



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TESIS DE GRADO

**Previa a la obtención del título de:
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**“DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN JEPI PERFORMANCE SERVICIO TECNICO
AUTOMOTRIZ, UBICADO EN LA CIUDAD DE PUYO,
PROVINCIA DE PASTAZA”**

**ANA CECILIA LÓPEZ UREÑA
BLANCA ELIZABETH BARROSO GUAMÁN**

PUYO – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

Certificamos que la tesis ha sido revisada en su totalidad, por lo que queda autorizada su presentación.

Ing. Javier Alonso Viñán Carrera
DIRECTOR DE TESIS

Ing. Alba Karina Olivo Cobos
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Nosotras, Ana Cecilia López Ureña y Blanca Elizabeth Barroso Guamán, estudiantes de la carrera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado Facultad de Administración de Empresas, declaramos que las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación son en su totalidad de nuestra autoría.

Ana Cecilia López Ureña
Blanca Elizabeth Barroso Guamán

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi madre por ser un pilar fundamental en el desarrollo de mi personalidad que con su ejemplo de esfuerzo, apoyo y sacrificio han formado en mí valores y virtudes que hacen grande al ser humano para poder culminar mis estudios.

A mi esposo que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo.

A mis hijos me han dado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

ANA C. LOPEZ UREÑA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposo, hijo y padres por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

BLANCA E. BARROSO GUAMAN

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme, darme salud, fuerza y el deseo para poder alcanzar mis metas y hacer realidad este sueño anhelado, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi esposo y mis hijos, porque han sido mis fieles compañeros, que me han ayudado a luchar y continuar dándome fuerzas y palabras de aliento cuando ya desvanecía, diciéndome tú puedes, al final del túnel siempre habrá una luz. Gracias mis negritos por todo el cariño y comprensión.

A mi hermano, porque somos amigos incondicionales de toda la vida, ya que juntos hemos compartido triunfos y fracasos, siempre supe que podía contar contigo, doy gracias a Dios por tenerte.

A mi familia, y amigos quienes de una u otra manera han influido positivamente en mí y me han brindado una palabra de aliento.

A mi compañera Elizabeth, porque más que mi compañera, te has convertido en mi amiga. Gracias por aceptarme como soy, y por confiar en mí juntas hemos hecho realidad este sueño.

A mi director de tesis quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

“Ahora puedo decir que todo lo que somos es gracias a todos ustedes”

ANA C. LOPEZ UREÑA

AGRADECIMIENTO

Primeramente deseo agradecer especialmente a Dios por ser fuente de motivación en los momentos de angustia y después de varios esfuerzos, dedicación, aciertos y reveses que caracterizaron el desarrollo de mi formación profesional y que con su luz divina me guio para no desmayar por este camino que hoy veo realizado.

A mi esposo e hijo quienes fueron mi inspiración de ser cada día mejor, por su gran apoyo y cariño para la realización de este trabajo el cual hizo posible ver culminada mi meta.

A mis padres, por hacer de mí una mejor persona a través de su ejemplo de honestidad y entereza por lo que siempre han sido una guía a lo largo de mi vida.

A mi compañera de tesis Anita que me ha brindado su amistad incondicional, comprensión y paciencia.

Agradezco a los profesores y Director de tesis, por el apoyo brindado al haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de este proyecto en las instalaciones de la escuela.

BLANCA E. BARROSO GUAMAN

RESUMEN

El presente trabajo investigativo es el “Diseño e implementación de un sistema de control interno en JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz, ubicado en la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza”, siendo su principal objetivo implementar un sistema de control interno en la empresa JEPI con el fin de obtener información financiera apropiada y oportuna, que nos servirá como una herramienta de planeación, control y toma de decisiones. Se aplicó el método de estudio descriptivo, deductivo, encuestas, entrevistas, observación directa, bibliografía y páginas web. Se concluye que el control interno que se venía aplicando en JEPI, no reúne las condiciones técnicas básicas, lo que genera desfases contables y administrativos, posee información contable limitada, el flujo de información no es el adecuado, de igual manera el sistema organizacional, el manejo financiero es deficiente imposibilitando a los propietarios tomar decisiones. Se recomienda que en la empresa JEPI, para un adecuado control interno de las operaciones financieras y administrativas debe de manera urgente aplicar un sistema de control interno que oriente y posibilite optimizar el recurso humano y económico, todo en función de mejorar la calidad del servicio hacia los clientes.

SUMMARY

The main objective of implementing a system of internal control is to have appropriate, timely and detailed financial information that it will serve as a tool for planning, control and decision making, which is why small and medium enterprises should design strategies management and support according to their characteristics that enhance their competitiveness. The information that the owner needs to manage effectively and efficiently a company includes financial information on costs and revenues, as relevant non-financial information about the productivity, quality and other key success factors of a company. The internal control system will help us know the exact inventory of spare parts, employee productivity, to know the history of the vehicles that have been serviced, total and unit costs of production, this system will allow them to plan for future to avoid unexpected; will be fundamental for the owner and his staff have the necessary resources to do their jobs on time and meet the goals of the business base, since resources are limited and the owner must be based on accurate data to make decisions that provide optimal returns for the company and reduce costs. JEPI performance automotive service throughout the process of designing and implementing the system of internal control must prepare procedures which are those that are the backbone to properly carry out its activities, establishing responsibilities for staff working, generating useful and necessary information establishing security measures, control and self-control and objectives involved in the fulfillment of the objectives and consequently the development of the company. **NOOOO**

ÍNDICE GENERAL

CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vii
SUMARY.....	viii
INDICE GENERAL	ix
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1 Formulación del Problema	2
1.1.1.1 Delimitación del problema.....	2
1.2 Justificación	2
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes Investigativos.....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos	5
2.2 Fundamentación Teórica.....	6
2.2.1 Diseño, implementación de controles internos	6
2.2.2 Sistema de facturación	7
2.2.3 Sistema Contable.....	9
2.2.4 Control para mantenimiento periódico del vehículo	10
2.2.5 Distribución adecuada de una empresa	13
2.2.6 Sistema de control interno.....	14
2.2.6.1 Elementos del control interno	18
2.2.6.2 Componentes.....	19

2.2.6.3 Ambiente de control.....	19
2.2.6.4 Evaluación de riesgos.....	20
2.2.6.5 Actividades de control.....	20
2.2.6.6 Responsabilidad del Control Interno.....	21
2.2.6.7 Diseño del Sistema de Control Interno	21
2.2.6.7.1 Organización de la Función de Control Interno	22
2.2.6.7.2 Plan de Desarrollo de la Función de Control Interno	22
2.2.6.7.3 Análisis de los Riesgos de Control Interno	23
2.2.6.7.4 Plan de Trabajo para la Documentación y Formalización de Procesos y Procedimientos	23
2.2.6.7.5 Uso de Manuales como Herramienta de Control Interno.....	24
2.2.7 COSO I.....	25
2.2 Hipótesis o idea a defender.....	26
2.3.1 Hipótesis General	26
2.3.2 Hipótesis Específicas.....	26
CAPÍTULO III.....	29
3. MARCO METODOLÓGICO	29
3.1 Modalidad de la investigación	29
3.2 Tipos de Investigación.....	29
3.2.1 Investigación Descriptiva.....	29
3.2.2 Investigación de Campo	30
3.3 Población y Muestra.....	30
3.3.1 Muestra.....	30
3.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos.....	33
3.4.1 Fuentes y técnicas de investigación	33
3.4.1.1 Fuentes primarias	34
3.4.1.2 Fuentes secundarias.....	34
3.4.2 De las encuestas aplicadas a los clientes.....	35
3.4.3 De la encuesta aplicada a los empleados.....	45
3.4.4 Comprobación de la Hipótesis.....	55
CAPÍTULO IV.....	59
4. MARCO PROPOSITIVO	59
4.1 Título.....	59

4.1.1 Fines	59
4.1.2 Objetivo general	59
4.1.3 Objetivo específicos	59
4.2 Fundamentación.....	60
4.2.1 Normas de Control Interno.....	60
4.2.2 Responsabilidades del Sistema	60
4.2.3 Descripción del Sistema.....	60
4.2.4 Desarrollo del Sistema de Control Interno	62
4.2.4.1 Fase I. Diagnóstico.....	62
4.2.4.1.1 Análisis y diagnóstico de la Empresa.....	62
4.2.4.1.2 Aplicación del FODA	64
4.2.4.1.2.1 Propuestas de acuerdo al resultado.....	66
Misión, Visión y Valores	66
Organigrama estructural.....	66
Funciones del Personal propuesto	67
4.2.4.2 Fase II Procesamiento	69
4.2.4.2.1 Ambiente de Control.....	69
4.2.4.2.2 Evaluación de Riesgos	76
4.2.4.2.3 Actividades de Control.....	81
4.2.4.2.4 Información y Comunicación.....	84
4.2.4.2.5 Supervisión.....	87
4.2.4.3 Fase III Resultados.....	90
4.2.4.3.1 Conclusiones y recomendaciones	90
4.2.4.3.2 Valoración de Riesgos y Actividades.....	95
Conclusiones	117
Recomendaciones.....	118
Bibliografía	119
Linkografía.....	120
ANEXO 1 Ficha de Observación.....	122
ANEXO 2 Encuesta a los clientes.....	123
ANEXO 3 Encuesta a los empleados.....	125
ANEXO 4 Fotografías	127

Anexo 5. RUC de la Empresa	131
Anexo 6. Calificación Artesanal	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes del sistema de control interno	16
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente.....	27
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente.....	28
Tabla 4 Usuarios de JEPI performance servicio automotriz	30
Tabla 5 Muestra	32
Tabla 6 Calificación al servicio.....	35
Tabla 7 Sistema de control interno y desarrollo.....	36
Tabla 8 Comparación de precios.....	37
Tabla 9 Seguimiento pormenorizado del vehículo.....	38
Tabla 10 Se otorga descuentos a los clientes	39
Tabla 11 Repuestos utilizados por la empresa	40
Tabla 12 Calificación al tiempo de entrega del vehículo	41
Tabla 13 Cómo calificaría el servicio que brinda la empresa	42
Tabla 14 Información sobre la situación real del vehículo	43
Tabla 15 Recomendaría a la empresa.....	44
Tabla 16 Calificación del sistema de control interno de la empresa	45
Tabla 17 Manual de Procedimientos.....	46
Tabla 18 Registro de los vehículos que han sido atendidos	47
Tabla 19 Planes estratégicos	48
Tabla 20 Se cuenta con una oficina de contabilidad	49
Tabla 21 Capacitación para el personal	50
Tabla 22 Observaciones por parte de los clientes	51
Tabla 23 Las herramientas recibidas bajo inventario.....	52
Tabla 24 Remuneración de acuerdo a la producción	53
Tabla 25 Control de stock de repuestos necesario	54
Tabla 26 Frecuencia observadas	56
Tabla 27 Frecuencias esperadas.....	57
Tabla 28 Chi cuadrado	57
Tabla 29 Formulario de solicitud de información general	63

Tabla 30 Información de la administración	63
Tabla 31 Conclusiones	64
Tabla 32 Conclusiones y recomendaciones Ambiente de Control.....	91
Tabla 33 Conclusiones y recomendaciones Evaluacion de riesgos	92
Tabla 34 Conclusiones y recomendaciones Actividades de Control	93
Tabla 35 Conclusiones y recomendaciones Informacion y Comunicación	94
Tabla 36 Conclusiones y recomendaciones Supervisión	95
Tabla 37 Valoración de Riesgos y Actividades	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Estructura de control	25
Gráfico 2 Calificación al servicio	35
Gráfico 3 Sistema de control interno y desarrollo.....	36
Gráfico 4 Comparación de precios.....	37
Gráfico 5 Seguimiento pormenorizado del vehículo.....	38
Gráfico 6 Se otorga descuentos a los clientes	39
Gráfico 7 Repuestos utilizados por la empresa	40
Gráfico 8 Calificación al tiempo de entrega del vehículo.....	41
Gráfico 9 Cómo calificaría el servicio que brinda la empresa del vehículo.....	42
Gráfico 10 Información sobre la situación real del vehículo	43
Gráfico 11 Recomendaría a la empresa.....	44
Gráfico 12 Calificación del sistema de control interno de la empresa.....	45
Gráfico 13 Manual de Procedimientos.....	46
Gráfico 14 Registro de los vehículos que han sido atendidos.....	47
Gráfico 15 Planes estratégicos	48
Gráfico 16 Se cuenta con una oficina de contabilidad	49
Gráfico 17 Capacitación para el personal	50
Gráfico 18 Observaciones por parte de los clientes	51
Gráfico 19 Las herramientas recibidas bajo inventario.....	52
Gráfico 20 Remuneración de acuerdo a la producción inventario	53
Gráfico 21 Control de stock de repuestos necesario	54
Gráfico 22 Campana de Gauss.....	58
Gráfico 23 Fases del Control Interno	61
Gráfico 24 FODA.....	65

Gráfico 25 Misión, Visión y Valores	66
Gráfico 26 Organigrama estructural.....	66

INTRODUCCIÓN

El hombre a medida que ha pasado el tiempo ha inventado mecanismos cada vez más sofisticados para satisfacer sus necesidades primordiales para así facilitar su convivir. Al mismo tiempo que el hombre evoluciona, aumentan sus necesidades y su ambición de mejorar su estilo de vida. para ello se debe proporcionar un cambio radical en la forma de administrar pasando de un sistema totalmente empírico a uno que permita el mejoramiento de los servicios, utilizando herramientas modernas como la ciencia y tecnología, capaz de poder solventar a un mercado más amplio.

El CAPÍTULO I, inicia con el Planteamiento del PROBLEMA, formulación del problema, delimitación del problema, justificación, objetivo general y objetivos específicos. Aspectos que posibilitarán dar claridad y precisión para proyectar la investigación y emprender con mayor seguridad el trabajo, buscando establecer la relación existente entre sistema de control interno y servicio técnico.

El CAPÍTULO II, llamado MARCO TEÓRICO, se conforma con los antecedentes investigativos, antecedentes históricos, fundamentación teórica, hipótesis o idea a defender, hipótesis general e hipótesis específicas, se inserta también la operacionalización de las variables independiente y dependiente.

El CAPÍTULO III, denominado MARCO METODOLOGICO, en el que se encuentra la modalidad, tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos, fuentes y técnicas de investigación, fuentes primarias, fuentes secundarias. A continuación se realiza el análisis de las encuestas aplicadas a los clientes, empleados, en el que se observan cuadros, gráficos, el análisis e interpretación de manera descriptiva técnica.

El CAPÍTULO IV, llamado MARCO PROPOSITIVO, está compuesto por el título, fines, objetivo general, objetivos específicos, descripción de la propuesta, se incluye la misión, visión, valores, se incluye un orgánico estructural, una descripción de funciones, un

reglamento interno, esquema del funcionamiento de las principales cuentas, definición de las cuentas principales, auxiliares para el control sistemático y registros contables propuestos,

Las CONCLUSIONES que están en relación directa con las respuestas a las interrogantes, objetivos e hipótesis; las mismas que orientan a plantear las RECOMENDACIONES dando solución a las conclusiones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz”, inició su actividad económica en el año 2008, con la iniciativa del Sr. Jorge Efrén Pozo, mismo que viendo la necesidad existente en la ciudad de Puyo, tomó la decisión de aperturar un local, negocio que progresivamente ha venido experimentando un moderado crecimiento y aumento en la atención de arreglo mecánico, como también en la venta de repuestos.

La empresa desde los inicios adolece de un análisis general y sistema adecuado que le permita sobre todo formular, evaluar y controlar de manera adecuada su movimiento económico, frente a un sinnúmero de cambios en las políticas fiscales, elección de proveedores, seguimiento en la atención al cliente, falta de stock y la creciente competencia, lo que ha reflejado un decrecimiento económico.

Tomando en cuenta el crecimiento de la empresa se ve la necesidad de mejorar sus procesos y optimizar el control de sus recursos y actividades. En vista de esto, la gerencia se plantea una serie de cuestionamientos dentro de los cuales el Control interno forma parte importante. Por tal razón, observa situaciones que conducen a pensar en la necesidad de evaluar su sistema de control interno como son:

- No existe una estructura organizacional.
- No existe un código de ética diseñado para la empresa.
- El ambiente laboral se ve afectado por la falta de capacitaciones y motivaciones.
- La empresa nunca ha ejecutado una auditoria

- La gerencia no identifica ni documenta claramente si existen riesgos financieros, administrativos o legales para el negocio.
- No hay políticas ni procedimientos definidos y documentados para la aprobación de transacciones financieras (firmas de autorización).
- No se ejecuta una supervisión y monitoreo permanente de las operaciones descentralizadas como la contabilidad y el manejo de los aspectos de personal.

Dada esta situación, se genera la necesidad de fortalecer el control interno de la empresa, a fin de identificar y monitorear riesgos, mejorar su administración, establecer debilidades y detectar oportunidades para mejorar sus procesos operativos. Esta necesidad se fundamenta en que el crecimiento de sus operaciones, genera más información y mayores responsabilidades con el Estado, el gerente y los clientes.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Qué efectos provoca la inexistencia de un Sistema de Control Interno en JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz?

1.1.1.1. Delimitación del problema

La presente investigación se llevará a efecto en la ciudad de Puyo, cantón Pastaza, provincia de Pastaza, específicamente en la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz”

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación de un sistema de control interno en la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz, se enfoca hacia el desarrollo, competitividad y crecimiento de la misma; es decir, permitirá a la empresa investigada proporcionar una seguridad razonable para lograr confiabilidad de la información contable, obteniendo resultados eficientes en las diferentes operaciones, además el control de los recursos a

disposición de la empresa y consecuentemente evitar deficiencias administrativas y financieras.

El estudio es conveniente por cuanto ayudaría a solucionar el problema que enfrenta la empresa, prácticamente no cuenta con un sistema de control interno que le oriente el proceso financiero, la contabilidad la realiza una persona contratada que asiste únicamente la última semana del mes, siendo importante que los propietarios se empoderen y manejen financieramente su empresa.

Actualmente la empresa que no mantiene un control interno sistema básicamente pasa desapercibida y para ello se debe proporcionar un cambio radical en la forma de administrar pasando de un sistema totalmente tradicionalista de empuje a uno que permita la estandarización de los servicios “Todas aquellas actividades identificables de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores” (Cenfortur, 2014), y así mismo se logre una satisfacción desde el personal hasta el cliente que adquiera los servicios.

Se hace necesario el diseño e implementación de un sistema de control interno en perspectiva de posibilitar llevar un manejo adecuado y acertado movimiento económico, salir del modelo operativo manual a través de cuadernos o libros rayados e implantar el programa ya que de esa manera va a constituirse en un instrumento que optimice recursos, tiempo y posibilite mayor comprensión de todo el proceso interno contable.

Se genera la necesidad de implementar un sistema de control interno con el propósito de obtener información más rápida y de calidad. Actualmente gran parte de la información se obtiene de forma equivocada dificultando una correcta toma de decisiones.

Llevar un mejor control de los trabajos realizados y los repuestos utilizados en los vehículos, establecer un control de incentivos y multas a los empleados de una manera más óptima sin resentimientos de ninguna de las partes ni evasión de obligaciones y responsabilidades, mejoramiento en la facturación ya que no está establecida una tarifa fija

para todos los clientes por las cuales causan insatisfacción por los usuarios y la implementación de un inventario de herramientas, insumos y repuestos con la finalidad de mantener un stock necesario de los mismos. La presente investigación pretende servir de modelo en la perspectiva de optimizar los recursos humanos, materiales pero por sobre todo económicos bajo el contexto de un manejo eficiente, eficaz y efectivo que posibilite el desarrollo de la empresa.

Los beneficiarios/as directos/as constituirán los propietarios de la empresa JEPI en tanto que los beneficiarios indirectos serán los clientes a través del personal que labora, mismos que adoptaran nuevas estrategias, metodologías, planificaciones, manejo adecuado del sistema que permita potenciar la imagen y por ende prestigio de la empresa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Implementar un Sistema de Control Interno en la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz” para mejorar las operaciones administrativas y financieras.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la operatividad de la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.” para mejorar las operaciones administrativas y financieras.
- Desarrollar los componentes del diseño de control interno para logara la optimización de la gestión administrativa en la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz”, mediante la utilización del método COSO.
- Determinar los hallazgos y formular conclusiones y recomendaciones para la elaboración del informe final de la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

La empresa nace en el año 2008 en la ciudad de Puyo, cuando su fundador Jorge Efrén Pozo Izurieta, luego de haber laborado y capacitado en el extranjero por más de 10 años y con la experiencia adquirida decide trabajar por cuenta propia y retorna al Ecuador, habiendo importado maquinaria y equipos de última tecnología.

Sus actividades empresariales se iniciaron con el apoyo de su esposa, quienes fueron el pilar fundamental para conseguir sus expectativas planificadas con el negocio en su tierra natal, Puyo, confiando plenamente en la capacidad propia y en la unión familiar para iniciar un reto muy difícil de cumplir pero con la confianza depositada en su familia logró constituir su empresa a base de mucho esfuerzo y sacrificio.

Progresivamente se incrementó la venta de repuestos automotrices, satisfaciendo así las necesidades de sus clientes, dedicándose primordialmente a la potenciación de motores y modificación de carros de competencia para mejorar su performance. En visita realizada se constató que la empresa en investigación tiene espacio para reparar alrededor de 6 vehículos y parqueo para más de 15 vehículos, en la actualidad cuenta con los mejores equipos y personal altamente capacitados para realizar cualquier tipo de reparación de vehículos.

La empresa se proyecta a ser líder en el mercado de servicio técnico automotriz a través de la plena satisfacción de las necesidades de los clientes, ofreciendo productos y servicios de calidad orientados en su misión, visión y valores.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Diseño, implementación de controles internos

Deben ser ejecutados por todos los miembros de una entidad, institución o empresa, por tanto la responsabilidad es compartida, el recurso humano constituye en todos los niveles de la organización el elemento activo y dinámico más importante, cuando tiene autoridad para ejecutar determinadas operaciones y la responsabilidad de orientarlas al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Las Mecánicas Automotrices en nuestro país se constituyen en manifestaciones del emprendimiento común. Con mucha facilidad podemos encontrar talleres que funcionan al filo de las calles de nuestra ciudad y ninguna cuenta con un control integral. “Según cifras recabadas, en Pastaza circulan aproximadamente 5.200 vehículos y existen más de 15 talleres de mecánica formalmente establecidos. Si calculamos una cifra similar de talleres nuevos o en proceso de formalización, llegamos a totalizar 20 talleres de mecánica automotriz”. (Comisión de Tránsito de Pastaza, 2013)

Es obvio que los talleres de las casas importadoras de automotores reciben diariamente cantidades superiores a los talleres particulares. Aquí juega un papel importante el hecho que mensualmente entran a circular 1,200 vehículos nuevos, y sus dueños y dueñas, a fin de conservar la garantía de fábrica que generalmente es de 100,000 kilómetros o tres años, asisten al taller del concesionario. (URRUTIA, 2008)

Para satisfacer esta demanda existen mecánicas que ofrecen servicios especializados que trabajan con sus usuarios brindando mano de obra y repuestos en general, pero no disponen de un Sistema de Control Interno.

El concepto y evolución del desarrollo en materia tecnológica de este servicio que se va ofrecer abarca no solo la mecánica en general que se va a dar a los vehículos, también implica el servicio con el que se va a caracterizar, ya que va a ser un servicio único y especializado basándose en el perfeccionamiento del servicio al cliente, esto quiere decir, que cuando un

cliente se acerque al local a dejar su auto, primero se le dará una autoevaluación y comparación de precios, dejándole saber si le parece correcto el precio versus el beneficio por recibir.

El programa de facturación que se aplicará es un controlador lógico programable, es decir un sistema computarizado que puede ser programado para controlar automáticamente la lógica de funcionamiento de máquinas, plantas y procesos.

Por medio de este trabajo se desea proporcionar un mejor control en el sistema de facturación. Pretendemos hacer un análisis de sistema tomando en cuenta todos los puntos de vista de los propietarios, trabajadores, y clientes, para determinar una solución.

Para poder llegar a la solución se deben ocupar varias herramientas para el análisis. Algunas de estas son: determinar los requerimientos, el cual comprende, como más importante punto, los diagramas de Flujo; analizar los resultados y un diseño preliminar de la alternativa de solución.

2.2.2 Sistema de facturación

Un sistema de facturación es un control de las ventas y servicios que se realizan en la mecánica JEPI, con el propósito de llevar un control de las entradas y salidas de dicho negocio. “El régimen de facturación es el proceso a través del cual el SRI autoriza la emisión de documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios de cualquier naturaleza” (TORRES, 2009)

El sistema podrá imprimir en formato de factura la información requerida y se le podrá ingresar los datos pertinentes de inventario y mano de obra por medio de una base de datos. Debido a que la mecánica es mediana se tiene una mayor ventaja para llevar a cabo este análisis, porque hay más oportunidades de consultar y trabajar con los empleados.

Un sistema integrado proporciona orden y coherencia a los esfuerzos de una empresa, mediante asignaciones de recursos, la asignación de responsabilidades y la evaluación continua de prácticas, procedimientos y procesos.

El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa y, por otro, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. (*FERNÁNDEZ, 2011, pág. 27*)

El sistema se desarrollará para mejorar el proceso de facturación, el historial de los vehículos, la manera indebida del control de existencias de materiales y productos elaborados y evitar a la vez pérdidas de tiempo, errores de cálculo, mala base para la toma de decisiones, desconocimiento del abastecimiento de repuestos e insumos, analiza los factores implicados en el desarrollo de la empresa.

Primeramente se inicia con el estudio actual de la empresa en materia de cómo se está llevando el control de inventarios, facturación y mano de obra, por medio del instrumento de medida como es la encuesta, una aplicada al gerente propietario y otra a los empleados, que junto a la observación previamente realizada permite la identificación y valoración de los factores que inciden en el problema encontrado en la empresa.

Asumiendo una visión clara respecto de cómo llevar el control de inventario y administración, se prosigue al desarrollo de la solución, mediante el diseño de una aplicación para el sistema de control.

2.2.3 Sistema Contable

Son los métodos y requisitos establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las transacciones de una entidad, así como mantener la contabilización del activo y pasivo.

Un sistema de información contable es la combinación del personal, de los registros y de los procedimientos que un negocio utiliza para satisfacer sus necesidades de información financiera. Se identifican dos tipos básicos de sistemas de información contable; integrados, que comparten información para eliminar redundancia y facilitar el acceso a la información y la elaboración de informes y no integrados, que realizan la transferencia de información mediante movimientos resumidos al final de períodos previamente definidos. *(BERNAL, 2004, pág. 21)*

Un sistema contable efectivo, debe tomar en consideración el establecimiento de métodos y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones válidas.
- Describen oportunamente todas las transacciones con suficiente detalle para permitir la adecuada clasificación de las mismas, para incluirse en la información financiera.
- Cuantifican el valor de las operaciones, de tal forma que se registre el valor monetario adecuado en los estados financieros.
- Determinan el periodo en que las transacciones ocurren, permitiendo registrarlas en el periodo contable correspondiente.
- Presentan debidamente las transacciones y revelaciones correspondientes en los estados financieros.

Un sistema contable, son todos aquellos elementos de información contable y financiera que se relacionan entre sí, con el fin de apoyar la toma de decisiones gerenciales de una empresa, de manera eficiente y oportuna; pero esta información debe ser analizada, clasificada, registrada (Libros correspondientes: Diario, mayor, auxiliares, etc.) y resumida (Estados financieros), para que pueda llegar a un sin número de usuarios finales que se vinculan con el negocio, desde los inversionistas o dueños del negocio, hasta los clientes y el gobierno. *(RODRIGUEZ, 2014)*

Para que un sistema contable funcione eficientemente es preciso que su estructura y configuración cumpla con los objetivos trazados. Esta red de procedimientos debe estar íntimamente ligada de tal manera que el esquema general de la empresa haga posible realizar cualquier actividad importante de la misma.

La implementación del sistema de control de inventarios desarrollado, novedoso y automatizado será un sistema seguro, confiable, rápido, preciso, y eficaz para efectuar las diferentes operaciones y actividades realizadas en la Mecánica.

2.2.4 Control para mantenimiento periódico del vehículo

Cada marca y tipo de vehículo tiene características individuales que determinan en gran parte el procedimiento de rutina necesario. Es prudente seguir en la forma más fiel que sea posible el procedimiento de mantenimiento recomendado por el fabricante en sus cuadros y manuales de servicio, pero algunas veces los detalles de las recomendaciones del fabricante deben modificarse, con el objeto de establecer un sistema adecuado para satisfacer las necesidades locales.

Lo importante es establecer un programa definido, y hacer resaltar la importancia de un sistema efectivo, y registrar cada labor de mantenimiento o reparación para asegurar un funcionamiento regular y continuo, así como datos respecto a los costos que resultan.

- **Alineamiento:** El correcto alineamiento de los neumáticos, le permitirá tener una mejor estabilidad de su vehículo, por lo tanto una mayor seguridad en el viaje. Por el contrario un mal alineamiento produce una serie de defectos.
- **Batería:** Si la batería tiene tapones removibles, revise el nivel de agua, el cual debe estar por encima de las celdas, pues éstas deben permanecer sumergidas en el líquido. Revise las terminales de la batería, si muestran corrosión límpielas con un cepillo de alambre si es necesario. Reemplace cualquier cable dañado de manera inmediata. Asegúrese de que las gasas estén firmemente sujetas al borne.

- **Cambio de aceite:** Revise los niveles del aceite del motor, en las fechas de cambio que se indican, generalmente lo recomendado es cada 3000 o 5000 km, aunque hay aceites que pueden durar hasta 10000 km. Cuando realice el cambio, también reemplace el filtro de aceite y aproveche para verificar los niveles de fluido en la dirección hidráulica, transmisión y diferencial, así como la lubricación de las rótulas. Los vehículos que viajan más de 20.000 km al año requieren cambios de aceite más frecuentes.
- **Fajas o bandas:** Las fajas, ya sean las del ventilador, alternador, aire acondicionado o dirección hidráulica, tienden a dañarse. Verifique quebraduras o espesores y reemplácelas en caso de ser necesario.
Frenos: La verificación incluye revisión del líquido de freno. Si ha bajado puede ser síntoma de fugas en el sistema de la bomba principal, las auxiliares o tubería, lo cual tiene que ser descartado.
- **Llantas:** Ponga atención al tipo de desgaste que presentan. Si se ubica al centro, indica que la presión se mantiene por encima de lo que recomienda el fabricante; si es hacia los lados, puede ser que la presión está más bien por debajo. Si los desgastes están en el lado de adentro o de afuera, es probable que obedezca a daños en rótulas o problemas de tramado.
- **Mantenimiento correctivo:** Aquel en el que se reparan las diferentes partes del vehículo en el momento en que dejan de funcionar o empiezan a fallar.
- **Mantenimiento predictivo:** Cuando se realizan diagnósticos o mediciones que permiten predecir si es necesario realizar correcciones o ajustes antes de que ocurra una falla.
- **Mantenimiento preventivo:** Consiste en seguir las instrucciones del fabricante, que se detallan en el manual del vehículo por tipo de servicio y los espacios de tiempo en que deben realizarse las operaciones de mantenimiento.
- **Radiador:** Inspeccione visualmente para detectar fugas o superficies dañadas. Revise el nivel del líquido refrigerante en el radiador, rellene si es necesario con refrigerante, el depósito. No debe usar agua porque contiene impurezas que se adhieren a las paredes del motor y puede causar corrosión. Es recomendable hacer esta verificación cada semana o por lo menos una vez al mes e incluir el depósito auxiliar, que si está en buen estado le evita estar haciendo rellenos.

- **Revisiones o inspecciones:** Las inspecciones de funcionamiento, ajustes, reparaciones, limpieza, lubricación entre otros deben llevarse a cabo en forma periódica mediante un plan establecido de forma mensual, semestral o anual.

Sin embargo, es importante verificar regularmente, por simple observación, estado de llantas, luces de freno, direccionales entre otros. También estar atento a cualquier ruido anormal.

- **Verificación Mensual:** El mantenimiento debe verse como una rutina básica. Acuda al mecánico periódicamente y verifique al menos una vez al mes los siguientes aspectos:

Se debe pensar que no siempre se puede contar con un local absolutamente ideal para el proyecto de taller automotriz, en la mayoría de ocasiones son diseñados o instalados sin un fin concreto y cuya distribución de áreas, condiciones de iluminación y ventilación, áreas de mantenimiento, de bodega y administrativas y de seguridad no son acordes con los requerimientos y peor aún con proyecciones a futuro de considerar posibilidades de ampliación (*CASTRO, 1991, pág. 43*)

Se considera además tener en cuenta la extensión del local pues va a condicionar las posibilidades de ampliación de los coches a atender, así como la posibilidad de ampliar las especialidades del taller, en caso de tener éxito.

“La elección del espacio del local deberá realizarse después de analizar el tipo de taller, tipo de servicios y toda su implementación referente a equipos y maquinaria” (*CASTRO, 1991, pág. 47*)

Este factor así como la situación en una zona transitada y céntrica suele estar directamente relacionada con el precio del alquiler o compra del local y por esto hay que considerar en conjunto todos estos factores para encontrar un compromiso con el taller.

2.2.5 Distribución adecuada de una empresa

- **Zona de oficinas.-** Debe hallarse a la entrada del taller o en un lugar donde haya una buena visibilidad. El oficinista o el encargado del taller podrá de esta manera controlar mejor el tránsito de entrada y salida del taller. Lo mejor es construir el taller por medio de carpintería metálica y acristalamiento, porque son materiales más barato y no requiere permisos municipales de obras y los cristales proporcionan gran visibilidad, además en cualquier momento pueden ser desmontados y trasladados de lugar si ello fuera necesario.
- **Zona de almacén de repuestos.-** Un pequeño almacén para guardar determinadas piezas de uso muy corriente en el taller, como pueden ser filtros de aire, bujías, tornillería, abrazaderas, relés, etc.
- **Zona de servicios.-** No olvidarse que el local esté dotado con una zona de servicios para el personal. Esta zona deberá comprender como mínimo dos sub zonas: una dedicada a un inodoro completo con lavabo, que incluso pueden llegar a utilizar los clientes, y otra dedicada al equipo de duchas, vestuario y taquilleros para el personal. Mejor si estás dos zonas tienen puertas independientes.
- **Zona de estacionamiento de máquinas móviles.-** Con el fin de trabajar en un espacio lo más cómodo posible, los aparatos móviles cuando no se estén usando se guardarán en esta zona para no estorbar.
- **Zona de bancos de trabajo.-** Entre los bancos debe haber espacio para situar máquinas, carritos, comprobadores, los bancos taladros de columna y otras herramientas especiales, disponiendo bien a mano del resto de las herramientas y de manera que se tengan que desplazar lo menos posible, en esta zona se colocará algún tipo de armario para almacenar herramientas especiales.

- **Zona de recepción y espera.**- Para evitar el caos, señalizar una zona de entrada y otra de salida.

La primera es la zona de ‘recepción y espera’, en la cual el encargado recoge el coche que trae el cliente, los coches permanecerán en esta zona hasta que sean atendidos. Si hay alguna reparación rápida, el coche, puede ser atendido en esta zona para no alterar el orden de los demás vehículos. La segunda zona (zona de salida) se ubicará los automóviles para entrega al cliente.

- **Zona de reparación.**- Aquí se almacenan los coches para trabajar con ellos.

2.2.6 Sistema de control interno

Sabemos que es indispensable el uso de un sistema de control diseñado para cubrir las necesidades o metas que se trace una empresa. Estas metas pueden ser asumidas como los objetivos que se ha propuesto alcanzar la organización y que determinan en definitiva su razón de ser.

El hecho de que el sistema de control se defina y oriente por los objetivos estratégicos de una organización, le otorga un carácter eminentemente estratégico, pues estará diseñado para pulsar el comportamiento de las distintas partes del sistema en función del cumplimiento de esos objetivos y a la vez aportará información para la toma de decisiones estratégicas.

Un Sistema de Control, se define como un conjunto de acciones, funciones, medios y responsables que garanticen, mediante su interacción, conocer la situación de un aspecto o función de la organización en un momento determinado y tomar decisiones para reaccionar ante ella. (*RENAU, 1986, pág. 156*)

El sistema de control que adoptaremos para la mecánica JEPI nos convertirá en los pioneros de la provincia ayudando a la empresa a realizar un cambio de un sistema empírico

hacia un proceso de sistematización y agilidad que nos ayudará a tener un mejor control de nuestra empresa y contara con los siguientes requisitos para su funcionamiento óptimo:

- Entendible
- Rápido
- Flexible
- Económico

Tabla 1 Componentes del sistema de control interno

<p style="text-align: center;">AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>Aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los cuales incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza a sus empleados así como la atención que proporciona el consejo de administración.</p>
<p style="text-align: center;">EVALUACION DE RIESGO</p> <p>Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que debe evaluarse. La condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La misma que consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados. Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.</p>
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES DE CONTROL</p> <p>Son las políticas y procedimientos que ayudan asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la normativa legal</p>
<p style="text-align: center;">INFORMACION Y COMUNICACIÓN</p> <p>Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesarias para la toma de decisiones y formular informes</p>
<p style="text-align: center;">SUPERVISION</p> <p>Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión. Existe una gran variedad de actividades que permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del control interno, como comparaciones, conciliaciones, actividades de corriente de gestión y supervisión.</p>

Fuente: http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno

Elaborado por: López Ana y Barroso Blanca

El control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite adoptar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas. También tiene como propósito esencial, preservar la existencia de cualquier empresa y apoyar su desarrollo; su objetivo final es contribuir a lograr los resultados esperados.

El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. *(CEPEDA, 1997, pág. 234)*

El Control Interno se encuentra sobre las personas y, en consecuencia, en cualquier parte de los sistemas, procesos funciones o actividades y no en forma separada como teóricamente se pudiera interpretar. Se refiere a asegurar razonablemente el cumplimiento de objetivos de tipo operacional, financiero y normativo, se comprende mejor cuando se analiza los componentes del modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations).

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables

En razón a lo antedicho, es factible prever que sólo sobreviven aquellos negocios que se han preparado para enfrentar riesgos sistémicos, que han flexibilizado sus procesos y políticas para una adaptación rápida a eventos adversos, así como aquellas que cuentan con mecanismos de control interno para mantenerse firmes en la operación y abiertas a las mejoras aún dentro de la crisis.

2.2.6.1. Elementos del control interno

Dentro de un marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa.

Definición de niveles de autoridad y responsabilidad
Segregación adecuada de funciones
Existencia de medidas de comprobación y pruebas independientes
Existencias de auditoría interna
Políticas y prácticas sanas (*FREIRE, 2011, pág. 56*)

Es importante para toda empresa establecer los mecanismos idóneos con el fin de controlar cada una de las diferentes actividades que lleva a cabo en su quehacer diario. Un medio, y quizás el principal se centra en la utilización de un sistema administrativo y contable apropiado en perspectiva de velar permanentemente por el manejo eficiente y eficaz de la empresa.

El estudio y evaluación del control interno guarda relación con la planeación y ejecución de la propia auditoría. En su estructura, se identifica su ambiente, sistema contable y procedimientos de control, lo cual comprende la contaduría pública en sus normas y procedimientos. (*SOTOMAYOR, 2008*)

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

2.2.6.2. Componentes

El Control Interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados de los procesos administrativos. “Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y comunicación y supervisión y seguimiento.” (PÉREZ, 2013)

Los componentes de Control Interno permiten obtener un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad de cada miembro de la organización, así como un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para ejercer controles sobre activos, pasivo, ingresos y gastos

2.2.6.3. Ambiente de control

Hace referencia al establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica. (*MANTILLA, 2007, pág. 25*)

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos del control. Las entidades se esfuerzan por tener gente con capacidades acorde a sus necesidades, inculcan actitudes de integridad y conciencia de control a todo el personal que colabora con la entidad, establecen las políticas y procedimientos apropiados, incluyen un código de conducta escrito en forma regular, este código fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, con el fin de obtener los objetivos de la entidad.

2.2.6.4. Evaluación de riesgos

La evaluación de los riesgos sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican, analizan y administran los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ello.

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismos, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el entorno de la misma. *(GARCÍA, 2008, pág. 46)*

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

2.2.6.5. Actividades de control

Son las políticas y procedimientos que permiten a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas, se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

Las actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado. *(NAVARRETE, 2010, pág. 74)*

Hace referencia a todas aquellas acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la empresa.

2.2.6.6. Responsabilidad del Control Interno

La responsabilidad del control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización. Es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización

El Sistema de Control Interno debe ser un conjunto armónico, conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para realimentar su ciclo de operaciones (*CEPEDA, 1997, pág. 69*)

2.2.6.7. Diseño del Sistema de Control Interno

Teniendo en cuenta que el Sistema de Control Interno no es un objetivo en sí mismo, un criterio fundamental, al momento de idear o establecer tales sistemas, es considerar constantemente la relación costo-beneficio. En particular, el costo del Sistema de Control Interno se debe diferenciar con el beneficio general, los riesgos que reduce al mínimo y el impacto que tiene en el cumplimiento de la metas de la organización. El reto es encontrar el justo equilibrio en el diseño del Sistema de Control Interno; un excesivo control puede ser costoso y contraproducente.

El sistema debe facilitar el diseño de políticas y procedimientos que garanticen la protección y conservación del tiempo con respecto al recurso humano, tecnológicos y financieros, de tal manera que se puedan medir y comprobar.

Además, las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados. Es el gerente de la organización, con ayuda de sus colaboradores, quien está llamado a definir y poner en marcha dentro de los parámetros de orden legal y sistemático, el Sistema de Control Interno que mejor se ajuste a la misión, las necesidades y la naturaleza de la organización.

2.2.6.7.1. Organización de la Función de Control Interno

Aun cuando en teoría no es necesaria la existencia de una oficina especializada en el área de control interno, en la práctica, resulta conveniente crearla con el fin de que lidere el proceso de diseño e implantación del sistema y, posteriormente, ayude a la administración de la organización a cumplir su obligación.

Esto es, porque la operación de un Sistema de Control Interno cuya práctica sea específica al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, supone un cambio cultural muy profundo y difícil de lograr a corto plazo, especialmente si no cuenta con alguien que lidere el proceso y produzca resultados rápidamente y, consecuentemente, induzca y acelere el cambio de actitud entre los miembros de la empresa u organización. Debemos comprender que la creación de una oficina que tenga como atribución especial el control interno significa erogación de recursos, por tal razón, en una empresa individual, sería oneroso establecerlo para la relación costo-beneficio.

2.2.6.7.2. Plan de Desarrollo de la Función de Control Interno

El diseño es todo un proceso; no es una acción puntual. Por esta razón es importante que su desarrollo obedezca a un plan, en el cual se tengan en cuenta las características propias de la organización y un grado de avance relativo. Este plan debe contemplar los siguientes elementos básicos:

- Definición de la misión de la oficina de control interno.

- Definición del alcance de las funciones de la oficina de control interno en el área del control de gestión.
- División del trabajo entre la línea de la organización y la oficina de control interno en el desarrollo de las actividades de control.
- Definición y cronograma de desarrollo de las herramientas computacionales y de otra naturaleza que servirán de apoyo en el ejercicio del control interno.
- Cronograma de formalización, documentación e implantación de los demás procesos y procedimientos de la organización.

2.2.6.7.3. Análisis de los Riesgos de Control Interno

Es responsabilidad de la oficina, comité o la entidad encargada del diseño del sistema de control interno, realizar el análisis respectivo de cada una de las actuaciones o procedimientos de la entidad con el fin de identificar las partes débiles.

Los riesgos son inherentes al proceso, los cuales nunca va a desaparecer, pero podemos tomar las medidas preventivas y correctivas del caso.

El análisis de los riesgos se realizó de acuerdo a los procesos empíricos de la empresa objeto de estudio, se evaluó cada una de las fases de los procedimientos (compras, ventas e inventarios), se establecieron los riesgos probables, y se sugirió medidas preventivas y correctivas, si en algún caso, las medidas preventivas fallaran.

2.2.6.7.4. Plan de Trabajo para la Documentación y Formalización de Procesos y Procedimientos

Cualquiera que sea el diseño adoptado, éste tiene como pre-requisito la existencia de procesos y procedimientos formalizados. No todos los procesos y procedimientos deben estar formalizados y documentados antes de montar el sistema. Éste es un proceso que al principio puede resultar lento, pero que se irá agilizando a medida que las distintas áreas de la organización comprendan su importancia y comiencen a percibir los beneficios.

Por esta razón, lo prioritario es iniciar la actividad con los procesos y procedimientos que se consideren críticos para la entidad, es decir, aquellos que puedan afectar de manera significativa la marcha de la organización y sus resultados.

El levantamiento de información de estos procesos y procedimientos debe ser una responsabilidad de las distintas áreas que integran la empresa, bajo la premisa de que ellas son las que poseen la información y las que, una vez esté operando el sistema, van a recibir los mayores beneficios.

2.2.6.7.5. Uso de Manuales como Herramienta de Control Interno

Los manuales son piezas fundamentales dentro del Sistema de Control Interno. Su elaboración debe ser una de las actividades primordiales de la oficina de control interno y debe estar claramente contemplado dentro del plan de desarrollo de la función de control interno. Con el fin de actualizar los manuales, es recomendable adoptar el sistema de hojas intercambiables.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa, esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. (AGUIRRE, 2012)

Las actualizaciones se deben producir cada vez que la oficina de control interno, de común acuerdo con los empleados responsables, llegue a la conclusión de que el proceso o procedimiento, o que el mecanismo o instrumento de control utilizado se deben modificar. Los manuales constituyen el elemento primordial del proceso de capacitación de los empleados responsables.

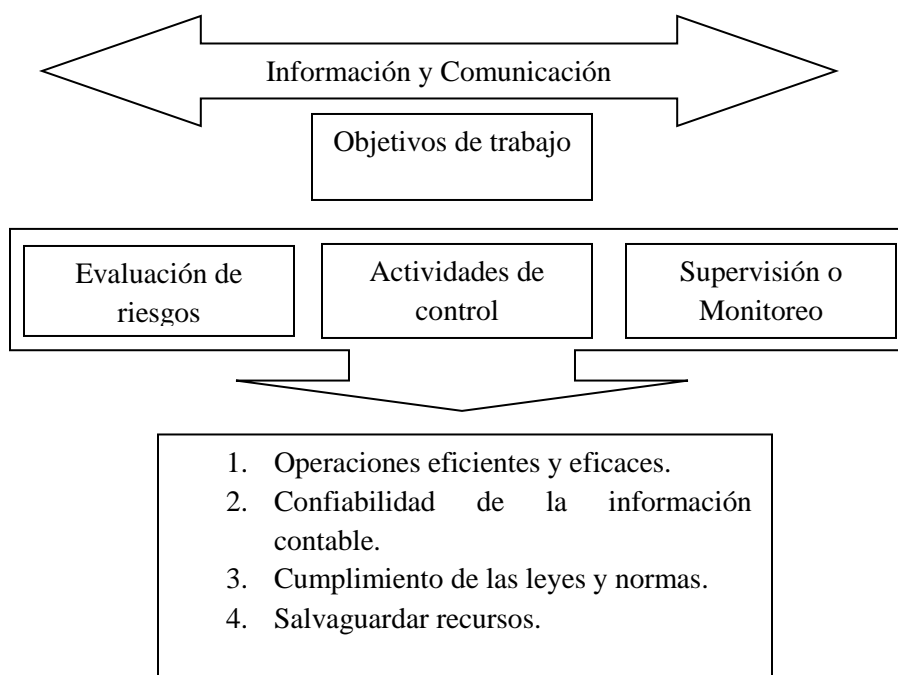
2.2.7 COSO I

Describe la práctica de nuevas técnicas para evaluar el control interno a través de las cuales, la función de auditoría interna pretende mejorar la efectividad de su función y con ello ofrecer servicios más eficientes y con un valor agregado.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido ampliamente como COSO, publicó en 1992 su reporte y generó una auténtica revolución en el control interno. Definió el control interno como: “Un proceso, efectuado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de objetivos de la organización” (MANTILLA, 2007, pág. 64)

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:

Gráfico 1: Estructura de control



Fuente: <http://auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso>

Elaborado por: Las Investigadoras

Las empresas deberán trazarse objetivos encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, de igual manera la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de normas, reglamentos, leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que consideren peligrosos para la empresa; diseñarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

2.2 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

2.3.1 Hipótesis General

La implementación de un Sistema de Control Interno mejorará las operaciones administrativas y financieras en la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.”

2.3.2 Hipótesis Específicas

- Las operaciones administrativas y financieras permitirán mejorar la operatividad de la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz”.
- El desarrollo de un sistema de control interno, permitirá a la gerencia de la empresa enfrentar los retos de la competencia y dar mayor satisfacción de las necesidades y deseos de los clientes, así como innovar los servicios de la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz”.
- La aplicación de un Sistema de control interno permitirá determinar hallazgos para de esa manera formular conclusiones y recomendaciones para el informe final.

Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>CONTROL INTERNO</p> <p>Es un proceso compuesto por diferentes componentes como: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control que implican a toda organización cuyo objetivo es el dar información para poder controlar la gestión de la empresa.</p>	<p>Entorno de control</p> <p>Actividades de control</p> <p>Gestión de la empresa</p>	<p>Recepción</p> <p>Atención</p> <p>Seguimiento</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Revisión</p> <p>Supervisión</p> <p>Servicio</p> <p>Promoción</p> <p>Capacitación</p>	<p>¿Cómo calificaría usted el tiempo de entrega de su vehículo?</p> <p>¿Le emiten información de tallada sobre la situación de su vehículo?</p> <p>¿Cómo calificaría usted el servicio que recibió de la empresa?</p> <p>¿Establezca a nivel comparativo los precios con la competencia?</p> <p>¿Le otorgan descuentos como cliente?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Las investigadoras

Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p style="text-align: center;">OPERACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</p> <p>Cuida los recursos financieros de la empresa como la rentabilidad y liquidez.</p>	<p>Expectativas</p> <p>Capacidad técnica</p> <p>Eficiencia</p> <p>Efectividad</p>	<p>Capacidad técnica</p> <p>Conocimientos</p> <p>Atención garantizada</p> <p>Solución inmediata</p> <p>Atención</p> <p>Cortesía</p> <p>Cumplimiento</p>	<p>¿Cuántas facturas emite mensualmente?</p> <p>¿Existe satisfacción en sus clientes por la atención brindada?</p> <p>¿Los trabajos tienen garantía?</p> <p>¿La atención brindada por la empresa llena sus expectativas?</p> <p>¿La cortesía con la que es atendido es la correcta?</p> <p>¿Cumplen los trabajos en el tiempo acordado?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Las investigadoras.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se sustentará en el paradigma constructivista, con un enfoque cuantitativo-cualitativo en razón que interpretará y analizará todo lo que implica el diseño e implementación de un sistema de control interno; cuantitativo porque se obtendrán datos numéricos que serán representados estadísticamente y cualitativamente por cuanto estos datos numéricos serán tabulados, graficados e interpretados.

Crítico porque cuestiona la realidad existente en la empresa JEPI Performance, y propositivo porque se propondrá una alternativa de solución al problema detectado. Tiene este enfoque porque privilegia la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas, se enfrenta a la realidad única, busca la comprensión de fenómenos sociales tanto como las causas de los hechos que se investigarán.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación Descriptiva

De acuerdo con la profundidad del estudio, la investigación es descriptiva en razón que permitirá predicciones contables y administrativas. Se requerirá de conocimientos suficientes, muchas investigaciones de este nivel tienen interés de acción económica, se establecerán comparaciones, análisis de los componentes de un sistema de control interno. Es descriptiva porque la investigación puntualiza las causas y consecuencias del problema estudiado.

3.2.2. Investigación de Campo

Se fundamenta en un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación, hecho que permitirá conocer información de la empresa JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de investigación está compuesta por 1 gerente propietario, 7 empleados y 200 clientes, “Durante el primer trimestre del año 2014 fueron atendidos un total de 200 vehículos”. (POZO, 2014)

3.3.1. Muestra

Elaboración de la muestra

Se estable la siguiente tabla de datos histórico para deducir una media aritmética de los usuarios:

Tabla 4 Usuarios de JEPI Performance Servicio Automotriz

TRIMESTRES	NÚMERO DE USUARIOS	MEDIA ARITMÉTICA
Enero – marzo 2013	189	200
Abril – junio 2013	197	
Julio – septiembre 2013	203	
Octubre – diciembre 2013	211	
Enero – marzo 2014	200	

Fuente: Archivos de JEPI Performance Servicio Automotriz

Elaboración: Las Investigadoras

Para hacer manejables los datos y obtener información relevante, se estableció aplicar la fórmula de la muestra, utilizando la fórmula desarrollada por el Centro Internacional de

Estadística de Santiago de Chile CIENES (1990). Por tanto:

De los 200 clientes o usuarios, se obtendrá una muestra representativa para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

<p>n = Tamaño de la muestra</p> <p>P.Q = Constantes de varianza (0.25)</p> <p>N = Tamaño de la población.</p> <p>E = Error máximo admisible 5%</p> <p>K = Coeficiente de correlación (2)</p> <p>N - 1 = Corrección paramétrica.</p>

$$n = \frac{P.Q.N}{(N-1)\frac{E^2}{K^2} + P.Q}$$

Una vez desarrollada, la formula queda de la siguiente manera:

<p>n = ?</p> <p>P.Q = 0.25</p> <p>N = 200</p> <p>E = 5%</p> <p>K = 2</p> <p>N - 1 = 199</p>

Remplazando los datos en la formula, se obtiene:

$$n = \frac{(0,25)(200)}{(200-1)\frac{0,05^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{50}{(199) \frac{0,0025}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{50}{(199)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{50}{0,374375}$$

$$n = 133,55$$

$$n = 134$$

Unidad de análisis

Está estructurado de la siguiente manera:

Tabla 5 Muestra

Personal	Frecuencia
Gerente – propietario	1
Empleados	7
Clientes	134

Fuente: JEPI Performance Servicio Técnico

Elaboración: López Ana y Barroso Blanca

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Método Deductivo:

Consiste en deducir de qué manera la implementación de un sistema de control interno posibilitaría mejorar la administración en la empresa objeto de investigación, conocer de manera global en perspectiva en realizar un análisis de cada uno de sus componentes.

El método deductivo es entonces, la aplicación de los principios y las leyes que forman un conocimiento científico, este conocimiento se aplica a hechos particulares, ya sea para tratar de resolverlos o entenderlos. (HERNÁNDEZ, 2003, pág. 67)

La razón que nuestra investigación ha escogido este método es porque ha encontrado problemas de gran tamaño como la administración empírica, la inexistencia de inventarios, mal control de talento humano, etc., por tal motivo queremos diseñar un Sistema de Control Interno que permita al propietario minimizar su tiempo y tener un mejor control y administración de su negocio.

3.4.1. Fuentes y técnicas de investigación

Documento que se realizará siguiendo los lineamientos de las variables, su elaboración se la ejecutará exclusivamente con preguntas cerradas con el objeto de poder tabularlas, elaborar los cuadros correspondientes, como también los gráficos correspondientes y posteriormente la interpretación.

Las fuentes que se utilizaran para el desarrollo de la investigación son: primarias y secundarias, ya que esta se realizaran directamente apoyándose en fuentes bibliográficas.

3.4.1.1. Fuentes primarias

Entrevista

Se realizarán entrevistas a los propietarios, y al personal de trabajo de la empresa JEPI Performance Servicio Técnico, con el objetivo de obtener por lo que se elaborará una guía de entrevista con preguntas puntuales, mismas que ayudarán a conocer el estado de la empresa.

3.4.1.2. Fuentes secundarias

Internet

Se revisará páginas del internet que tenían relación con el tema sobre diseño e implementación de un sistema de control interno.

Bibliográficas

Se revisarán libros, diccionarios, revistas, folletos; es decir, todos los documentos bibliográficos referentes a control interno, procesos contables, contabilidad, administración de empresa entre otros.

3.4.2. De las encuestas aplicadas a los clientes

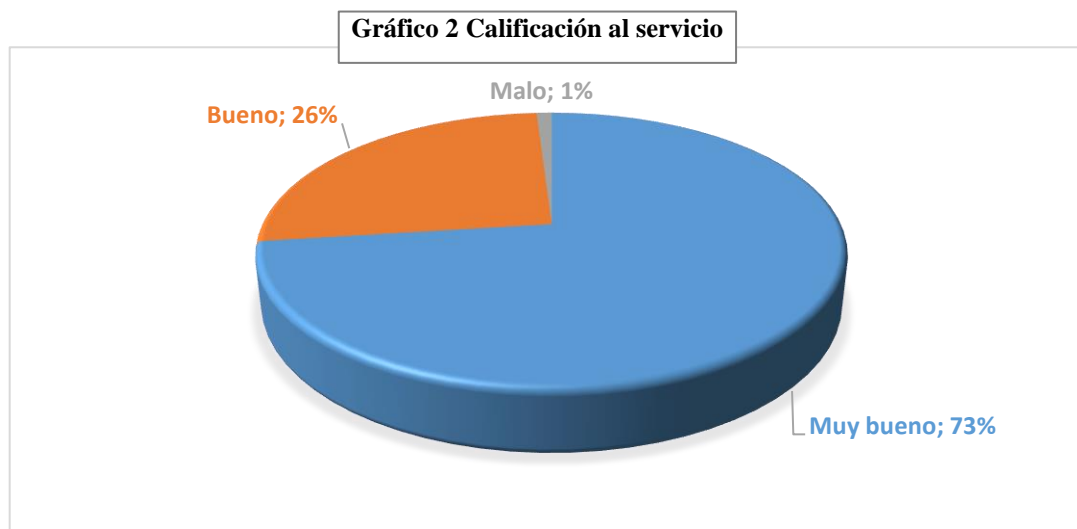
Pregunta N° 1: ¿Cómo calificaría usted el servicio que recibió de la empresa?

Tabla 6 Calificación al servicio

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	98	73%
Bueno	35	26%
Malo	1	1%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

En referencia como calificarían los clientes al servicio que recibió en la empresa JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz, el 73% manifiesta que muy bueno, el 26% que bueno y el 1% malo.

Interpretación

Significa que existe una muy buena atención a los clientes, que el servicio que presta la empresa satisface a sus usuarios, siendo necesario mejorar para superar el porcentaje de satisfacción.

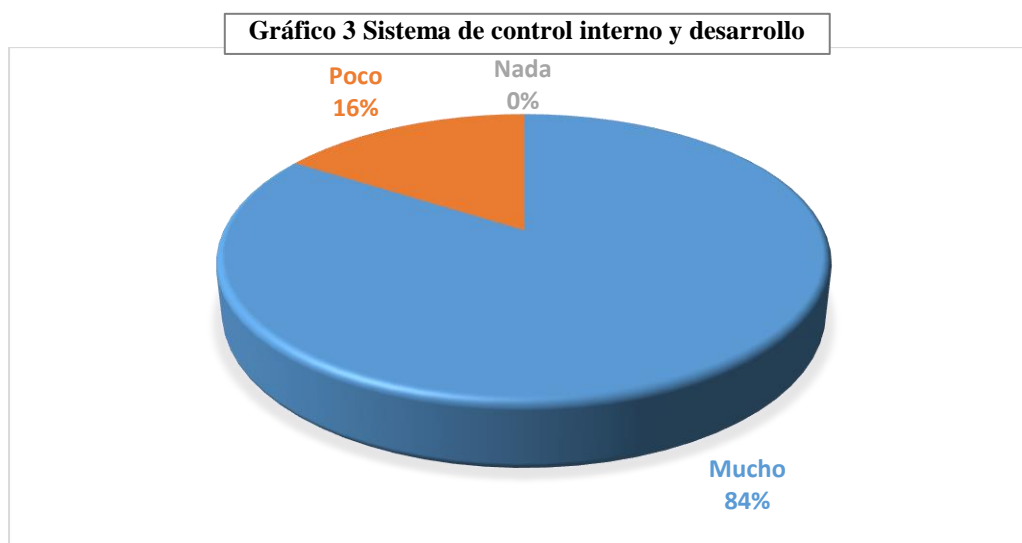
Pregunta N° 2: ¿Considera usted que la implementación de un sistema de control interno contribuirá al desarrollo de la Empresa?

Tabla 7 Sistema de control interno y desarrollo

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	112	84%
Poco	22	16%
Nada	0	0%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

En relación si un sistema de control contribuye al desarrollo de las actividades operativas y administrativas, los clientes, un 84% manifiesta que mucho, y el 16% expresa que poco.

Interpretación

Denota que los clientes consideran en un elevado porcentaje que un sistema de control contribuye al desarrollo de las actividades operativas y administrativas de la empresa en las cuales son clientes por lo que apoyan la implementación de la misma.

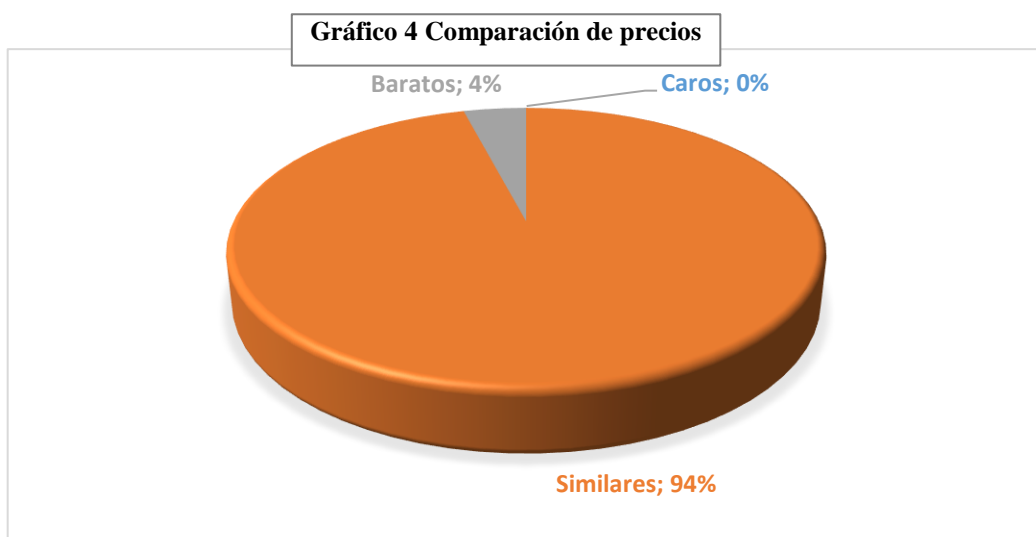
Pregunta N° 3: ¿Establezca a nivel comparativo los precios con la competencia?

Tabla 8 Comparación de precios

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Caros	0	0%
Similares	126	94%
Baratos	8	4%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Al establecer comparativamente los precios de la empresa objeto de estudio con otras empresas, el 94% señala que los precios son similares, mientras que el 4% expresa que son baratos.

Interpretación

Lo que demuestra que los clientes consideran que los precios en la empresa objeto de estudio son similares a las de otras empresas, lo importante está en el trato hacia el cliente como también en la aplicación de un sistema operativo que agilite las operaciones técnicas y administrativas.

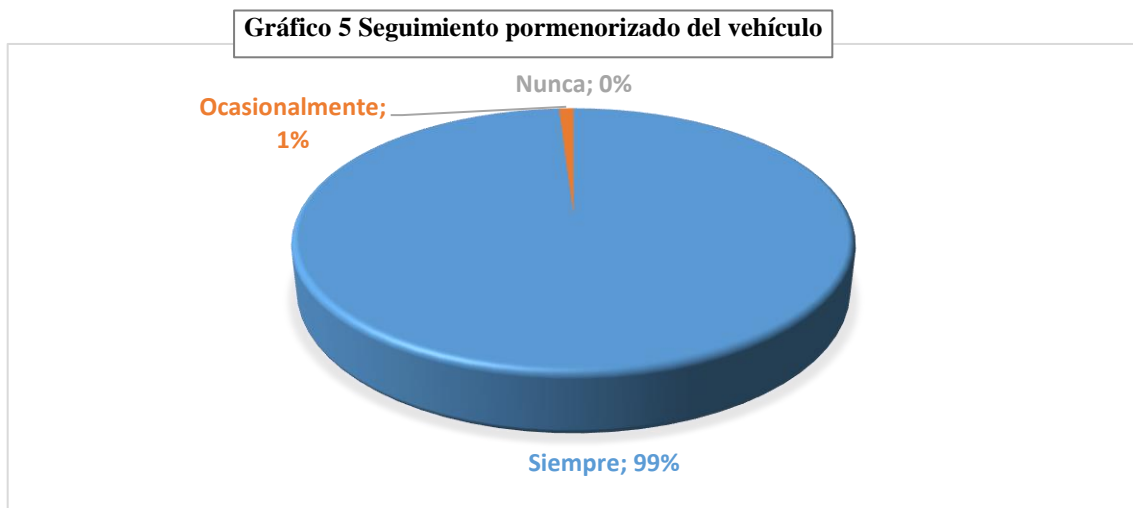
Pregunta N° 4: ¿Le realizan un seguimiento pormenorizado de su vehículo?

Tabla 9 Seguimiento pormenorizado del vehículo

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	132	99%
Ocasionalmente	2	1%
Nunca	0	%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Respecto si la empresa JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz le realizan un seguimiento pormenorizado, lo clientes señalan lo siguiente: Un 99% que siempre, mientras que el 1% expresa que ocasionalmente.

Interpretación

Significa que la empresa objeto de investigación realizan un seguimiento pormenorizado a los clientes, situación que hace que el número de clientes vaya en crecimiento, se establece la necesidad de implantar un sistema de control técnico y operativo que posibilite mejorar la atención a los clientes en perspectiva de un mejoramiento permanente y sobre todo innovativo acorde los avances tecnológicos.

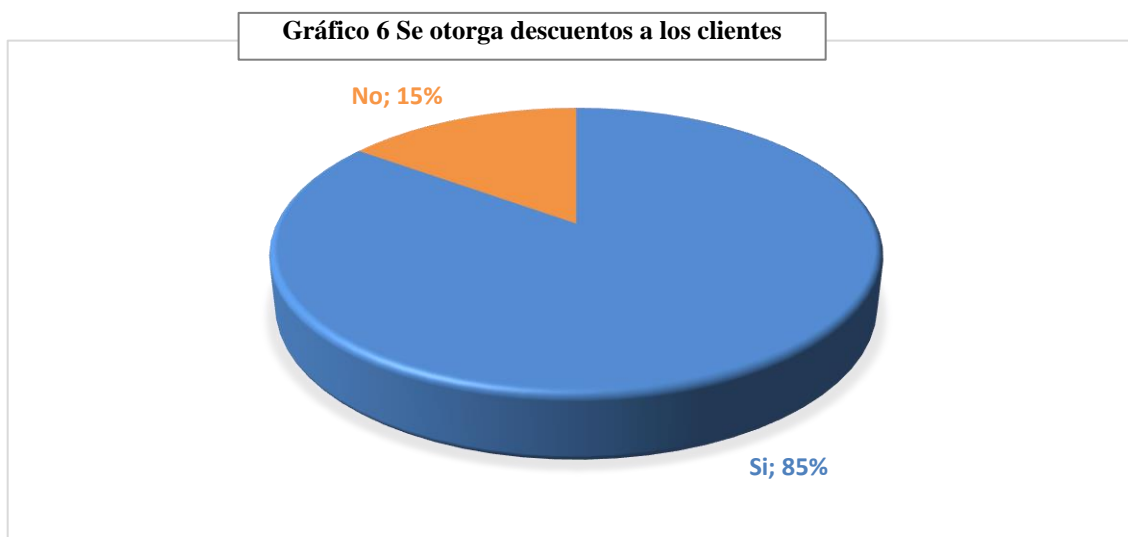
Pregunta N° 5: ¿Le otorgan descuentos como cliente?

Tabla 10 Se otorga descuentos a los clientes

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	114	85%
No	20	15%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Sobre si a los clientes les otorgan descuentos, el 85% manifiesta que Si, el 15% que No.

Interpretación

Significa que la empresa objeto de investigación a la mayoría de sus clientes les otorga descuentos haciéndole conocer de la decisión adoptada en forma inmediata, este tipo de acciones deben ser encaminadas al realizar la descripción al momento del cobro por los servicios prestados y/o repuestos adquiridos estableciendo el porcentaje descontado en cada uno de los rubros, por lo que es importante establecer un sistema operativo de control que beneficie al propietario y al cliente.

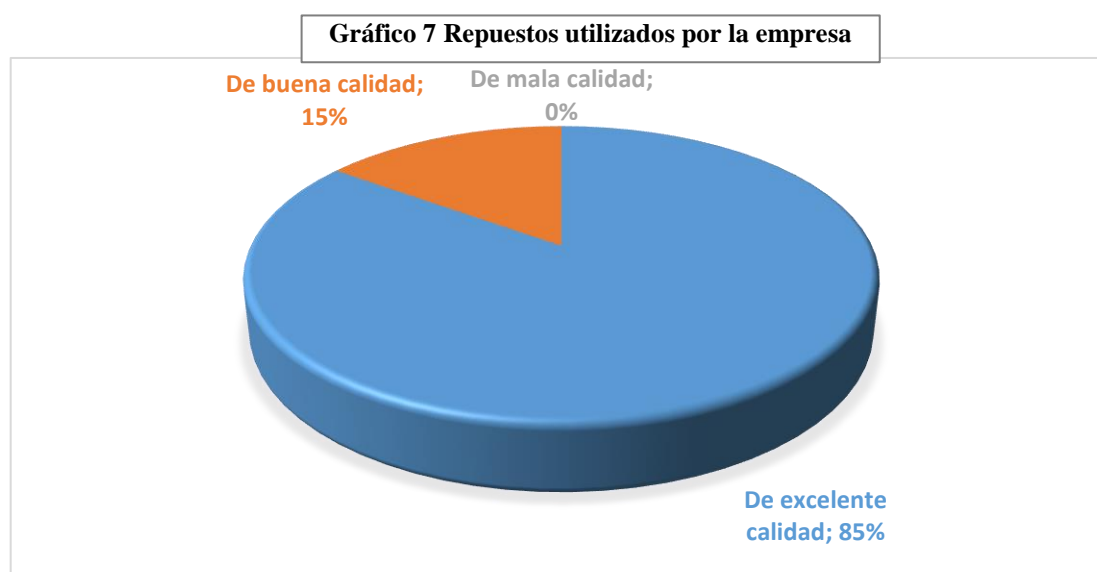
Pregunta N° 6: ¿Qué opina sobre los repuestos utilizados por la empresa?

Tabla 11 Repuestos utilizados por la empresa

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
De excelente calidad	123	85%
De buena calidad	11	15%
De mala calidad	0	0%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Respecto al criterio de los clientes sobre la calidad de los repuestos utilizados por la empresa, el 85% señala de excelente calidad y el 15% de buena calidad.

Interpretación

Denota que los repuestos utilizados por la empresa son de buena calidad y los mismos deben ser descritos en las planillas de pago, el sistema de control interno se constituye en la herramienta que orienta pero a la vez controla todos y cada uno de los procesos implementados en la empresa.

Pregunta N° 7: ¿Cómo calificaría usted el tiempo de entrega de su vehículo?

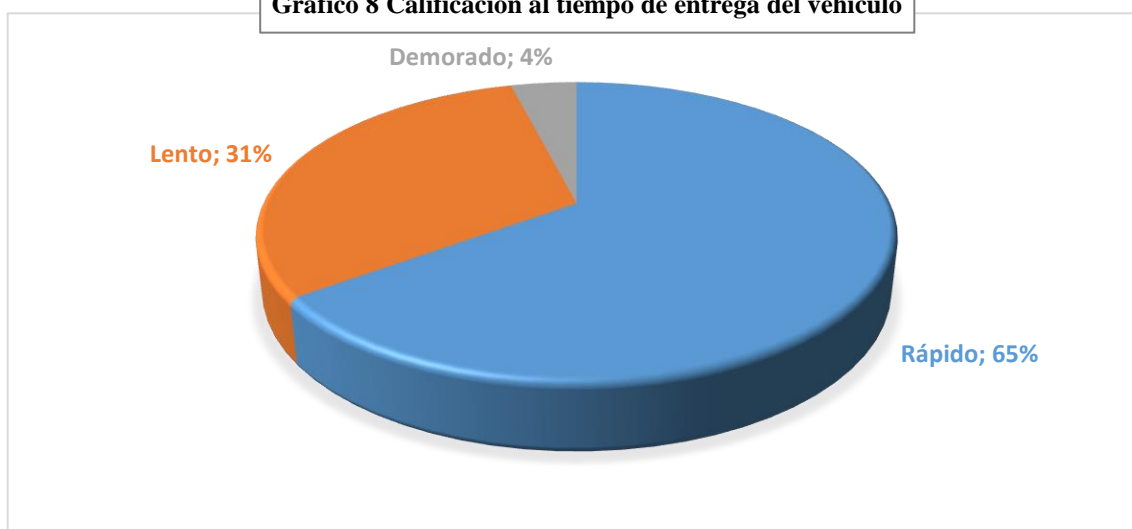
Tabla 12 Calificación al tiempo de entrega del vehículo

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Rápido	87	65%
Lento	42	31%
Demorado	5	4%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: La investigadoras

Gráfico 8 Calificación al tiempo de entrega del vehículo



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

En relación a la calificación de los clientes en referencia al tiempo de entrega de los vehículos, el 65% señala que es rápido la entrega, el 31% lento; mientras que el 4% expresa que es demorado.

Interpretación

En función a los resultados cuantitativos se establece que la empresa entrega los vehículos de manera oportuna, sin embargo es necesario puntualizar que existe un número representativo de clientes que considera que es lento, por lo que se hace necesario establecer a través de un sistema de control interno medir los tiempos de entrega en perspectiva de optimizar los recursos técnicos, humanos y financieros.

Pregunta N° 8: ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda la empresa?

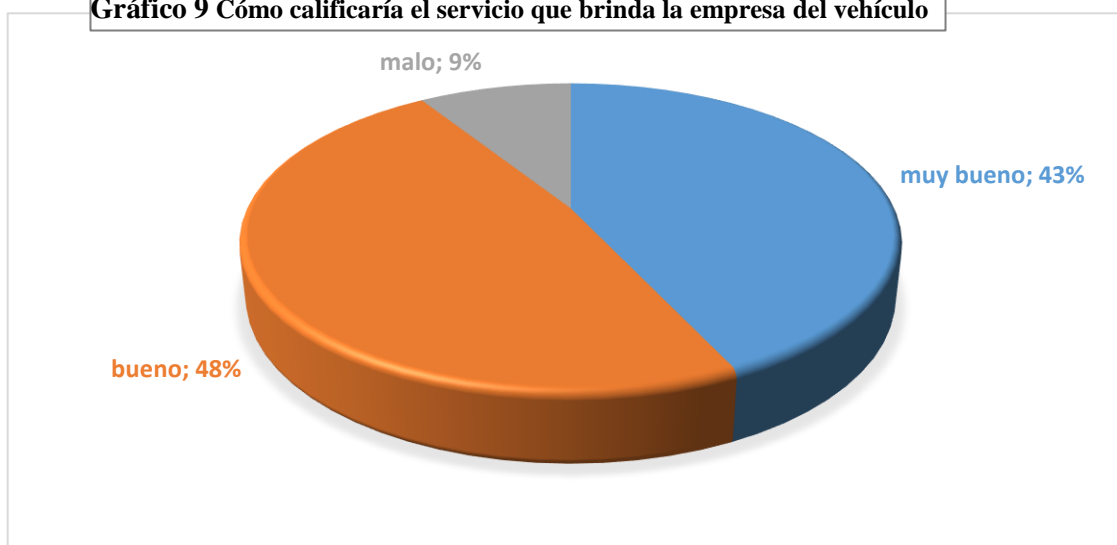
Tabla 13 Cómo calificaría el servicio que brinda la empresa

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	57	43%
Bueno	65	48%
Malo	12	9%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: La investigadoras

Gráfico 9 Cómo calificaría el servicio que brinda la empresa del vehículo



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

En relación a como consideran los clientes el sistema de control interno vigente, el 43% lo considera muy bueno, el 48% bueno y el 9% como malo.

Interpretación

En función a los resultados cuantitativos se establece a criterio de los clientes que la empresa no posee un sistema de control interno que posibilite desarrollarse de una manera óptima y eficiente, los usuarios se constituyen en los evaluadores desde un punto de vista neutral, resultado que debe ser considerado para motivar a la iniciación de un sistema de control adecuado.

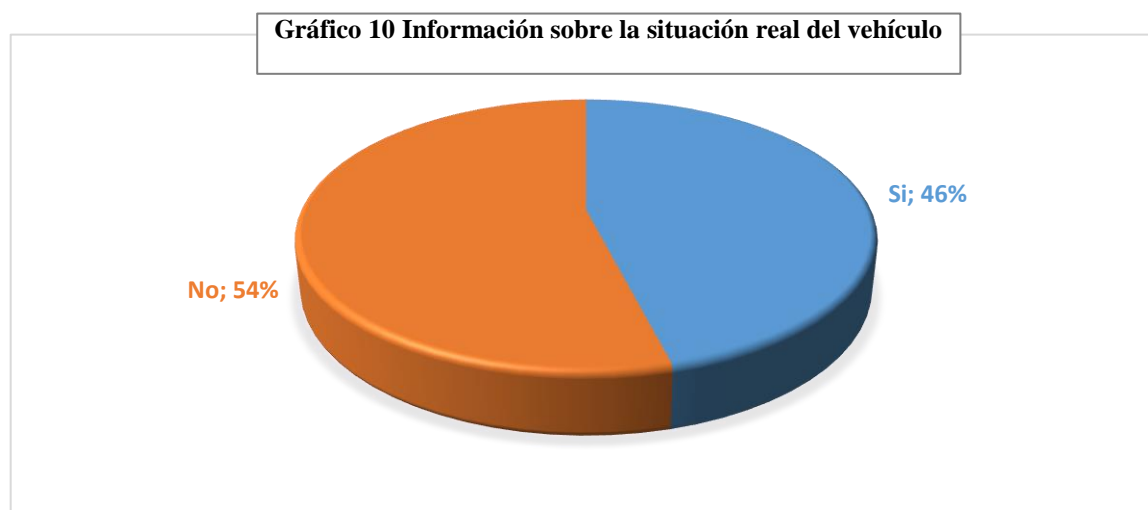
Pregunta N° 9: ¿Le emiten información detallada sobre la situación real de su vehículo?

Tabla 14 Información sobre la situación real del vehículo

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	62	46%
No	72	54%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Sobre si los clientes consideran que le emiten información detallada sobre la situación real de su vehículo, el 46% manifiesta que Si, el 54% expresa que no.

Interpretación

Denota que los clientes no reciben por parte de los propietarios de la empresa en su mayoría información real y precisa sobre la situación de sus vehículos, por lo tanto se hace necesario emitir informes sustentados validados por un control interno adecuado que posibilite conocer al cliente los pormenores de sus vehículos.

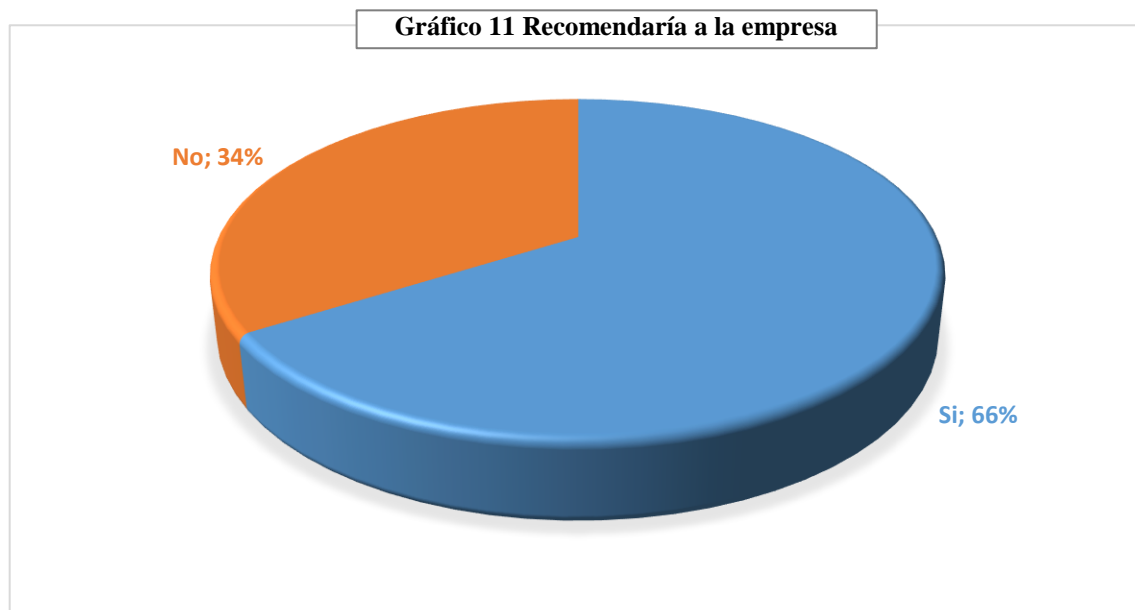
Pregunta N° 10: ¿Recomendaría a sus amigos a la empresa JEPI Performance Servicio Automotriz?

Tabla 15 Recomendaría a la empresa

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	66%
No	45	34%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta a clientes de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Sobre si los clientes recomendarían a otros propietarios de vehículos a la empresa objeto de investigación, el 66% manifiesta que Si, y el 34% expresa que No.

Interpretación

Significa que los clientes recomendarían a otras personas a la empresa objeto de investigación, un manual de control posibilitaría realizar un seguimiento detallado a cada una de las partes del motor del vehículo de cada propietario. Agendar, citar y cambios de repuestos en perspectiva de una buena atención al cliente.

3.4.3 De la encuesta aplicada a los empleados

Pregunta N° 1: ¿Cómo calificaría al sistema de control interno de la empresa?

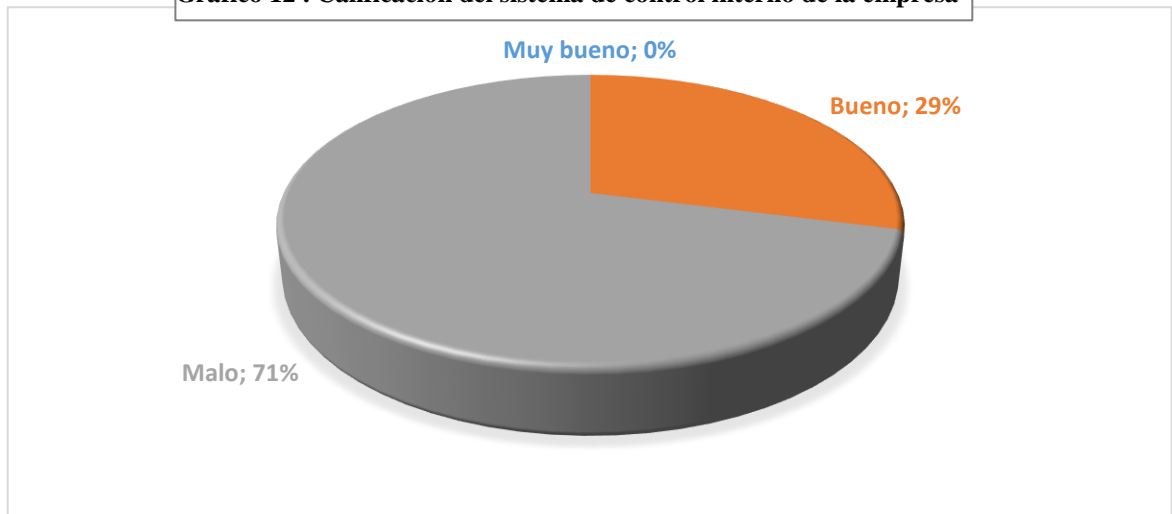
Tabla 16 Calificación del sistema de control interno de la empresa

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	2	29%
Malo	5	71%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: La investigadoras

Gráfico 12 . Calificación del sistema de control interno de la empresa



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Los empleados consideran al sistema de control interno existente en la empresa, el 29% como bueno, mientras que el 71% restante como malo.

Interpretación

Se establece que la empresa objeto de investigación no posee un sistema de control óptimo que posibilite un mejor desarrollo organizacional, administrativo y económico, por lo cual se hace necesario establecer un modelo de control que permita optimizar los recursos humanos y tecnológicos.

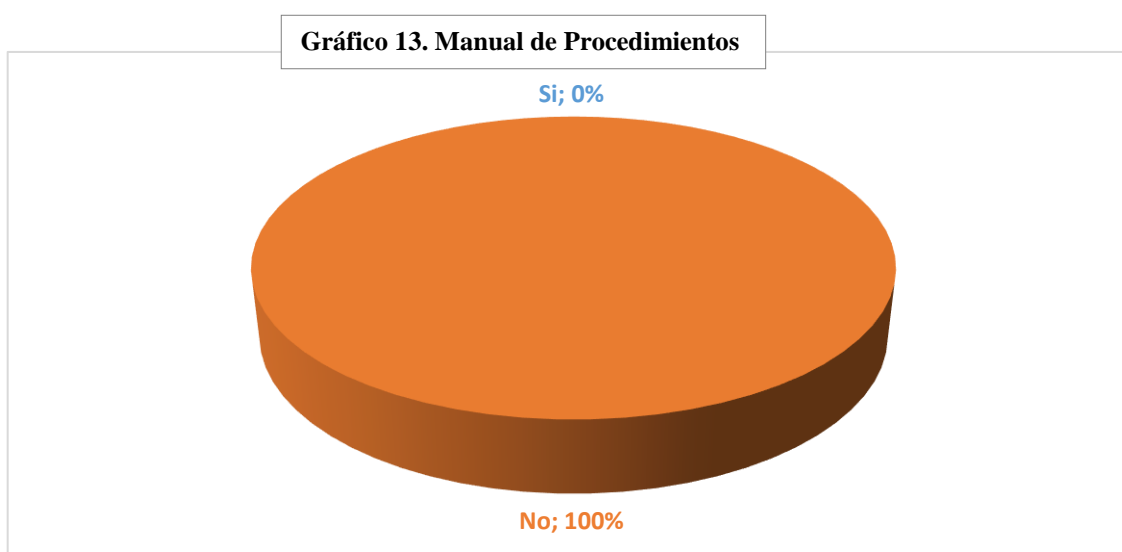
Pregunta N° 2: ¿Existen Manuales de responsabilidades y funciones para guiar las actividades que realiza el personal?

Tabla 17. Manual de Procedimientos

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Respecto si los empleados consideran que existen manuales de procedimientos, el 100% manifiesta que No.

Interpretación

Se aprecia que los empleados consideran que se debería implementar un manual de responsabilidades y funciones lo que da lugar a tener un cargo específico de trabajo y puedan cumplir al máximo sus tareas asignadas.

Pregunta N° 3: ¿Lleva un registro de los vehículos que han sido atendidos por usted?

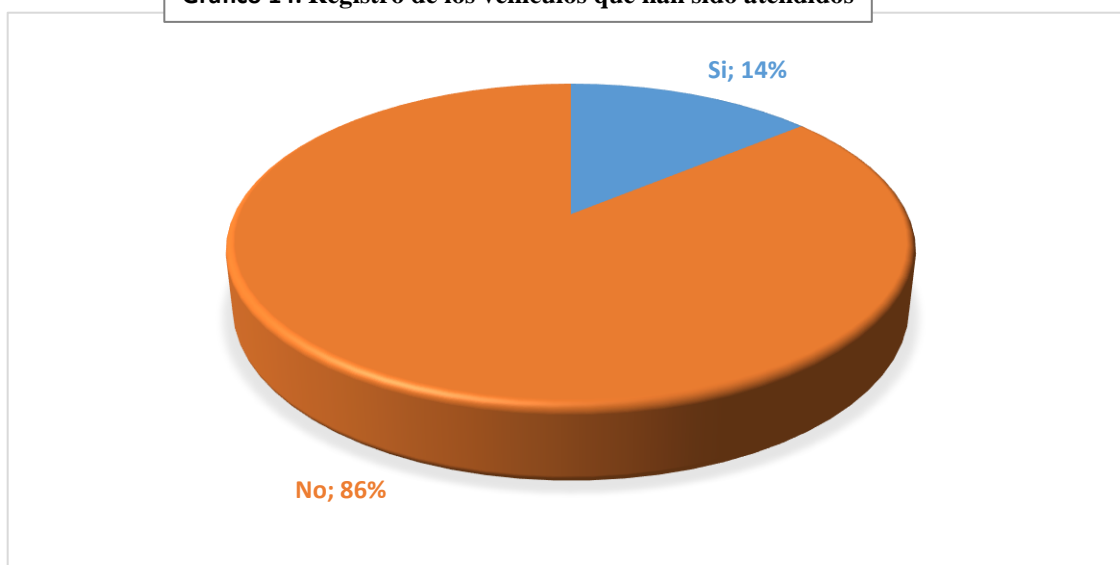
Tabla 18 Registro de los vehículos que han sido atendidos

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	14%
No	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: La investigadoras

Gráfico 14. Registro de los vehículos que han sido atendidos



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Los empleados indican que al momento de atender a un vehículo el 86% no registra y el 14% si registra un control de los mismos.

Interpretación

Denota que los empleados de la empresa no llevan un control de los vehículos atendidos, siendo indispensable para un control adecuado y registro de trabajos realizados.

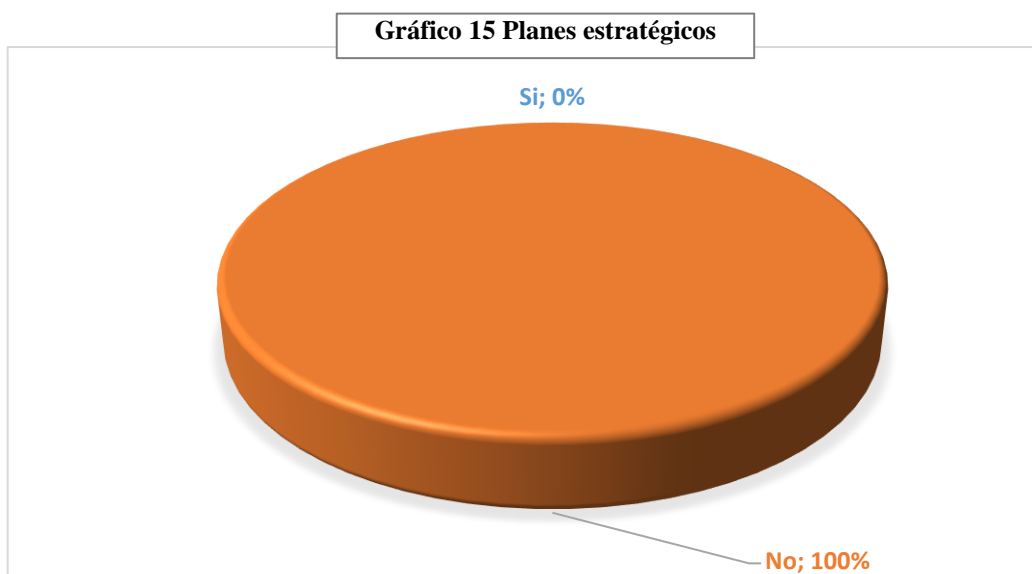
Pregunta N° 4: ¿Existen planes estratégicos en la empresa?

Tabla 19: Planes estratégicos

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: La investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

De acuerdo a las encuestas el 100% respondió que no existen planes estratégicos.

Interpretación

Significa que la empresa no tiene planes estratégicos lo que conlleva a la inexistencia de objetivos empresariales, misión, visión y un organigrama estructural adecuado.

Pregunta N° 5: ¿La empresa dentro de su estructura organizacional cuenta con una oficina de contabilidad?

Tabla 20. Se cuenta con una oficina de contabilidad

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: Las investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Sobre si la empresa JEPI performance Servicio Técnico Automotriz dentro de su estructura organizacional cuenta con una oficina de contabilidad, el 100% de los empleados señalan que no existe.

Interpretación

De acuerdo a los resultados se establece que no existe una oficina en la empresa antes mencionada que lleve la contabilidad, es fundamental su funcionalidad y paralelamente el diseño e implementación de un sistema de control interno que posibilite optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros.

Pregunta N° 6: ¿Cree que existe personal capacitado para el cargo que desempeñan?

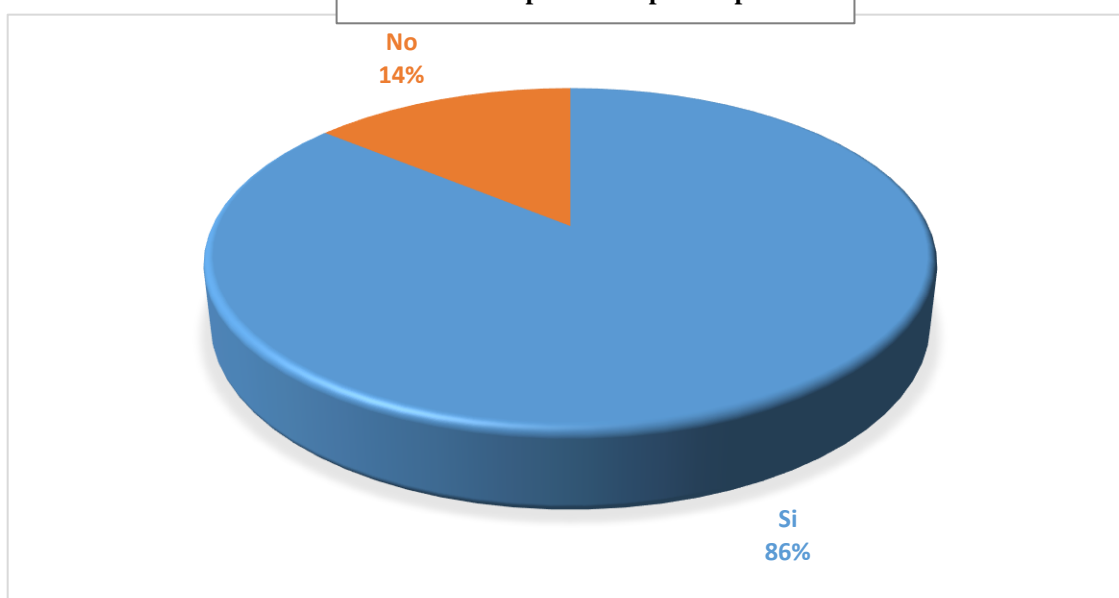
Tabla 21. Capacitación para el personal

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: Las investigadoras

Gráfico 17. Capacitación para el personal



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

El 86% del personal revela que no existen capacitaciones para el cargo que desempeñan.

Interpretación

Se establece que los empleados consideran que se deberían implementar capacitaciones para cada cargo.

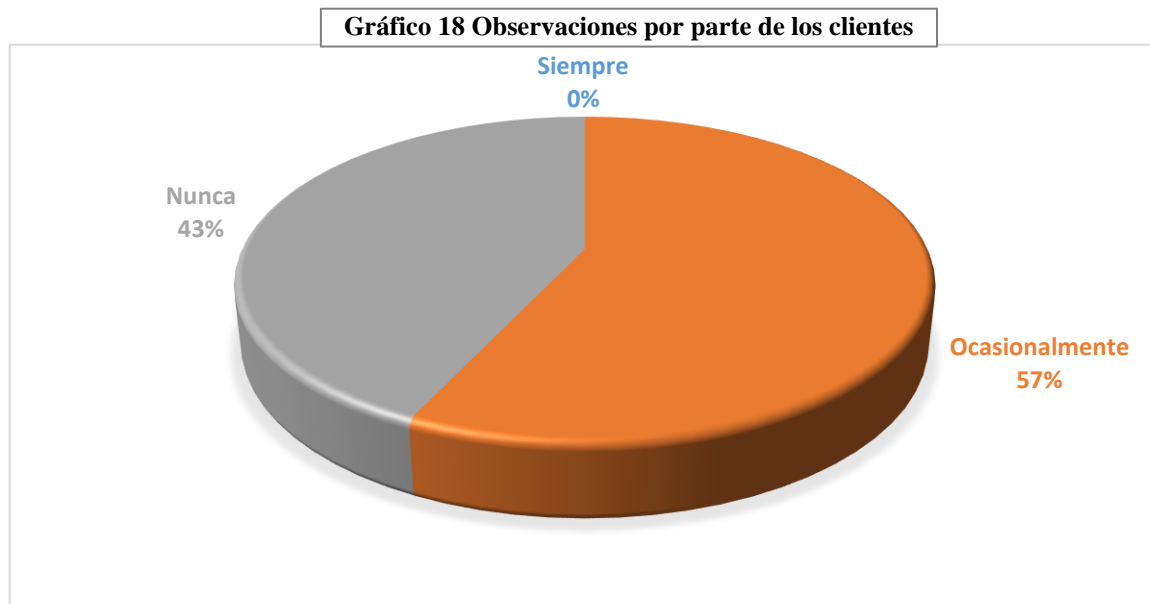
Pregunta N° 7: ¿Recibe observaciones por parte de los clientes?

Tabla 22: Observaciones por parte de los clientes

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Ocasionalmente	4	57%
Nunca	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: Las investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Sobre si la empresa recibe observaciones por parte de los clientes se establecen los siguientes resultados: el 57% señala que reciben observaciones ocasionalmente, mientras que el 43% expresa que nunca reciben observaciones.

Interpretación

Denota que la empresa objeto de investigación reciben observaciones de manera ocasional por el trabajo realizado, resultado que permite establecer que existen ciertas deficiencias que deben ser superadas en perspectiva de brindar un servicio de calidad hacia los clientes.

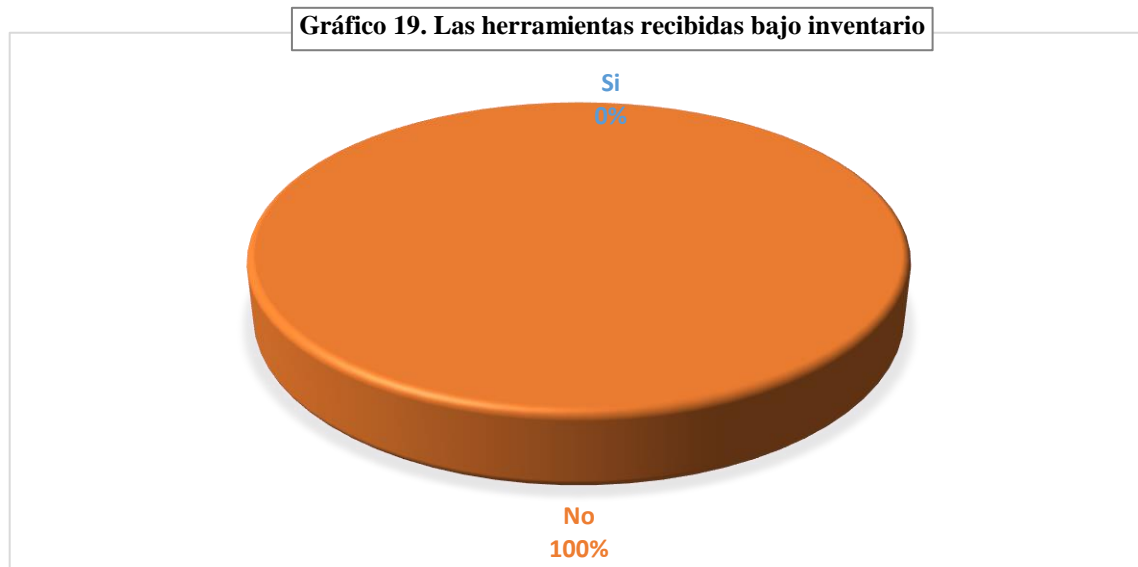
Pregunta N° 8: ¿Las herramientas que están a su cargo fueron recibidas con un inventario?

Tabla 23: Las herramientas recibidas bajo inventario.

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: Las investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Los empleados de la empresa JEPI Performance Servicio Automotriz, manifiestan que no han recibido bajo un inventario las herramientas en un 100%.

Interpretación

Se establece que la empresa objeto de investigación no posee un sistema de control de inventario de herramientas por tal motivo se encuentran faltantes y malestar del propietario con sus empleados.

Pregunta N° 9: ¿Su remuneración es calculada de acuerdo a su producción?

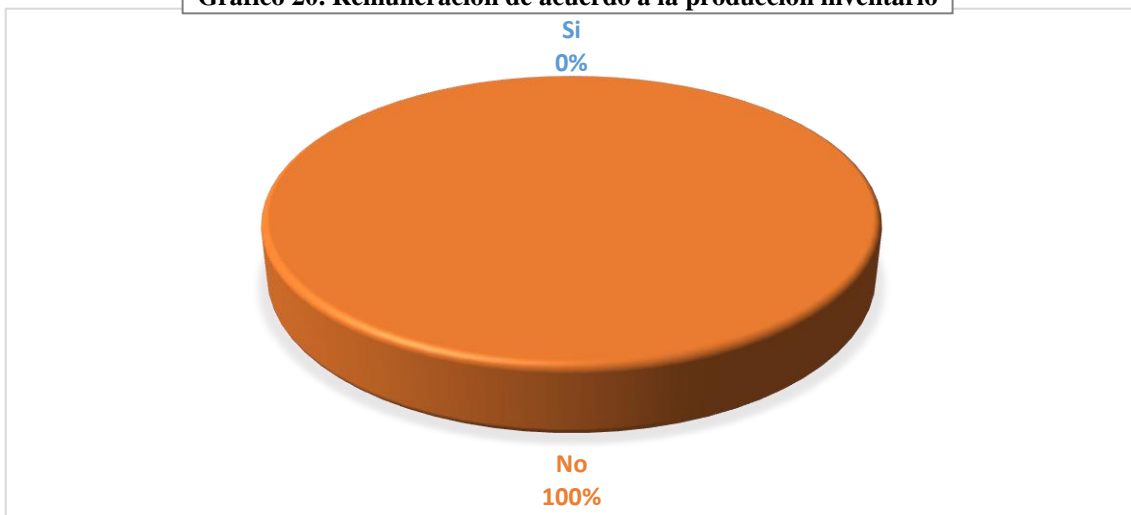
Tabla 24: Remuneración de acuerdo a la producción

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: Las investigadoras

Gráfico 20. Remuneración de acuerdo a la producción inventario



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

En referencia si los empleados reciben su remuneración de acuerdo a su producción el 100% indica que no.

Interpretación

Lo que muestra que los empleados no están recibiendo su remuneración justa de acuerdo a su producción, por lo que se hace necesario establecer y aplicar un modelo o sistema de control interno que posibilite el control de la producción por empleado.

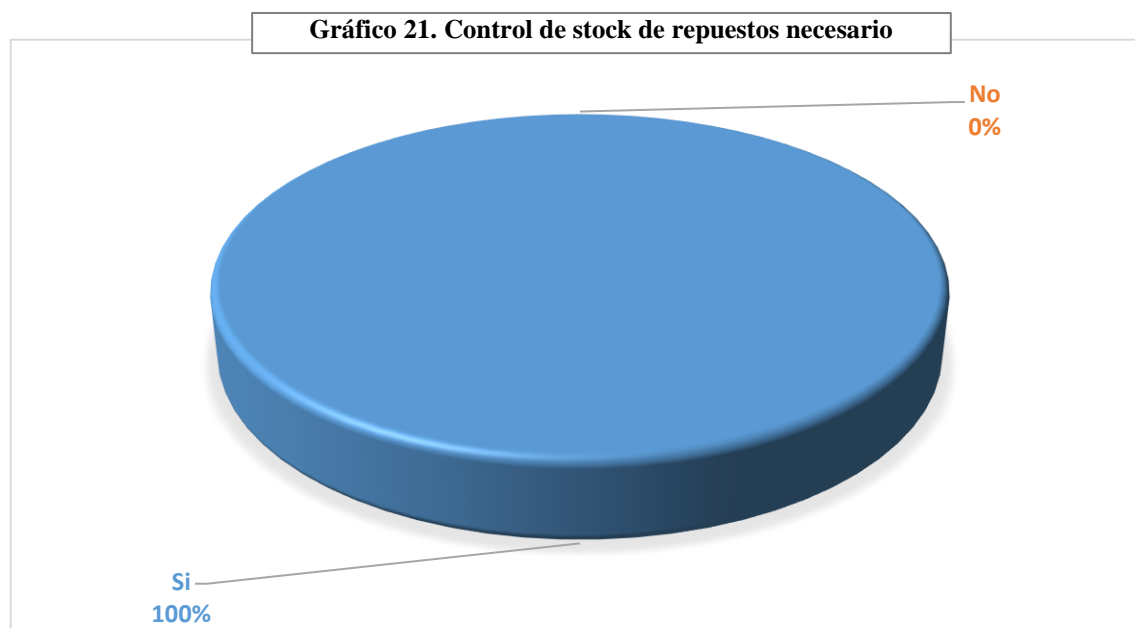
Pregunta N° 10: ¿Cree necesario que la empresa lleve un control de stock de repuestos?

Tabla 25: Control de stock de repuestos necesario

OPCIONES	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta a empleados de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

Elaboración: Las investigadoras



Elaboración: Las investigadoras

Análisis

Los empleados de la empresa JEPI Performance Servicio Automotriz creen en un 100% que es necesario llevar un control de stock de repuestos.

Interpretación

La empresa no lleva un control de stock de repuestos, hecho que incide negativamente en razón que no permite llevar un control detallado de los repuestos para dar un mejor servicio a sus clientes.

3.4.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Planteamiento de las hipótesis

Ho: La implementación de un Sistema de Control Interno no mejorará las operaciones administrativas y financieras en la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.”

H1: La implementación de un Sistema de Control Interno mejorará las operaciones administrativas y financieras en la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.”

Modelo matemático

Ho = H1

Ho ≠ H1

Nivel de significancia 5%

Estadística de prueba:

Por tener una correlación entre los encuestados y varias alternativas se seleccionan el CHI CUADRADO

$$x^2 = \sum \frac{(FO - fE)^2}{fE}$$

Fo: Frecuencias observadas

Fe: Frecuencias esperadas

Región de aceptación y rechazo:

g.l = (f - 1) (c - 1)

g.l = (4 - 1) (3 - 1)

G.L= GRADOS DE LIBERTAD
F-1= FILAS MENOS UNO
C-1= COLUMNAS MENOS UNO

$$g.l = (3) (2)$$

$$g.l = 6$$

Al nivel de significancia de 0,05 y a 6 grados de libertad, el valor del Chi cuadrado tabular es de $X^2 = 12,59$

Cálculo estadístico:

FRECUENCIAS OBSERVADAS

Pregunta	Alternativa			Total
	Mucho	Poco	Nada	
P.1 ¿Cómo calificaría usted el servicio que recibió de la empresa?	Muy bueno 98	Bueno 35	Malo 1	134
P2 ¿Considera usted que la implementación de un sistema de control interno contribuirá al desarrollo de la empresa?	Mucho 112	Poco 22	Nada 0	134
P7 ¿Cómo califica usted el tiempo de entrega de su vehículo?	Rápido 87	Lento 42	Demorado 5	134
P8 ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda la empresa JEPI Performance Servicio Automotriz?	Muy bueno 57	Bueno 65	Malo 12	134
TOTAL	354	164	18	536

Tabla 26 Frecuencia observadas

Elaboración: Las investigadoras

FRECUENCIAS ESPERADAS

Pregunta	Muy Bueno	Bueno	malo	Total
P1	88,5	41	4,5	134
P2	Mucho 88,5	Poco 41	Nada 4,5	134
P7	Rápido 88,5	Lento 41	Demorado 4,5	134
P8	Muy Bueno 88,5	Bueno 41	Malo 4,5	134
TOTAL	354	164	18	536

Tabla 27 Frecuencias esperadas

Elaboración: Las investigadoras

Cálculo matemático del Chi cuadrado

FO	FE	FO-FE	(FO-FE) ²	$\frac{(FO-FE)^2}{FE}$
98	88,5	9,5	90,25	1,02
112	88,5	23,5	552,25	6,24
87	88,5	0	0	0
57	88,5	0	0	0
35	41	0	0	0
22	41	0	0	0
42	41	1	1	0,02
65	41	24	576	14,04
1	4,5	0	0	0
0	4,5	0	0	0
5	4,5	0,5	0,25	0,05
12	4,5	7,5	56,25	12,5
			Suma:	33,87

Tabla 28 Chi cuadrado

Elaboración: La investigadora

Análisis

Con fundamento en los resultados se establece que la implementación de un Sistema de Control Interno mejorará las operaciones administrativas y financieras en la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.”, realizadas las respectivas cuantificaciones en los cuadros de frecuencias observadas, frecuencias esperadas. Se estableció el cálculo

matemático del CHI Cuadrado mismo que en dio como resultado el valor de 33,87 que es superior al valor del nivel de significancia de 0,05 y a 6 grados de libertad con un valor de 12,59 estableciéndose la respectiva representación en el siguiente gráfico:

Campana de Gauss

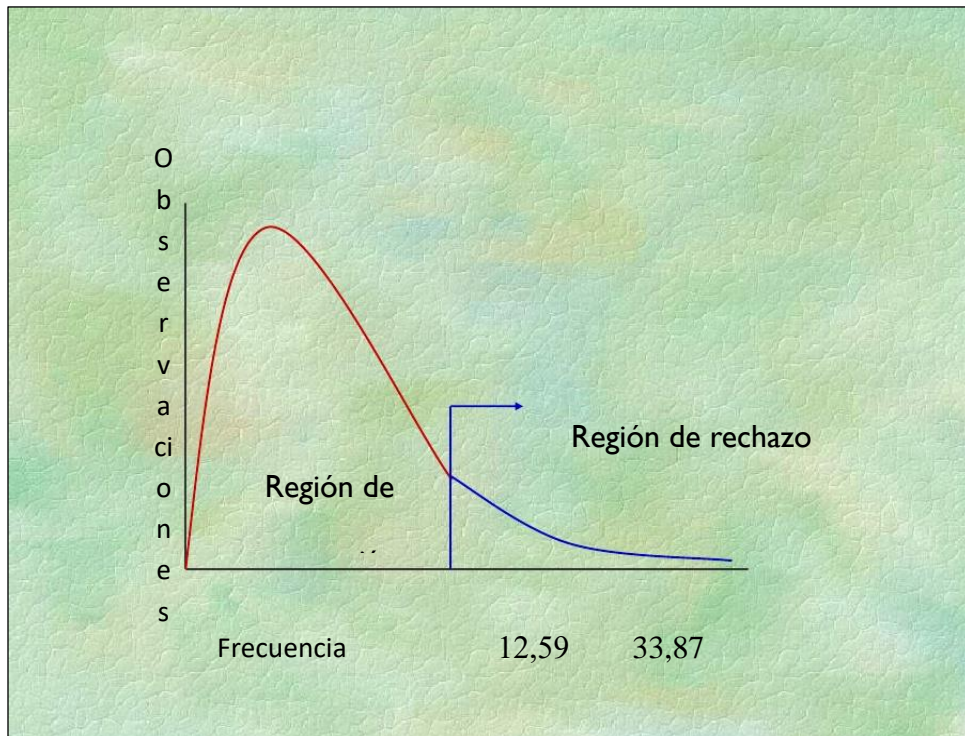


Gráfico 22 Campana de Gauss

Decisión: Con 6 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 se tiene un valor de $X^2 = 12,59$ y el valor calculado es $X^2 = 33,87$ consecuentemente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la que expresa lo siguiente: La implementación de un Sistema de Control Interno mejorará las operaciones administrativas y financieras en la empresa “JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.”

CAPÍTULO IV

MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Diseño e implementación de un sistema de control interno.

4.1.1. Fines

Un sistema de control interno, constituye una herramienta normativa de la empresa JEPI Performance Servicio Automotriz, cuya finalidad es la de generar información que refleje adecuadamente la situación económico financiera los resultados de la gestión de la empresa.

Propuesta que responde a la necesidad de garantizar la eficiencia y eficacia del personal en perspectiva del cumplimiento de sus funciones, a través de reglas, normas y técnicas aceptadas para uso contable, en función que la información financiera es una herramienta esencial para comprender, entender y conocer la condición financiera.

4.1.2. Objetivo general

Diseñar e implementar un Sistema de Control Interno que contribuya a mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos contables de la empresa JEPI Performance Servicio Automotriz.

4.1.3. Objetivo específicos

- Aplicar un Sistema de Control Interno para una mayor satisfacción de las necesidades y deseos del propietario y clientes en la empresa JEPI Performance Servicio Automotriz.

- Desarrollar los componentes del Control Interno para la optimización de la Gestión Administrativa.
- Determinar hallazgos para formular las conclusiones y recomendaciones para el Informe final.

4.2 FUNDAMENTACIÓN

4.2.1 Normas de Control Interno

Con la finalidad de que los funcionarios responsables de la administración de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz tengan la posibilidad de diseñar los controles internos observando principios y fundamentos, asegurando la correcta utilización de los recursos, y la evaluación de las actividades.

4.2.2 Responsabilidades del Sistema

La presentación del Sistema de Control Interno basado en el método COSO, se realizará al propietario y administradores, a quienes se les explicará en qué consiste el sistema y cuáles son los beneficios que se obtendrá al implementarlo en la empresa.

4.2.3 Descripción del Sistema

De acuerdo a la investigación que se realizó, nos basamos en fuentes electrónicas y varios autores entre los cuales los más acertados para nuestra propuesta son; el autor Joaquín Rodríguez Valencia en su libro de Control Interno y Alberto de la Peña Gutiérrez con su libro de Auditoría un enfoque práctico; ya que nos pareció los más sintetizados y explicativos en las fases que se podrían aplicar al Sistema del Control Interno de la empresa JEPI; por lo cual se realizó un análisis y se fusionó las ideas proporcionadas de los diversos autores para presentar nuestro criterio en la cual se llegó a determinar las siguiente fases.

El Sistema de Control Interno basado en el método COSO, consta de 3 fases las cuales se han diseñado para mejorar los procesos de las empresas.

FASES DEL CONTROL INTERNO

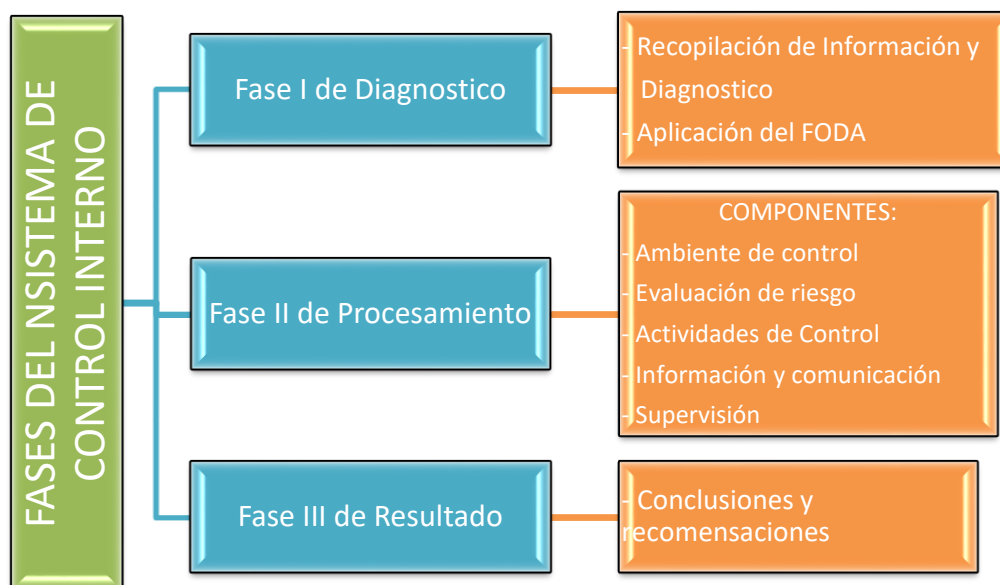


Gráfico 23 Fases del Control Interno
Elaborado por: Las investigadoras

Fase I: DIAGNÓSTICO

Esta fase consta del diagnóstico que nos basamos en los métodos analítico sintético y dialéctico a través de entrevistas que se realiza a la empresa, ya que se considera necesario saber cuáles son las condiciones en las que se encuentra la gestión de los procesos y luego se analiza el FODA para establecer Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas con las que cuenta la empresa en estudio.

Fase II: PROCESAMIENTO

En esta fase se presenta los 5 componentes del método COSO que son.

- Ambiente de Control
- Valoración de Riesgos

- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión

En los cuales se va explicando el objetivo, las políticas y procedimientos de cada uno de los criterios del modelo.

Fase III: RESULTADOS

Aquí se evaluará los resultados del proceso y se conocerá la contribución que el sistema dará a la Gestión Administrativa de la empresa; en base a esto se efectuará las debidas conclusiones y recomendaciones para beneficio del Servicio Técnico Automotriz.

Luego de la implementación se revisarán periódicamente el cumplimiento de las políticas y procedimiento establecidos mediante el método COSO, según sean las necesidades que la empresa presente.

4.2.4 DESARROLLO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

4.2.4.1 FASE I. DIAGNOSTICO

A continuación se detalla el esquema que se desarrollará, para dar inicio con el sistema, en esta fase se realizará un diagnóstico al negocio, para conocer la situación de la empresa.

4.2.4.1.1. Análisis y diagnóstico de la Empresa

Objetivo

Establecer las condiciones en las cuales se realiza la Gestión Administrativa en el Servicio Técnico Automotriz mediante los cuestionarios dirigidos al personal y entrevista al Gerente.

Alcance

Se espera tener un alcance amplio que incluya la revisión de la situación actual de la empresa, además de determinar la existencia y un buen uso de un Sistema de Control Interno y conocer la exactitud de la información que maneja la empresa; con la recopilación de información relacionada con la Gestión Administrativa, a través de entrevista al Gerente y encuestas al personal involucrado el mismo que se realizó anteriormente.

Recopilación de Información

Es la primera actividad que se realizará, ya que está dirigida a obtener información general sobre la empresa e información específica.

La información general de la empresa se lo solicitará a la Gerente, la misma que conoce los antecedentes de la empresa y sabe cuáles son los objetivos y metas que se desea alcanzar.

JEPI SERVICIO TECNICO AUTOMOTRIZ FORMULARIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL			
N°	PUNTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	¿Existe un organigrama en la empresa?		x
2	¿Cuenta la empresa con misión, visión, y valores?		x
3	¿Existen objetivos establecidos en la empresa		x
4	¿Existen planes estratégicos?		x
5	¿Existe manuales de funciones?		x
6	¿Existe información legal de la empresa?	x	
7	¿Existe una Estructura Organizativa?		x

Tabla 29. Formulario de solicitud de información general

Para conocer la Gestión Administrativa, se solicitará al gerente que dé respuestas a una serie de preguntas de control para establecer las condiciones en las cuales se está desarrollando.

JEPI SERVICIO TECNICO AUTOMOTRIZ INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN			
N°	PUNTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	¿Existen objetivos establecidos para el área administrativa?		X
2	¿Cuenta con políticas establecidas para el área administrativa?		X
3	¿Posee la empresa un manual de funciones específica para el área?		X
4	¿Utiliza la empresa informes para la toma de decisiones?		X
5	¿Existe delegación de autoridades y de responsabilidades?		X

Tabla 30. Información de la administración

Resultado del Diagnóstico

Mediante los resultados obtenidos con la recopilación de la información de acuerdo a la entrevista al Gerente y encuestas se ha concluido lo siguiente.

CONCLUSIONES

Calificación al Sistema del Control Interno de la empresa.	Los empleados consideran al sistema de control interno existente en la empresa, el 29% como bueno, mientras que el 71% restante como malo.
No posee un manual de responsabilidades y funciones	De acuerdo a la información adquirida el 100% indica que no existen manuales de responsabilidades y de funciones, lo que da lugar a no tener un cargo específico de trabajo y no puede cumplir al máximo sus tareas asignadas.
Existe un registro de vehículos atendidos por cada empleado.	Los empleados indican que al momento de atender a un vehículo el 86% no registra y el 14% sí registra un control de los mismos.
Falta de personal Capacitado.	El 86% del personal revela que no existen capacitaciones para el cargo que desempeñan.
No existe Planificación Estratégica	De acuerdo a las encuestas el 100% respondió que no existen planes estratégicos, lo que con lleva a la inexistencia de objetivos empresariales, misión visión y un organigrama estructural adecuado.

Tabla 31. Conclusiones
Elaborado por: Las investigadoras

Por lo que es necesario contar con un Sistema de Control Interno, que vaya destinado a fortalecer las áreas internas como externas que se presentan en la Gestión Administrativa.

4.2.4.1.2. Aplicación del FODA

Para diseñar el Sistema de Control Interno basado en el método COSO, se tomará los datos obtenidos de la investigación de campo, para determinar cuál es la situación actual de la empresa en estudio, estableciendo así las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Esta Legalmente Constituido - Existencia de Compromiso Corporativo. - Cuentan con Local Propio - Excelente diversidad de repuestos. - Buena relación Laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de un Sistema de Control interno. -Inexistencia de capacitación del talento humano y preparación profesional. - Deficiente Gestión Administrativa - Falta de planificación estratégica - No cuenta con procedimientos de control - Inexistencia de manuales responsabilidades y funciones
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Avance tecnológico. - Nuevos nichos de mercado - Repuestos de buena calidad. - Ingreso de nuevas líneas de productos. - Una buena ubicación estratégica. - Financiamiento Externo 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia de otras empresas en el sector comercial. - Disminución de ventas por problemas económicos que afecta al país - Cambios repentinos de las Leyes que rigen al país. -Desastres Naturales que afecten a la empresa.

Gráfico 24 FODA

Elaborado por: las investigadoras

4.2.4.1.2.1. Propuestas de acuerdo al resultado

Misión, Visión y Valores

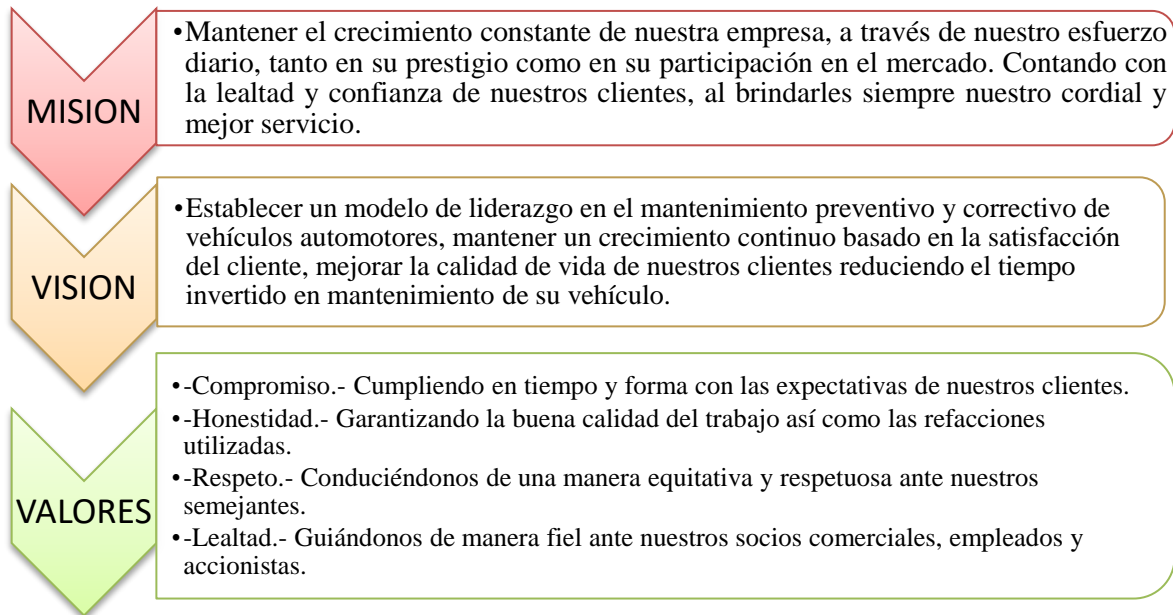


Gráfico 25. Misión, Visión y Valores

Elaborado por: Las investigadoras

Organigrama estructural

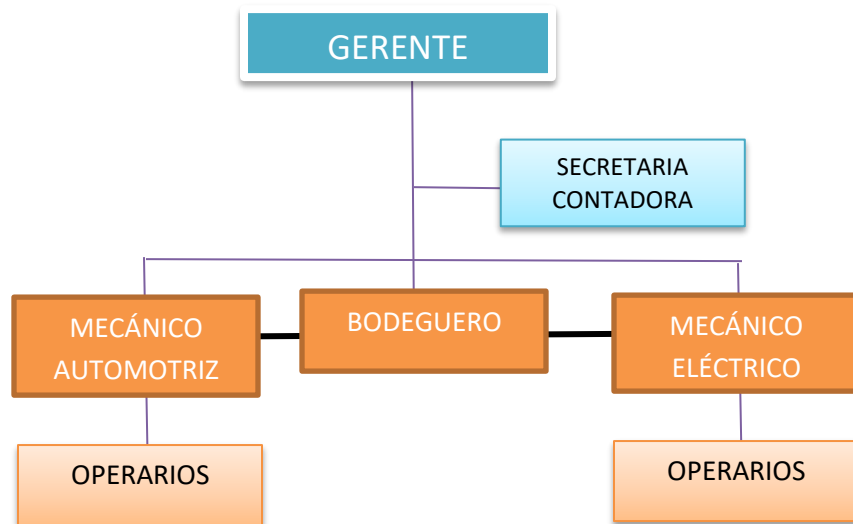


Gráfico 26. Organigrama estructural

Elaborado por: Las investigadoras

Funciones propuestas para el Personal

Del Gerente:

- Conversar con clientes o asesores de servicios para obtener información sobre los problemas de los vehículos, y conversar sobre el trabajo que se llevará a cabo y necesidades de reparaciones futuras.
- Examinar los vehículos para determinar desgaste y extensión del daño o mal funcionamiento.
- Reclutar y contratar técnicos en servicios calificados y a su vez asistir a los técnicos en sus tareas, proveyéndoles apoyo técnico cuando lo necesiten y monitorear rendimiento y productividad.
- Probar y ajustar los sistemas reparados para cumplir con las especificaciones de rendimiento del fabricante.
- Asegurarse de que el taller este en excelentes condiciones respecto a limpieza, seguridad y estado del equipo, y llevar a cabo inspecciones en el lugar en forma periódica para mantener un servicio de alta calidad.
- Realizar pruebas de manejo a los vehículos, probar los accesorios y sistemas, utilizar equipos tales como analizadores infrarrojos de motor, gauge de compresión y aparatos de diagnóstico computarizado.

De la Secretaria- contadora:

- Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos.
- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado.
- Revisar el cálculo de las planillas de retención de impuestos.
- Llevar los libros generales de compras y ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración del IVA.
- Llevar todos los movimientos o registros contables al programa que es el software utilizado por la organización para dicha actividad.

- Ingresar los datos de novedades de los vehículos.
- Llevar libros contables.
- Otras actividades fijada por el Gerente.

Del Bodeguero:

- Tomar riesgo de bienes materiales que se ingresen a bodega.
- Almacenar físicamente con los medios disponibles y en los espacios designados.
- Almacenar los registros de los materiales en medios escritos y en el sistema computarizado.
- Efectuar salidas de bodega conforme a los requerimientos.
- Reportar informes mensuales al Jefe del taller, respecto del estado de las existencias mediante inventarios.

Del Mecánico Automotriz

Son las personas encargadas de los distintos trabajos que se realicen en los vehículos ingresados bajo la supervisión del Jefe de Taller, de entre los cuales se establecen los siguientes:

- Reparar motores de diésel, gasolina como también las transmisiones, dirección y frenos.

Del Mecánico Eléctrico

- Reparación del sistema eléctrico de los vehículos.
- Colocación de sensores.
- Recargar baterías.
- Escanear las memorias de los vehículos y corregir los errores.
- Colocar focos delanteros y posteriores.

De los Operarios

- Arreglar las herramientas
- Colaborar con los mecánicos automotriz y eléctrico.
- Limpiar los repuestos de los vehículos que ingresan al taller.
- Pasar herramientas acorde requerimiento.
- Asear el taller de trabajo permanentemente.

4.2.4.2. FASE II PROCESAMIENTO

En esta fase se desarrolla el Sistema de Control Interno basado en el método COSO, detallando los objetivos que se persigue en cada uno de los componentes del modelo, estableciendo políticas y procedimientos para cada criterio.

4.2.4.2.1 Ambiente de Control

El primer componente es el Ambiente de Control que está integrado por una serie de factores claves que incluye la integridad, los valores éticos y la competitividad del personal de la empresa, la filosofía y el estilo de operación de la administración.

La manera cómo la administración asigna autoridad y responsabilidad, cómo organiza y desarrolla a sus empleados, la atención y la dirección proporcionada por los directivos.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Integridad y Valores Éticos

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si la organización establece valores éticos basados en estándares de conducta, es decir, si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

1.1 INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Tiene la empresa un Código de Conducta?		0		0	No existen reglamentos.
2	¿Existe pronunciamientos relativos a los valores éticos?		0		0	
3	¿Mantiene comunicación y fortalecimiento sobre temas de valores éticos?	1			0	
4	¿En la gerencia ven a una persona a imitar?	1			0	
5	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	1		1		Existen multas.
TOTAL		3		1		4

$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{4}{10} = 40\%$	Confianza = 40% Riesgo = 60%
--	---------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz
COMPONENTE: Ambiente de Control
ALCANCE: Compromiso por la competencia profesional del personal

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar si la Gerencia se interesa por el grado de competencia profesional existente en la empresa y el nivel de habilidades y conocimientos que se requiere en cada área de la entidad

1.2 COMPROMISO DE COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen descripciones formales o informales sobre las funciones que comprenden trabajos específicos?	1		1		Las funciones se entregan informalmente.
2	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuados?	1			0	
3	¿La empresa se preocupa por su formación profesional?	1			0	No se realizan capacitaciones.
4	¿Existe capacitación profesional para ayudar al mantenimiento y mejora de cada uno de los puestos?		0		0	
5	¿Tiene deseo de superarse para contribuir con la empresa?	1		1		
6	¿Sus habilidades son valores son valorados en la empresa?	1			0	
TOTAL		5		2		7

$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{7}{12} = 60\%$	Confianza = 60% Riesgo = 40%
--	---------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Filosofía Administrativa y Estilo de Operación

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si los factores más relevantes en la entidad son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, principios y criterios contables, entre otros.

1.3 FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La gerencia al efectuar alguna negociación analiza los riesgos y beneficios?	1			0	
2	¿Existe delegación de autoridad y de responsabilidad?	1			0	
3	¿Se da rotación de personal en las funciones operativas y procesos de datos?		0		0	
4	¿La gerencia controla las operaciones de la entidad, especialmente las financieras?	1		1		Siempre.
5	¿La información financiera la mantiene en red con administración, contabilidad y sistema?		0		0	Se informa al gerente informalmente de manera oral.
6	¿Se observa una actitud responsable ante la generación de información tanto contable como de gestión?	1		1		
7	¿Está de acuerdo con respecto a la información contable en forma y contenido?	1		1		
TOTAL		5		3		8
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{8}{14} = 57\%$		Confianza = 57%		$Riesgo = \frac{3}{14} = 21\%$		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Estructura Organizativa

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar eficientemente las actividades que realiza la empresa y que al mismo tiempo la información fluya de una manera comprensible.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La estructura organizativa es apropiada?	1			0	No está bien definido.
2	¿La definición de responsabilidades del gerente es adecuada?	1		1		
3	¿El gerente define la estructura organizativa en base a procedimientos de control?		0		0	
4	¿En el organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidades y dependencias?	1			0	No hay organigrama.
5	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?		0		0	
TOTAL		3		1		4

$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{4}{10} = 40\%$	Confianza = 40% Riesgo = 60%
--	---------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Asignación de Autoridad y Responsabilidad

MOTIVO DEL EXAMEN: Establecer si se toma en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad para las actividades de gestión y si se efectúa el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de las políticas de autoridad.

1.5 ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe políticas que describa las prácticas apropiadas para el tipo de negocio, el conocimiento y la experiencia del personal clave?		0		0	No existen políticas establecidas.
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	1		1		
3	¿Delegan autoridad para la consecución de los objetivos en la empresa?	0			0	El gerente tiene la responsabilidad de todo.
4	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	0		0		
5	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la función designada a los encargados de cada área?	1		1		
6	¿Están adecuadamente delimitadas las áreas de competencia dentro de la empresa?	0		0		
TOTAL		2		2		4
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{4}{12} = 33\%$		Confianza = 33%		$Riesgo = 67\%$		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

MOTIVO DEL EXAMEN: Se tiene como objetivo poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personas, que se mantengan y que sean competentes dentro de los planes que tiene la empresa.

1.6 POLITICAS Y PRACTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Para selección del personal existen procedimientos claros de convocatoria, capacitación, evaluación, compensación y sanción del personal?		0		0	
2	¿Los procesos de selección del personal están basados en capacidad y desempeño?	1		1		En la entrevista se ven sus conocimientos.
3	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimientos y técnicas?	1		1		
4	¿Se averiguan sobre las referencias personales, profesionales y antecedentes judiciales en el reclutamiento del personal?	1		1		
5	¿Existe planes de capacitación que contemplen la orientación de nuevos empleados y la actualización de los demás?		0		0	No hay capacitaciones para los empleados
6	¿Es adecuada la carga de trabajo, en especial el gerente?	1		1		
7	¿Se observa mucho personal realizando tareas fuera de horario?	1		1		
TOTAL		5		5		10
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{10}{14} = 71\%$		$\text{Confianza} = 71\%$				$\text{Riesgo} = 29\%$

4.2.4.2.2 Evaluación de Riesgos

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse.

La evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos

Se deberá responder a los diferentes factores claves en los que observará que los objetivos hayan sido apropiadamente y debidamente definidos como comunicados; se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos además de clasificarlos de acuerdo a su relevancia y probabilidad de ocurrencia.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Objetivos

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si la empresa tiene definidos los objetivos ya que es una condición previa para la elaboración de riesgos, se constituye en un prerequisite para hacer posible el control.

2.1 OBJETIVOS						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Los objetivos de la empresa son claros y conducen al establecimiento a cumplir las metas?	1			0	
2	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad y cada actividad?		0		0	
3	¿Los objetivos son adecuadamente comunicados a todos los niveles necesarios?	1			0	
4	¿La gerencia evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta de la empresa?	1			0	
5	¿La empresa tiene establecidos objetivos de información financiera y de cumplimiento?		0		0	No existen objetivos definidos
6	¿Cuándo los objetivos de la empresa no están siendo cumplidos la empresa toma debidas precauciones?		0		0	
7	¿La empresa cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	1		1		
TOTAL		4		1		5
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{5}{14} = 36\%$		Confianza = 36%		$Riesgo = \frac{9}{14} = 64\%$		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Riesgos

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar los riesgos en un proceso interactivo ongoing, la gerencia debe centrar los riesgos en todos los niveles de la entidad, poniendo énfasis en aquellas que puedan afectar al área administrativa.

2.2 RIESGOS						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?	1		1		Se informa al gerente.
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?		0		0	
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son factores internos y externos?	1		1		Se trata de ver quién o q provoca
4	¿Identificando un riesgo en un área se involucra a toda la organización para que sea tomada en cuenta?		0	1		Solo los responsables.
5	¿La excesiva concentración o descongestión de operaciones se da por falta de competencia profesional y sus requerimientos de capacitación?	1		1		
6	¿Se considera los acontecimientos de ejercicios pasados?	1		1		
7	¿Existe mecanismos adecuados para identificar riesgos?		0		0	
		4		5		9
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{9}{14} = 64\%$		Confianza = 64%				
		Riesgo = 36%				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Evaluación de Riesgo

ALCANCE: Análisis de riesgos y su proceso

MOTIVO DEL EXAMEN: Medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados. Una vez hecha la medición se podrán clasificar en orden de prioridad.

2.3 ANALISIS DE RIESGO Y SU PROCESO						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	1		1		Cuando se encuentran problemas se toman medidas para solucionar
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de los diferentes riesgos detectados?	1		1		Se ven si los problemas anteriores se vuelven a repetir.
3	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		0		0	
4	¿En caso de efectuarse un determinado riesgo existe medidas de precaución para actuar?	1			0	
TOTAL		3		2		5

$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{5}{8} = 63\%$	Confianza = 63% Riesgo = 38%
---	---------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Evaluación de Riesgo

ALCANCE: Manejo del cambio

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si los ambientes económicos, industriales y reguladores que cambian y envuelven la actividad de la empresa.

2.4 MANEJO DEL CAMBIO						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen, y reporten información sobre hechos que indiquen cambios?		0		0	
2	¿Existen controles que aseguren que las acciones de la dirección se lleven a cabo correctamente?		0		0	
3	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad?	1			0	
4	¿Están en capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?		0		0	
5	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?	1			0	
6	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar a la entidad?		0		0	
TOTAL		2		0		2
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{2}{12} = 17\%$		Confianza = 17%				
		Riesgo = 83%				

4.2.4.2.3 Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo además que ayuda a mitigar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de los mismos.

Las mismas se desarrollan en todos los niveles de la organización y en todas las funciones. Incluyen una amplia gama de actividades, tales como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño, actividades tendientes a garantizar la seguridad, generación de archivos y documentación.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Actividades de Control

ALCANCE: Tipos de Actividades de Control

MOTIVO DEL EXAMEN: Interpretar a los controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos.

3.1 TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones la realizan personas diferentes?		0		0	
2	¿Cada área opera, coordina e interrelacionadamente, con las otras áreas de la organización?	1			0	
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	1		1		
4	¿Para los diversos actos y transacciones en la entidad, se tiene primero la autorización de la dirección o gerencia?	1		1		
5	¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	1		1		
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes; están protegido por mecanismo de seguridad ilimitado a las personas autorizadas?	1			0	
7	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa?		0		0	
TOTAL		5		3		8
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{8}{14} = 57\%$		Confianza = 57%		Riesgo = 43%		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Actividades de Control

ALCANCE: Control sobre los Sistemas de Información

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

3.2 CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACION						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Manejan un Paquete Contable en la empresa?		0		0	
2	¿El paquete de software de la entidad posee una estructura para el diseño e implementación del sistema de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	1			0	
3	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcance a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?		0		0	
4	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?		0		0	
5	¿Monitorea la administración en forma rutinaria los controles en el momento que se desarrollan las operaciones en proceso?		0		0	
6	¿El personal que maneja el sistema entiende de todas las aplicaciones del mismo?		0		0	
7	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta, colaborando en la toma de decisiones?		0		0	
TOTAL		1		0		1
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{1}{14} = 7\%$		Confianza = 7%		$Riesgo = \frac{13}{14} = 93\%$		

4.2.4.2.4 Información y Comunicación

El cuarto componente del Sistema de Control Interno es el sistema de información y comunicación, implementado tanto para los hechos y transacciones internas como las externas de relevancia para la organización.

Se debe identificar, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Información y Comunicación

ALCANCE: Información

MOTIVO DEL EXAMEN: Capturar información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades tanto internas como externas.

4.1 INFORMACION						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Están definidos los informes periódicos que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	1		1		
2	¿El contenido de la información es apropiado, confiable y oportuno?	1		1		
3	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	1			0	
4	¿La información es recopilada mediante sistemas de información?		0		0	
5	¿Se realizan reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	0			0	
6	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	1			0	
TOTAL		4		2		6
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{6}{12} = 50\%$		Confianza = 50% Riesgo = 50%				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Información y Comunicación

ALCANCE: Comunicación

MOTIVO DEL EXAMEN: Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

4.2 COMUNICACION						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	1		1		
2	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba en la entidad?	1		1		
3	¿Aseguran que los empleados puedan proponer cambios de las rutinas que mejoren el desempeño?	1			0	Se aceptan sugerencias y opiniones de los empleados.
4	¿La administración mantiene actualizado al directorio del desempeño de la empresa?	1			0	
5	¿Se comunica los aspectos relevantes de control interno de la entidad y sus responsabilidades?		0		0	No existe control interno.
6	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	1		1		
TOTAL		5		3		8
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{8}{12} = 67\%$		Confianza = 67% Riesgo = 33%				

4.2.4.2.5 Supervisión

La Supervisión es el último componente del Sistema de Control Interno, esto es el monitoreo continuo que ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Supervisión

ALCANCE: Actividades de monitoreo

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras las operaciones diarias de la entidad.

5.1 ACTIVIDADES DE MONITOREO						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	1		1		
2	¿Se realiza verificaciones de registro con las existencias físicas de los recursos?	1		1		
3	¿Se analizan los informes de auditoría?		0		0	Nunca se han realizado auditorias
4	¿El Gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la empresa?	1			0	
5	¿Se compara información generada internamente con otra preparada por entidades externas?	1			0	
TOTAL		4		2		6
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{6}{10} = 60\%$		Confianza = 60%		Riesgo = 40%		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz

COMPONENTE: Supervisión

ALCANCE: Reportes de Deficiencias

MOTIVO DEL EXAMEN: Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del Sistema de Control, junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia.

5.2 REPORTES DE DEFICIENCIAS						
N°	PREGUNTAS	GERENT.		EMPLEAD.		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el Sistema de Control Interno?		0		0	
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los supervisores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1			0	
3	¿Cuándo los hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	1			0	
TOTAL		2		0		2
$CT = \frac{CT}{CP} = \frac{2}{6} = 33\% \quad \text{Confianza} = 33\%$ $\text{Riesgo} = 67\%$						

4.2.4.3. Fase III RESULTADOS

Esta es la última fase del Sistema de Control Interno por lo que es la más significativa ya que constituye el resultado final, el mismo que facilitará la oportuna toma de decisiones correctivas de acuerdo a lo encontrado en el respectivo control, para un mejor desempeño y funcionamiento de la empresa.

4.2.4.3.1 Conclusiones y recomendaciones

Aquí se efectúa las conclusiones y recomendaciones del cuestionario del control interno de cada componente dividido en sus fases:

AMBIENTE DE CONTROL

EVALUACION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Integridad y Valores Éticos	La empresa no cuenta con un código de conducta ni existe pronunciamientos sobre el tema.	La empresa debería elaborar un reglamento interno y comunicar a los empleados cuáles son las políticas y valores éticos que deberán seguir.
Compromiso por la competencia profesional del personal	No existen descripciones formales sobre las funciones que comprenden trabajos específicos. No se preocupan por la formación profesional, ni realizan capacitaciones al personal de la empresa.	Se debería elaborar un manual de funciones y responsabilidades para la empresa. Debería existir un plan de capacitación para todas las áreas.
Filosofía Administrativa y estilo de operación	No se da rotación de personal en las funciones operativas. Las operaciones financieras son controladas a pesar de no aplicar el sistema contable.	Se deberá rotar el personal en puntos clave para que no se hagan indispensables además de delegar responsabilidades en los procesos para tener un mejor control. Debería aplicarse el sistema contable para una información más rápida y no se realizaría manualmente.

<p>Estructura Organizativa</p>	<p>En la empresa no existe una estructura organizacional.</p> <p>La administración no ha definido una estructura organizativa en base a procedimientos de control porque no existe un Sistema de Control.</p> <p>Los empleados no tienen suficiente capacidad de dirección y supervisión.</p>	<p>El Gerente debería buscar asesoría profesional para establecer los puestos, funciones y responsabilidades que debe tener la empresa para poder cumplir con todas sus actividades, además de establecer delineamientos de los cuales la empresa estará regidos como los objetivos, valores corporativos, etc.</p> <p>Se sugiere establecer procedimientos de control en los diferentes aspectos.</p> <p>Se debería a los empleados incentivar e instruir para que tengan capacidad de dirección para que puedan contribuir con la empresa.</p>
<p>Asignación de Autoridad y Responsabilidad</p>	<p>No cuentan con políticas bien definidas para el nivel operativo.</p> <p>No existe una delegación de funciones adecuadas.</p>	<p>Se sugiere establecer políticas bien definidas.</p> <p>Se propone realizar un manual funciones, procedimientos y responsabilidades.</p>
<p>Políticas y Prácticas en materia de Recursos Humanos</p>	<p>No existen procedimientos para la selección de personal, son contratados sin realizarse pruebas o medición de sus capacidades.</p> <p>No existe incentivos a los empleados por su preparación</p>	<p>Para poder contar con un personal capacitado, debería realizar publicación en los medios de comunicación de uso masivo, posterior a ello las pruebas técnicas, psicológicas y de razonabilidad.</p> <p>Deberían incentivar a los empleados, para que tengan el esmero de esforzarse por hacer correctamente las cosas, ya que solo se limitan hacer lo que les corresponde.</p>

Tabla 32.

Fuente: Las investigadoras

EVALUACION DE RIESGOS

EVALUACION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Objetivos	Los objetivos no son claros y no están definidos de acuerdo a cada actividad	La empresa deberá fijar objetivos para cada área además de difundir a los empleados las actividades que se cumplan en base a lo definido.
Riesgos	No existen mecanismos adecuados para identificar riesgos ni clasificación de acuerdo a su importancia.	Se debe realizar una exploración y estudio del mercado para identificar riesgos y establecer si los riesgos producidos son por factores internos o externos y cuando sea posible corregirlos, así evitar potenciales inconvenientes dentro de la empresa además de segregarlos para afrontarlos a la brevedad según su importancia.
Análisis de riesgos y su proceso	Para la interpretación del efecto de un riesgo no existe un proceso de valoración.	Los riesgos son inherentes a cualquier proceso, por lo cual obligatoriamente el Gerente de la Empresa debe asignar un porcentaje de ocurrencia para darle la atención debida, analizar, interpretar y buscar una solución viable a los riesgos
Manejo del cambio	<p>No se han implementado sistemas que brinden información estadística de las operaciones.</p> <p>No existen controles que aseguren que las acciones de la Dirección son realizadas correctamente.</p>	<p>Se debería realizar mensualmente la valorización de la Gestión de la empresa a través de indicadores de Gestión.</p> <p>Se debería implementar un control interno con cuestionarios de objetivos planteados frente a cuestionarios de objetivos alcanzados, lo cual ayudará a determinar si la Gestión Administrativa es idónea.</p> <p>Se sugiere establecer medidas o herramientas para poder evitar los riesgos, y dar seguimiento necesario para que estas sean cumplidas.</p>

Tabla 33

Fuente: Las investigadoras

ACTIVIDADES DE CONTROL

EVALUACION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p style="text-align: center;">Tipos de actividades de control</p>	<p>Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones no son realizadas por personas diferentes.</p> <p>No se cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa</p>	<p>Se deberá delegar responsabilidades a cada uno de los empleados para que en caso de errores identificar a la persona responsable y no solo concentrar responsabilidades a una sola persona.</p> <p>Se sugiere implementar indicadores de desempeño</p>
<p style="text-align: center;">Control sobre los sistemas de información</p>	<p>No cuentan con un sistema contable que se aplique en el área.</p>	<p>Se deberá adquirir un paquete contable para tener mayor seguridad en los procesos y ayude a todas las áreas; además permita analizar y constatar si el sistema contable presta las seguridades necesarias y, las opciones necesarias para el desempeño correcto de la empresa.</p> <p>Al personal, antes de que se le entregue el computador con el paquete contable deberá ser capacitado previamente, así podrá desempeñar correctamente sus funciones.</p>

Tabla 34
Fuente: Las investigadoras

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

EVALUACION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Información	<p>La información generada por la organización no es comunicada en la forma y tiempo indicado a los empleados de la empresa.</p> <p>El sistema de información de la empresa solo se utiliza para ingresar compras y ventas, mas no se aplica para generar la información necesaria.</p> <p>No se realiza reportes para tener un conocimiento de cómo se encuentra la empresa.</p>	<p>Se debería comunicar en el tiempo y la forma correcta la información generada por la organización.</p> <p>Es recomendable aplicar el sistema contable de tal manera que se pueda obtener la información rápida y necesaria de la empresa, para poder tomar decisiones.</p> <p>La gerencia debería ordenar que se realicen reportes mensuales para informar la situación financiera y administrativa de la empresa a todo el personal.</p>
Comunicación	<p>No existe una comunicación abierta en la entidad por lo que no hay una buena coordinación y planificación de las tareas.</p> <p>La administración no cuenta con un directorio actualizado del desempeño y ocurrencias de la entidad.</p> <p>La empresa JEPI no posee un Sistema de Control Interno.</p>	<p>El personal la empresa JEPI debería tener una comunicación abierta para que las actividades puedan ser coordinadas y no tener que afrontar obligaciones imprevistas.</p> <p>Se recomienda realizar evaluaciones de desempeño del personal y posteriormente actualizarlas, lo cual servirá para poder identificar la situación real de la empresa.</p> <p>Es de gran utilidad diseñar un Sistema de Control Interno para Optimizar la Gestión Administrativa.</p>

Tabla 35

Fuente: Las investigadoras

SUPERVISIÓN

EVALUACION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Actividades de monitoreo	<p>No se realiza controles de las existencias de inventarios físicos con los registros.</p> <p>El gerente no realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la entidad.</p>	<p>Sin duda alguna la gerencia debería propender a verificar si la información del sistema es igual a la física, es decir confirmar que si lo que se encuentra en el sistema con lo físico es real o no.</p> <p>Deberían evaluar la gestión de la empresa por lo menos cada dos meses, así buscar los puntos bajos y alguna alternativa que permita su reivindicación.</p>
Reportes de Deficiencias	<p>La empresa no considera los informes de fuentes externas para valorar el Sistema de Control Interno</p>	<p>El Gerente deberá implementar un Sistema de Control Interno además de realizar inspecciones de desempeño a cada uno de los trabajadores para valorar y comprobar las evaluaciones efectuadas.</p>

Tabla 36

Fuente: Las investigadoras

4.2.4.3.2 Valoración de Riesgos y Actividades

La aplicación del Control Interno no es un evento o circunstancias, sino una serie de acciones que se encuentran inmersas en las actividades de toda la organización adicionalmente constituye un medio para alcanza un fin y por lo tanto, el control interno no es un fin en sí mismo. Todo el personal dentro de su ámbito de actuación en una organización tiene participación y responsabilidad en el proceso de control.

El señalamiento del propósito del control es asegurar razonablemente el cumplimiento de objetivos de tipo operacional, financiero y normativo.

En base a esta afirmación se efectuará un análisis de las actividades de control, en base a los objetivos que involucran a todas las áreas de la empresa JEPI.

Para esto se definirá de la siguiente manera los objetivos propuestos.

-E → Que tienen relaciones con efectividad y eficiencia de las operaciones.

-C → Que tiene relación con la confiabilidad de la información.

-N → Que tiene relación con leyes y normativas aplicables.

A continuación se detallan los objetivos, los riesgos a enfrentarse y las actividades de control.

VALORACIÓN DE RIESGOS Y ACTIVIDADES

OBJETIVOS	VALORACIÓN	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
Diseñar un Sistema de Control Interno y Optimizar la Gestión Administrativa.	EC N	Falta de control en los procesos y la detección de riesgos oportunamente que se verán reflejados en los estados financieros.	Implementar un sistema de control interno para controlar los procesos y salvaguardar los recursos.
Utilizar un sistema contable con la finalidad de obtener información eficiente y oportuna	E C	La información al no ser identificada oportunamente, existe una suspensión en las actividades empresariales.	Utilizar y actualizar el software constantemente y tener un adecuado control sobre manejo y cambios en los sistemas.
Desarrollar una cultura organización para mejorar el desempeño del personal.	E	Comunicación deficiente en las funciones de los objetivos.	Desarrollar una comunicación directa entre los niveles de la empresa.
Adquirir tecnología de punto para mejorar el nivel operativo de la empresa.	E	Falta de personal capacitado para el uso de la tecnología.	Establecer políticas de acción para la optimización de recursos y tiempo.

Tabla 37

Fuente: Las investigadoras

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORMATICO EN JEPI PERFORMANCE

COMPONENTE DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO:
ACTIVIDADES DE CONTROL


Procedimiento: Compras al contado o crédito

	<p>PROCESO: ADQUISICIÓN</p> <p>PROCEDIMIENTO: COMPRAS AL CONTADO</p> <p>OBJETIVO: Disponer de un inventario amplio y variado, de tal manera que, en ningún momento, la bodega quede desabastecida de productos para la venta al consumidor.</p> <p>POLÍTICA: Realizar pedidos a los distribuidores de manera continua, oportuna y organizada, para mantener el stock mínimo requerido.</p> <p>RESPONSABLES: GERENTE Y CONTADOR.</p>	
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Establece contactos con proveedores mayoristas e importadores	Gerente
2	Realiza un análisis comparativo de calidad de productos y precios	Gerente
3	Define el mejor proveedor por precio, calidad y tiempo de entrega.	Gerente
4	Realiza el convenio de compra	Contadora
5	Solicita a Administración o Gerencia los fondos correspondientes para la adquisición.	Contadora
6	Elabora el cheque correspondiente o realiza el depósito en el Banco.	Contadora
7	Realiza la transacción de compra	Gerente
8	Elabora los comprobantes o documentos por pagar: letras de cambio.	Contador
9	Archiva documentos	Contador

Elaboración: Las investigadoras

Ingreso de mercadería

Documento donde se registrara el ingreso de la mercadería adquirida a un proveedor X, donde constará si la venta es a contado o a crédito.

 JEPI PERFORMANCE Servicio Técnico Automotriz 1600263022001 CARLOS VALENCIA - 032530235			
Detalles del ingreso			
Código: 8		Personal: ANA LOPEZ	
Detalles de la factura			
Autorización	No. Factura	Fecha compra	
000	001-001-2	2014-12-08	
Detalles del proveedor			
Ruc: 1600214652001			
Nombres: EDWIN LOPEZ LOPEZ			
Direccion: CESLAO MARIN		Telefono: 2885672	
Cantidad	Detalle	Precio	V. Total
2.00	AMORTIGUADORES DELANTEROS DMAX V-6	20.0000	40.00
2.00	AMORTIGUADORES POSTERIORES DMAX V-6	20.0000	40.00
1.00	BANDA DISTRIBUCION DMAX V-6	34.0000	34.00
1.00	BANDA ACCESORIOS DMAX V-6	24.0000	24.00
1.00	TERMOSTATO DMAX V-6	26.0000	26.00
2.00	RETENEDOR R.DELT DMAX V-6	3.0000	6.00
2.00	BUJES PAQUETE DMAX V-6	22.0000	44.00
8.00	CAUCHOS COLGANTES DMAX V-6	0.5000	4.00
2.00	ROTULAS INFERIOR DMAX V-6	34.0000	68.00
2.00	TERMINALES DMAX 4-6	20.0000	40.00
		Total Iva 0%:	0.00
		Total Iva 12.00%:	326.00
		Importe Iva 12.00%:	39.12
		Total Descuento:	0.00
		COSTO TOTAL:	365.12
Atentamente,			

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

Tipos de precios

Registro que ayudara al propietario de la empresa a establecer su porcentaje de ganancia en los repuestos y servicios que brinda, permitiéndole establecer según el cliente y la forma de pago.

The screenshot shows a web application interface for 'JEPI PERFORMANCE'. At the top, there is a navigation bar with the 'AUTOMAX' logo and a user profile '1600332900 - Administrador'. The main content area displays the 'Nombre del Item' as 'ABC SISTEMA ENFRIAMIENTO' and a 'P. Venta Público' field with an 'Aceptar' button. Below this is a table with the following data:

	Tipo de precio	Porcentaje	Precio	P.V.P.
<input checked="" type="checkbox"/>	A	40.0011	7.1429	8.00
<input checked="" type="checkbox"/>	B	60.0011	8.1633	9.14
<input checked="" type="checkbox"/>	CREDITO	60.0011	8.1633	9.14
<input checked="" type="checkbox"/>	D	60.0011	8.1633	9.14
<input checked="" type="checkbox"/>	ESPECIAL	35.0011	6.8878	7.71

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

Recepción del vehículo

Para brindar un mejor servicio a los clientes, se ha diseñado un documento que dará constancia la asignación de un turno, destinado al mantenimiento o arreglo del vehículo.

JEPI PERFORMANCE

Servicio Técnico Automotriz
1600263022001
CARLOS VALENCIA - 032530235

LISTA DE TURNOS

Desde: **2014-12-08** Hasta: **2014-12-08**

F.Reserva	Cliente	Vehículo	F.Turno	Estado	Detalle
2014-12-08	ELVIA TAMAYO	PQR0311 - DMAX V-6	2014-12-08 / 08:34:00	En cola	Tiene un sonido al pasar por baches realizar un chequeo general

RESPONSABLE


Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

Orden de trabajo

Documento en el cual se llevará registro de los trabajos que se realicen en el Servicio Técnico Automotriz. Cabe destacar que se escribirá en la orden de trabajo las tareas específicas que el mecánico deberá realizar en la respectiva unidad.

En estas hojas se colocarán datos del mecánico a cargo del trabajo y repuestos utilizados en el vehículo.

 JEPI PERFORMANCE		
Servicio Técnico Automotriz 1600263022001 CARLOS VALENCIA - 032530235		
ORDEN DE TRABAJO No.5		
Servicio:	CAMBIO SUSPENSION, DIRECCION ROTULAS Y TERMINALES	Fecha: 2014-12-08
Mecánico:	JEPI	Cargo: MECANICO
Cliente:	ELVIA TAMAYO	
Vehículo:	DMAX V-6 - 2007	Placa: PQR0311
Detalle:	abc frenos, abc motor, cambio aceite caja y motor, arreglo alternador, reajuste general.	
LISTADO DE ARTICULOS USADOS		
Código	Artículo	Cantidad
BPR5EY NGK	BUJIAS GREEN ECOLOGICA	1.00
LAC 20W50 KD	ACEITE DE MOTOR KENDALL 20W50	1.00
LAC 80W90 KD	ACEITE DE CAJA KENDALL 80W90	1.00
P 275C DLB	PASTILLAS F. CHEV. DMAX 09	1.00
FA 2862C SHOG	filtro aceite LUV 2.2 GAS. DMAX (PH47)	1.00
FC 1501 SAK	FILTRO COMBUSTIBLE ISUZU-CHV	1.00
RL 006	AMORTIGUADORES DELANTEROS DMAX V-6	1.00
RL 007	AMORTIGUADORES POSTERIORES DMAX V-6	1.00
RL 008	BANDA DISTRIBUCION DMAX V-6	1.00
RL 009	BANDA ACCESORIOS DMAX V-6	1.00
RL 010	TERMOSTATO DMAX V-6	1.00
RL 011	BUJES PAQUETE DMAX V-6	1.00
RL 012	RETENEDOR R.DELT DMAX V-6	1.00
RL 013	CAUCHOS COLGANTES DMAX V-6	1.00
RL 014	ROTULAS INFERIOR DMAX V-6	1.00
RL 015	TERMINALES DMAX 4-6	1.00
<hr/> RESPONSABLE		

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

Kárdex

Documento que nos sirve para llevar el control de inventarios sea de materiales o repuestos.

Las tarjetas kárdex nos ayudaran para tener un mejor control de entradas y salidas de materiales o repuestos, sabremos las existencias que hay como saldo de x producto.

Nombre del Item:		Código:	Saldo:	
ACEITE DE CAJA KENDALL 80W90		LAC 80W90 KD	52.00	

Fecha	Tipo Mov.	Referencia	Cantidad	Precio	P. Neto	Saldo
2014-12-08	Ingreso 9	Compras- Ingreso No. 9	55.00	18.0000	0.0000	55.00
2014-12-08	Egreso 21	Factura pequeña- Egreso Nº. 21	-3.00	21.6000	18.0000	52.00

RESPONSABLE

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

Registro de mantenimiento

Registro que ayudará a recordar al cliente cuando será el próximo cambio de aceite, ya que en este documento quedara registrado el kilometraje del vehículo.

JEPI PERFORMANCE	
Servicio Técnico Automotriz 1600263022001 CARLOS VALENCIA - 032530235	

REGISTRO No. 1	
Cliente: ELVIA TAMAYO	RUC: 1600014854
Dirección: PUYO	Teléfono: s/n
Vehículo: PQR0311 / DMAX V-6	
Fecha de registro: 2014-12-08	Próxima visita: 2015-02-01
Km. Inicio: 114336	Km. próximo: 117836
Observaciones: Llamar a reccordar al 0982533582 a partir de las 5pm	

RESPONSABLE

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaborado por: López Ana y Barroso Blanca


Procedimiento: Egresos de mercaderías

	PROCESO: INGRESO EN EFECTIVO PROCEDIMIENTO: INGRESO EN EFECTIVO POR VENTAS A CLIENTES	
	OBJETIVO: Llevar la contabilidad precisa de todos los dineros que ingresan por concepto de ventas a clientes. POLÍTICAS: Establecer descuentos del 5% por ventas al contado, durante el año, y el 10% por temporadas especiales, cuando los montos superen los valores establecidos por la empresa. RESPONSABLES: CONTADOR Y VENDEDORES	
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepta el pedido del comprador	Vendedor
2	Verifica la existencia de la mercadería	Vendedor
3	Cobra el valor de la mercadería(ingreso del efectivo)	Cajera
4	Elabora la factura.	Cajera
5	Emite la orden de despacho.	Cajera
6	Entrega los productos vendidos según factura.	Bodeguero
7	Envía copias a Contabilidad	Contadora
8	Archiva documentos	Contadora

Elaboración: Las investigadoras

Factura


Documento que servirá como constancia de las ventas de bienes o servicios que realizará la empresa y, además, incluye toda la información de la operación.

JEPi PERFORMANCE SERVICIO TECNICO AUTOMOTRIZ		RUC. 1600263022001	
 POZO IZURIETA JORGE EFREN Dirección: La Merced Carlos Valencia s/n Telf: 2530 235 PUYO - PASTAZA		FACTURA 001-001 N° 001489 Ref. No 1488 Autorización S.R.L. 1115223549	
Fecha:	2014-12-08		
Cliente:	ELVIA TAMAYO		
Dirección:	PUYO		
R.U.C.:	1600014854	Teléfono:	Guía de Remisión N°
CANT.	DETALLE	V. / UNIT.	TOTAL
3.00	ACEITE DE CAJA KENDALL 80W90	21.6000	64.80
2.00	ACEITE DE MOTOR KENDALL 20W50	25.2000	50.40
1.00	TERMOSTATO DMAX V-6	36.4000	36.40
1.00	CAMBIO BANDAS DE DISTRIBUCION 6 Y 8 CILINDROS	44.6429	44.64
4.00	CAMBIO BUJES MESA DE SUSPENSION	7.1429	28.57
1.00	ABC FRENO X 4 LADOS	13.3929	13.39
4.00	CAMBIO AMORTIGUADORES	4.4643	17.86
4.00	CAMBIO BUJES MESA DE SUSPENSION	7.1429	28.57
1.00	ARREGLO ALTERNADOR	35.7143	35.71
1.00	CAMBIO DE BUJIAS, PLATINOS, CONDENSOS	13.3929	13.39
			151.60
<small>SOLIS ZUÑIGA LINER ASUNCION Imp. "Gráficas Líder" RUC 1600260374001 Aut. 13417 001451 al 001550 Fecha de impresión 12-07-2014 Caduca 12-07-2015</small>		SUB TOTAL 12% SUB TOTAL 0% DESCUENTO SUB TOTAL IVA 12% VALOR TOTAL \$	182.13 182.13 18.19 351.92
PROPIETARIO: _____ Recibi Conforme _____		ORIGINAL: ADQUIRIENTE - COPIA: EMISOR	

Fuente: Sistema de facturación JEPi Performance
 Elaboración: Las investigadoras

Trabajos por mecánico


Registro mediante el cual permitirá conocer la productividad de cada empleado y así poder establecer la comisión que será parte de un incentivo por el trabajo realizado.

 JEPI PERFORMANCE Servicio Técnico Automotriz 1600263022001 CARLOS VALENCIA - 032530235				
TRABAJOS REALIZADOS POR: JEPI				
DESDE: 2014-12-09		HASTA: 2014-12-08		
Fecha	Servicio	Observación	P.Venta	
2014-12-02	CAMBIO BOMBA DE GASOLINA INYECCION	ninguna	35.71	
2014-12-05	CAMBIO BOMBA DE AGUA	RECALIENTA Y TIENE UN SONIDO	26.79	
2014-12-08	CAMBIO SUSPENSION, DIRECCION ROTULAS Y TERMINALES	abc frenos, abc motor, cambio aceite caja y motor, arreglo alternador, reajuste general.	0.00	
			TOTAL:	\$62.50
			Total Comisión (8%):	\$5.00
_____ RESPONSABLE				

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

Auxiliar de cuentas por cobrar

 JEPI PERFORMANCE Servicio Técnico Automotriz 1600263022001 CARLOS VALENCIA - 032530235				
TIPO DE EGRESO: Factura pequeña				
Desde: 2014-12-09		Hasta: 2014-12-09		
LISTA DE CUENTAS POR COBRAR				
Fecha	Cliente	Nº Factura	Total	Saldo
2014-12-09	ELVIA TAMAYO	1490	35.63	35.63
_____ RESPONSABLE				

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance


Elaboración: Las investigadoras

Procedimiento: Cuentas por cobrar

<p>PROCESO: INGRESO EN EFECTIVO: IE</p> <p>PROCEDIMIENTO: INGRESO EN EFECTIVO POR VENTAS A CLIENTES</p> <p>OBJETIVO: Recuperar los dineros amortizados por concepto de créditos a clientes.</p> <p>POLÍTICAS: Llevar un control de deudores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer un descuento del 2% a los deudores que paguen sus cuentas antes del plazo de 30 días. • Hacer un incremento del 3% a la cuenta de deudores que no cumplan el plazo. • Elevar el recargo al 5% a los deudores considerados “morosos” <p>RESPONSABLES: CONTADOR Y CAJERA</p>		
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisa el Libro Mayor de Cuentas por Cobrar	Contador
2	Envía la cuenta por cobrar a la Cajera	Contador
3	Cobra la deuda (en efectivo)	Cajera
4	Sella con “PAGADO” los documentos por cobrar (si los hubiere)	Cajera
5	Devuelve los documentos al cliente.	Cajera
6	Elimina del libro la cuenta por cobrar (si el pago hubiera sido total)	Contador
7	Envía copias a Contabilidad y Administración.	Cajera
8	Archiva documentos	Contadora
<p>Elaborado por:</p> <p>.....</p>		<p>Aprobado por:</p> <p>.....</p>
<p>Gerente:</p> <p>.....</p>		

Elaboración: Las investigadoras

Auxiliar de cuentas por pagar

		JEPI PERFORMANCE		
Servicio Técnico Automotriz 1600263022001 CARLOS VALENCIA - 032530235				
TIPO DE INGRESO: Compras Desde: 2014-01-08 Hasta: 2014-12-09				
LISTA DE CUENTAS POR PAGAR				
<u>Fecha</u>	<u>Proveedor</u>	<u>Nº Factura</u>	<u>Total</u>	<u>Saldo</u>
2014-04-09	MARPEB AUTOMOTRIZ	2147483647	206.23	
<hr/>				
RESPONSABLE				

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

Control de personal

Mediante el cual posibilitará controlar la asistencia del trabajador y determinar las horas trabajadas, sean estas ordinarias y/o extraordinarias, mismas que pueden hacerse a través de un reloj control, sistema computacional o registro de asistencia.

REGISTRO DE ASISTENCIA					
DESDE : 09/12/2014 - HASTA : 09/12/2014					
<u>CEDULA : 1600603557 - NOMBRES: KLEBER ISAAC INCHIGLEMA GUAMAN</u>					
<u>Fecha</u>	<u>Ingreso</u>	<u>Salida</u>	<u>Total</u>	<u>Horas Trab.</u>	
09/12/2014	09/12/2014 09:00:03 AM	09/12/2014 01:01:38 PM	04 : 01 : 35	4.03	
09/12/2014	09/12/2014 02:01:41 PM	09/12/2014 06:02:46 PM	04 : 01 : 5	4.02	

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

Egresos de caja por otros conceptos

Este cuadro muestra el movimiento diario de egresos tanto para:

- Gastos generales (pago de sueldos, servicios básicos, transportes, útiles de oficina, etc.) como también para;
- Compras que no son Materia prima o mercadería



Id	Fecha	Descripción	Valor
1	2014-12-11	TAXIS	5.00
2	2014-12-11	ESFEROS	2.00
3	2014-12-11	ANTICIPO SUELDO ISAAC INCHIGLEMA	10.00
Total			17.00

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

Cierre de caja

Tiene por objeto comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.


Esta operación es realizada diariamente por el Cajero.

- Saldo en efectivo del día anterior.- Es la cantidad de dinero que queda en caja al finalizar el día anterior (cierre de caja) y que en el presente día se constituye como “saldo inicial de caja” cuyo valor se carga automáticamente del resumen de Ingreso y egresos del día anterior.
- Otros Ingresos.- Este valor serán registrados manualmente y constituye otros ingresos ocasionales que no hayan sido considerados en la hoja de resumen diario (Ej. Arriendos

ganados, Ingreso por devoluciones en compras, etc., siempre y cuando haya ingresado en efectivo.)

- Total de efectivo ingresado.- Es la sumatoria automática del saldo en efectivo del día anterior, más las ventas en efectivo, más el cobro a clientes y más los otros ingresos.
- Compras al contado.- Es el valor que muestra el total del monto de compras
- Egresos por otros conceptos. Sobre valores imprevistos.
- Saldo en efectivo al finalizar el día.- Es el resultado de restar del total de efectivo ingresado en el día menos las compras al contado y menos los egresos por otros conceptos. Este saldo final del presente día, se convierte en saldo inicial del siguiente día.

Además Se incluye un resumen de cheques recibidos posfechados, esta información es importante para llevar el control del efectivo, y de los depósitos que se realizan con los cheques recibidos posfechados.

 JEPI PERFORMANCE Servicio Técnico Automotriz 1600263022001 CARLOS VALENCIA - 032530235						
CIERRE DE CAJA - 2014-12-11 - ANA LOPEZ EGRESOS						
Factura pequeña						
	TARIFA 0%	TARIFA 12.00%	VALOR IVA	TOTAL	COSTO VENTA	COBRADO
Contado	17.86	223.50	26.82	268.00	169.00	
Crédito	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	17.86	223.50	26.82	268.00	169.00	
				UTILIDAD:	72.36	
Factura Grande						
	TARIFA 0%	TARIFA 12.00%	VALOR IVA	TOTAL	COSTO VENTA	COBRADO
Contado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
Crédito	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
				UTILIDAD:	72.36	
DINERO						
0.01	0	0.00				
0.05	0	0.00				
0.10	0	0.00				
0.25	0	0.00				
0.50	0	0.00				
1.00	4	4.00				
5.00	2	10.00				
10.00	3	30.00				
20.00	1	20.00				
50.00	0	0.00				
100.00	0	0.00				
TOTAL	64.00					
				VALOR RECAUDADO	0.00	
				SUBTOTAL DINERO (+)	64.00	
				SUBTOTAL CHEQUES (+)	200.00	
				SUBTOTAL TRANSF. (+)	0.00	
				SUBTOTAL VALES (+)	0.00	
				ARQUEO DE CAJA (=)	264.00	
				SALDO	264.00	
				RESPONSABLE		

Fuente: Sistema de facturación JEPI Performance

Elaboración: Las investigadoras

4.3.1 Informes de Auditoria

4.3.1.1 Carta de Presentación

Puyo, 09 de enero de 2015

Ing.
Jorge Efrén Pozo Izurieta

**GERENTE PROPIETARIO DE JEPI
PERFORMANCE SERVICIO TECNICO
AUTOMOTRIZ**

De mi consideración:

Hemos efectuado el estudio y análisis del Control Interno, mediante la aplicación del método COSO a JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz.

En el informe que se adjunta a continuación, consta los resultados obtenidos en base a nuestro análisis, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio para la Empresa.

Atentamente,

Ana López
AUDITORA

Elizabeth Barroso
AUDITORA

4.3.1.2 Informe Confidencial

ICI
1/2

INFORME DEL CONTROL INTERNO

Puyo, 09 de Enero de 2015

Al Ing. Jorge Pozo

GERENTE DE JEPI PERFORMANCE SERVICIO TÉCNICO AUTOMOTRIZ

1. Hemos efectuado el estudio y evaluación del Sistema de Control Interno Administrativo de JEPI Performance Servicio Técnico Automotriz. El establecimiento y mantenimiento del Sistema del Control Interno es responsabilidad de la Gerencia de la empresa. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos, confiabilidad en los procesos administrativos, eficacia y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes.
2. Nuestro análisis se realizó de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría y Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación del sistema de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del Control Interno es la adecuada. La gran mayoría de los síntomas percibidos a lo largo de la ejecución del Control Interno obedece a la dinámica que ha estado sujeta la Empresa producto de su rápido crecimiento a las crecientes demandas de sus clientes y a la inexperiencia derivado de un cambio de condiciones de funcionamiento tan vertiginoso. La evaluación incluye el entendimiento y estudio de cada uno de los componentes del Control Interno; Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

En el Ambiente de Control se determinó que no existe Manuales de funciones y responsabilidad que permita dar a conocer a los empleados sus roles específicos en la empresa, además de la inexistencia de planificación estratégica y falta de formación y capacitación profesional de cada uno de los colaboradores de la entidad. En la evaluación de riesgo deberán diseñar e implementar mecanismos que permitan la identificación de riesgos en todos los niveles y anticipar cambios que afecten a la empresa; para las actividades de control no se cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa, además de controles progresivos en las áreas administrativos y contables; para la información y comunicación no se realiza reportes para conocer la situación de la empresa por lo que no existe una buena coordinación y planificación de las tareas. Y para la supervisión el Gerente no realizan evaluaciones ni controles de todas las actividades que suceden en la empresa aparte de las Ventas en la que se realizan controles continuos.

3. En nuestra opinión excepto por los hechos mencionados en los párrafos anteriores, el Sistema de Control Interno de la empresa JEPI, se presenta razonable en algunos aspectos, por lo que se deberá tomar en cuenta lo ya señalado y mejorar directrices importantes en el área administrativa de la empresa.

Atentamente,

Ana López
AUDITORA

Elizabeth Barroso
AUDITORA

4.3.1.3 Punto De Control Interno

INFORME CONFIDENCIAL PARA EL GERENTE

ICG
1/4

Puyo, 09 de enero de 2015

Ing.
Jorge Pozo
GERENTE DE JEPI PERFORMANCE
SERVICIO TÉCNICO AUTOMOTRIZ
Presente.-

De mi consideración:

De acuerdo a la debida autorización del Gerente, se procedió a realizar un Sistema de Control Interno:

OBJETO DEL CONTROL INTERNO

Establecer la situación real en la que se encuentra la empresa y proporcionar garantías para el logro de los objetivos, optimización de los procesos administrativos y el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas de la misma.

ALCANCE DEL CONTROL INTERNO

En la empresa JEPI se realizó el Sistema de Control Interno de conformidad a los principios y normas de control Interno.

Para la recolección de la información la metodología utilizada son las entrevistas, cuestionarios y encuestas brindada por la gerencia, empleados y clientes que laboran en la empresa.

Las novedades reflejadas en este informe según la metodología descrita anteriormente son producto de la revisión de la información adquirida, en el que se establece los siguientes sucesos con el fin de ser analizados con mayor detenimiento: la inexistencia de un sistema de control interno, la falta de capacitación del talento humano y preparación profesional, ausencia de planificación estratégica, inexistencia de manuales de responsabilidad y funciones y demás reglamentos internos, falta de estructura organizacional, inexistencia de mecanismos de control e identificación de riesgos.

Pertinentemente, se ha puesto en conocimiento a la empresa el resultado del control interno efectuado con el objetivo de que produzca los comentarios y aclaraciones que considere pertinente.

RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO

Estructura Orgánica Funcional

Conclusión

La empresa JEPI no posee una estructura orgánica funcional definida, solo cuenta con una distribución de cargos a breves rasgos.

Recomendación

Teniendo en cuenta que para que la empresa crezca de forma organizada y adecuada, es necesario que la Gerencia establezca e implemente una estructura organizacional, para poder tener líneas de comunicación y descentralizar las funciones ya que el éxito en los procesos radica en que cada empleado realice sus funciones de forma eficiente y efectiva.

Esto involucra a que las responsabilidades, acciones y actividades de trabajo sean distribuidas adecuadamente tomando en cuenta los conocimientos y habilidades de los empleados que laboran en la empresa.

Planeación Estratégica

Conclusión

La empresa JEPI carece de planeación estratégica, por lo que no pueden pronosticar cada una de las actividades y operaciones que ocurren en la misma.

Recomendación

El Gerente no encamina al negocio como una empresa, sino como un negocio familiar, por lo que no se ha visto la importancia de realizar una planificación estratégica, la misma que define los pasos a seguir para poder alcanzar los objetivos trazados y también define lineamientos bajo los cuáles se va a regir el personal en general, debido a que el Gerente deberá elaborar y establecer formalmente la planificación estratégica de acuerdo a sus necesidades y situación actual ya que beneficiara a la empresa.

Manuales de Procedimientos y Reglamentos Internos

Conclusión

La empresa JEPI carece de manuales de procedimientos y reglamentos internos que sirva de guía a los empleados para que realicen las actividades adecuadamente.

Recomendación

La empresa JEPI debe elaborar manuales de procedimientos completos que integre la descripción de las funciones y responsabilidades de cada puesto, además de reglamentos internos acorde a sus necesidades, esto ayudará a que los empleados conozcan las responsabilidades que deberán cumplir y las posibles sanciones que pueden ser objeto por su incumplimiento, así mismo tendrán claras las políticas bajo las cuáles van a desempeñar sus funciones.

Capacitación del Personal

Conclusión

Los Empleados y el Gerente no cuentan con capacitación y actualización profesional para realización de las actividades que son asignadas.

Recomendación

Es importante que cada elemento de la empresa tenga una capacitación profesional para que su desempeño sea de manera eficiente y eficaz, y se vea reflejado en los resultados de la empresa; además de incentivar al personal de acuerdo a su nivel de rendimiento en sus cargos.

Por lo que el Gerente deberá implementar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en cada uno de los empleados que se ubiquen en las áreas más vulnerables y que estén en contacto con el público, de esta manera mejorar los procedimientos y alcanzar las metas trazadas.

Sistema de Información**Conclusión:**

La empresa JEPI no cuenta con un sistema contable que le permita facilitar y obtener información inmediata de los movimientos que realizan en la empresa.

Recomendación:

La Gerencia deberá adquirir un sistema de información contable actualizado de acuerdo a las necesidades requeridas y ser implementado en la empresa, el cual les permitirá obtener reportes que Gerencia o cualquier área necesite en un tiempo óptimo, el mismo que facilite verificar la situación actual de la empresa, y seguridades necesarias para que la información no pueda ser manipulado por ninguna otra persona.

Control de Gestión**Conclusión**

En la empresa no se ha realizado un control de gestión en donde se establezcan debilidades y fortalezas de las acciones y operaciones desarrolladas por la administración, debido a que no permite el monitoreo de la gestión y alertas sobre diversos problemas que pudieran ocurrir.

Recomendación

El Gerente debe elaborar e implementar herramientas de control conjuntamente con indicadores de gestión que permita monitorear y mejorar las operaciones desarrolladas en la empresa como el proceso de compras y el exceso de mercaderías en bodegas tanto obsoletas como en buen estado.

De esta manera las herramientas implementadas facilite el control de lo planeado frente a lo alcanzado, y así poder verificar y determinar si existe un cumplimiento óptimo de los objetivos.

Atentamente,

Ana López
AUDITORA

Elizabeth Barroso
AUDITORA

CONCLUSIONES

- El control interno que se venía aplicando antes en JEPI Performance Servicio Automotriz” no reúne las condiciones técnicas básicas lo que genera desfases contables y administrativos, posee información contable limitada, el flujo de información no es el adecuado, de igual manera el sistema organizacional, el manejo financiero es deficiente imposibilitando a los propietarios tomar decisiones.
- Los inventarios no son controlados adecuadamente en sus entradas y salidas, por lo cual se desconocen las existencias ciertas, para poder abastecerse de mercadería y evitar el desperdicio de la misma, además la empresa no posee un archivo organizado y esencialmente una persona definida como responsable del manejo financiero.
- La empresa no cuenta con un programa de capacitación para el personal, que les permita estar actualizados y ser más eficientes para la empresa, lo que ocasiona retrasos y riesgos financieros y administrativos.
- La empresa no cuenta con un sistema contable actualizado que facilite la información financiera que se desee en el momento oportuno, ya que al momento se realizan las operaciones manualmente y no brinda las facilidades requeridas para la elaboración de ningún tipo de informes.

RECOMENDACIONES

- JEPI Performance Servicio Automotriz para un correcto control interno de las operaciones financieras y administrativas debe de manera urgente implementar un sistema de control interno que oriente y posibilite optimizar el recurso humano y económico en el menor tiempo posible, en función de mejorar la calidad del servicio hacia los clientes.
- Cumplir con los requerimientos contables, tomando en consideración los pasos del ciclo, manteniendo así un sistema contable que evite errores u omisiones, dando una buena imagen y sobre todo proporcionar información contable necesaria. Además se hace necesario elaborar respaldos diariamente, semanalmente y mensualmente, verificar su correcta funcionalidad en perspectiva de evitar la pérdida de información para la empresa.
- La Gerencia debe implementar el sistema de control interno que facilite obtener informes y reportes requeridos, y así tomar decisiones acertadas ante cualquier novedad existente.
- El Gerente deberá realizar y aplicar una planificación estratégica, políticas, manuales de responsabilidades y funciones, indicadores de gestión y controles en cada área; y así optimizar los recursos y tener una idea clara de para qué fue creada la empresa, que es lo que busca a dónde quiere llegar y bajo qué estrategias lo va alcanzar; además que los empleados conozcan las funciones y responsabilidades designadas en cada puesto de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, R. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *El Buzón de Paciolo.*, 17.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad, Sistema y Gerencia*. Caracas: CEC, SA.
- Castro, M. (1991). *Organización del Taller Automovil*. Lima.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Comisión de Tránsito de Pastaza. (2013). *Servicio automotriz*. Puyo.
- Fernández, F. (2011). *La facturación en la empresa*. Barcelona: Centro de Estudios Financieros.
- Freire, J. (2011). *Auditoría un enfoque integral*. Quito: UCE.
- García, D. (2008). *Evaluación del sistema de control*. Málaga: Garcilaso.
- Gonzalez, E. (2011). *El papel de la Auditoría Interna*. La Habana: Centro Universitario de las Tunas.
- Hernández, R, et al (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2009). *Diagnóstico del Sector Automotriz*. Quito: INEC.
- Mantilla, S. (2007). *Control interno*. Bogotá: Ecoediciones.
- Navarrete, C. (2010). *Teoría del control*. México: Aguilar.
- Pozo, J. (2014). *Resumen anual de usuarios*. Puyo.
- Renau, M. Y. (1986). *Los sistemas de control*. Valencia: Eured.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría administrativa: Proceso y aplicación*. Buenos Aires: McGraw-Hill.
- Tamayo y Tamayo, M. (2005). *Investigación científica*. México: Limusa.
- Rodríguez, J. (2006). *Control Interno*. México: Mad, S.L.
- Peña, A. (2009). *Auditoría un Enfoque Práctico*. Madrid: Paraninfo.

LINKOGRAFÍA

- Cenfortur. (18 de Febrero de 2014). Obtenido de Estandarización de Servicios:
<http://www.cenfortur.com/ProductosyServicios/Estandarizaci%C3%B3ndeservicios/tabid/63/Default.aspx>
- Pérez, P. (7 de Noviembre de 2013). Obtenido de de Gerencia. com:
http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Rodriguez, R. (7 de Abril de 2014). Curso de contabilidad On Line:
<http://micursodecontabilidad.com/blogs/sistema-contable/>
- Torres, I. (6 de Mayo de 2014). Obtenido de slidshare:
<http://www.slideshare.net/IsabelTorresRuiz/rgimen-de-facturacin-1391857>
- Urrutia, A. (6 de Enero de 2014). *El servicio automotriz entre la audacia y la tecnología*.
Obtenido de <http://impreso.elnuevodiario.com.ni/2008/01/06/emprendedores/67401>

ANEXOS



ANEXO 1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FICHA DE OBSERVACIÓN

INVESTIGADOR	Blanca Elizabeth Barroso
FECHA	24 de abril de 2014
LUGAR	Empresa "JEPI" Performance Servicio Técnico Automotriz
ASPECTOS A OBSERVAR	
Área	1200m ²
Orden	Vehículos distribuidos en el patio externo
Estado de la maquinaria	En óptimas condiciones y operando
Número de vehículos	15 vehículos parqueados
Vehículos en proceso de arreglo	3
Observaciones	Se aprecia que un vehículo por criterio del propietario se encuentra por más de seis meses parqueado, pertenece al Ministerio de Salud Pública.



ANEXO 2

ENCUESTA

DIRIGIDA A CLIENTES ACTUALES DE JEPI PERFORMANCE SERVICIO TÉCNICO AUTOMOTRIZ

INSTRUCTIVO:

Señores (as), su sinceridad en la respuesta permitirá al grupo investigador desarrollar un trabajo real y efectivo.

Agradecemos su colaboración y garantizamos absoluta reserva de su información

Cuestionario

MARQUE CON UNA (X) LA OPCIÓN QUE USTED CONSIDERE LA CORRECTA.

1.- ¿Cómo calificaría usted el servicio que recibió de la empresa?

- a. Muy bueno ()
- b. Bueno ()
- c. Malo ()

2.- ¿Considera usted que la implementación de un sistema de control interno contribuirá al desarrollo de la Empresa?

- a. Mucho ()
- b. Poco ()
- c. Nada ()

3.- ¿Establezca a nivel comparativo los precios con la competencia?

- a. Caros ()
 - b. Similares ()
 - c. Baratos ()
- 4.- ¿Existen planes estratégicos en la empresa?
- a. Si ()
 - b. No ()
- 5.- ¿Le otorgan a usted descuentos como cliente?
- c. Si ()
 - d. No ()
- 6.- ¿Qué opina sobre los repuestos utilizados por la empresa?
- a. De excelente calidad ()
 - b. De mediana calidad ()
 - c. De baja calidad ()
- 7.- ¿Cómo calificaría usted el tiempo de entrega de su vehículo?
- a. Rápido ()
 - b. Lento ()
 - c. Demorado ()
- 8.- ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda la empresa?
- a. Muy bueno ()
 - b. Bueno ()
 - c. Malo ()
- 9.- ¿Le emiten información en forma detallada sobre la situación de su vehículo?
- a. Si ()
 - b. No ()
- 10.- ¿Recomendaría a sus amigos el servicio técnico automotriz de la empresa JEPI?
- a. Si ()
 - b. No ()

Gracias por su colaboración



ANEXO 3

ENCUESTA

DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE JEPI PERFORMANCE SERVICIO TÉCNICO AUTOMOTRIZ

INSTRUCTIVO:

Señores (as), su sinceridad en la respuesta permitirá al grupo investigador desarrollar un trabajo real y efectivo.

Agradecemos su colaboración y garantizamos absoluta reserva de su información

Cuestionario

MARQUE CON UNA (X) LA OPCIÓN QUE USTED CONSIDERE LA CORRECTA.

1.- ¿Cómo calificaría al sistema de control interno de la empresa?

- a. Muy bueno ()
- b. Bueno ()
- c. Malo ()

2.- ¿Existen Manuales de responsabilidades y funciones para guiar las actividades que realiza el personal?

- a. Si ()
- b. No ()

3.- ¿Lleva un registro de los vehículos que han sido atendidos por usted?

- a. Si ()

b. No ()

4.- ¿Realiza un seguimiento pormenorizado de los vehículos asignados a su responsabilidad?

a. Siempre ()

b. Ocasionalmente ()

c. Nunca ()

5.- ¿La empresa dentro de su estructura organizacional cuenta con una oficina de contabilidad?

a. Si ()

b. No ()

6.- ¿Cree que existe personal capacitado para el cargo que desempeñan?

a. Si ()

b. No ()

7.- ¿Recibe observaciones por parte de los clientes?

a. Siempre ()

b. Ocasionalmente ()

c. Nunca ()

d.

8.- ¿Las herramientas que están a su cargo fueron recibidas con un inventario?

a. Si ()

b. No ()

c.

9.- ¿Su remuneración es calculada de acuerdo a su producción?

a. Si ()

b. No ()

c.

10.- ¿Cree usted que la empresa lleva un control de stock de repuestos?

a. Si ()

b. No ()

Gracias por su colaboración

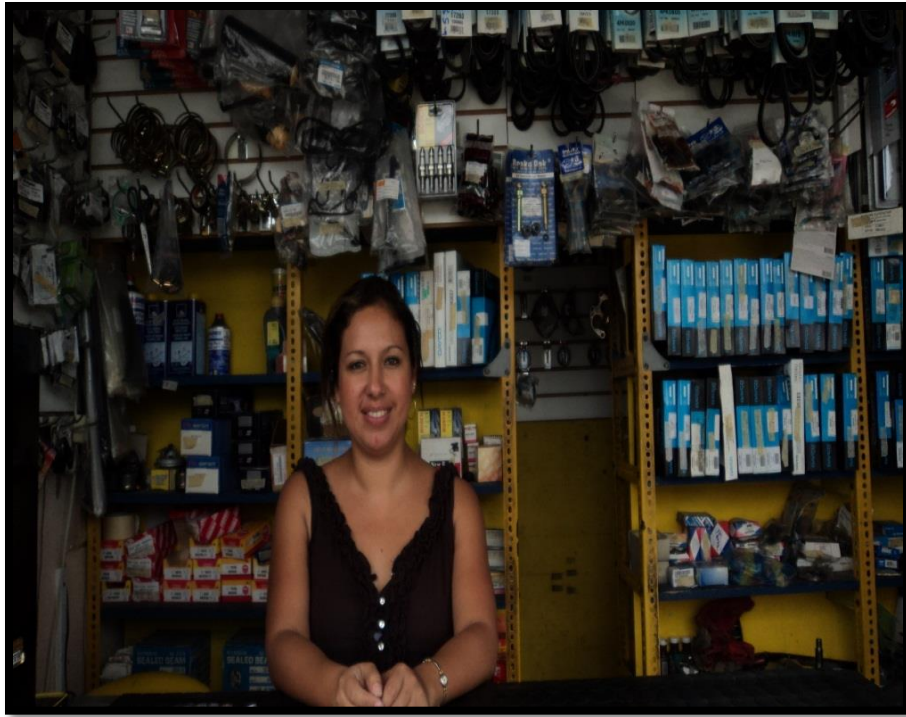
ANEXO 4. FOTOGRAFIAS



AREA DE ATENCION AL CLIENTE Y OFICINA ADMINISTRATIVA



CONTADORA DE JEPI PERFORMANCE



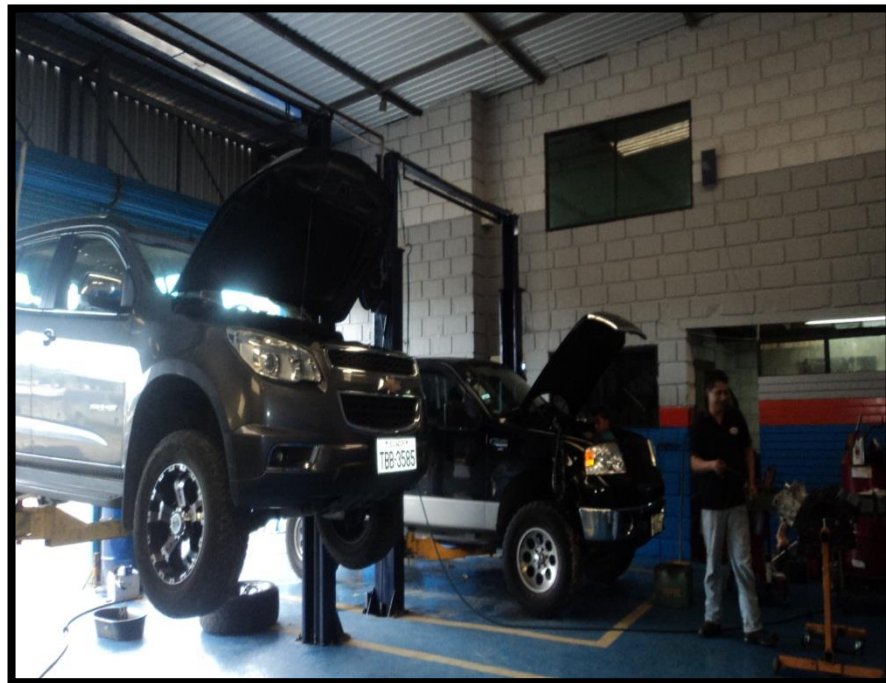
REPUESTOS



HERRAMIENTAS



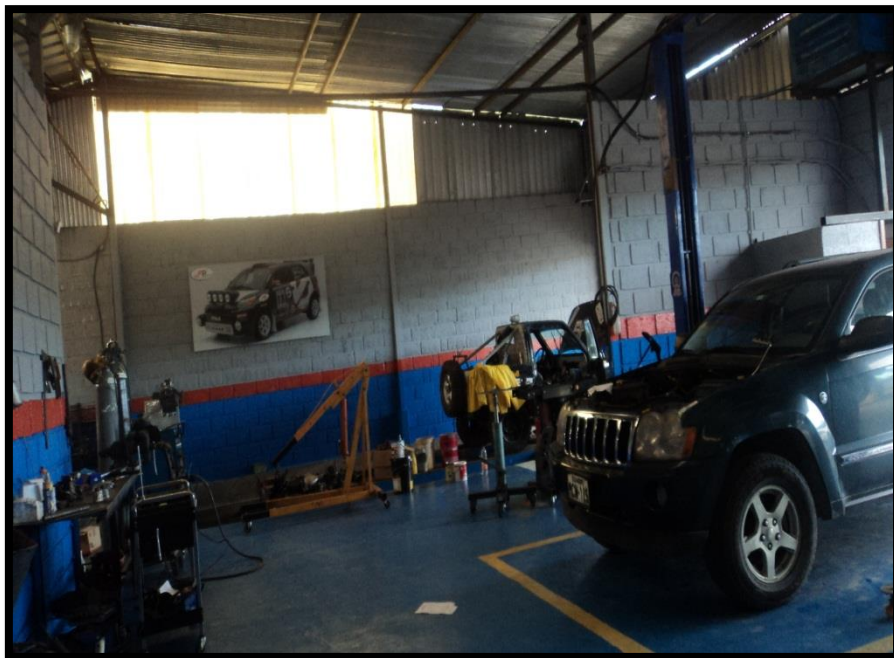
PARQUEADERO DE VEHICULOS



AREA DE MECANICA AUTOMOTRIZ



AREA DE PINTURA



AREA ELECTRICA

ANEXO 5. RUC DE LA EMPRESA



SRI
...le hace bien al país!

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 1600263022001

APELLIDOS Y NOMBRES: POZO IZURIETA JORGE EFREN

NOMBRE COMERCIAL: JEPERFORMANCE SERVICIO

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO

CALIFICACIÓN ARTESANAL: JUNTA NACIONAL DEL ARTESANO **NUMERO:** 85350

FEC. NACIMIENTO: 14/08/1972 **FEC. ACTUALIZACION:** 16/10/2012

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 21/04/2008 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**

FEC. INSCRIPCION: 21/04/2008 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
REPARACION DE VEHICULOS AUTOMOTORES.

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Calle: CARLOS VALENCIA Número: S/N Referencia: ATRAS DE LOS HANGARES DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Teléfono: 032887968

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:
* DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)

Recuerde que sus declaraciones son semestrales siempre y cuando cumpla con las condiciones para ello, que son: retención del 100% del IVA y transferencia de bienes y servicios con tarifa 0% de IVA

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ PASTAZA **CERRADOS:** 0



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: RRAP080307 **Lugar de emisión:** PUYO/CESLAO MARIN Y 9 DE **Fecha y hora:** 16/10/2012 11:32:35

Página 1 de 2



SRI.gob.ec

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1600263022001
APELLIDOS Y NOMBRES: POZO IZURIETA JORGE EFREN

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 21/04/2008
NOMBRE COMERCIAL: JEPIPERFORMANCE SERVICIO TECNICO AUTOMOTRIZ **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

REPARACION DE VEHICULOS AUTOMOTORES.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PASTAZA **Cantón:** PASTAZA **Parroquia:** PUYO **Barrio:** LA MERCED **Calle:** CARLOS VALENCIA **Número:** S/N **Referencia:** ATRAS DE LOS HANGARES DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS **Telefono Domicilio:** 032887968 **Telefono Trabajo:** 032530235

DECLARACIONES

SEMESTRAL	MENSUAL	AVI	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA	IMPUESTO A LA RENTA
1er SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL
2do SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL
3er SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL
4to SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL
5to SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL
6to SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL
7to SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL
8to SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL
9to SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL
10to SEM. ENERO	MES SIGUIENTE		ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL

[Handwritten Signature]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Handwritten Signature]

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: RRAP080307 **Lugar de emisión:** PUYO/CESLAO MARIN Y 9 DE **Fecha y hora:** 16/10/2012 11:32:35

ANEXO 6. CALIFICACION ARTESANAL



JUNTA NACIONAL DE DEFENSA DEL ARTESANO

RECALIFICACIÓN TALLER ARTESANAL

Nro. 85350

83463

**PERSONAL E
INTRANSFERIBLE**

La Junta Nacional de Defensa del Artesano, vista la solicitud de Calificación Nro. 12832 presentada el 20/SEP/2012 previo el estudio e informe de la Unidad de Inspección y Calificación de Talleres Artesanales de la Dirección Técnica, y de conformidad al Art. 5 del Reglamento de Calificaciones y Ramas de Trabajo vigente.

RESUELVE

Conceder el CERTIFICADO DE RECALIFICACIÓN ARTESANAL, con derecho a los beneficios contemplados en el inciso final del Art. 2, Arts. 16, 17, 18 y 19 de la Ley de Defensa del Artesano, en concordancia con el Art. 302 del Código de Trabajo, Art. 550 de la COOTAD; Arts. 19 y 56, numeral 19 de la Ley de Régimen Tributario Interno y Art. 171 de su Reglamento, a:

**POZO IZURIETA JORGE EFREN
CC# 1600263022**

RAMA ARTESANAL:	MECANICA AUTOMOTRIZ
RAZÓN SOCIAL:	JEPI PERFORMANCE
DIRECCIÓN TALLER:	ALBERTO VALENCIA (PUYO)
DIRECCIÓN LOCAL COMERCIAL:	
CAPITAL INVERTIDO \$:	\$5,550.00
FECHA DE TITULACIÓN:	16/ENERO/2009 (PUYO)
FECHA DE EXPEDICIÓN:	20/SEPTIEMBRE/2012
FECHA DE CADUCIDAD:	20/SEPTIEMBRE/2015

DIOS, PATRIA Y LIBERTAD

POR LA JUNTA NACIONAL DE DEFENSA DEL ARTESANO

REGISTRADO:

**Lic. Luis Quishpi Vélez
PRESIDENTE DE LA JNDA**

**Dr. Oswaldo Toledo Boma
SECRETARIO GENERAL**

**Sr. Lenin Barba Galarza
DIRECTOR TECNICO NACIONAL (E)**

**J.N.D.A.
JUNTA NACIONAL DE DEFENSA DEL ARTESANO**

