1237151097_652011132928.pdf)

Mantilla, S. (2018). *Auditoria del Control Interno*. [https://www.ecoediciones.com/wp-](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf)

[content/uploads/2018/04/Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf)

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. [https://corladancash.com/wp-](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-)

[content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-)

Rocha.pdf

Observatorio Iberoamericano de las MiPyme. (2021). *MIPYME mipyme en Iberoamérica*. 69.

Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial Macro EIRL

Quindemil, E. (2014). La información y la comunicación en la gestión organizacional.

Bibliotecas Anales de Investigación, 10(10), 54–67.

Schettini, P. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*.

[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo___.-](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo___.-Cortazzo_CATEDRA_.pdf-PDFA.pdf?sequence=1)

[Cortazzo CATEDRA .pdf-PDFA.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo___.-Cortazzo_CATEDRA_.pdf-PDFA.pdf?sequence=1)

Schmidtke, T. (2018). *Los sectores económicos en América Latina y su participación en los perfiles exportadores*. 10.

Servicio de Rentas Internal, S. (2020). Régimen Impositivo Para Microempresas. *Srinforma*,

9. https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/c43fa8ba-ef9a-447c-b04b-0394afac642a/Enlace_4.pdf

Sulca, G. (2016). *ANALISIS FINANCIERO*. 9.

http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21004/1/Analisis_financiero.pdf

Superintendencia de Compañías. (2020). *Plan de Cuentas*.

[https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/info_fin/otros/PLAN DE CUENTAS.pdf](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/info_fin/otros/PLAN_DE_CUENTAS.pdf)

Thompson, I. (2020). *Tipos de Organigramas*.

Villafuerte, C. (2018). *MANUAL DE FUNCIONES PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIOS*.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>

Vivanco, M. E. (2017). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN.*

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Zapata, P. (2017). *Contabilidad General* (Alfaomega (Ed.)).

ANEXOS

Anexo A: Entrevistas

Universidad Técnica del Norte
Facultad de Ciencia Administrativas y Económicas
Entrevista Gerente

Nombre:**Fecha:****Título**

Modelo de entrevista para la elaboración de un manual administrativo contable y financiero para la empresa Tecnoscape Ibarra.

Preguntas

1. ¿La empresa cuenta con una misión, visión?
2. ¿Cuáles son las políticas institucionales de la empresa?
3. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?
4. ¿Se ha indicado las funciones de los trabajadores por escrito, de acuerdo con el puesto de trabajo?
5. ¿Cuáles son los procesos que se realizan en la empresa, estos lo mantienen por escrito, considera que es importante?
6. ¿Conoce usted los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa y están formalizados a través de un documento escrito?
7. ¿Se realiza capacitaciones periódicas a los trabajadores para mejorar las habilidades y competencias?
8. ¿Los trabajadores cuentan con equipo de protección para realizar las actividades?
9. ¿Conoce usted los riesgos que pueden afectar a la empresa, describa?

10. ¿Se mantiene una planificación para realizar mantenimiento preventivo a la maquinaria?
11. ¿Mantiene un control y hace un seguimiento a las actividades administrativas?
12. ¿Cómo previene los riesgos laborales en los empleados?
13. ¿En la empresa se cumplen las obligaciones laborales y tributarias a tiempo?
14. ¿Cómo se encuentra el ambiente laboral en la empresa?
15. ¿Cree usted que es importante la implementación de un manual administrativo contable y financiero?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad Técnica del Norte
Facultad de Ciencia Administrativas y Económicas
Entrevista Contadora

Nombre:

Fecha:

Título

Modelo de entrevista para la elaboración de un Manual administrativo contable y financiero para la empresa Tecnoscape Ibarra.

Preguntas

1. ¿Se mantiene un registro de todos los activos fijos?
2. ¿Se realiza un control periódico de los activos fijos?
3. ¿Se lleva un inventario de todos los productos en stock
4. ¿Cómo se controla el inventario?
5. ¿Los registros contables los realiza diariamente?
6. ¿Mantiene un plan de cuentas para la empresa?
7. ¿Elabora estados financieros, con qué frecuencia?
8. ¿Presenta informes financieros al gerente para la toma de decisión correspondiente?
9. ¿Cuenta con algún sistema informático para el apoyo del proceso contable?
10. ¿Cuáles son los entes reguladores?
11. ¿Se han implementado procedimiento de control interno?
12. ¿A todos los clientes se le emite factura de los servicios brindados?
13. ¿Cuenta con un archivo organizado de la información financiera?
14. ¿Existe una persona asignada para el control de las ventas?
15. ¿Las obligaciones tributarias de la empresa se las realiza en los plazos establecidos?
16. ¿Ha mantenido alguna sanción por parte de los organismos supervisores?
17. ¿Al iniciar el año se elabora un presupuesto anual para un control?
18. ¿El promedio de ingreso mensual que mantiene?
19. ¿La empresa analiza los indicadores financieros?
20. ¿Los ingresos promedio anuales cubren los gastos de la empresa?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo B: Encuestas

Universidad Técnica del Norte
Facultad de Ciencia Administrativas y Económicas
Encuesta Empleados

Fecha:**Título**

Modelo de entrevista para la elaboración de un Manual administrativo contable y financiero para la empresa Tecnoscape Ibarra.

Preguntas

1. ¿Qué tiempo trabaja en la empresa?

Meses a 1 años	
1 a 3 años	
3 a 5 años	

2. ¿Conoce muy bien las obligaciones y deberes que tiene en la institución?

	Si
	No

3. Las actividades que usted desempeña se guían de acuerdo a un manual de funciones?

	Si
	No

4. ¿Las capacitaciones que la empresa le brinda con de tema relacionado con su puesto de trabajo?

Si		
No		

5. ¿Las actividades que usted realiza son evaluadas de forma continua?

Diario	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

Nunca	
-------	--

6. ¿Ha recibido equipo de protección para realizar el trabajo?

Semestral	
Anual	
Nunca	

Ambiente laboral

		Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7	¿La empresa cumple con las medidas de seguridad para asegurar su bienestar?				
8	¿El espacio es adecuado para realizar las actividades encomendadas?				
9	¿Existe el número de trabajadores adecuado para las actividades?				
10	¿Tiene los materiales requeridos para realizar su trabajo?				
11	¿Existe una buena comunicación con el jefe?				
12	¿Existe una buena comunicación entre compañeros?				
13	¿Ha recibido bonificaciones cuando hace trabajos extras?				

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Universidad Técnica del Norte
Facultad de Ciencia Administrativas y Económicas
Encuesta cliente

Fecha:

Título

Modelo de entrevista para la elaboración de un Manual administrativo contable y financiero para la empresa Tecnoscape Ibarra.

Preguntas

1. Con que frecuencias visita la empresa

Semanal	
Quincenal	
Semestral	

2. El trabajo que usted ha recibido de la empresa ha sido

Bueno	
Malo	

3. El productos y servicio que brindan en la empresa Tecnoscape son

Bueno	
Malo	

4. El productos y servicio que brindan en la empresa Tecnoscape son:

Bueno	
Malo	

5. El tiempo que se demora en atenderle usted cree que es:

Normal	
Lenta	

6. El precio de los productos es:

Barato	
Cómodo	
Costoso	

7. Usted ha sido beneficiario de algún descuento o promoción de la empresa Tecnoscape

Si	
No	
No sabe	

8. Los servicios y productos que usted ha adquirido mantienen garantía

Si tiene	
No tiene	
No sabe	

9. Los productos que brinda la empresa Tecnoscape se adaptan a su necesidad

A veces	
Nunca	

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo C: Modelo de ficha de observación

Ficha de Observación

Empresa:	
Fecha:	
Hora:	

Objetivo:

Detalles a observa:
Aspectos internos:
Aspectos externos

Firmas

Anexo D: Certificado del Urkund**Document Information**

Analyzed document	Trabajo de Titulación Dayana Mena.docx (D137037820)
Submitted	2022-05-18T19:22:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	ddespinoza@utn.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	ddespinoza.utn@analysis.orkund.com

Anexos E: Realizando entrevista y encuestas.**Anexo G: Taller mecánico Tecnoscape.**