



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO
AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE
IMBABURA”.**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA

AUTORA: Zaira Monserrath Chávez Chávez

DIRECTORA: MSc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

IBARRA, SEPTIEMBRE 2020

RESUMEN EJECUTIVO

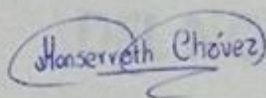
El presente proyecto denominado “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”, se elaboró a fin de mejorar la efectividad de los procesos en el área administrativa y financiera del establecimiento. En primera instancia considerando la importancia que tiene implementar un manual, se procedió a utilizar bases teóricas que sirvieron de sustento para conocer la estructura y requerimiento de acuerdo con el tipo de empresa. El segundo capítulo procedimientos metodológicos es la parte esencial para definir como llevar a cabo la recolección de información mediante la utilización de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, de la misma manera en el tercer capítulo se realiza el diagnóstico que parte de la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que atraviesa la microempresa para posteriormente plantear estrategias de mejora ante las deficiencias encontradas; para ellos, se procedió en el cuarto capítulo al diseño de la propuesta que contiene procesos administrativos y financieros cuya importancia fue sustentada a través de teorías, enfoques e investigaciones previamente realizadas. El quinto capítulo contiene la validación que permite verificar los límites que podrían surgir para implementar el manual.

ABSTRACT

The next research named “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”, was made to improve the effectiveness of the process at the administrative and financial area of this enterprise. First of all, some theoretical bases helped to maintain an organized structure and a valuable request according to the features of the establishment. That’s why it was necessary to take into consideration the importance of implementing a manual in this workplace. The second chapter related to methodological procedures is the main section that defines how to collect information through the use of some methods, techniques, and research instruments. Moreover, in the third chapter, a diagnostic process was created to identify the strengths, opportunities, weaknesses, and threats that are immersed inside the company. The objective is to come up with an improvement strategy towards the deficiencies found on it. A designed proposal was elaborated in the fourth chapter which contains a large set of administrative and financial processes that are supported through theories, approaches, and previous researches as well. Finally, the fifth last chapter enclosed a validation that allows verifying the possible limits that could emerge when implementing the manual.

AUTORÍA

Yo, ZAIRA MONSERRATH CHÁVEZ CHÁVEZ, con cédula de ciudadanía Nro. 100468565-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Es de mi autoría, no ha sido previamente presentado para ningún trabajo de grado, ni calificación profesional; y que se a realizado la investigación pertinente además de las referencias bibliográficas que se detallan en el presente documento.



Zaira Monserrath Chávez Chávez

C.I: 100468565-5

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Directora de Trabajo de Grado, presentado por la egresada ZAIRA MONSERRATH CHÁVEZ CHÁVEZ, para optar por el Título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**, cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Consideró que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 25 días del mes de septiembre del 2020



MSc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

C.I: 1002965158

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100468565-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ZAIRA MONSERRATH CHÁVEZ CHÁVEZ		
DIRECCIÓN:	16 de Julio y 21 de Noviembre		
EMAIL:	zmchavezc@utn.edu.ec / zayra_1992@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	06-2530434	TELÉFONO MÓVIL:	0982634615

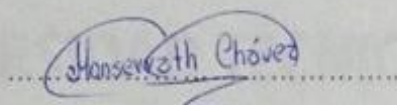
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.
AUTOR:	ZAIRA MONSERRATH CHÁVEZ CHÁVEZ
FECHA:	25/09/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 25 días del mes de septiembre del 2020

EL AUTORA:



Zaira Monserrath Chávez Chávez

C.I: 100468565-5

Facultad por resolución de Consejo Universitaria.....

DEDICATORIA

Una vez culminado el presente proyecto de investigación lo dedicó con mucho amor y cariño:

Primeramente, a Dios por darme la fortaleza y sabiduría durante los cinco años de mi formación académica para culminar mi carrera con éxito y salud, a mis abuelitos amados José Antonio Chávez, Carmen Amelia Estévez, María Dolores Cabrera (+) y María Ángela Cedeño (+), a mis Padres Eduardo Patricio Chávez Estévez y Mirian Eliana Chávez Cabrera por siempre darme su apoyo incondicional en las buenas y en las malas, a mis hermanos queridos Jorge Chávez Cabrera, Lourdes Chávez Chávez, Samanta Chávez Chávez, Jean Piere Chávez Chávez, a mis sobrinos Maykel Chávez Garcia, Derick Flores Chávez, Melanie Chávez Garcia (+), Krysthel Flores Chávez, que estuvieron en cada etapa de mi vida apoyándome y aportando con un granito de arena, a Jairo Sebastián Chávez Vinuesa que ha sido más que mi primo mi hermano, ha estado en cada etapa de mi vida y nunca me a fallado un infinito gracias.

A mi compañero de vida Diego Israel Cacuangó Proaño por siempre brindarme el apoyo permanente, gracias por confiar en mí siempre y por demostrar su sacrificio y esfuerzo por acompañarme en cada momento para hacer realidad este sueño cumplido.

En especial dedicó este trabajo de investigación a mis hijos amados Alejandro Joel Cacuangó Chávez y Danneth Samiret Cacuangó Chávez por siempre estar en cada momento, por ser el motor fundamental de mi vida y mi mayor inspiración de lucha, desvelos y constancia para seguir adelante y culminar mi carrera de formación académica.

Zaira Monserrath Chávez Chávez.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi mayor agradecimiento a Dios, a mis padres, hermanos, mis abuelitos, a mi esposo e hijos, mis cuñados, mis cuñadas y sobrinos por bríndame sus consejos para seguir adelante, y a toda mi familia que estuvo antes y durante mi formación académica brindándome apoyo absoluto y por ser parte de mi vida.

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte por abrir las puertas y permitirme ser una estudiante de distinguida institución, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por brindarme conocimientos dentro de sus aulas, a los queridos docentes quienes fueron parte de mi formación durante mi estancia de estudiante brindándome sus conocimientos y saberes para ser profesional.

A los Magíster Rita Lomas, Julio Andrade, Evelyn Zamora, Cristina Villegas, por su sabiduría y paciencia en el desarrollo del presente proyecto de investigación.

A mis compañeras Carla Coral, Elizabeth Taya, que demostraron ser mas que compañeras mis amigas brindándome el apoyo en momentos buenos, malos, y como olvidar que gracias a ustedes este camino se hizo fácil con aquellos momentos compartidos durante estos años de formación, solo guardo alegrías y recuerdos en mi corazón.

Con gratitud expreso un agradecimiento especial al equipo de trabajo del Centro Automotriz K10, por brindarme la motivación y confianza para el desarrollo de mi proyecto de investigación y poder culminarlo con éxito.

Mi eterno Agradecimiento

Zaira Monserrath Chávez. Chávez.

PRESENTACIÓN

El presente proyecto de investigación titulado: “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.

Capítulo I: Describe las bases teóricas científicas del manual, que permita tener una recopilación de conceptos y fundamentos científicos, se consideró la información de distintas fuentes Bibliográficas, Linkográficas y Documental que aporten con los conocimientos sobre las áreas que van a ser analizadas en el Centro Automotriz K10.

Capítulo II: Describe los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados para conocer el comportamiento del entorno interno y externo del Centro Automotriz K10.

Capítulo III: Se realizó un diagnóstico situacional que permita conocer la realidad del Centro Automotriz K10, con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a través de la utilización de las distintas técnicas e instrumentos de investigación para poder identificar las razones por las cuales es de vital importancia implementar el manual administrativo y financiero.

Capítulo IV: Se plantea la propuesta de diseño de un manual administrativo y financiero como solución al problema diagnosticado en el Centro Automotriz K10, que permita mejorar en el ámbito administrativo como financiero a fin de lograr eficiencia y efectividad.

Capítulo V: Se efectúa la validación del proyecto con la finalidad de determinar la factibilidad del manual en el desarrollo de los procesos administrativos y financieros del Centro Automotriz K10.

Posteriormente para concluir se presenta las conclusiones y recomendación, en el que se hace referencia el desarrollo de todo el proyecto.

Finalmente se presenta los anexos que permiten tener una mayor comprensión del trabajo desarrollado en el que se muestra los instrumentos utilizados en la investigación.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO.....	II
ABSTRACT.....	III
AUTORÍA.....	IV
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	V
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	VI
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO	IX
PRESENTACIÓN.....	X
ÍNDICE GENERAL	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XXII
ÍNDICE DE FLUJOGRAMA.....	XXIII
ÍNDICE DE ANEXOS	XXIV
JUSTIFICACIÓN	XXV
OBJETIVOS DEL PROYECTO	XXVI
CAPÍTULO I.....	1
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1

1.2 OBJETIVOS	1
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	1
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
1.3 EMPRESA	2
1.3.1 CLASIFICACIÓN DE EMPRESA	2
1.4 MICROEMPRESA	3
1.5 ADMINISTRACIÓN.....	3
1.5.1 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN	3
1.6 PROCESO ADMINISTRATIVO	4
1.6.1 PLANEACIÓN	4
1.6.2 ORGANIZACIÓN	5
1.6.3 DIRECCIÓN	5
1.6.4 CONTROL	5
1.7 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	6
1.7.1 ASPECTOS DE LA FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL:	6
1.8 CÓDIGO DE ÉTICA	7
1.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	7
1.9.1 ORGANIGRAMA	7
1.10 DIAGRAMA DE FLUJO	9
1.11 MANUALES	10
1.11.1 MANUALES ADMINISTRATIVOS	10
1.12 CONTROL INTERNO	11

1.12.1 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	11
1.12.2 CONTROL INTERNO CONTABLE	12
1.13 CONTABILIDAD	13
1.13.1 CLASIFICACIÓN	13
1.14 CICLO CONTABLE	14
1.15 ESTADOS FINANCIEROS	14
1.15.1 ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA / BALANCE GENERAL	15
1.15.2 ESTADOS DE RESULTADOS	15
1.15.3 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	16
1.15.4 ESTADO DE CAMBIO EN EL CAPITAL CONTABLE	16
1.15.5 NOTA A LOS ESTADOS FINANCIEROS	17
1.16 RAZONES O INDICADORES FINANCIEROS	17
1.17 NORMATIVA LEGAL	17
1.17.1 LEY DE DEFENSA DEL ARTESANO	17
1.18 CONCEPTOS VARIOS	18
1.18.1 MECÁNICA AUTOMOTRIZ	18
1.18.2 SERVICIO	18
1.18.3 CLIENTE	18
1.18.4 ATENCIÓN AL CLIENTE	19
1.18.5 RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	19
CAPÍTULO II	20
PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS	20

2.1 INTRODUCCIÓN	20
2.2 OBJETIVO	20
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	20
2.4 MÉTODOS	21
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	21
2.5.1 INFORMACIÓN PRIMARIA	21
2.5.1 INFORMACIÓN SECUNDARIA	23
2.6 VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....	23
2.7 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	25
CAPÍTULO III.....	26
DIAGNÓSTICO.....	26
3.1 INTRODUCCIÓN	26
3.2 OBJETIVOS	26
3.2.1 OBJETIVO GENERAL	26
3.3 MECÁNICA OPERATIVA.....	26
3.3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN	27
3.3.2 IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA	27
3.4 DESARROLLO DE VARIABLES	28
3.4.1 ENTREVISTA APLICADA AL PROPIETARIO DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10.....	28
3.4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10.	32
3.4.3 ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10.	46

3.5 MATRIZ FODA	53
3.6 ESTRATEGIAS FO FA DO DA (CRUCES ESTRATÉGICOS)	54
3.7 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	55
CAPÍTULO IV	56
PROPUESTA	56
4.1 INTRODUCCIÓN	56
4.2 OBJETIVOS	56
4.2.1 OBJETIVO GENERAL	56
4.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	57
4.3 PROPUESTA ADMINISTRATIVA	57
4.3.1 DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA.....	57
4.3.2 LOGOTIPO.....	57
4.3.3 MISIÓN.....	58
4.3.4 VISIÓN	58
4.3.5 VALORES CORPORATIVOS	58
4.3.6 PRINCIPIOS	59
4.3.7 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	60
4.3.8 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.....	60
4.4 GESTIÓN POR PROCESOS	62
4.4.1 MAPA DE PROCESOS.....	62
4.4.2 CÓDIGO DE PROCESOS	63
4.5 GESTIÓN POR PROCESOS DESARROLLADOS	64

4.5.1 FORMATO DE PROCESOS.....	64
4.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	71
4.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	101
4.7.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	101
4.7.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL	102
4.8 MANUAL DE FUNCIONES	103
4.9 CÓDIGO DE ÉTICA.....	111
4.10 RIESGOS LABORALES	116
4.11 PLAN DE CONTINGENCIA.....	118
4.12 PROPUESTA FINANCIERA	121
4.12.1 INTRODUCCIÓN	121
4.12.2 POLÍTICAS CONTABLES	121
4.13 CATÁLOGO DE CUENTAS.....	121
4.14 DINÁMICA DE CUENTAS	122
4.15 FORMATOS PROPUESTOS.....	137
4.15.1 INVENTARIOS	137
4.16 PROCESO CONTABLE	139
4.16.1 EJERCICIO CONTABLE PRÁCTICO	140
4.16.1 NOTAS ACLARATORIAS.....	152
4.17 INDICADORES FINANCIERAS.....	153
4.18 FORMATO DE INGRESO Y EGRESO.....	155

4.19 FICHA DE CONTROL DE ASISTENCIA.....	156
4.20 FICHA DE CONTROL DE HERRAMIENTAS.....	157
CAPÍTULO IV.....	158
VALIDACIÓN.....	158
5.1 INTRODUCCIÓN.....	158
5.2 OBJETIVO GENERAL.....	158
5.3 MÉTODO DE VERIFICACIÓN.....	158
5.4 MÉTODO DE CALIFICACIÓN.....	158
5.5 MÉTODO DE EVALUACIÓN.....	159
5.6 RANGO DE INTERPRETACIÓN.....	159
5.7 EQUIPO DE TRABAJO.....	159
5.8 MATRIZ DE VALIDACIÓN.....	160
5.9 RESULTADOS.....	162
5.9.1 CALIFICACIÓN TOTAL.....	162
5.9.2 CALIFICACIÓN OBTENIDA.....	162
5.9.3 EVALUACIÓN.....	162
CONCLUSIONES.....	164
RECOMENDACIONES.....	165
BIBLIOGRAFÍA.....	166
ANEXOS.....	169

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 SIMBOLOGÍA DIAGRAMA DE FLUJO	9
TABLA 2 VARIABLES INDICADORES	24
TABLA 3 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	25
TABLA 4 MECÁNICA OPERATIVA	27
TABLA 5 ELABORACIÓN DE LA MATRIZ FODA	53
TABLA 6 ATRACCIÓN CROMÁTICA	57
TABLA 7 CÓDIGOS DE PROCESOS	63
TABLA 8 PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL	64
TABLA 9 PROCESO DE INGRESO VEHÍCULO.....	65
TABLA 10 PROCESO DE DIAGNÓSTICO	66
TABLA 11 PROCESO DE MANTENIMIENTO.....	67
TABLA 12 PROCESO DE ENTREGA VEHÍCULO.....	68
TABLA 13 PROCESO DE GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN	69
TABLA 14 PROCESO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO.....	70
TABLA 15 PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA, CONTABLE.....	71
TABLA 16 MANUAL DE PROCEDIMIENTO OPERATIVOS	72
TABLA 17 ORDEN DE REGISTRO DE INGRESO VEHICULAR	73
TABLA 18 ORDEN DE SERVICIO.....	75
TABLA 19 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO MECÁNICO	76
TABLA 20 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE ENDEREZADA Y PINTURA	78
TABLA 21 ORDEN DE REGISTRO DE SALIDA VEHICULAR	81
TABLA 22 SELECCIÓN DE PROVEEDOR.....	83
TABLA 23 ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA	85
TABLA 24 PAGO DE NÓMINA	87

TABLA 25 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	89
TABLA 26 CAPACITACIÓN PERSONAL	91
TABLA 27 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	93
TABLA 28 TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS	95
TABLA 29 COBRO Y RECAUDO	97
TABLA 30 CIERRE DE CAJA	99
TABLA 31 MANUAL DE FUNCIÓN SECRETARÍA.....	105
TABLA 32 MANUAL DE FUNCIÓN COMPRAS	106
TABLA 33 MANUAL DE FUNCIÓN BODEGA	107
TABLA 34 MANUAL DE FUNCIÓN CONTADOR(A)	108
TABLA 35 MANUAL DE FUNCIÓN MECÁNICO	109
TABLA 36 MANUAL DE FUNCIÓN ENDEREZADA Y PINTURA.....	110
TABLA 37 CAJA	122
TABLA 38 BANCOS	123
TABLA 39 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	124
TABLA 40 INVENTARIO	125
TABLA 41 SERVICIOS Y PAGOS ANTICIPADOS	126
TABLA 42 ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	127
TABLA 43 PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	128
TABLA 44 DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	129
TABLA 45 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	130
TABLA 46 OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	131
TABLA 47 OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	132
TABLA 48 CAPITAL	133
TABLA 49 RESULTADO DEL EJERCICIO	134

TABLA 50 INGRESO.....	135
TABLA 51 GASTOS ADMINISTRATIVOS	136
TABLA 52 GASTOS FINANCIEROS	137
TABLA 53 CONTROL DE INVENTARIOS ENTRADAS.....	138
TABLA 54 CONTROL DE INVENTARIOS SALIDAS	138
TABLA 55 ORDEN DE COMPRAS	139
TABLA 56 INDICADOR DE LIQUIDEZ.....	153
TABLA 57 INDICADOR DE PRUEBA ÁCIDA.....	153
TABLA 58 INDICADOR DE ROTACIÓN DEL INVENTARIO.....	154
TABLA 59 INGRESOS Y EGRESOS.....	155
TABLA 60 FICHA DE CONTROL DE ASISTENCIA.....	156
TABLA 61 FICHA DE CONTROL DE HERRAMIENTAS	157
TABLA 62 MÉTODO DE CALIFICACIÓN	158
TABLA 63 RANGO DE INTERPRETACIÓN	159
TABLA 64 MATRIZ DE VALIDACIÓN.....	160
TABLA 65 CALIFICACIÓN OBTENIDA	162
TABLA 66 EVALUACIÓN.....	162

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, POLÍTICAS Y CÓDIGO DE ÉTICA	32
GRÁFICO 2 ACTIVIDADES EN BASE A ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL	33
GRÁFICO 3 TIEMPO LABORAL	34
GRÁFICO 4 AMBIENTE LABORAL	35
GRÁFICO 5 MATERIAL ADECUADO	36
GRÁFICO 6 SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES	37
GRÁFICO 7 EXPERIENCIA EN MECÁNICA	38
GRÁFICO 8 CAPACITACIÓN EMPLEADOS	39
GRÁFICO 9 RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS	40
GRÁFICO 10 CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA	41
GRÁFICO 11 CONFORMIDAD DE TRABAJO	42
GRÁFICO 12 OPINIÓN EMPLEADO	43
GRÁFICO 13 RELACIÓN CON EL PROPIETARIO	44
GRÁFICO 14 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	45
GRÁFICO 15 MEDIO DE INFORMACIÓN	46
GRÁFICO 16 CIUDAD DE RESIDENCIA	47
GRÁFICO 17 CALIDAD DEL SERVICIO	48
GRÁFICO 18 PRECIOS ACCESIBLES	49
GRÁFICO 19 RECOMENDACIÓN	50
GRÁFICO 20 USO DEL SERVICIO	51
GRÁFICO 21 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	52
GRÁFICO 22 MAPA DE PROCESOS	62

ÍNDICE DE FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA 1 SERVICIO MECÁNICO.....	77
FLUJOGRAMA 2 SERVICIO DE ENDEREZADA Y PINTURA.....	80
FLUJOGRAMA 3 SELECCIÓN DE PROVEEDOR.....	84
FLUJOGRAMA 4 ADQUISICIÓN DE MERCADERÍA.....	86
FLUJOGRAMA 5 PAGO DE NÓMINA.....	88
FLUJOGRAMA 6 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	90
FLUJOGRAMA 7 CAPACITACIÓN PERSONAL.....	92
FLUJOGRAMA 8 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	94
FLUJOGRAMA 9 TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS.....	96
FLUJOGRAMA 10 COBRO Y RECAUDO.....	98
FLUJOGRAMA 11 CIERRE DE CAJA CHICA.....	100

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES	169
ANEXO 2 CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA MICROEMPRESA.....	171
ANEXO 3 ENTREVISTA APLICADA AL PROPIETARIO DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10.....	172
ANEXO 4 ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10	175
ANEXO 5 ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10	178
ANEXO 6 CATÁLOGO DE CUENTAS	180
ANEXO 7 MATRIZ DE VALIDACIÓN	182

JUSTIFICACIÓN

Se considera que la realización del presente proyecto es viable, porque busca como finalidad ayudar al desarrollo y crecimiento del Centro Automotriz K10, mediante la realización de un manual administrativo y financiero que permita ser un instrumento de apoyo para el personal, facilitando la toma de decisiones con el fin de generar un control interno que ayude a cumplir con los requerimientos establecidos en la ley.

La implementación del manual administrativo y financiero es de vital importancia porque ayudará al Centro Automotriz K10 de la ciudad de Ibarra, a contar con un documentos de comunicación y organización de esa manera permitirá la optimización en la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de los servicios que brindan, se planteará de manera clara los pasos a seguir en cada una de las gestiones administrativas y financieras, dando así más efectividad en sus labores diarias.

Llevar a cabo la ejecución del proyecto de investigación será posible debido a que existe toda la predisposición de la investigadora, y de la misma manera del Centro Automotriz K10 para facilitar la información necesaria que se requiere para tener un conocimiento más amplio del establecimiento, como también los recursos económicos para cubrir con todos los gastos que generará el proyecto en su elaboración.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo General

Diseñar un Manual Administrativo y Financiero para el Centro Automotriz K10, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Objetivos Específicos

- Estructurar las bases teóricas y científicas a través de la investigación Bibliográfica, Linkografica y Documental, que respalden la realización del presente proyecto a investigar.
- Determinar la metodología a emplear en el desarrollo del presente proyecto, el cuál contribuya para la obtención de información mediante la utilización de tipos, métodos, técnicas e instrumentos esenciales para la investigación.
- Realizar un diagnóstico situacional del Centro Automotriz K10, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a través del análisis en la matriz FODA.
- Diseñar un manual administrativo y financiero para el Centro Automotriz K10, que permita la correcta toma de decisiones y una mejora en el desarrollo de procesos administrativos y financieros.
- Realizar la validación de los temas planteados en la propuesta, mediante una evaluación realizada por parte de los docentes técnicos, la tutora y el propietario del Centro Automotriz K10.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 INTRODUCCIÓN

El marco teórico es la base fundamental que nutre todas las definiciones necesarias para la aplicación de la investigación, permite tener conocimientos de los términos vinculados al tema propuesto, mediante la recopilación de información teórica basado en libros, documentos, publicaciones científicas, que ayude a sustentar el desarrollo del proyecto.

Mediante la realización de una investigación de campo, se vio necesario la utilización de una búsqueda de información de aquellos términos que permiten tener conocimientos dentro de un conjunto de definiciones en aspectos relacionados a las áreas administrativas y financieras, que ayuden a tener una mayor comprensión.

Al realizar la aplicación del capítulo de fundamentación teórica en el proyecto de investigación, permite integrar teoría que servirá como una base técnica para tener un conocimiento más claro sobre aquellos términos que serán utilizados como fuentes para la identificación de elementos teóricos, ya existentes que ayuden a realizar una descripción detallada y un análisis correspondiente de la información obtenida de varios autores y así poder llevar a cabo la realización del proyecto de investigación.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Estructurar las bases teóricas y científicas a través de la investigación Bibliográfica, Linkografica y Documental, que respalden la realización del presente proyecto a investigar.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar las bases teóricas y científicas a través de la investigación, en los campos administrativos y financieros.

- Facilitar la comprensión de los términos con mayor relevancia para los lectores.

1.3 EMPRESA

La empresa es un ente económico que desarrolla actividades con la finalidad de generar utilidades (Guerrero Reyes & Galindo Alvarado, 2014, pág. 18) manifiesta que: *“Es una entidad social que conjuga esfuerzos económicos y de trabajo, los que mediante una buena administración le permite optimizar los recursos a su cargo, para alcanzar los objetivos propuestos de producción, comercialización y de servicios, satisfacer el mercado demandante y lograr las metas económicas deseadas”*.

Por lo tanto, una empresa es una organización económica que se encuentran realizando actividades de producción o comercialización, que tiene como finalidad satisfacer la demanda de necesidades de la sociedad.

1.3.1 Clasificación de empresa

De acuerdo con el criterio de (Münch, 2014, págs. 189-190-191) la empresa se clasifica en:

- Por su Tamaño.- El criterio más utilizado para definir el tamaño de una organización es el número de empleados:
 - ✓ Microempresa
 - ✓ Pequeña empresa
 - ✓ Mediana empresa
 - ✓ Gran empresa
- Por su Finalidad.- Dependiendo para la finalidad para la que fueron creadas y del origen de las aportaciones de su capital:
 - ✓ Empresas públicas
 - ✓ Empresas privadas
- Por su actividad Económica. - De acuerdo con la actividad económica que realicen:

- ✓ Industriales
- ✓ Comerciales
- ✓ De servicios

El Centro Automotriz K10, de la ciudad de Ibarra se encuentra considerada por su tamaño como una microempresa y por la realización de la actividad económica es de servicios, al ofrecer servicios de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

1.4 MICROEMPRESA

De acuerdo con el (Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, 2018) *“Aquella unidad productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales igual o menores de cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América”*.

Una microempresa es una unidad económica que está conformada por pocos empleados, y no necesita una gran cantidad de inversión para realizar sus actividades, sin embargo, es una de las principales fuentes de ingresos de las familias ecuatorianas. De acuerdo con esta normativa podemos especificar que esta investigación es de una microempresa por su tamaño y número de trabajadores.

1.5 ADMINISTRACIÓN

Según, (Münch, 2014, pág. 2) refiere que: *“La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos”*.

1.5.1 Importancia de la Administración

La administración se considera importante al permitir llevar de una forma efectiva los esfuerzos humanos (Blandez Ricalde, 2014, pág. 4) expresa: *“El éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena administración, ya que ésta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de los*

recursos materiales y de las instalaciones; también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas que se detecten”.

La administración es el proceso que permite llevar a cabo una serie de actividades de las personas que integran la empresa, mediante la realización de una planificación, organización, dirección y control de sus recursos materiales o de sus instalaciones, y se le considera importante porque ayuda de una manera más eficiente y eficaz al momento de cumplir con los objetivos y metas ya planteados, y así poder obtener buenos resultados a fin de lograr el éxito esperado de la organización.

1.6 PROCESO ADMINISTRATIVO

Da a conocer (Blandez Ricalde, 2014, pág. 6) que: *“Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sintetiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos en primer lugar estos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordina las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos”.*

Un proceso administrativo, permite tener un claro conocimiento de las actividades a realizar mediante la utilización de funciones vitales de la administración, el cual ayude a la verificación en el cumplimiento de objetivos.

1.6.1 Planeación

Según (Luna González, 2014, pág. 58) describe: *“La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin ésta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaría sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro”.*

La planeación es el desarrollo de estrategias que permiten determinar los objetivos, que ayude de manera positiva a la empresa considerando el entorno cambiante, para tener un desempeño competitivo y alcanzar las metas planteadas.

1.6.2 Organización

El autor (Luna González, 2014, pág. 73) expresa que: *“La organización consiste en la identificación y clasificación de las actividades requeridas la agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos, la asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de capacidades necesarias para supervisarlos y la estipulación de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional”*.

La organización permite llevar a cabo una etapa de coordinación en las actividades a realizarse en una empresa, para el logro de los objetivos y metas, mediante la aplicación de funciones y responsabilidades específicas, con una estructura funcional diseñada con el fin de tener un desarrollo satisfactorio.

1.6.3 Dirección

Considera (Benjamín & Fincowsky, 2014, pág. 12) que: *“La dirección es el proceso de guiar y proveer de soporte necesario a las personas para que contribuyan con eficacia al logro de las metas de la organización”*.

La dirección permite encaminar las operaciones mediante un liderazgo, que ayude en el proceso de las actividades mediante la realización efectiva de lo planeado y organizado, esto se logra con una buena comunicación para así poder llegar al éxito esperado.

1.6.4 Control

El autor (Luna González, 2014, pág. 118) señala como: *“El proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización, integración y dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa”*.

El control permite realizar un análisis para evaluar y comprobar si todas las actividades fueron desarrolladas con éxito, con el fin de corregir y retroalimentar las actividades que la empresa desea alcanzar.

1.7 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

La filosofía organizacional es la forma de pensar o la identidad que caracteriza a las organizaciones (Bernal & Sierra, 2013, pág. 68).

1.7.1 Aspectos de la filosofía organizacional:

- **Misión**

Así mismo (Bernal & Sierra, 2013, pág. 68) mencionan: *“La misión define la identidad organizacional, señala claramente el alcance y la dirección de las diferentes actividades de las organizaciones o corporaciones y establece las bases para la toma de decisiones, da claridad de actuación a los integrantes de la organización”*.

La misión permite definir la existencia y propósito de la organización que contribuyan con la toma de decisiones correctas, debe ser clara y comprensible para llevar una identidad organizacional y pueda ser distinguida de otras organizaciones.

- **Visión**

“La visión proporciona la dirección hacia la cual la organización deberá moverse durante un horizonte de tiempo para lograr la imagen o visualización a la que pretende llegar” (Bernal & Sierra, 2013, pág. 70).

La visión permite tener un claro conocimiento a donde se pretende llegar, teniendo un fin de mejora para la organización, en términos de resultado final que ayuden a mejorar continuamente en función a la meta que quiere llegar.

- **Valores**

“Los valores regulan la vida de las organizaciones y, por consiguiente, todas las acciones y decisiones de éstas se fundamentan en ellos, de tal forma que en todo proceso de planeación es importante identificar y analizar” (Bernal & Sierra, 2013, pág. 71).

Los valores son la parte fundamental en la organización, ayuda a orientar el comportamiento en las funciones de realizar y permite el cumplimiento correcto de las actividades de todos los

actores que integrar la organización.

- **Política**

“La política son pautas que las organizaciones o corporaciones establezcan para permitir tomar decisiones dentro de criterios previamente establecidos y que favorecen el logro de los objetivos institucionales o corporativos” (Bernal & Sierra, 2013, pág. 73).

La política es la acción que se encuentra encaminada a cumplir decisiones con lineamientos generales, que permitan el logro de los objetivos dentro de una organización.

1.8 CÓDIGO DE ÉTICA

“Es un conjunto de lineamientos diseñados para ayudar a los profesionales a abrirse paso en una red de decisiones éticas laborales, algunos códigos de ética son extensos y detallados y otros son cortos y concisos” (Cifuentes Pérez, 2018).

El código hace referencia a un conjunto de normas diseñadas para regular el comportamiento de la persona, mientras que la ética está basada a la moral y permite saber lo que es bueno, malo dentro de un campo de acciones o decisiones, que ayuden al cumplimiento de una normativa que tiene una empresa u organización.

1.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El autor (Martínez Chávez, 2015, pág. 172) *menciona: “Disposición sistemática de los órganos que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados y codificados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia”.*

Por lo tanto, la estructura organizacional permite tener un claro conocimiento de los puestos, funciones y responsabilidades que se deben cumplir dentro de la organización.

1.9.1 Organigrama

Los organigramas son esquemas que permiten organizar actividades dentro de una empresa (Valentín López, 2017, pág. 95) agrega: *“Un organigrama es una representación gráfica que*

muestra la estructura de una empresa u organización, de modo que se visualiza fácilmente las relaciones que existen entre los diferentes departamentos. Permite interpretar de forma rápida la organización y las relaciones jerárquicas que existen en la organización.”

El organigrama permite tener un conocimiento claro de los puestos, funciones y responsabilidades según la jerarquía que existe en la organización mediante el diseño de una gráfica específica.

1.9.1.1 Clasificación de Organigramas

- **Organigramas Verticales**

“La jerarquía suprema se ubica en la parte superior, unidas por líneas que representan la comunicación de autoridad y responsabilidad a las demás jerarquías que se colocan hacia abajo a medida que decrece su importancia” (Luna González, 2014, pág. 87).

El organigrama vertical ayuda a definir la jerarquía con la representación de funciones y responsabilidades, siendo una gráfica que refleja el de mayor jerarquía ubicándose en la parte superior y el de menor jerarquía ubicada en la parte inferior.

- **Organigramas Horizontales**

“Se colocan las jerarquías supremas en la izquierda y los demás niveles hacia la derecha, de acuerdo con su importancia” (Luna González, 2014, pág. 88).

En la actualidad las empresas optan este tipo de organigramas al representar las jerarquías de izquierda a derecha permitiendo mostrar sus responsabilidades, sin que sientas que su función tiene menos importancia en la organización.

- **Organigramas Circulares**

“Se encuentra formado por círculos concéntricos, correspondiendo el central a las autoridades máximas, y en su alrededor se encuentra otros más o menos alejados en razón de su jerarquía” (Luna González, 2014, pág. 88).

El organigrama circular permite encontrar información determinada de la organización,

siendo el de mayor jerarquía que se ubica en el centro y a su alrededor se representa los niveles de cargo de los integrantes.

- **Organigramas Escalar**

“Consiste en señalar con distintas sangrías en el margen izquierdo los diferentes niveles jerárquicos, apoyándose de líneas que señalan dichos márgenes” (Luna González, 2014, pág. 89).





El organigrama escalar permite tener una mayor claridad de la estructura de jerarquías.

1.10 DIAGRAMA DE FLUJO

De acuerdo con (Fernández López, 2015, pág. 20) señala: “Los flujogramas también llamados diagramas de flujo son representaciones gráficas de una serie de actividades de un proceso, que proporcionan el detalle y la identificación de sus diferentes fases”.

El diagrama de flujo o flujograma permite conocer todos los procesos paso a paso de las actividades desde su inicio hasta el final, mediante símbolos específicos que ayudan a tener una mejor comprensión de los tiempos necesarios para su consecución.

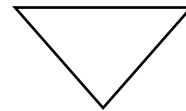
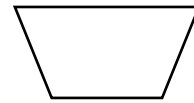
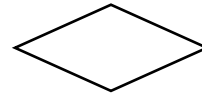
Tabla 1 Simbología Diagrama de Flujo

DESCRIPCIÓN	SIMBOLOGÍA
Datos. Elementos que se generan a partir de una actividad y que indican el inicio y el fin de la misma.	
Comienza el Ciclo. Inicio de un ciclo en donde se genera un flujo de información.	
Documento. Simboliza un documento que ingresa, resuelve y sale del procedimiento.	
Proceso. Indica la realización de las operaciones dentro de un proceso.	

Decisión. Muestra un lugar dentro del flujo en donde hay la posibilidad de seleccionar varias opciones.

Operaciones manuales. Indica la realización de una actividad que únicamente será realizada manualmente.

Archivo. Indica que se debe guardar un documento de manera temporal o permanente.



Fuente: (Benjamín & Fincowsky, 2014, págs. 301-303)

1.11 MANUALES

Citando a (Münch, 2014, pág. 71) nos menciona: *“Los manuales son documentos que tienen en forma sistemática, información acerca de la organización, los manuales de acuerdo con su contenido pueden ser de política, departamentales, organizacionales, de procedimiento, específicos, de técnicas y de puestos”*.

Los manuales son documentos que sirven de guía para poder transmitir la información de procedimientos a seguir en un trabajo, permite tener una mejor comprensión y conocimiento en la orientación de funciones, puestos y responsabilidades dentro de la organización.

1.11.1 Manuales Administrativos

El manual administrativo sirve como un documento de comunicación de información de la organización (Benjamín & Fincowsky, 2014, pág. 194) señala: *“Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñen mejor sus tareas.”*

El manual administrativo es el documento que presenta de forma clara y sistemática los

procesos a cumplirse a diario, ayudan a orientar la conducta de los autores de la organización, mediante instrucciones y lineamientos como guía de mejora en sus tareas.

1.11.1.1 Tipos de manuales

Según (Benjamín & Fincowsky, 2014) refiere los principales tipos de manuales:

a. Manual de Organización *“Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales”* (pág. 194).

Son documentos que exhibe con claridad la estructura organizacional, al ser el producto final de una planeación, dando información detallada de la organización.

b. Manual de Procedimientos *“Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización”* (pág. 194).

Este tipo de manual ayuda a tener instrucciones que permiten llevar una secuencia específica en las actividades a desarrollar en la organización.

c. Manual de Puestos *“Conocido también como individual o instructivo de trabajo precisa la identificación, realización, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización”* (pág. 195).

El manual de puestos ayuda a describir las tareas y responsabilidades a cumplirse dentro de las áreas específicas de la organización.

1.12 CONTROL INTERNO

1.12.1 Control interno administrativo

De la misma manera (Estupiñán Gaitán, 2015) considera que: *“Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar*

mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo:

- ✓ *Mantener informado de la situación de la empresa.*
- ✓ *Coordinar sus funciones.*
- ✓ *Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.*
- ✓ *Mantener una ejecución eficiente.*
- ✓ *Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.*
- ✓ *Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece;*
- ✓ *El control del medio ambiente o ambiente de control.*
- ✓ *El control de evaluación de riesgo.*
- ✓ *El control y sus actividades.*
- ✓ *El control del sistema de información y comunicación.*
- ✓ *El control de supervisión o monitoreo” (págs. 7-8).*

El control interno administrativo permite llevar un adecuado manejo de la situación en la organización para tener un conocimiento claro, de si se están llevando a cabo los objetivos que se establecieron según el plan que implemento la organización.

1.12.2 Control interno contable

El autor (Estupiñán Gaitán, 2015) agrega: “*Como consecución del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:*

- ✓ *Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.*
- ✓ *Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.*

- ✓ *Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.*
- ✓ *Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa” (pág. 8)*

El control interno contable permite mediante métodos aplicados en la organización garantizar la integridad de la información financiera, los cuales son parte importantes para una organización.

1.13 CONTABILIDAD

Como plantea (Vite Rangel, 2017, pág. 5) en su libro: *“La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos.”*

La contabilidad es la ciencia que permite llevar un control de las operaciones económicas de la organización, para tener un claro conocimiento de cómo se encuentra el manejo contable y ayude a la toma de decisiones.

1.13.1 Clasificación

Para (Vite Rangel, 2017) El principal objetivo de la contabilidad es obtener información financiera que sirva, como base para la toma de decisiones y el control de las entidades. La contabilidad puede clasificarse:

- **Contabilidad financiera.** *“Presenta información financiera de propósitos o usos generales en beneficio de los dueños o accionistas y de aquellos usuarios externos que se muestren interesados en conocer la situación financiera de la empresa” (pág. 7).*

Permite presentar información financiera de una forma sistemática y estructurada de las actividades económicas que se realizan en la organización para que los interesados puedan

tener una información real de la situación financiera de la empresa.

- **Contabilidad administrativa.** *“Presenta los aspectos administrativos de la empresa. Su uso es estrictamente interno y es utilizada por los administradores y propietarios para juzgar y evaluar el desarrollo de la entidad mediante la aplicación de políticas, metas y objetivos que permitirán comparar el pasado con el presente y prever y planear el futuro.”* (pág. 7)

Ayuda a presentar la situación de la empresa dentro de los aspectos administrativos, permite facilitar la toma de decisiones para el uso correcto y ayuda a comparar el pasado y el presente, para que pueda diferenciarse de otras empresas.

1.14 CICLO CONTABLE

El ciclo contable es el inicio de identificación de los hechos económicos (Fierro Martínez, 2015, pág. 114) afirma que: *“El ciclo contable es un proceso que describe los procedimientos de elaboración de la contabilidad que deben seguirse para garantizar que todos los hechos económicos se reconozcan de acuerdo a los requerimientos de las NIIF, se evalúen de acuerdo a los modelos contables, se registren y se evalúen nuevamente a la fecha sobre la cual se informa y se transmitan en los estados financieros que se publican a los usuarios de la información para que tomen decisiones económicas.”*

Los ciclos contables son todas aquellas transacciones que nos ayudan a conocer los hechos económicos de una manera fiable de cada transacción realizada, mediante la cual se puede elaborar y preparar la información para la toma de decisiones económicas.

1.15 ESTADOS FINANCIEROS

El autor (Vite Rangel, 2017, pág. 8) expresa: *“Los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera, su propósito general respecto de la entidad es proveer información acerca de su posición financiera, del resultado de sus operaciones y de los cambios en su capital contable y en sus recursos o fuentes”.*

Los estados financieros permiten tener la información relevante para conocer la situación actual de la organización.

1.15.1 Estados de Situación Financiera / Balance General

Los estados financieros permiten tener una información básica de un tiempo determinado (Moreno Fernández, 2014, pág. 15) indica: *“El estado de situación financiera muestra en unidades monetarias la situación financiera del ente económico en una fecha determinada, por lo que es un estado estático. Como se ha dicho, tiene el propósito de mostrar los recursos económicos, los derechos que tienen los acreedores y la participación de la propiedad que poseen las acciones o dueños”*.

El estado de situación financiera o también conocido como balance general, es la muestra de toda la información económica de un determinado período, sirve para la toma de decisiones y así evitar errores económicos futuros e la organización.

1.15.2 Estados de Resultados

“Estado de resultados muestra los efectos de las operaciones de una entidad y su resultado final en forma de un beneficio o una pérdida por un periodo determinado” (Moreno Fernández, 2014, pág. 16).

El estado de resultados muestra la información financiera de un período dado, el abarca los ingresos, costos y gastos para llegar a un análisis de pérdida o utilidad, y así poder tomar decisiones acertadas.

- **Ingresos**

“Se produce un ingreso cuando aumenta el patrimonio de la empresa y este incremento no se debe a nuevos aportes de los socios; es decir, que el ingreso es el precio o valor que se recibe por la venta de bienes y servicios” (Mendoza Roca, 2016, pág. 119).

- **Gastos**

“La empresa incurre en un gasto cuando obtiene una contraprestación real del exterior, es

decir, cuando recibe alguno de estos bienes o servicios. Por lo tanto, los gastos son los desembolsos necesarios para generar los ingresos” (Mendoza Roca, 2016, pág. 119).

Los ingresos y los gastos dentro de una empresa representan las actividades de prestación de bienes o servicios, los cuales muestran transacciones de incremento o de decremento en un período determinado.

1.15.3 Estado de flujo de Efectivo

El estado de flujo de efectivo permite conocer las variaciones y movimientos que se pueden dar en un determinado período (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014, pág. 49) manifiesta: *“El estado de flujo de efectivo o también denominado anteriormente el estado de cambio de la situación financiera, a diferencia del estado de resultados, es un informe que desglosa los cambios en la situación financiera de un periodo a otro, e incluye de alguna forma las entradas y salidas de efectivo para determinar el cambio en esta partida, factor decisivo para evaluar la liquidez de un negocio.”*

El estado de flujo de efectivo es el que permite mostrar las entradas y salidas de efectivo de un período dado, ayuda a tener conocimientos claros de la liquidez de la empresa.

1.15.4 Estado de cambio en el Capital Contable

Según (Ramírez Córdova, 2018, pág. 55) considera que: *“Se trata de un reporte especialmente elaborado para informar los cambios que tiene la cuenta de capital, es decir, cómo está integrada la inversión de los dueños durante un período, que generalmente es de un año”*.

El estado de cambio en el capital contable permite mostrar si ha sufrido alteraciones en el capital para poder tomar decisiones, mediante un análisis que de a conocer cual fueron las causas de las variaciones.

1.15.5 Nota a los estados Financieros

(Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2014, pág. 50) indica que: *“Las notas a los estados financieros son parte integrante de los mismos y con ellas se pretende explicar con mayor detalle situaciones especiales que afectan ciertas partidas dentro de los estados financieros. Las notas deben presentarse en forma clara, ordenada y referenciada para facilitar su identificación.”*

Las notas a los estados financieros presentan los hechos o situaciones de forma detallada de las cuentas, información importante que ayude a la toma de decisiones.

1.16 RAZONES O INDICADORES FINANCIEROS

El autor (Baena Toro, 2014, pág. 133) manifiesta: *“Una razón financiera es una operación matemática (aritmética o geométrica) entre dos cantidades tomadas de los estados financieros (balance general y el estado de resultados) y otros informes y datos complementarios. Se realiza para llevar a cabo un estudio o análisis de cómo se encuentran las finanzas de la empresa; también pueden ser usadas como indicadores de gestión”*.

El indicador financiero permite tener un conocimiento acerca del comportamiento de los estados financieros, dentro de la rentabilidad o liquidez de la empresa.

1.17 NORMATIVA LEGAL

1.17.1 LEY DE DEFENSA DEL ARTESANO

El Centro Automotriz K10 tiene una calificación artesanal, otorgada por la Junta Nacional del Artesano, al ser una microempresa dedicada al mantenimiento y reparación de automotores, que se encuentra integrada por 7 personas, las cuales están representadas por el propietario, 5 operarios y 1 apéndice, se le considera calificado; cuando desarrolle su actividad y trabajo personalmente y hubiere invertido en su taller en implementos de trabajo, maquinarias y materias primas, una cantidad que no exceda el (25%) del monto en el capital establecido para las pequeñas industrias. Se encuentra amparado por el Art. 2 de la ley de defensa del artesano.

1.18 CONCEPTOS VARIOS

1.18.1 Mecánica Automotriz

“La mecánica automotriz es la rama de la mecánica que estudia y aplica los principios propios de la física y mecánica para la generación y transmisión del movimiento en sistemas automotores, como son los vehículos de tracción mecánica” (Pedraza Martínez, 2017).

La mecánica automotriz es el área que conforma un taller que brinda servicio para el mantenimiento o reparación de automotores livianos, el cual ayuda a corregir todos los aspectos que forman la parte negativa en el automóvil, buscando de esta forma satisfacer las necesidades de los clientes.

1.18.2 Servicio

(Pérez Rodríguez, 2012, pág. 35) manifiesta: *“El servicio es un término más general que recoge todos los procesos con los que conseguimos la satisfacción del cliente. La atención es parte de ese servicio, que sería la del contacto directo del personal que desempeña el servicio con el cliente.”*

Servicio es la acción de servir a actividades que tiene la finalidad de satisfacer al cliente, a través de un contacto directo.

1.18.3 Cliente

De acuerdo (Alonso Bobes, 2017, pág. 11) “El cliente se ha convertido en la figura predominante, por lo que se requiere para ello alcanzar su satisfacción plena, proporcionándole el producto o servicio que desea, en el momento apropiado, de forma rápida y eficaz, es decir, en el contexto de un servicio total y bajo estrictos estándares de calidad.”

El cliente es la persona que busca satisfacer sus necesidades mediante la obtención de bienes o servicios que le ofrece una determinada empresa.

1.18.4 Atención al cliente

“Atender al cliente es escuchar, aceptar sus sugerencias y reclamaciones, responder con cortesía a sus peticiones, etc. Y todo ello conforma una parte del servicio que recibe al cliente”
(Pérez Rodríguez, 2012, pág. 35).

Atención al cliente es prestar un servicio, mediante la atención al cliente para saber si se encuentra satisfecho con los productos o servicios prestados por la empresa y así poder tener un contacto directo con ellos mediante una comunicación.

1.18.5 Responsabilidad Ambiental

La responsabilidad ambiental debe ser llevada mediante una gestión que permita disminuir los impactos ambientales negativos, con la ayuda de normas o acciones que tengan términos de compromiso para garantizar el cuidado del medio ambiente.

Considerando que se debe adoptar hábitos de formación para evitar la producción de residuos contaminantes, mediante la capacitación de reciclado y reutilización de los productos que la empresa utiliza, de esta manera se podrá concientizar a cuidar el medio ambiente al personal que integra la organización como también a sus clientes.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

2.1 INTRODUCCIÓN

El capítulo de procedimientos metodológicos es el complemento de la investigación, permite dar a conocer con mayor claridad y comprensión los mecanismos utilizados en el desarrollo del proyecto.

La aplicación de la metodología en el proyecto de investigación es la fuente de información para la obtención de datos relevantes, de esa manera permite orientar la elaboración mediante la utilización de los tipos, métodos, técnicas e instrumento de investigación, para conocer el comportamiento dentro del entorno de la microempresa.

Para la ejecución del proyecto de investigación se ha definido los instrumentos a utilizar como es la encuesta dirigida a los empleados, clientes y la entrevista dirigida al propietario con la finalidad de obtener una indagación precisa y así dar un criterio de los aspectos estudiados y analizados para llegar a un resultado determinado, que permita mejorar de una forma eficiente y eficaz en beneficio de la microempresa denominada Centro Automotriz K10.

2.2 OBJETIVO

Determinar la metodología a emplear en el desarrollo del presente proyecto, el cuál contribuya para la obtención de información mediante la utilización de tipos, métodos, técnicas e instrumentos esenciales para la investigación.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **La investigación cualitativa**

“La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas” (Cruz, Olivares, & González, 2014, pág. 179).

Permite la obtención de información mediante la descripción de los fenómenos y aspectos observados, con la finalidad de tener una descripción clara, y así poder dar una respuesta de las posibles falencias que existan en la microempresa.

- **La investigación cuantitativa**

(Cruz, Olivares, & González, 2014, pág. 178) *manifiesta que: “La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.”*

Permite realizar un análisis mediante las mediciones numéricas que ayuden a describir la cantidad de la población, para poder obtener un resultado en la investigación.

2.4 MÉTODOS

- **Método Inductivo**

El método inductivo permitió analizar los temas de investigación y a su vez determinar la estructura para la realización del manual.

- **Método Deductivo**

El método deductivo fue utilizado en el desarrollo del problema identificado para diagnosticar la situación actual en las áreas administrativas y financieras del Centro Automotriz K10, obteniendo resultados de aplicación práctica.

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.5.1 Información Primaria

- **Observación**

“Procedimiento y/o técnica de recogida de información que quiere percibir de forma voluntaria comportamientos previamente determinados y que precisa una anotación sistemática, con el objetivo de crear una red de significado” (Sáiz Manzanares & Escolar Llamazares, 2013, pág. 21).

Mediante la utilización de la técnica de observación se pudo determinar la situación real, las características de las instalaciones, de las personas que integran la misma, así también si su ambiente de trabajo es agradable y a su vez permitió tomar fotos para evidencia del proyecto de investigación con el fin de conocer los factores internos y externos del trabajo que realiza en el Centro Automotriz K10.

- **Entrevista**

“La entrevista entendida como un proceso comunicacional basado en la interactividad de al menos dos interlocutores, es una situación cotidiana en la que, toda persona cuenta con experiencia previas para participar en ella” (Olaz Capitán, 2012, pág. 26).

Esta técnica es muy importante porque permitió tener un contacto directo con el propietario del Centro Automotriz K10, con la finalidad de obtener información que ayude a confirmar la inexistencia de un Manual Administrativo y Financiero en la mecánica.

- **Encuesta**

(Quispe Limaylla, 2013, pág. 11) *menciona que: “La encuesta es una forma de obtener datos directamente de la gente en forma sistemática y estandarizada, por lo cual se aplica una serie de preguntas, las cuales deben ser estructuradas previamente. Las preguntas por lo general se presentan escritas en un formato llamado cuestionario”.*

La encuesta es una técnica que está propuesta para los empleados a fin de recabar información enfocada al conocimiento de aspectos relevantes acerca de la mecánica.

La encuesta propuesta a los clientes del Centro Automotriz K10, con el fin de identificar la perspectiva y opinión que tienen acerca de la Calidad del servicio, la atención brindada por parte del personal de la mecánica, de este modo conocer cuál es el nivel de satisfacción del cliente sobre los servicios.

2.5.1 Información Secundaria

La información secundaria fue utilizada mediante la investigación en los diferentes medios como: libros, documentos e internet el cual permitió la recopilación de información relevante acerca del tema a investigar.

2.6 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

(Baena Guillermina, 2014, pág. 53) *“Una variable es una característica o propiedad que puede variar entre individuos o conjuntos, se denominan variables. Los indicadores constituyen indicadores menores de las variables y se componen de elementos concretos en los cuales se expresa la realidad que se quiere conocer. Pueden existir también menores conocidos como índices y subíndices”.*

VARIABLES.- Se ha determinado un conjunto de variables diagnósticas las mismas que serán analizadas para recolectar la información necesaria que servirá de base para el desarrollo de la propuesta.

Se tomo en cuenta las siguientes variables:

- Filosofía Institucional.
- Estructura Organizacional y Funcional.
- Información Financiera.
- Atención al Cliente.

INDICADORES.- Con la finalidad de analizar cada una de las variables, se ha determinado una serie de indicadores, los que permitirán establecer el método, la técnica e instrumento a utilizar en el estudio del presente proyecto.

Tabla 2 *Variables Indicadores*

VARIABLES	INDICADORES	RESULTADO
FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores • Políticas • Código de Ética 	Permite identificar si la mecánica cuenta con una estructura administrativa definida.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramas • Manual de funciones • Manual de procesos • Flujogramas 	Permite conocer si el manejo de actividades se encuentra orientada a una estructura organizacional y funcional en la mecánica.
INFORMACIÓN FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> • Control de inventarios • Plan de cuentas • Registros contables • Sistemas contables 	Permite examinar si la mecánica cuenta con una estructura financiera adecuada para el manejo económico.
ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio • Satisfacción del cliente 	Esta variable permite conocer las perspectivas y opiniones de los clientes acerca del servicio que brinda la mecánica.

Fuente: *Investigación Primaria*

Elaborado por: *La autora*

2.7 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Tabla 3 Matriz de Relación Diagnóstica

“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”				
OBJETIVO GENERAL. Realizar un diagnóstico situacional del Centro Automotriz K10, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a través del análisis en la matriz FODA.				
OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS
Analizar la filosofía institucional del Centro Automotriz K10.	Filosofía institucional	Misión Visión Valores Políticas Código de ética	Primaria	Entrevista Encuesta Observación
Identificar la estructura organizacional y funcional en procesos administrativos y financieros de acuerdo con el puesto jerárquico.	Estructura organizacional y funcional	Organigramas Manual de funciones Manual de procesos Flujogramas	Primaria	Entrevista Encuesta
Conocer los controles y registros de los procesos de la información financiera en la microempresa.	Información financiera	Control de inventarios Plan de cuentas Registros contables Sistemas contables	Primaria	Entrevista
Determinar la satisfacción del cliente y calidad de servicio del Centro Automotriz K10, en base al criterio del cliente.	Atención al cliente	Calidad del servicio Satisfacción del cliente	Primaria	Observación Encuestas

Fuente: Investigación Primaria

Elaborado por: La autora

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO

3.1 INTRODUCCIÓN

La microempresa denominada Centro Automotriz K10, se encuentra ubicado en la ciudad Ibarra, provincia de Imbabura, en la calle Eugenio Espejo intersección Carlos Proaño, da inicio a sus actividades el 27 de julio del año 2016.

Al realizar una investigación de campo al Centro Automotriz K10, se ve necesario un análisis que permita conocer si la microempresa cuenta con un manual administrativo y financiero que ayude a llevar una adecuada gestión en las actividades realizadas a diario por las personas que integran el mismo, llegando a la conclusión de que la microempresa no dispone de un instrumento que pueda sustentar las actividades que son desempeñadas por el todo el personal.

El capítulo de diagnóstico tiene como finalidad dar a conocer la situación actual del Centro Automotriz K10, para tener una mejor comprensión mediante la utilización de tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que son utilizados para obtener la información real dando resultados que permitan ser analizados para poder llegar a una conclusión y de esta manera poder implementar una propuesta de mejoramiento.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 Objetivo General

Realizar un diagnóstico situacional del Centro Automotriz K10, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, identificando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a través del análisis en la matriz FODA.

3.3 MECÁNICA OPERATIVA

Para realizar la mecánica operativa se toma en cuenta la recolección de información, de la población que se encuentra involucrada con el Centro Automotriz K10, mediante la utilización

de técnicas: entrevista, encuestas, observación y libros, que permitan conocer las actividades que se realizan en la misma.

Se realiza la entrevista al propietario del Centro Automotriz K10, con la finalidad de conocer la situación actual de la microempresa, en los ámbitos de infraestructura, el ambiente laboral que se maneja con los trabajadores, la parte administrativa y financiera para tener un conocimiento más amplio y permita la realización de la propuesta.

Se realiza una encuesta a los empleados del Centro Automotriz K10, con el fin de conocer la situación administrativa y financiera, que ayude a realizar el respectivo análisis de la situación actual. A los clientes se les realiza una encuesta que permita conocer si se encuentra la satisfacción esperada del cliente con el servicio brindado en el Centro Automotriz K10.

3.3.1 Identificación de la población

En la presente investigación en el Centro Automotriz K10, se realiza el análisis de la población que la integra.

Tabla 4 Mecánica Operativa

Nro.	CARGO	POBLACIÓN
1	Propietario	1
2	Operarios	5
3	Aprendiz	1
TOTAL		7

Fuente: *Observación Directa*

Elaborado por: *La autora*

3.3.2 Identificación de la muestra

En este caso no se aplica la fórmula de la muestra, debido a que el análisis es menor a cincuenta personas, siendo que no cumple con el requisito para la aplicación de la muestra, es decir no sobrepasa de siete entre trabajadores y el propietario. Además, para obtener datos de

los clientes se toma en cuenta a los 36 clientes mas frecuentes de la mecánica a los cuales se les aplicará la encuesta.

3.4 DESARROLLO DE VARIABLES

3.4.1 Entrevista aplicada al propietario del Centro Automotriz K10

Dirigido a: Sr. HOMERO ANDRES AYALA VALLEJO

Edad: 33 años

Fecha: 9 de diciembre del 2019

1. ¿Qué tiempo tiene el Centro Automotriz K10 funcionando?

El Centro Automotriz K10 comenzó a funcionar hace 3 años 4 meses, puedo mencionar que las puertas de la microempresa se abrieron el 27 de julio del 2016.

2. ¿Cuál fue la motivación que tuvo usted para la creación de la microempresa?

La motivación que me llevo a crear la microempresa fue generar fuentes de empleo, con la finalidad de obtener mejores ingresos.

3. ¿Usted se encuentra calificado como Artesano?

El propietario menciona que ha obtenido una calificación artesanal, emitida por la Junta Nacional Del Artesano, lo que ha permitido el inicio de sus actividades mecánicas.

4. ¿Cuenta con experiencia suficiente para realizar actividades mecánicas?

Si, Puedo comentarle que cuento con la experiencia, tengo más de 16 años realizando actividades de mecánica.

5. ¿La infraestructura del Centro Automotriz K10 es propia?

La microempresa no cuenta con instalaciones propias, menciona el propietario que tienen un contrato de arrendamiento para 10 años.

6. ¿La microempresa lleva algún proceso de selección del personal?

Si, el proceso que se lleva aquí en la microempresa para que ingrese una persona a trabajar, es verificar la experiencia, estudios y cursos que demuestren que tienen experiencia en

actividades mecánicas.

7. ¿El Centro Automotriz K10 cuenta con misión, visión, objetivos, políticas y código de ética establecidas?

El propietario menciona que no tienen un documento que defina la misión, visión, objetivos, políticas y código de ética en la microempresa.

8. ¿La microempresa cuenta con una estructura organizacional y funcional?

No, la microempresa no cuenta con una estructura organizacional y funcional, todas las actividades realizadas en la microempresa se manejan de una forma empírica.

9. ¿Cómo se maneja la información financiera del Centro Automotriz K10?

La microempresa maneja la información financiera semanalmente, se contabiliza los ingresos, gastos y utilidades que se generan.

10. ¿Quién está encargado de manejar todos los aspectos relacionados con la información financiera?

Como mencione anteriormente el manejo de la información financiera es contabilizada en ingresos, gastos, utilidades, y esta actividad es realizada por mi, como propietario al no contar con la persona indicada para realizar el manejo.

11. ¿En las instalaciones se realizan controles internos?

Si, se realiza controles internos, en aspectos relacionados a horarios de entrada, salida, el ingreso de vehículos.

12. ¿Qué relación mantiene usted con sus empleados?

Con los empleados tengo una buena relación de amistad y respeto.

13. ¿El ambiente laboral es adecuado para sus empleados?

Sí, siempre se ha tratado de mantener un ambiente laboral tranquilo, para que todos los empleados puedan sentirse a gusto en la microempresa.

14. ¿Se realizan capacitaciones a los empleados en las áreas de mecánica?

El propietario menciona que dos veces al año se realizan capacitaciones.

15. ¿Qué tipo de proveedores tiene la microempresa?

La microempresa no cuenta con proveedores fijos, porque se realiza las compras en distintos lugares de venta de repuestos automotrices y de aceite lubricantes, se ve los costos que estén convenientes comparado con otros lugares.

16. ¿Tiene buena relación con sus clientes?

Si, al cliente se le considera un amigo más de la microempresa, siempre se trata de mantener una relación de respeto y honradez para que puedan confiarnos su vehículo con tranquilidad.

17. ¿Recibe sugerencias de sus clientes acerca del servicio que presta la microempresa?

Si, cada sugerencia es bienvenida para mejorar la calidad de nuestros servicios.

18. ¿Crees usted que cuenta con la maquinaria adecuada y necesaria para ofrecer los servicios mecánicos?

Si, pienso que si contamos con la maquinaria necesaria para la realizar las actividades en el servicio de mecánica.

19. ¿Maneja alguna página publicitaria del Centro Automotriz K10, en el que ofrezca sus servicios?

La microempresa no cuenta con paginas publicitarias.

20. ¿Lleva usted algún control de los desechos que genera la microempresa?

Se maneja un control de los desechos como son los aceites usados mediante la utilización de trampas de aceite.

21. ¿Cree usted que es importante la aplicación de un manual administrativo y financiero en el Centro Automotriz K10?

Sí, es muy importante porque va a permitir llevar un mejor control en los procesos y funciones de las actividades que maneja la mecánica.

ANÁLISIS

En conclusión, de la entrevista realizada al propietario Centro Automotriz K10, ayuda a tener un conocimiento de aspectos que involucran a la microempresa de forma que permita encontrar las falencias para poder ser analizadas y dar una propuesta de mejoramiento.

La microempresa se encuentra calificada como artesanal lo que permite tener el beneficio de estar amparado por la junta nacional del artesano, y a la vez se puede nombrar que el propietario cuenta con una experiencia de más de 16 años en actividades de mecánica, también cabe mencionar que el manejo de la información financiera es de forma semanal actividad que es realizada por el mismo propietario lo que permite saber los movimientos económicos, además, la microempresa realiza la selección de personal rigiéndose en la experiencia en las actividades que requiere, a su vez se realizan capacitaciones para que el personal pueda tener conocimientos teóricos para ser aplicados en la práctica, y así mantener una buena relación con los clientes, recibiendo a su vez las sugerencias que el cliente mencione.

La mecánica si cuenta con la maquinaria adecuada para realizar sus actividades diarias, cabe mencionar que se realiza el manejo de desechos mediante un control adecuado para no contaminar al medio ambiente, el propietario considera que es importante la aplicación de un manual para la microempresa, para mejorar el desempeño de funciones en la microempresa.

A pesar de encontrar aspectos positivos en la microempresa, se pudo analizar las falencias que tiene, como son las siguientes: que no cuentan con instalaciones propias al mantener un contrato de arriendo, no cuenta con una filosofía institucional, además no maneja una estructura organizacional y funcional que permita conocer las responsabilidades que tiene según la jerarquía de puestos, cabe nombrar que la microempresa no maneja páginas publicitarias que permitan ofrecer los servicios por un medio digital, además, no cuenta con proveedores fijos para adquirir los repuestos que la mecánica requiere. Por lo tanto, se puede mencionar que es importante la implementación de un manual administrativo y financiero que permita tener una

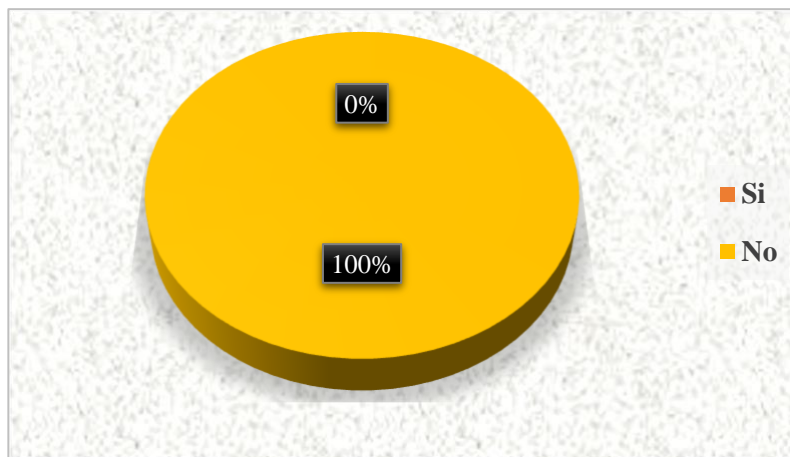
mejora en los procesos que se llevan a cabo dentro de la microempresa.

3.4.2 Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los empleados del Centro Automotriz K10.

3.4.2.1 Filosofía Institucional

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 1, realizada a los empleados acerca del conocimiento de una misión, visión, objetivos, políticas y código de ética, destacan lo siguiente: el 100% menciona no conocer que la microempresa tenga establecida una filosofía Institucional. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 1 *Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Código de Ética*



Fuente: Encuestas Empleados
Elaborado por: La autora

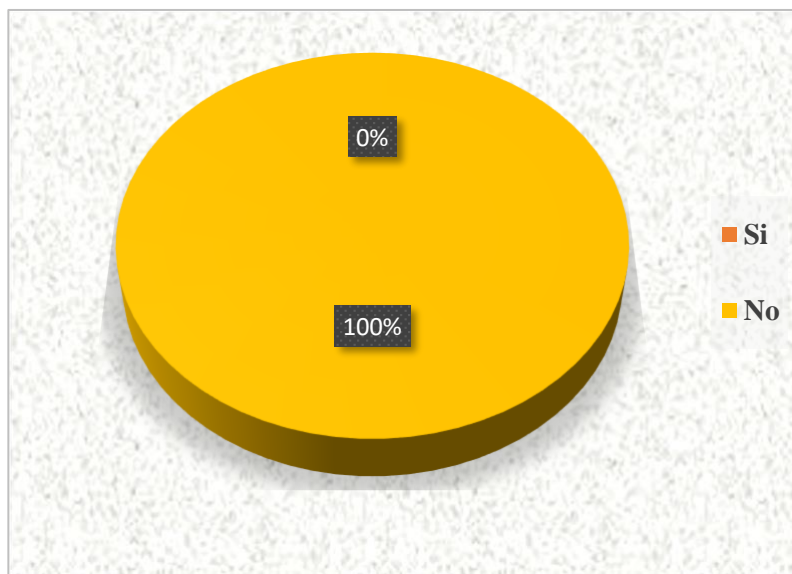
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se recalca la necesidad de una misión, visión, objetivos, políticas y código de ética, que deben estar planteadas de una manera correcta; así como también estos enunciados deben generar influencia en la parte interna y externa de la mecánica y permitir ser de conocimiento general. Adicionalmente es necesario plantear objetivos para que permitan encaminar de manera eficiente y eficaz a la gestión adecuada de la misma.

3.4.2.2 Estructura Organizacional y Funcional

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 2, realizada a los empleados acerca del conocimiento de una estructura organizacional y funcional, destacan lo siguiente: el 100% menciona no realizar sus actividades en base a lineamientos establecido en una estructura organizacional y funcional. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 2 *Actividades en base a Estructura Organizacional y Funcional*



Fuente: Encuestas Empleados

Elaborado por: La autora

Análisis

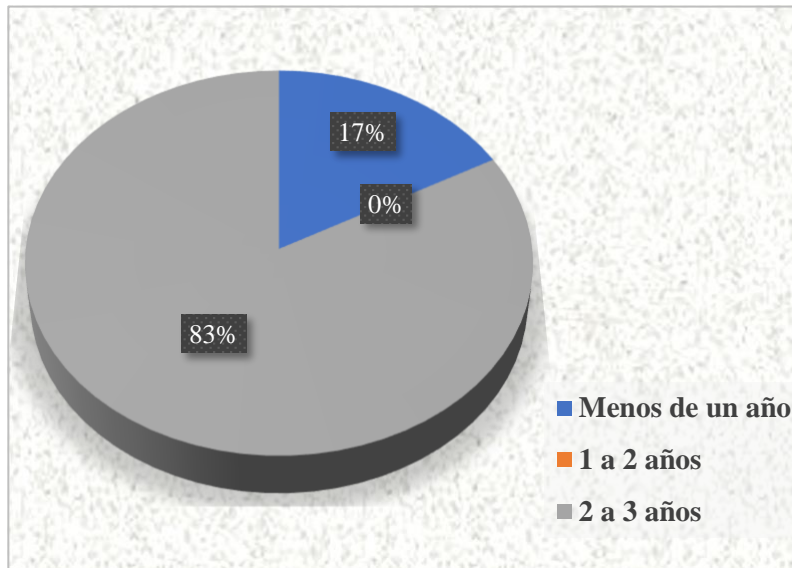
De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se resalta la necesidad de una estructura organizacional y funcional, que deben estar planteada de una forma correcta, así como también debe influenciar en la parte interna de la mecánica, para que las actividades no sean desarrolladas de manera empírica sin un rumbo descrito, que respalde la ejecución mediante los niveles jerárquicos.

3.4.2.3 Información de factores Internos

3.4.2.3.1 Tiempo Laboral

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 3, realizada a los empleados acerca del tiempo laboral, destacan lo siguiente: el 83% menciona mantener un tiempo superior a los dos años en la mecánica, mientras que el 17% restante que representa tener menos de un año ejerciendo su trabajo como aprendices. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 3 *Tiempo Laboral*



Fuente: Encuestas Empleados

Elaborado por: La autora

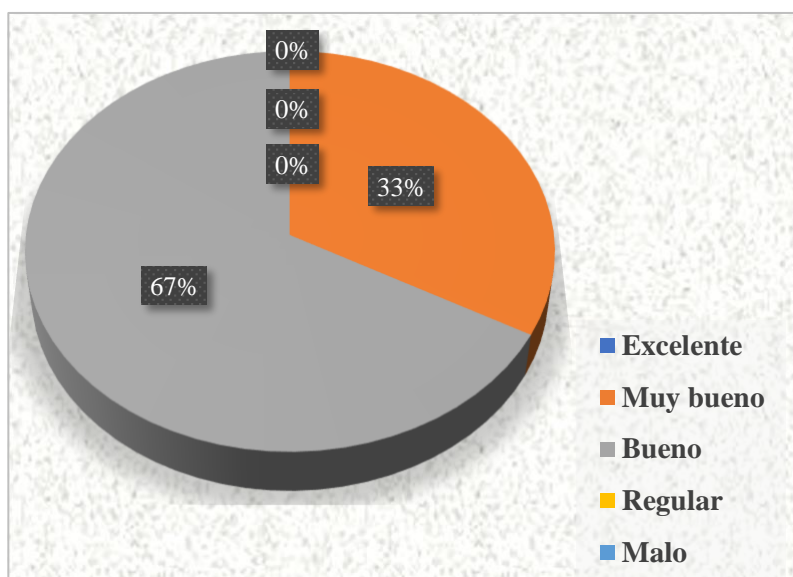
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se considera que existe pleno conocimiento de la mecánica. Se comprobó además que no existe personal nuevo y por ende se demuestra la fidelización de los empleados, lo que se considera una fortaleza importante para la microempresa, la cual contribuye a la mejora continua de la calidad de los servicios que prestan a los clientes.

3.4.2.3.2 Ambiente Laboral

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 4, realizada a los empleados acerca del Ambiente laboral, destacan lo siguiente: el 67% menciona que se encuentra en un ambiente bueno, mientras que el 33% restante representa a un ambiente muy bueno, lo que indica encontrarse una conformidad en la mecánica. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 4 *Ambiente Laboral*



Fuente: Encuestas Empleados
Elaborado por: La autora

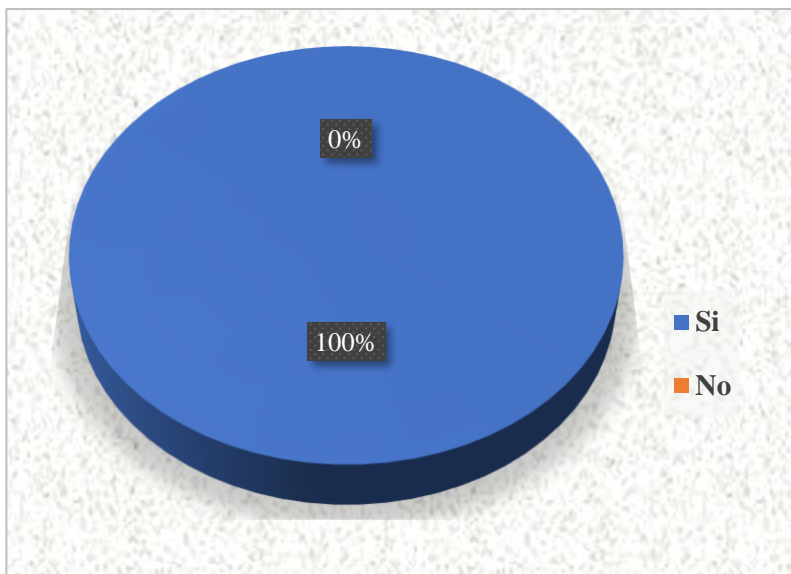
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se resalta que el ambiente laboral es una fortaleza de la mecánica, ya que garantiza la estabilidad laboral de sus miembros, que, al sentirse en un clima de compañerismo y comunicación, son capaces de experimentar un mayor grado de compromiso y pertinencia, lo que garantiza el desarrollo con calidad de los servicios que ofrece la mecánica.

3.4.2.3.3 Material Adecuado

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 5, realizada a los empleados acerca del material con el que cuenta la empresa para la disposición de los empleados en el desarrollo de actividades, destacan lo siguiente: el 100% menciona que se encuentra conforme. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 5 *Material Adecuado*



Fuente: Encuestas Empleados
Elaborado por: La autora

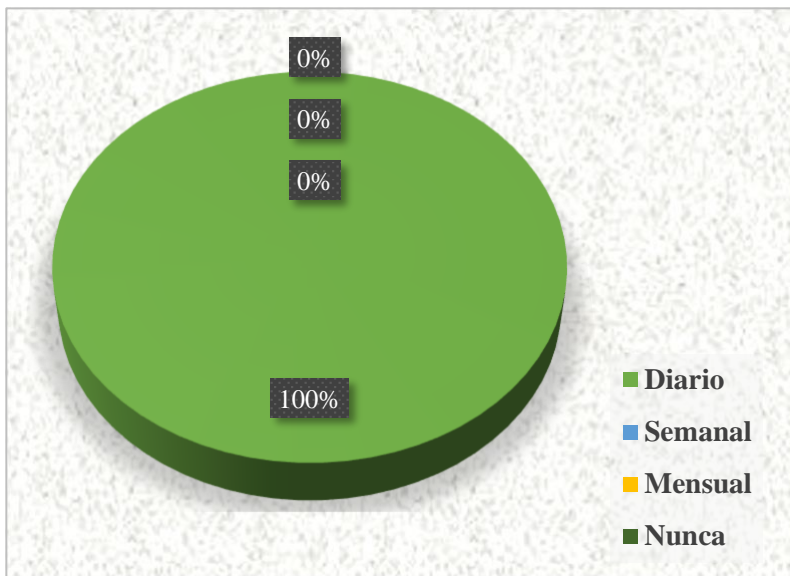
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se puede mencionar que los empleados cuentan con los materiales necesarios y adecuados para realizar sus tareas en la mecánica, aspecto que es importante para lograr el desarrollo de las actividades de una manera efectiva y segura. Además, cabe recalcar que los empleados deben conocer las funciones que cumple cada herramienta que el taller dispone el cual facilite el trabajo.

3.4.2.3.4 Supervisión de Actividades

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 6, realizada a los empleados acerca de la supervisión que se recibe en las actividades que se desarrolla en la mecánica, destacan lo siguiente: el 100% menciona que las actividades son de supervisión diaria. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 6 *Supervisión de Actividades*



Fuente: Encuestas Empleados
Elaborado por: La autora

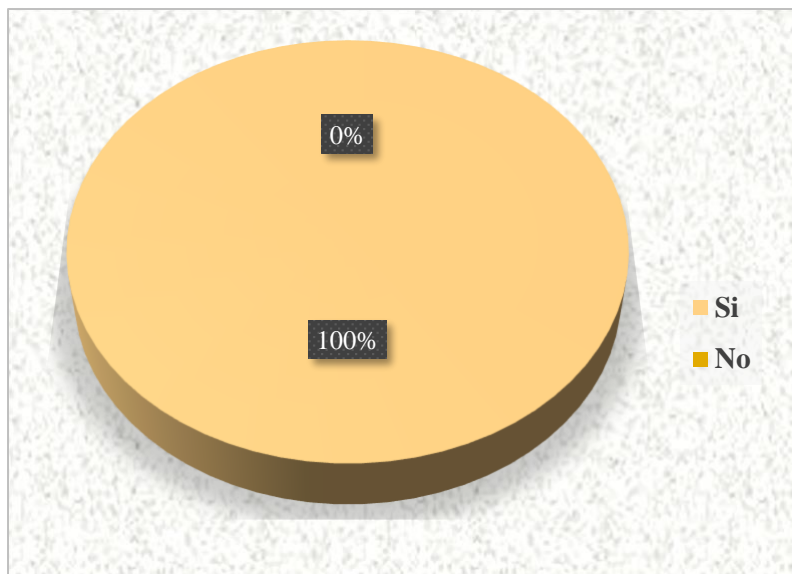
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se recalca que la supervisión que reciben los empleados es de una forma diaria lo que favorece tener un constante control de las actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria. Además, de vigilar que todo se lleve a cabo de la mejor manera posible sobre todo que ayuden a incrementar la rentabilidad de la mecánica.

3.4.2.3.5 Experiencia en Mecánica

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 7, realizada a los empleados acerca de la experiencia en las actividades de mecánica, destacan lo siguiente: el 100% menciona que cuenta con la experiencia para el desarrollo de las actividades que requiere la mecánica. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 7 *Experiencia en Mecánica*



Fuente: Encuestas Empleados
Elaborado por: La autora

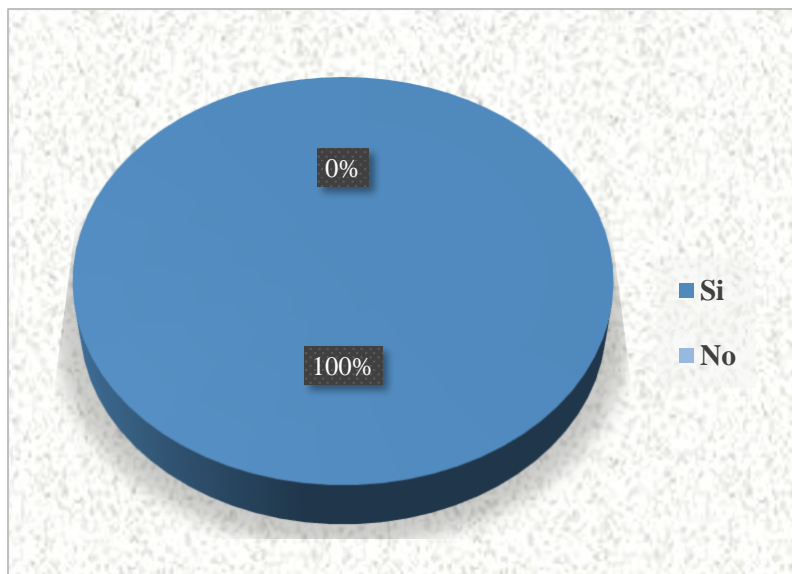
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se recalca que la experiencia es considerada parte fundamental en los empleados que integran la mecánica. Además, contar con experiencia resultará mucho más fácil al llevar a cabo las tareas encomendadas para cada uno de los puestos que se desempeñan dentro de la microempresa, permitiendo brindar un servicio garantizado.

3.4.2.3.6 Capacitación Empleados

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 8, realizada a los empleados acerca de recibir capacitaciones en actividades de mecánica, destacan lo siguiente: el 100% menciona que si han recibido la capacitación adecuada para el desempeño de sus tareas en la mecánica. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 8 *Capacitación Empleados*



Fuente: Encuestas Empleados
Elaborado por: La autora

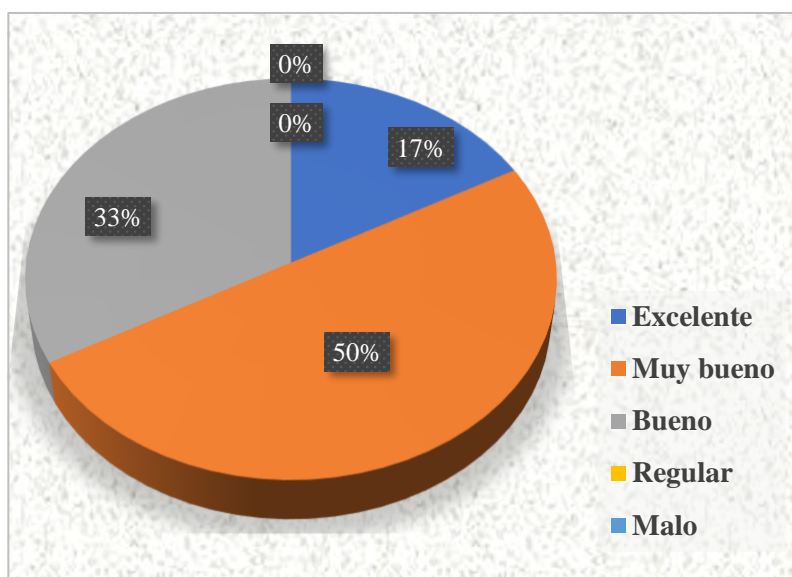
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se recalca que la capacitación constituye una fortaleza para la mecánica, porque busca la mejora en los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de los empleados, permitiendo realizar las actividades con cierta eficiencia empleando un mínimo de recursos y tiempo, con el objetivo de alcanzar una mayor preparación de sus miembros.

3.4.2.3.7 Relación entre Compañeros

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 9, realizada a los empleados acerca de la relación entre compañeros, destacan lo siguiente: el 50% menciona mantener una muy buena relación, mientras que un 33% menciona que es bueno y el 17% restante indica que es excelente lo que da a entender que existe un buen ambiente laboral en la mecánica. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 9 *Relación entre Compañeros*



Fuente: Encuestas Empleados

Elaborado por: La autora

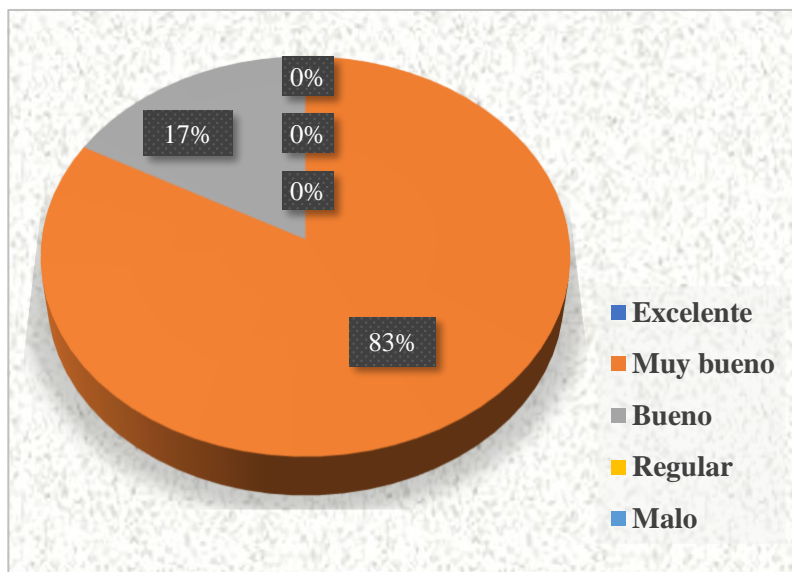
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se resalta que mantener una buena relación entre compañeros permite tener un ambiente laboral adecuado encaminado a un cumplimiento favorable al momento de desarrollar las actividades de forma individual o colectiva en beneficio de la mecánica.

3.4.2.3.8 Condiciones de Infraestructura

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 10, realizada a los empleados acerca de la relación entre compañeros, destacan lo siguiente: el 83% menciona que la condiciones son muy buena y el 17% restante indica que es bueno lo que da a entender que existe una infraestructura adecuada para el desarrollo de las actividades mecánicas. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 10 *Condiciones de Infraestructura*



Fuente: Encuestas Empleados

Elaborado por: La autora

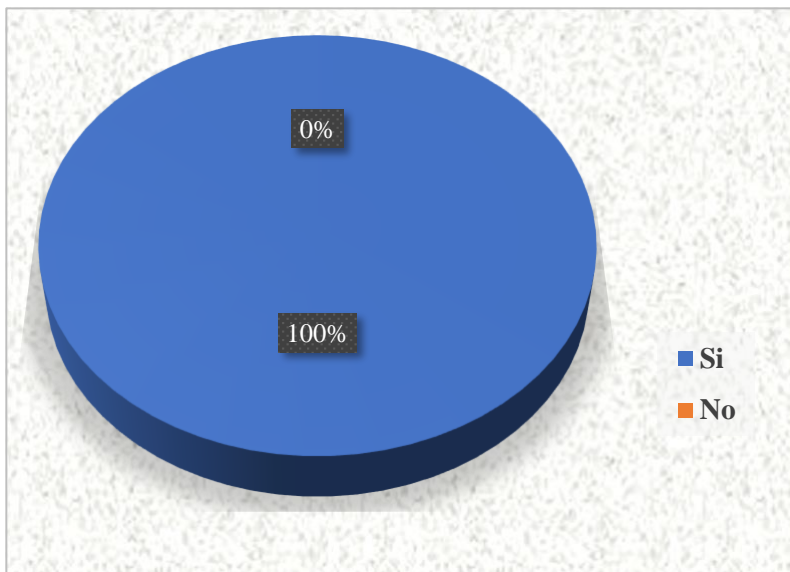
Análisis

De acuerdo con los resultados reflejados en el desarrollo de la variable, se puede mencionar que el objetivo de conocer las condiciones de la infraestructura es evaluar el estado actual, Además, cabe mencionar que la infraestructura es relevante porque limitan o potencian las opciones del desarrollo laboral o comercial de la mecánica

3.4.2.3.9 Conformidad de Trabajo

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 11, realizada a los empleados acerca de la conformidad se evidencia una aceptación de trabajo, destacan lo siguiente: el 100% menciona estar conforme en el trabajo pues permite contar con un colectivo laboral. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 11 *Conformidad de Trabajo*



Fuente: Encuestas Empleados
Elaborado por: La autora

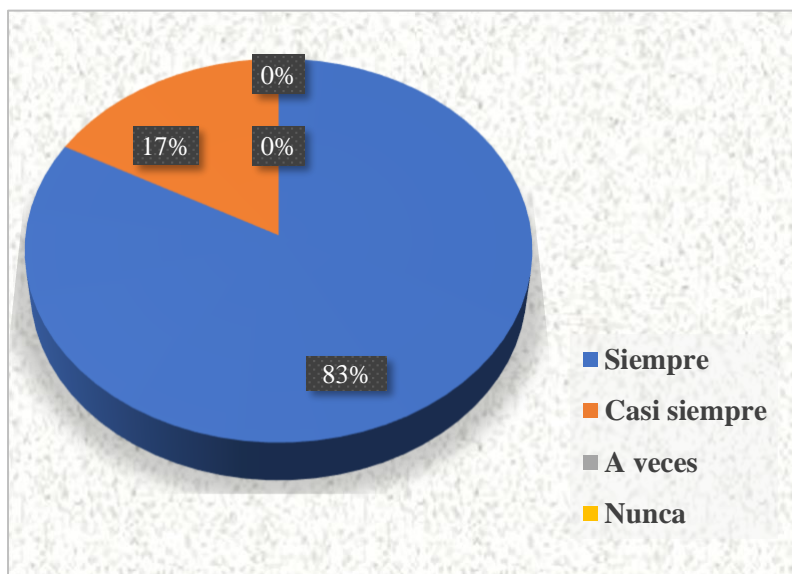
Análisis

De acuerdo con los resultados reflejados en el desarrollo de la variable, se resalta una gran conformidad lo que representa una fortaleza, ya que este elemento contribuye a la estabilidad y a la motivación de sus trabajadores, en función de alcanzar los objetivos previstos. Además de que se aprecia en los empleados empoderamiento y compromiso que en conjunto benefician a la mecánica en el desempeño exitoso de sus actividades.

3.4.2.3.10 Opinión Empleado

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 12, realizada a los empleados acerca de la opinión, destacan lo siguiente: el 83% menciona que, si toma en cuenta su criterio siempre, mientras que un 17% refiere que casi siempre, lo que permite entender que el criterio es importante para la toma de las decisiones. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 12 *Opinión Empleado*



Fuente: *Encuestas Empleados*

Elaborado por: *La autora*

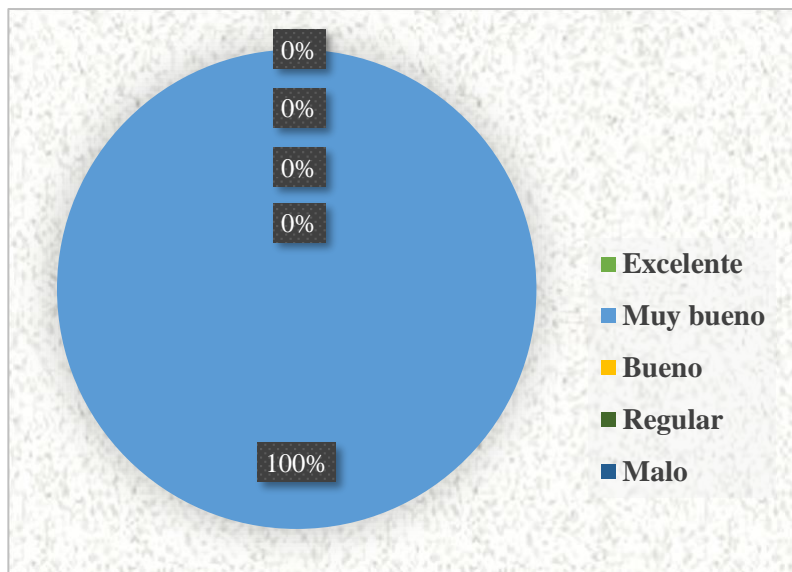
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se recalca que la opinión de los empleados es parte fundamental para la toma de decisiones que permita llegar a soluciones favorables. Además, es importante y necesario conocer la opinión de los empleados sobre diferentes aspectos que creen y sienten que sería de beneficio para la mecánica.

3.4.2.3.11 Relación con el Propietario

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 13, realizada a los empleados acerca de la relación con el propietario, destacan lo siguiente: el 100% menciona que existe una relación adecuada entre si, lo que facilita el desarrollo de las actividades. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 13 *Relación con el Propietario*



Fuente: Encuestas Empleados
Elaborado por: La autora

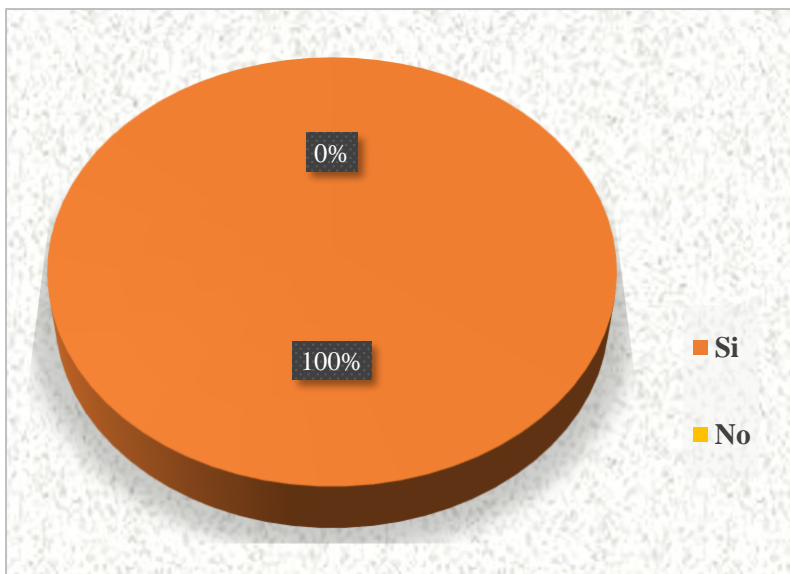
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se menciona que la relación que los empleados mantienen con el propietario es muy buena, es decir, existe un ambiente positivo para la cooperación entre los miembros que integran la microempresa, que trabajen por un objetivo común y sepan solucionar todo tipo de adversidades.

3.4.2.3.12 Satisfacción del Cliente

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 4, pregunta N° 14, realizada a los empleados acerca de la satisfacción del cliente, destacan lo siguiente: el 100% menciona que el servicio que brindan a los clientes, si se evidencia la satisfacción. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 14 *Satisfacción del Cliente*



Fuente: Encuestas Empleados
Elaborado por: La autora

Análisis

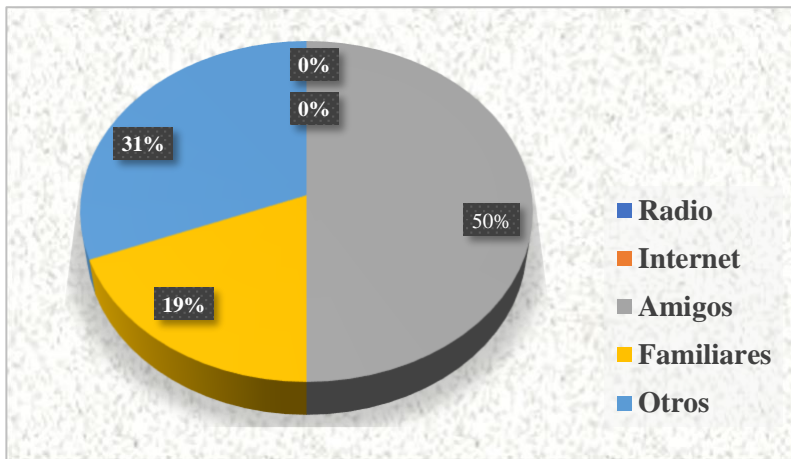
De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se recalca en su totalidad que, si satisface al cliente, mediante la buena atención, los productos de calidad y el buen trabajo que se desarrolla con la aplicación de conocimientos que mejora la calidad del servicio para que pueda existir el cliente satisfecho, siendo así un referente positivo que caracteriza a la mecánica.

3.4.3 Encuesta aplicada a los clientes del Centro Automotriz K10.

3.4.3.1 Medio de Información

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 5, pregunta N° 1, realizada a los clientes acerca del medio de comunicación por el cual conocieron la mecánica, destacan lo siguiente: el 50% menciona por amigos, mientras que un 19% menciona por medio de familiares, el 17% restante indica por otros medios. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 15 *Medio de Información*



Fuente: *Encuestas Clientes*

Elaborado por: *La autora*

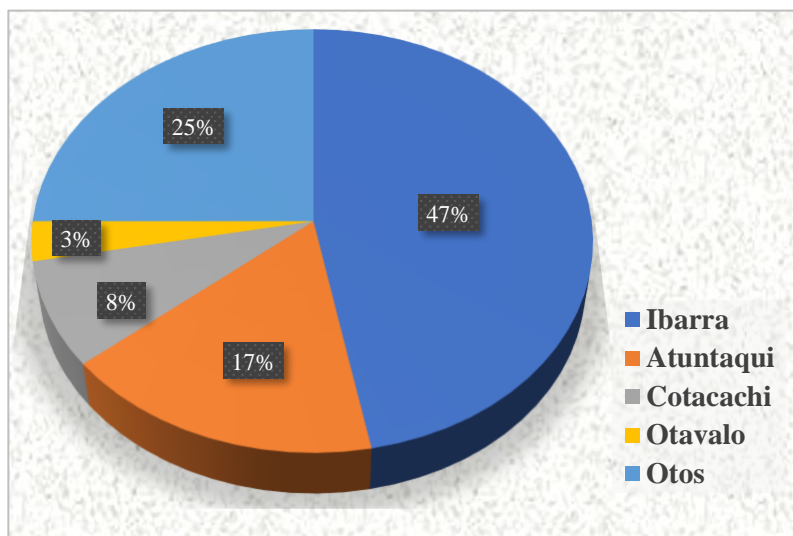
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, permite manifestar que no conocen de una página web o un medio social que informe de los servicios que ofrece la microempresa, por esta razón se ve necesario la creación de una página publicitaria en el que promocióne los servicios que ofrece la mecánica.

3.4.3.2 Ciudad de Residencia

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 5, pregunta N° 2, realizada a los clientes acerca de ciudad en la que residen, destacan lo siguiente: el 47% menciona ser de Ibarra, mientras que un 17% menciona Atuntaqui, el 8% indica del Cotacachi, el 3% destaca ser del Otavalo y el 25% restante refiere ser de otros lugares. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 16 *Ciudad de Residencia*



Fuente: Encuestas Clientes
Elaborado por: La autora

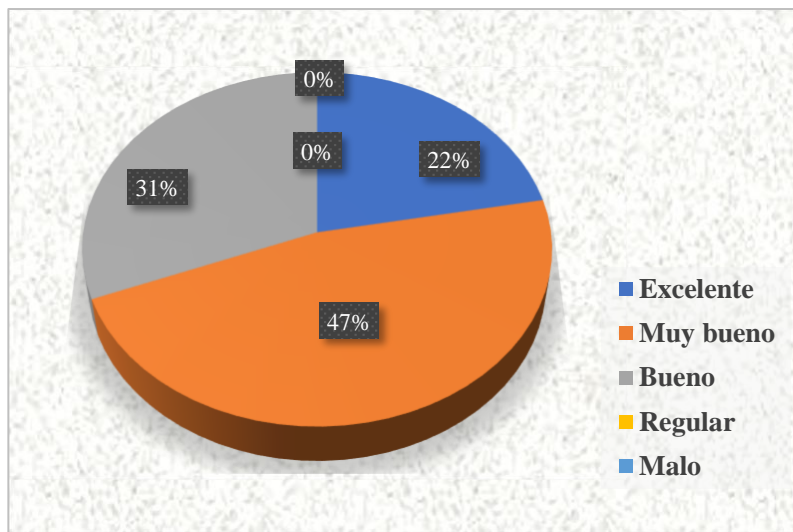
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se puede mencionar que la residencia de los clientes de la mecánica es de diversos lugares que visitan la microempresa para realizar sus mantenimientos al vehículo. Por lo tanto, hace referencia que el servicio que brinda la mecánica es de buena calidad.

3.4.3.3 Calidad del Servicio

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 5, pregunta N° 3, realizada a los clientes acerca de la calidad del servicio, destacan lo siguiente: el 47% menciona que es muy bueno, mientras que un 31% menciona bueno, y el 22% restante indica que es excelente. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 17 *Calidad del Servicio*



Fuente: Encuestas Clientes
Elaborado por: La autora

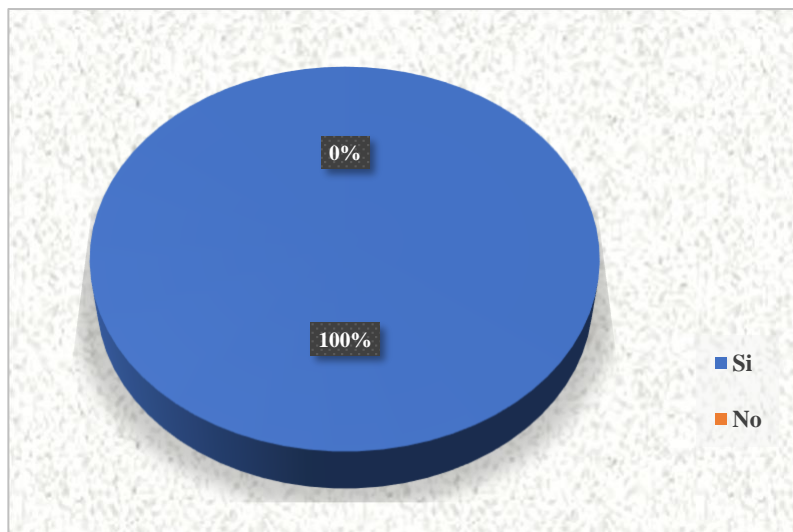
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se puede recalcar que la mayoría de los clientes consideran que el servicio que reciben es de calidad, es decir que existe una satisfacción en el cliente del servicio que ofrece el personal de la mecánica. Además de hablar de calidad estamos refiriendo a una expectativa que el cliente tiene a la hora de adquirir un servicio.

3.4.3.4 Precios Accesibles

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 5, pregunta N° 4, realizada a los clientes acerca de los precios accesibles, destacan lo siguiente: el 100% menciona que encuentran precios a los que pueden acceder teniendo en cuenta que el servicio es de calidad. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 18 *Precios Accesibles*



Fuente: *Encuestas Clientes*
Elaborado por: *La autora*

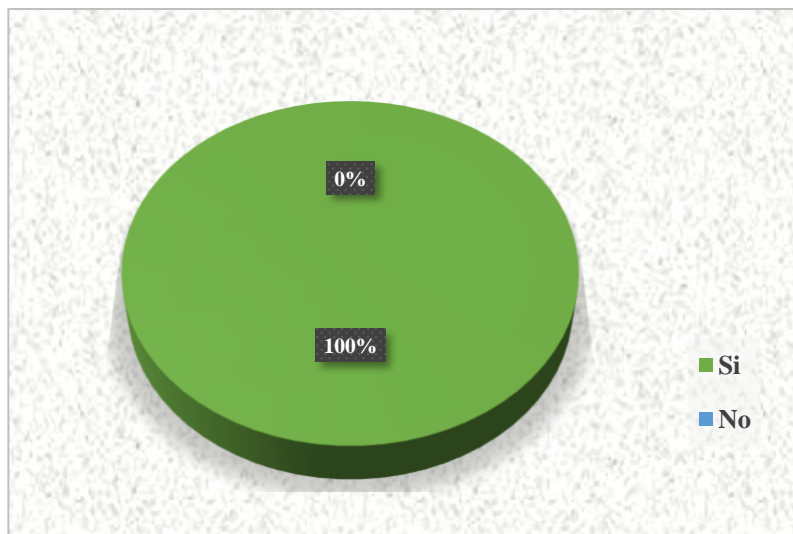
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se puede mencionar que las referencias de precios de los servicios que pagan si se encuentran con la calidad esperada, es decir que permite tener buenas referencias en el mercado automotriz con relación a la competencia.

3.4.3.5 Recomendación

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 5, pregunta N° 5, realizada a los clientes acerca de recomendaciones que daría de la mecánica, destacan lo siguiente: el 100% menciona de estar de acuerdo con la microempresa. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 19 *Recomendación*



Fuente: *Encuestas Clientes*
Elaborado por: *La autora*

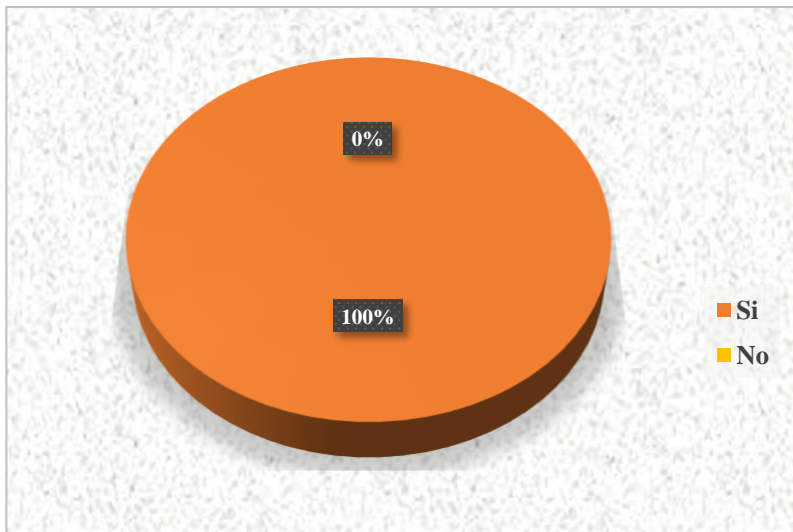
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se recalca que al mencionar recomendación el cliente se encuentra satisfecho de los servicios que recibió de esta manera ayuda a generar publicidad del Centro Automotriz K10, generando beneficios por el servicio que ofrece la microempresa.

3.4.3.6 Uso del Servicio

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 5, pregunta N° 6, realizada a los clientes acerca del uso del servicio que ofrece la mecánica, destacan lo siguiente: el 100% menciona que si volverían a utilizar el servicio. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 20 *Uso del Servicio*



Fuente: Encuestas Clientes
Elaborado por: La autora

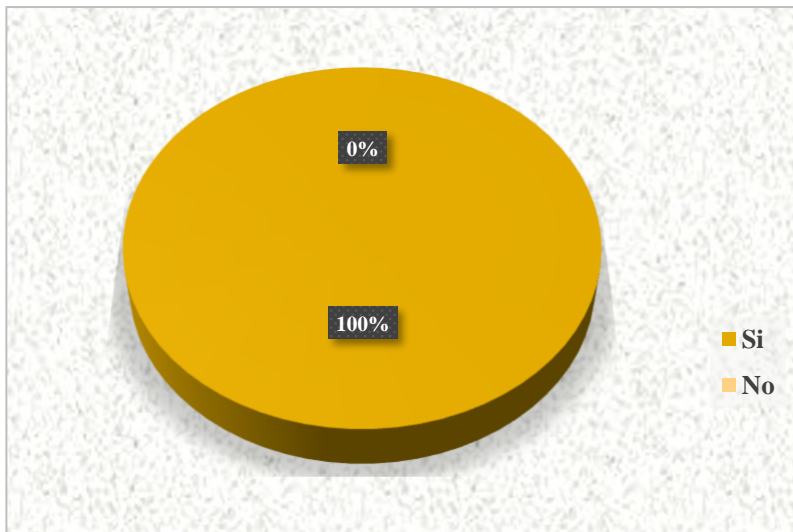
Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, mencionan que estarían dispuestos a utilizar los servicios que ofrece la microempresa en un futuro, al encontrarse satisfechos del servicio y atención recibida, permitiendo de esta manera obtener una fidelización de los clientes.

3.4.3.7 Satisfacción del Servicio

Los resultados de las encuestas ubicadas en el anexo 5, pregunta N° 7, realizada a los clientes acerca satisfacción del servicio que ofrece la mecánica, destacan lo siguiente: el 100% menciona encontrarse conforme. A continuación, se muestran las deducciones en el siguiente gráfico:

Gráfico 21 *Satisfacción del Servicio*



Fuente: Encuestas Clientes
Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el desarrollo de la variable, se recalca que la satisfacción del cliente se genera en gran medida de acuerdo con la manera que se le atiende y la calidad del servicio que se brinda, lo que demuestra que el personal se encuentra preparado para realizar los servicios de mecánica, lo que permite crear un posicionamiento en el mercado automotriz que beneficia así a la microempresa.

3.5 MATRIZ FODA

Tabla 5 *Elaboración de la Matriz FODA*

<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>
F1 Calificado Artesano	D1 Instalaciones arrendadas
F2 Experiencia en más de 16 años en actividades mecánicas por parte del propietario	D2 Inexistencia de un manual administrativo y financiero
F3 Personal con experiencia	D3 Inexistencia de filosofía institucional
F4 Ambiente laboral adecuado	D4 Ausencia de estructura organizacional y funcional
F5 Capacitación continua a empleados	D5 Deficiente manejo publicitario
F6 Maquinaria adecuada para servicios mecánicos	D6 Manejo inadecuado de la información financiera
F7 Control de desechos	
F8 Precios accesibles	
F9 Calidad del servicio	
<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>
O1 Ley de defensa del Artesano	A1 Precios competitivos en el mercado
O2 Aumentar el número de clientelas	A2 Cambio de políticas gubernamentales
O3 Acceder a mejores proveedores	A3 Incremento en el precio de los productos
O4 Establecer convenios institucionales	
O5 Aumentar el número de clientes por el crecimiento automovilístico	
O6 El acceso a créditos bancarios	

Fuente: *Investigación de campo*

Elaborado por: *La autora*

3.6 ESTRATEGIAS FO FA DO DA (CRUCES ESTRATÉGICOS)

3.6.1 Fortalezas - Oportunidades (FO)

F1-O1 Al contar con una calificación de artesano permite tener los beneficios que son amparados bajo la ley de defensa del artesano, siendo considerado favorable para la microempresa dentro de las actividades que realiza.

F3-F5-O2-O4 Con un personal con experiencia y capacitado permitirá crear un aumento en el número de clientelas entre los sectores estratégicos de Imbabura, mediante convenios institucionales quienes buscan un servicio de calidad a precios accesibles.

3.6.2 Fortalezas - Amenazas (FA)

F8-A4-A3 Mantener un precio accesible dentro del mercado competitivo favorecerá a la microempresa, evitando que los clientes compren directamente a los distribuidores, con un incremento en el precio de los productos, se implementará nuevas estrategias de financiamiento para el cliente, de esa forma obtener beneficios como clientes fieles.

3.6.3 Debilidades - Oportunidades (DO)

D1-O6 Considerar la posibilidad de adquirir la propiedad en donde se encuentra las instalaciones de la microempresa arrendada, mediante un crédito bancario el cual permita mantener la ubicación comercial, en donde ha logrado un crecimiento dentro del mercado automotriz.

D2-O5 Diseñar un manual administrativo y financiero que permita tener direccionada las áreas funcionales para conseguir una mejoría en la microempresa, con la finalidad de perfeccionar la organización, servicio ofrecido, además, ayude a la captación de clientes por el crecimiento automovilístico.

D5-O2 Implementar una página publicitaria que permita resaltar el servicio que oferta la ubicación de la microempresa, además, resaltar la experiencia del personal y así obtener un crecimiento en el número de clientes.

3.6.4 Debilidades – Amenazas (DA)

D6-A2 Llevar un manejo de la información financiera basa en los cambios de políticas gubernamentales vigentes que se encuentran amparando las actividades que realiza la mecánica.

3.7 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Luego de realizar un análisis diagnóstico de la situación actual de la microempresa, se determina las posibles falencias que deben ser consideradas para realizar un mejoramiento, siendo el principal causante del problema: la Inexistencia de un manual administrativo y financiero que permita tener un claro conocimiento de los procesos que se deben llevar a cabo para el buen desempeño de las actividades en la microempresa.

Para corregir todas las falencias que fueron detectadas en la microempresa, se ve necesario la implementación de **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. que permita fortalecer las actividades realizadas en la mecánica.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.

4.1 INTRODUCCIÓN

Una vez realizado la valoración del diagnóstico situacional se propone el presente manual administrativo y financiero con la finalidad de mejorar procesos que se realizan en la microempresa.

La propuesta de un manual tiene aspectos administrativos que exponen una filosofía institucional, el diseño de un organigrama estructural y funcional, la elaboración de un código de ética, que permita cumplir con las metas trazadas; los aspectos financieros abarcan un catálogo de cuentas, políticas y procedimientos contables, estructura de estados financieros y el respectivo análisis que permita identificar la situación económica para la correcta toma de decisiones.

Por lo tanto, se pretende conseguir la eficiencia de los recursos y una efectividad en el cumplimiento de objetivos dentro de la microempresa.

4.2 OBJETIVOS

4.2.1 Objetivo General

Diseñar un manual administrativo y financiero para el Centro Automotriz K10, que permita la correcta toma de decisiones y una mejora en el desarrollo de procesos administrativos y financieros.

4.2.2 Objetivos Específicos

- Formular una filosofía institucional que permita una identificación de la microempresa, para el cumplimiento de metas planteadas.
- Diseñar un organigrama estructural y funcional con el fin de mejora en el desempeño de funciones.
- Definir procesos financieros, para el control de recursos y una toma correcta de decisiones.

4.3 PROPUESTA ADMINISTRATIVA





4.3.1 DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA

La microempresa denominada Centro Automotriz K10, se encuentra ubicado en la ciudad Ibarra, provincia de Imbabura, en la calle Eugenio Espejo intersección Carlos Proaño, da inicio a sus actividades el 27 de julio del año 2016.

4.3.2 LOGOTIPO



Tabla 6 Atracción Cromática

COLOR	SIGNIFICADO
	Refleja la seriedad y respeto en los servicios que ofrece la microempresa a sus clientes.
	Muestra la pasión de servir a sus clientes, con un servicio de calidad.
	Simboliza la confianza que demuestra dentro y fuera de la microempresa.
	Manifiesta la pureza en el servicio que ofrece la microempresa.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

4.3.3 Misión

“La misión de la empresa es su razón de ser; es el propósito o motivo por el cual existe y por tanto da sentido y guía las actividades de la empresa” (Palacios Acero, 2014, pág. 62).

Centro Automotriz K10, es una microempresa dedicada a brindar un servicio de mantenimiento y reparación de automotores, comprometida a satisfacer las necesidades y exigencias de nuestros clientes con un servicio de calidad.

4.3.4 Visión

“La visión es una panorámica de todo lo que, en un sentido amplio, quiere ser una empresa y de aquello que quiere lograr en última instancia” (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015).

En el año 2024, alcanzar un posicionamiento como la empresa de mayor preferencia en el mercado automotriz, una vez cumpliendo con dicho objetivo mantenernos en el mercado mediante la innovación continua de nuestros servicios, con el mejor personal eficaz y eficiente.

4.3.5 Valores Corporativos

“Los valores corporativos son elementos de la cultura empresarial, como costumbres, actitudes, comportamientos o pensamientos propios de cada compañía, que evalúa las características competitivas condiciones de su entorno, competencia y las expectativas de los clientes y propietarios” (Lisa Huetteman, 2012, pág. 43)

Los valores corporativos permiten tener elementos propios en la microempresa, que ayuden a identificar su cultura organizacional mediante la orientación de costumbres, comportamientos, pensamientos y actitudes que deben cumplirse en el actuar dentro y fuera de la mecánica.

- **Responsabilidad.-** Cumplir con las actividades encargadas de manera correcta, que permita el desarrollo positivo de la microempresa.
- **Honestidad.-** Transmitir transparencia en el desempeño de las actividades, enmarcadas siempre en la verdad, generando confianza dentro y fuera de la microempresa.

- **Respeto.-** Mantener una correcta actitud al dirigirse a empleados o clientes, que permita garantizar un ambiente de trabajo adecuado.
- **Compromiso.-** Trabajar por el desarrollo y crecimiento del Centro Automotriz K10, mediante el cumplimiento de los objetivos para el logro del éxito esperado.
- **Puntualidad.-** Cumplir con los horarios establecidos por la microempresa.
- **Eficiencia.-** Realizar un trabajo basado en dar una solución a necesidades del cliente, de una forma óptima, rápida e igualmente correcta, que permita la satisfacción esperada.
- **Confianza.-** Seguridad en el servicio manteniendo una buena calidad y una excelente atención al cliente.
- **Ética Profesional.-** Mantener una responsabilidad en las actividades diarias realizadas en la microempresa, enmarcadas en un profesionalismo por todo el personal.
- **Trabajo en Equipo.-** Conseguir un trabajo conjunto en el personal de la microempresa, que permita alcanzar los objetivos.

4.3.6 Principios

Los principios son elementos que permiten tener definido aspectos importantes mediante un conjunto de valores, normas y creencias para regular la vida de la microempresa.

- **Integridad.-** Tener prudencia, honestidad y carácter para realizar actividades encomendadas dentro y fuera de la microempresa.
- **Seguridad.-** Brindar seguridad a todas las personas que integran la microempresa de forma interna y externa, para evitar futuros contratiempos que afecten la estabilidad.
- **Lealtad.-** Compromiso de cumplir con un manejo adecuado de la información de la microempresa, y de sus clientes para mantener una fidelidad.
- **Responsabilidad Ambiental.-** Mantener un uso adecuado del medio ambiente mediante soluciones que permitan mantener condiciones positivas, con socialización a

los empleados de cuál es el impacto que puede causar el no tomar conciencia o responsabilidad en el manejo de desechos.

4.3.7 Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son metas o fines importantes para alcanzar el éxito esperado en la microempresa, mediante acciones de los trabajadores, clientes y la mecánica en general.

- Gestionar convenios institucionales con los sectores de transporte livianos (cooperativa de taxis y/o camionetas) para incrementar la cartera de clientes.
- Realizar convenios de financiamiento con empresas que comercialicen repuestos automotrices para poder financiar los servicios que ofrece la mecánica a sus clientes.
- Diseñar una página publicitaria resaltando la experiencia del personal, los productos y servicios que ofertan y la ubicación comercial a fin de captar clientes nuevos.
- Tramitar la adquisición de la red de pagos DATAFAST, para que los clientes puedan cancelar los servicios con todas las marcas de tarjeta de crédito y débito, brindándole solución completa, segura y ágil, a la hora de su pago.
- Realizar capacitaciones periódicas al personal que asegure el desempeño óptimo, profesional y la mejora continua en los procesos que se lleva a cabo en la mecánica.
- Establecer contratos formales con el personal bajo normativas vigentes que aseguren la estabilidad laboral de quienes integran la mecánica.

4.3.8 Políticas Administrativas

Las políticas son directrices a seguir mediante el establecimiento de procedimientos, normas y comportamientos que deben llevarse a cabo en la mecánica.

4.3.8.1 Políticas de Talento Humano

- El horario de ingreso a la microempresa será a las 8:00 am a 12:00 pm y en la tarde será de 14:00 pm a 17:00 pm de lunes a viernes y de 8:00 am a 12:00 pm los sábados.

- Realizar capacitaciones al personal en temas relacionados a las actividades desempeñadas.
- Justificación de permisos previa autorización, mediante certificados médicos o de calamidad doméstica.
- Llevar un control de asistencia de todos los empleados de la microempresa.
- Se realizarán reuniones mensuales para discutir debilidades que acontecieron en ese período.

4.3.8.2 Políticas de Servicio al Cliente

- Mantener una cordialidad y respeto con los clientes.
- Responder oportunamente a las necesidades de los clientes.
- Lograr satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente.
- Crear canales de comunicaciones eficaces para la interacción con los clientes.
- Realizar mensualmente una encuesta de satisfacción al cliente y saber los aspectos a mejorar.

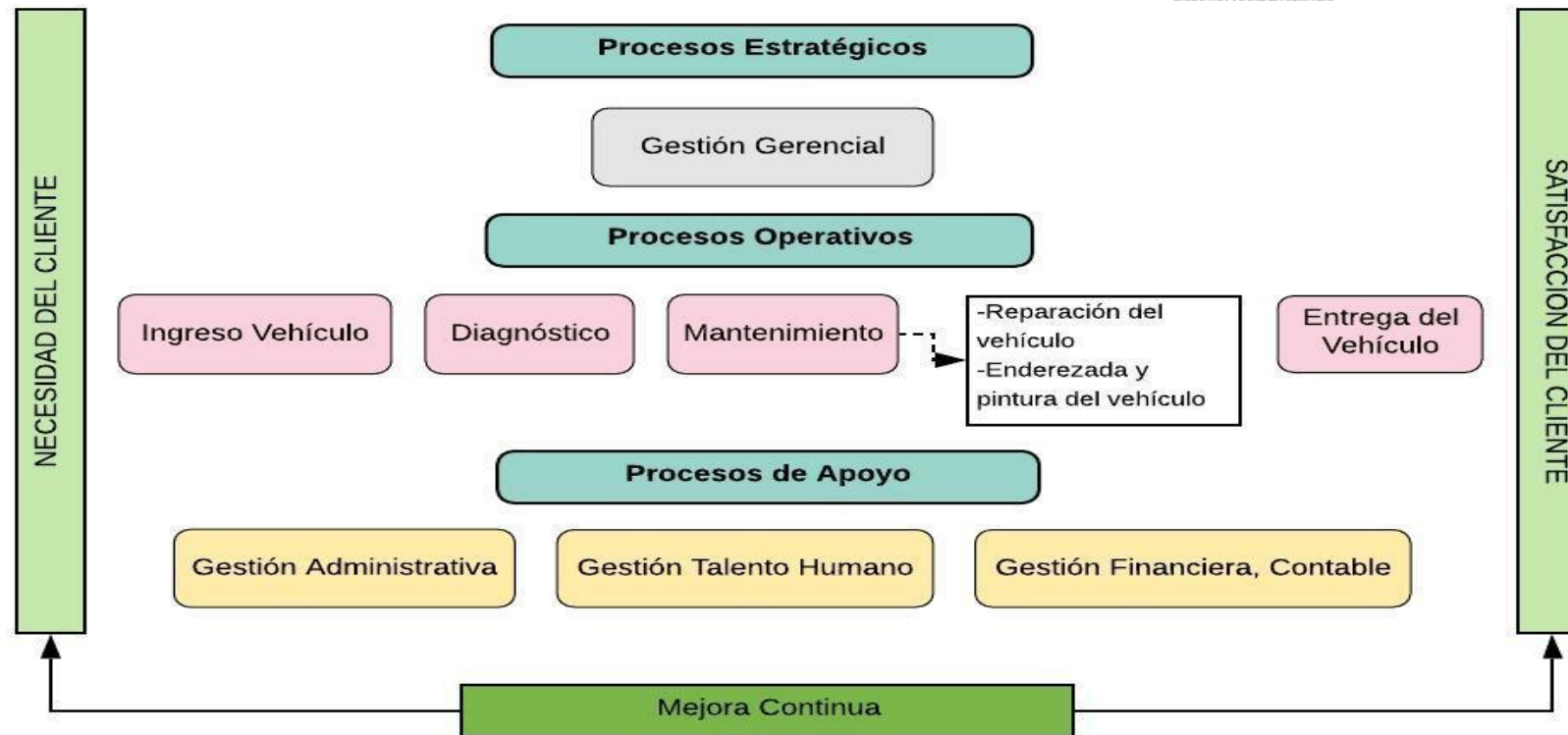
4.3.8.3 Políticas del departamento de Servicios

- Conservar, cuidar y salvaguardar nuestra imagen corporativa.
- Portar el uniforme de manera correcta por seguridad del empleado.
- Asistir con puntualidad a sus horas de trabajo.
- Mantener una limpieza adecuada de las áreas de la mecánica.
- Mantener un correcto desarrollo de las actividades diarias.
- Realizar el registro del ingreso y salida de los vehículos.
- Realizar el registro de las herramientas a utilizar por la persona encargada.
- Llevar un control de la entrega de las herramientas al culminar las labores diarias.

4.4 GESTIÓN POR PROCESOS

4.4.1 Mapa de Procesos

“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”
Gráfico 22 Mapa de Procesos



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

4.4.2 CÓDIGO DE PROCESOS

Tabla 7 *Códigos de Procesos*

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO
Gestión Gerencial	PE-001
Ingreso Vehículo	PO-002-1
Diagnóstico	PO-002-2
Mantenimiento	PO-002-3
Entrega Vehículo	PO-002-4
Gestión Administrativa	PA-003
Gestión Talento Humano	PA-004
Gestión Financiera, Contable	PA-005

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

4.5 GESTIÓN POR PROCESOS DESARROLLADOS

4.5.1 Formato de Procesos

Tabla 8 *Proceso de Gestión Gerencial*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” FICHA DE PROCESO ESTRATÉGICO	
PROCESO: Gestión Gerencial		
CÓDIGO: PE-001	FECHA:	
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO Conducir las diversas acciones para el logro de metas y objetivos, creando condiciones necesarias para su cumplimiento.		
Entrada: Crear ámbitos de gestión educativa en el Centro Automotriz K10.		
Actividad: <ul style="list-style-type: none">• Predeterminar procesos a seguir para lograr un fin previamente determinado mediante una planeación, organización, coordinación, dirección y un respectivo control de todas las actividades a ejecutarse en beneficio de microempresa.		
Salida: Logro de metas y objetivos acordados.		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 9 *Proceso de Ingreso Vehículo*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” FICHA DE PROCESO OPERATIVO	
PROCESO: Ingreso Vehículo		
CÓDIGO: PE-002-1	FECHA:	
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO Control de ingreso y recepción del vehículo con la ayuda de un mecánico para llenar la Orden de Registro de Ingreso Vehicular, en donde se recoge la información básica del dueño y vehículo.		
Entrada: Ingreso del vehículo con ayuda de un mecánico. Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el registro de la información básica del vehículo y propietario para llevar un control de los datos específicos. Salida: Información básica del vehículo.		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

Tabla 10 *Proceso de Diagnóstico*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” FICHA DE PROCESO OPERATIVO	
PROCESO: Diagnóstico			
CÓDIGO: PE-002-2		FECHA:	
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO <p>Detectar la posible falla o mal funcionamiento de los elementos del vehículo.</p>			
Entrada: <p>Diagnóstico de posibles fallas o avería del vehículo.</p>			
Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una inspección visual. • Recopilar información que proporciona el propietario sobre las posibles fallas que a podido apreciar (mecánica-eléctrica o estructural). • Realizar una prueba de ruta verificando sonidos, vibraciones, holguras y demás defectos de acuerdo con el funcionamiento y rendimiento del vehículo. 			
Salida: <p>Enlistar datos de las fallas para revelar que servicio debe ser realizado para corregir y solucionar los problemas del vehículo.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	
		Autorizado por:	

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

Tabla 11 *Proceso de Mantenimiento*

	<p align="center">“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” FICHA DE PROCESO OPERATIVO</p>	
<p>PROCESO: Mantenimiento</p>		
<p>CÓDIGO: PE-002-3</p>	<p align="right">FECHA:</p>	
<p>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO</p> <p>Implementar y mejorar en forma continua la estrategia de mantenimiento para asegurar el máximo beneficio de los clientes.</p>		
<p>Entrada:</p> <p>Verificar las condiciones del vehículo para su mantenimiento.</p> <p>Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar mantenimientos para ayudar a la vida útil del vehículo mediante el desarrollo de reparaciones internas como de superficies que afecten al mal funcionamiento del vehículo. <p>Salida:</p> <p>Vehículo en correcto funcionamiento.</p>		
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Autorizado por:</p>

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 12 *Proceso de Entrega Vehículo*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” FICHA DE PROCESO OPERATIVO	
PROCESO: Entrega Vehículo			
CÓDIGO: PE-002-4		FECHA:	
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO Verificar que el vehículo cumpla con el mantenimiento solicitado por el cliente para su posterior entrega.			
Entrada: Realizar el respectivo control antes de entrega del vehículo.			
Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la orden de registro de salida vehicular. • Verificar que se cumpla con el mantenimiento. • Comprobar su funcionalidad correcta. • Realizar la limpieza del vehículo. • Verificar el pago del servicio. 			
Salida: Entrega del vehículo al cliente.			
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 13 *Proceso de Gestión de Administración*

	<p>“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”</p> <p>FICHA DE PROCESO APOYO</p>	
<p>PROCESO: Gestión de Administración</p>		
<p>CÓDIGO: PE-003</p>	<p>FECHA:</p>	
<p>OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO</p> <p>Facilitar la adquisición y recaudo de mercadería en la microempresa para abastecimiento de la misma, cumpliendo los requerimientos establecidos.</p>		
<p>Entrada:</p> <p>Verificar la necesidad de compra de mercadería para cubrir el stock.</p> <p>Actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección de proveedores. • Adquisición de mercadería. • Verificación de pedidos. • Almacenamiento • Control y recaudo de mercadería <p>Salida:</p> <p>Mercadería de buen estado adquirida.</p>		
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Autorizado por:</p>

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

Tabla 14 *Proceso de Gestión Talento Humano*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” FICHA DE PROCESO APOYO	
PROCESO: Gestión Talento Humano		
CÓDIGO: PE-004	FECHA:	
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO Promover al desarrollo del recurso humano de microempresa y al mejoramiento para lograr un ambiente de trabajo acogedor y una cultura organizacional de alta retención.		
Entrada: Crear un ambiente con un recurso humano motivado y calificado. Actividad: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la necesidad en la microempresa. • Publicar un comunicado del personal requerido. • Recepción de hojas de vida. • Valoración del postulante. • Evaluación al puesto requerido. • Entrevista. • Contratación. • Inducción al puesto requerido. Salida: Reconocer el comportamiento, habilidades y características de cada empleado.		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

Tabla 15 *Proceso de Gestión Financiera, Contable*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” FICHA DE PROCESO APOYO	
PROCESO: Gestión Financiera, Contable			
CÓDIGO: PE-005		FECHA:	
OBJETIVO O MISIÓN DEL PROCESO <p>Reconocer y revelar la información económica en la microempresa mediante el registro de transacciones, que permitan obtener datos confiables para la correcta toma de decisiones.</p>			
Entrada: <p>Identificar los movimientos económicos del Centro Automotriz K10.</p>			
Actividad: <p>Ingreso de transacciones, clasificación y registro de las actividades que la empresa realiza de forma confiable y segura.</p>			
Salida: <p>Información confiable, relevante y comprensible.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

4.6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual de procedimientos lo que pretende es describir todas las actividades que se deben seguir dentro de la microempresa, encaminadas a controlar los recursos económicos, materiales y humanos, los cuales trabajen en conjunto para alcanzar los objetivos propuestos.

Tabla 16 *Manual de Procedimiento Operativos*

Ingreso Vehículo
<p>El cliente ingresa a la mecánica y solicita realizar un servicio de reparación y/o enderezada y pintura a su vehículo, se realiza el ingreso del vehículo con ayuda de un mecánico el cuál llena la ORDEN DE REGISTRO DE INGRESO VEHICULAR, en donde se recoge la información básica del dueño y vehículo.</p>
Diagnóstico
<p>El diagnóstico que se realiza al vehículo permite conocer el estado actual, así se aclaran las dudas sobre el mal funcionamiento o fallas de reparación a superficies. Después de que el diagnóstico se lleve a cabo, el mecánico enlistará datos que permitirán revelar lo que hay que corregir para solucionar el problema.</p>
Mantenimiento
<p>Luego de realizar el diagnóstico del vehículo se puede determinar si requiere de un mantenimiento en aspectos mecánicos de reparación interna o una reparación de superficies, de acuerdo con el mantenimiento que se requiera realizar se realiza el desmontaje de piezas o partes, posteriormente se solicita todos los repuestos y materiales a ser utilizados para proceder con el cambio de repuestos o partes, una vez realizada la operación se procede al montaje de todas las piezas o partes para enseguida comprobar la eficiencia del vehículo con la etapa de prueba para dar el visto bueno del mantenimiento que se realizó al vehículo.</p>
Entrega del Vehículo
<p>Luego de realizar el mantenimiento se procede con la limpieza general del vehículo, para posteriormente entregar al cliente y sea cancelado el valor total de la factura del servicio.</p>

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

Tabla 17 Orden de Registro de Ingreso Vehicular


		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO OPERATIVO			
CÓDIGO		PO-002-1	
DATOS DEL PROPIETARIO			
FECHA:			
NOMBRE:			
CÉDULA:		TELÉFONO:	
DATOS DEL VEHÍCULO			
PLACA			
MARCA			
MODELO			
AÑO DE FABRICACIÓN			
TIPO- CÓDIGO			
CLASE			
COLOR PRIMARIO			
CHASIS			
INGRESO VEHICULAR			
CARACTERÍSTICAS GENERALES			
ESTADO GENERAL EXTERIOR			
ESTADO GENERAL INTERIOR			
ACCESORIOS			
CINTURONES		FAROS ADICIONALES	
TAPETES		RADIO MÓVIL	
ESPEJOS		MOLDURAS Y CARÁTULAS	
ANTENA		TV/DVD	
RADIO		VIDRIOS ELÉCTRICOS	
ENCENDEDOR		ADICIONALES	
HERRAMIENTAS			
LLAVE DE RUEDAS		GATO	

EXTINTOR		JUEGO DE LLAVES	
DESTORNILLADORES		EXTINTOR	
TRIANGULO REFLECTIVOS		BOTIQUÍN	
CABLES CORRIENTES		LLANTAS EMERGENCIA	
CANTIDAD COMBUSTIBLE		ADICIONALES	
OBSERVACIÓN Y COMENTARIO DEL PROPIETARIO			
		FIRMA	
OBSERVACIÓN Y COMENTARIO DEL PROPIETARIO			
		FIRMA	
Elaborado por:	Revisado por:		Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 18 Orden de Servicio

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO OPERATIVO			
CÓDIGO		PO-002-2	
ÁREA ASIGNADA			
RESPONSABLE:			
FECHA:			
HORA:			
DATOS DEL VEHÍCULO			
PLACA			
MARCA			
MODELO			
AÑO DE FABRICACIÓN			
TIPO- CÓDIGO			
CLASE			
COLOR PRIMARIO			
CHASIS			
CARACTERÍSTICAS GENERALES			
LISTADO DE DESPERFECTOS			
INSUMOS Y EQUIPO			
OBSERVACIÓN Y COMENTARIO DEL RESPONSABLE			
		FIRMA	
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

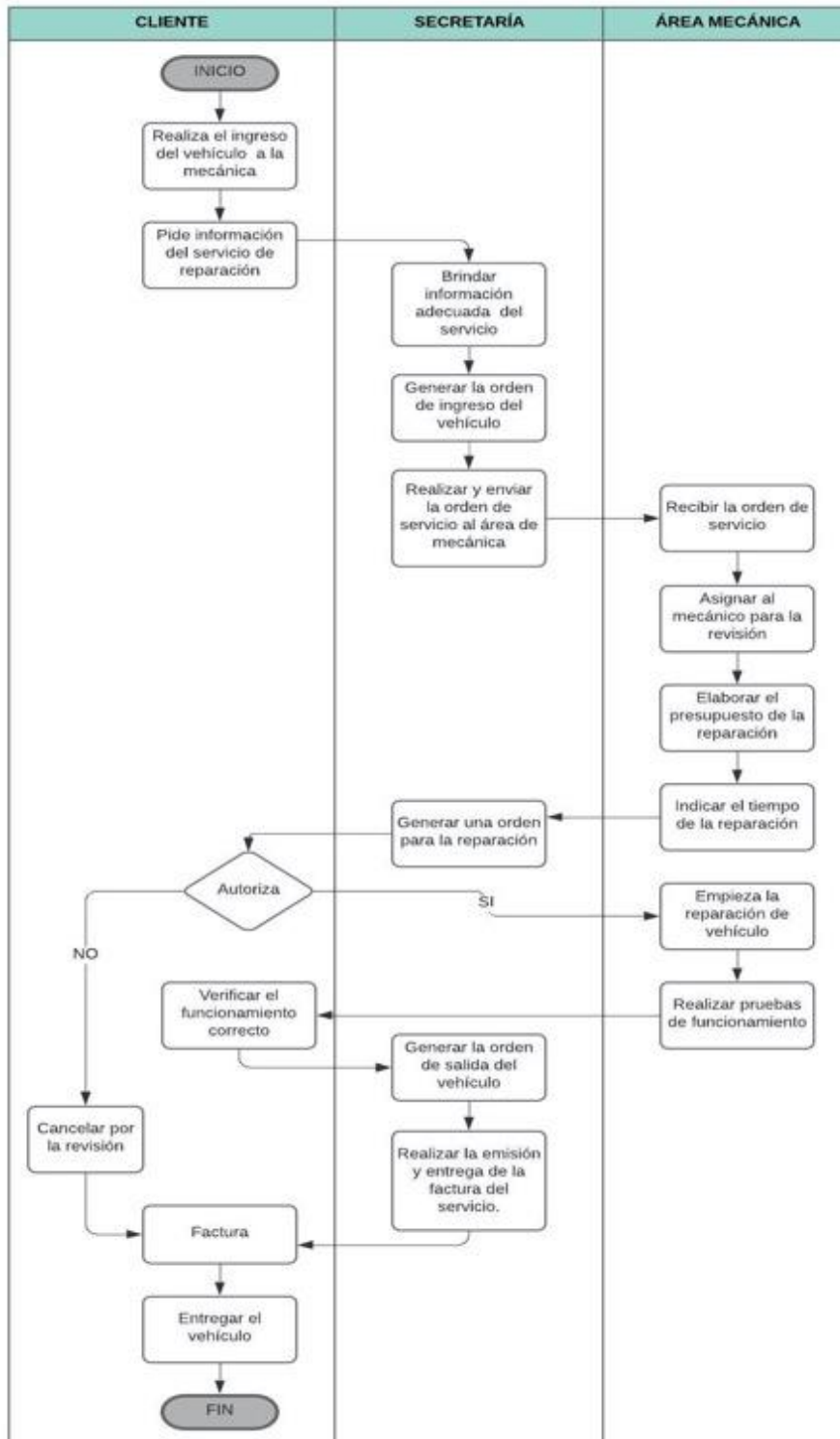
Tabla 19 *Manual de Procedimientos de Servicio Mecánico*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO OPERATIVO			
PROCEDIMIENTO		Servicio Mecánico	
CÓDIGO		PO-002-3	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Realizar el ingreso del vehículo a la mecánica.		
2	Pedir información del servicio de reparación.		
3	Brindar información adecuada del servicio.		
4	Generar la orden de ingreso del vehículo.		
5	Realizar y enviar la orden de servicio al área de mecánica.		
6	Recibir la orden de servicio.		
7	Asignar al mecánico para la revisión del vehículo.		
8	Elaborar el presupuesto de la reparación del vehículo.		
9	Indicar el tiempo de la reparación.		
10	Genera orden para la reparación.		
11	Empieza la reparación del vehículo.		
12	Realizar pruebas de funcionamiento.		
13	Verificar el funcionamiento correcto.		
14	Generar la orden de salida del vehículo.		
15	Se realiza la emisión y entrega de la factura del servicio.		
16	Entregar el vehículo		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*


Elaborado por: *La autora*

Flujograma 1 *Servicio Mecánico*



Fuente: *Investigación propia*
 Elaborado por: *La autora*

Tabla 20 *Manual de Procedimientos del Servicio de Enderezada y Pintura*

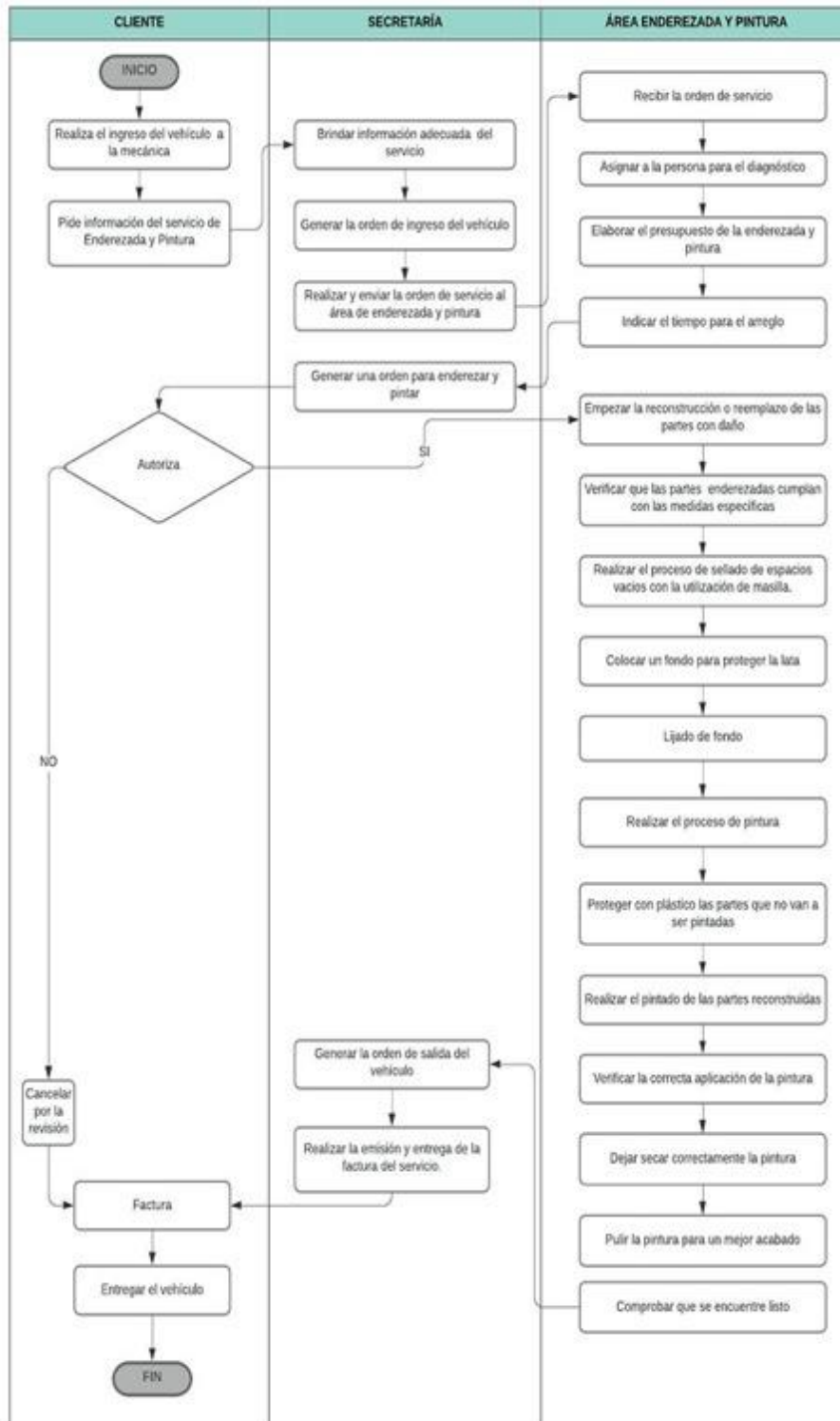
		<p>“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>
PROCESO OPERATIVO		
PROCEDIMIENTO		Servicio de Enderezada y Pintura
CÓDIGO		PO-002-3
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
1	Realizar el ingreso del vehículo a la mecánica.	
2	Pedir información del servicio de enderezada y pintura.	
3	Brindar información adecuada del servicio.	
4	Generar la orden de ingreso del vehículo.	
5	Realizar y enviar la orden de servicio al área de enderezada y pintura.	
6	Recibir la orden de servicio.	
7	Asignar a la persona encargada para el diagnóstico del vehículo.	
8	Elaborar el presupuesto de la enderezada y pintura del vehículo.	
9	Indicar el tiempo para el arreglo de vehículo.	
10	Generar orden para enderezar y pintar.	
11	Empezar la reconstrucción o reemplazo de las partes con daño del vehículo.	
12	Verificar que las partes enderezadas cumplan con las medidas específicas.	
13	Realizar el proceso de sellado de espacios vacíos con la utilización de masilla.	
14	Colocar un fondo adecuado para que la lata se encuentre protegida	
15	Realizar el lijado del fondo	
16	Realizar proceso de pintura cumpliendo los estándares de color y código del vehículo.	
17	Proteger con plástico las partes que no van a ser pintadas.	
18	Realizar el pintado de las partes reconstruidas.	
19	Verificar la correcta aplicación de la pintura.	
20	Dejar secar correctamente la pintura.	
21	Pulir la pintura para un mejor acabado.	

22	Comprobar que se encuentre listo el vehículo luego de la enderezada y pintado.
23	Generar la orden de salida del vehículo.
24	Se realiza la emisión y entrega de la factura del servicio.
25	Entregar el vehículo
Elaborado por:	Revisado por:
	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

Flujograma 2 Servicio de Enderezada y Pintura



Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: La autora

Tabla 21 Orden de Registro de Salida Vehicular

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO OPERATIVO			
CÓDIGO		PO-002-4	
DATOS DEL PROPIETARIO			
FECHA:			
NOMBRE:			
CÉDULA:		TELÉFONO:	
DATOS DEL VEHÍCULO			
PLACA			
MARCA			
MODELO			
AÑO DE FABRICACIÓN			
TIPO- CÓDIGO			
CLASE			
COLOR PRIMARIO			
CHASIS			
SALIDA VEHICULAR			
CARACTERÍSTICAS GENERALES			
ESTADO GENERAL EXTERIOR			
ESTADO GENERAL INTERIOR			
ACCESORIOS			
CINTURONES		FAROS ADICIONALES	
TAPETES		RADIO MÓVIL	
ESPEJOS		MOLDURAS Y CARÁTULAS	
ANTENA		TV/DVD	
RADIO		VIDRIOS ELÉCTRICOS	
ENCENDEDOR		ADICIONALES	
HERRAMIENTAS			
LLAVE DE RUEDAS		GATO	

EXTINTOR		JUEGO DE LLAVES	
DESTORNILLADORES		EXTINTOR	
TRIANGULO REFLECTIVOS		BOTIQUÍN	
CABLES CORRIENTES		LLANTAS EMERGENCIA	
CANTIDAD COMBUSTIBLE		ADICIONALES	
OBSERVACIÓN Y COMENTARIO DEL PROPIETARIO			
		FIRMA	
OBSERVACIÓN Y COMENTARIO DEL PROPIETARIO			
		FIRMA	
Elaborado por:	Revisado por:		Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

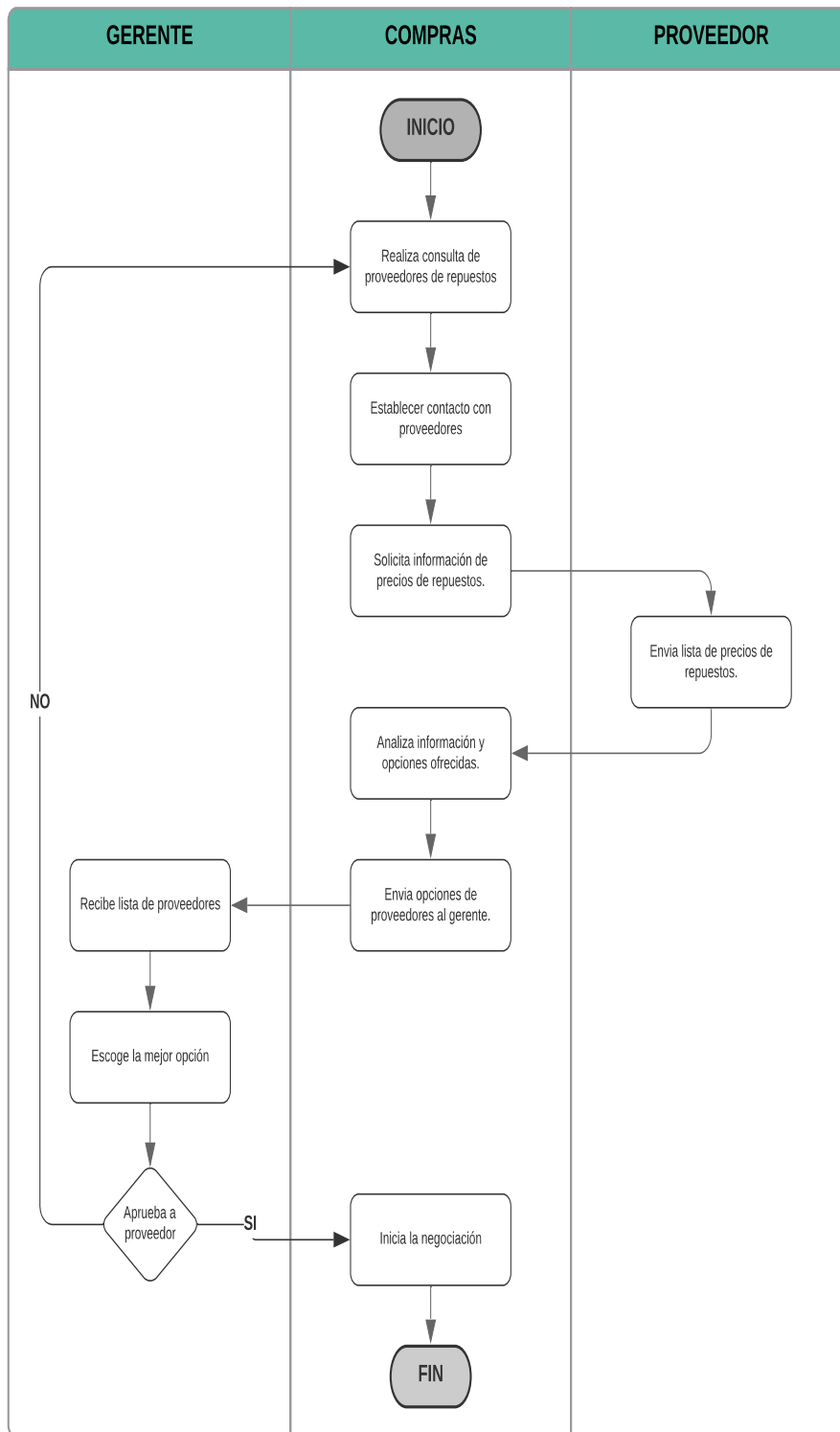
Tabla 22 *Selección de Proveedor*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO DE APOYO			
PROCEDIMIENTO		Selección de Proveedor	
CÓDIGO		PA-003	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Realizar consulta de proveedores de repuestos.		
2	Establecer contacto con proveedores.		
3	Solicita información de precios de repuestos.		
4	Envía lista de precios de repuestos.		
5	Analiza información y opciones ofrecidas.		
6	Envía opciones de proveedores al gerente.		
7	Escoge la mejor opción.		
8	Inicia la negociación.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*


Elaborado por: *La autora*

Flujograma 3 Selección de Proveedor



Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: La autora

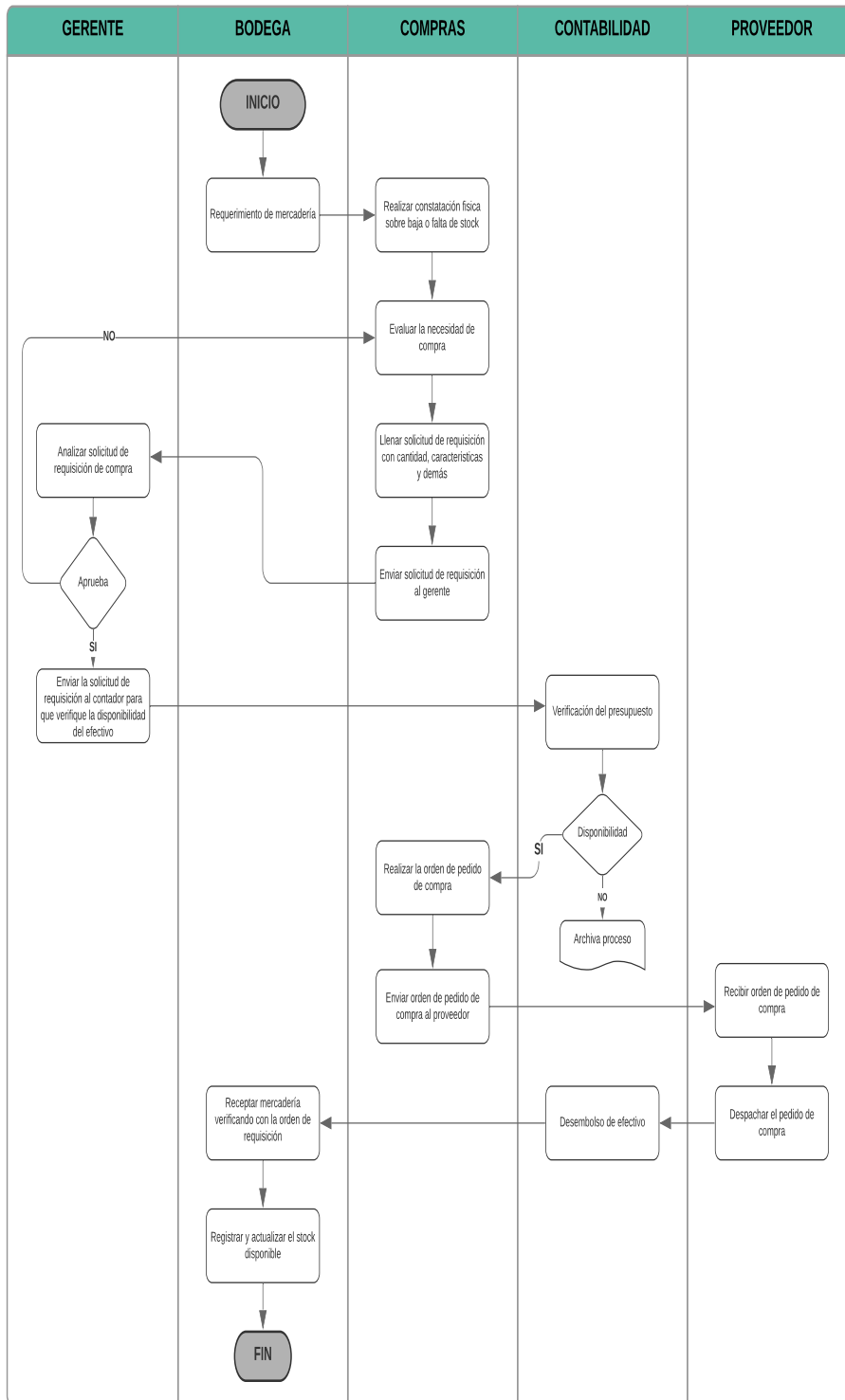
Tabla 23 *Adquisición de Mercadería*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO DE APOYO			
PROCEDIMIENTO		Adquirió de Mercadería	
CÓDIGO		PA-003	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Requerimiento de mercadería.		
2	Realizar constatación física sobre baja o falta de stock de mercadería.		
3	Evaluar la necesidad de compra.		
4	Llenar solicitud de requisición al contador para verificación con cantidades, características y demás información del producto.		
5	Enviar solicitud de requisición al gerente.		
6	Analizar solicitud de requisición de compra.		
7	Enviar la solicitud de requisición al contador para que verifique la disponibilidad de efectivo.		
8	Verificación del presupuesto.		
9	Realizar la orden de pedido de compra que contendrá los mismos datos de especificación.		
10	Enviar orden de compra al o los proveedores vía internet.		
11	Recibir orden de pedido de compra.		
12	Despachar el pedido de compra.		
13	Desembolso de efectivo.		
14	Receptar mercadería verificando con la orden de requisición.		
15	Registrar y actualizar el stock disponible.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*


Elaborado por: *La autora*

Flujograma 4 Adquisición de Mercadería



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

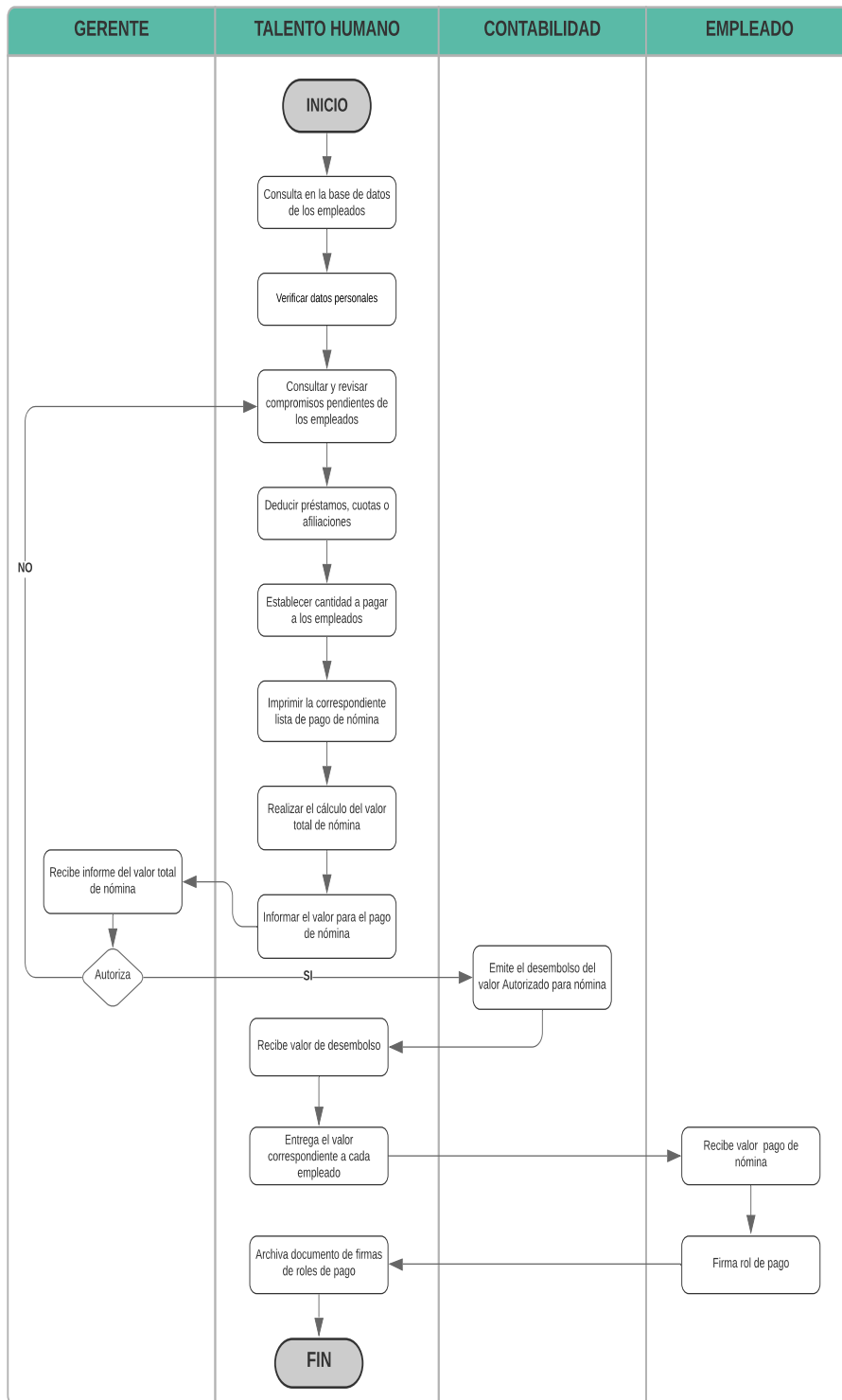
Tabla 24 *Pago de Nómina*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO DE APOYO			
PROCEDIMIENTO		Pago de Nómina	
CÓDIGO		PA-004	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Consulta en la base de datos de los empleados.		
2	Verificar datos personales.		
3	Consultar y revisar compromisos pendientes de los empleados.		
4	Deducir préstamos, cuotas o afiliaciones.		
5	Establecer cantidad a pagar a los empleados		
6	Imprimir la correspondiente lista de pago de nómina.		
7	Realizar el cálculo del valor total de nómina.		
8	Informar el valor para el pago de nómina al gerente.		
9	Recibe informe del valor total de nómina.		
10	Autoriza pago de nómina a empleados.		
11	Emite el desembolso del valor Autorizado para pago de nómina.		
12	Recibe valor de desembolso realizado por el departamento de contabilidad.		
13	Entrega el valor correspondiente a cada empleado.		
14	Hace firmar el rol de pago a cada empleado.		
15	Archiva documento de firmas de los roles de pago.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*


Elaborado por: *La autora*

Flujograma 5 *Pago de Nómina*



Fuente: *Investigación propia*
 Elaborado por: *La autora*

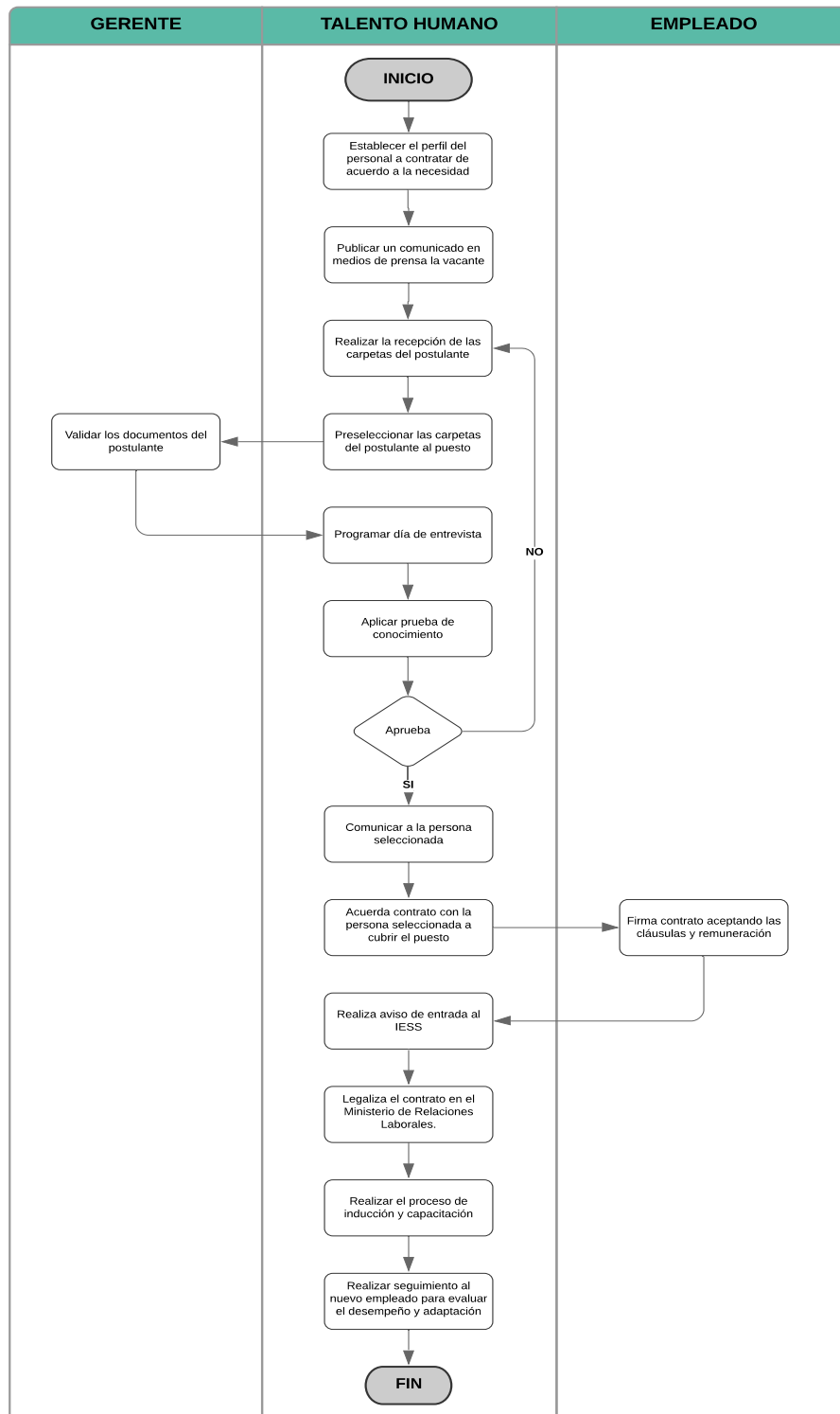
Tabla 25 *Reclutamiento y Selección del Personal*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO DE APOYO			
PROCEDIMIENTO		Reclutamiento y Selección del Personal	
CÓDIGO		PA-004	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Establecer el perfil del personal a contratar de acuerdo con la necesidad.		
2	Publicar un comunicado en medios de prensa la vacante.		
3	Realizar la recepción de las carpetas del postulante.		
4	Preseleccionar las carpetas del postulante al puesto.		
5	Validar los documentos del postulante.		
6	Programar día de entrevista.		
7	Aplicar prueba de conocimiento acorde a las actividades del perfil del puesto.		
8	Comunicar a la persona seleccionada con mayor puntuación en la prueba y entrevista.		
9	Acuerda contrato con la persona seleccionada a cubrir el puesto.		
10	Firma contrato aceptando las cláusulas y remuneración establecida.		
11	Realiza el aviso de entrada al IESS y el respectivo contrato legalizado en el Ministerio de Relaciones Laborales.		
12	Realizar el proceso de inducción y capacitación.		
13	Realizar seguimiento al nuevo empleado para evaluar su desempeño y adaptación.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*


Elaborado por: *La autora*

Flujograma 6 Reclutamiento y Selección del Personal



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

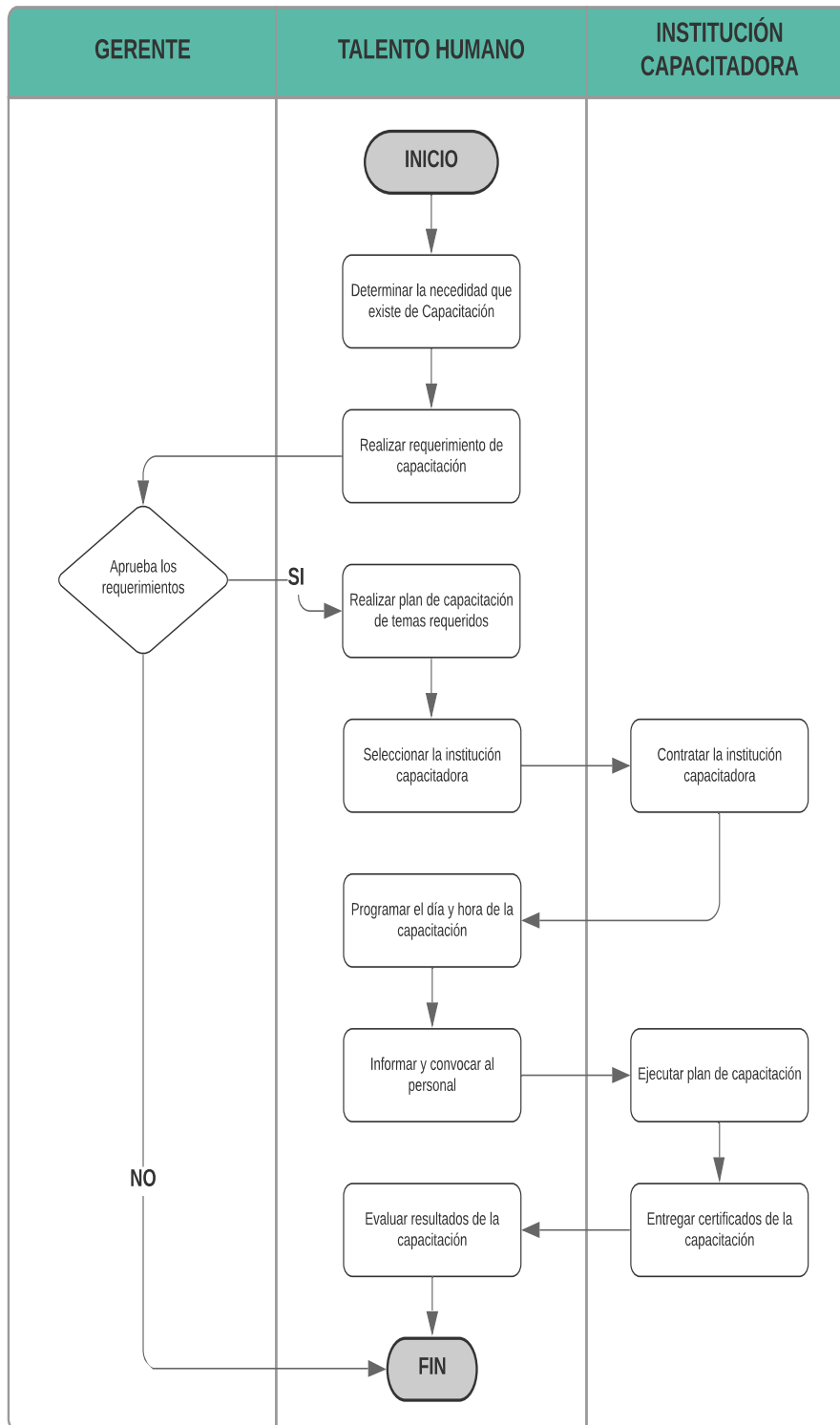
Tabla 26 *Capacitación Personal*

		<p align="center">“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”</p> <p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	
PROCESO DE APOYO			
PROCEDIMIENTO		Capacitación Personal	
CÓDIGO		PA-004	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Determinar la necesidad que existe de capacitación en cada área.		
2	Realizar requerimiento de capacitación.		
3	Aprueba los requerimientos de la capacitación en el área.		
4	Realizar un plan de capacitación en los temas requeridos.		
5	Seleccionar la institución capacitadora.		
6	Contratar la institución capacitadora.		
7	Programar el día y hora de la capacitación.		
8	Informar y convocar al personal de la capacitación.		
9	Ejecutar plan de capacitación.		
10	Entregar certificados de la capacitación.		
11	Evaluar qué resultados se obtienen con la capacitación y su impacto en la microempresa.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

Flujograma 7 Capacitación Personal



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

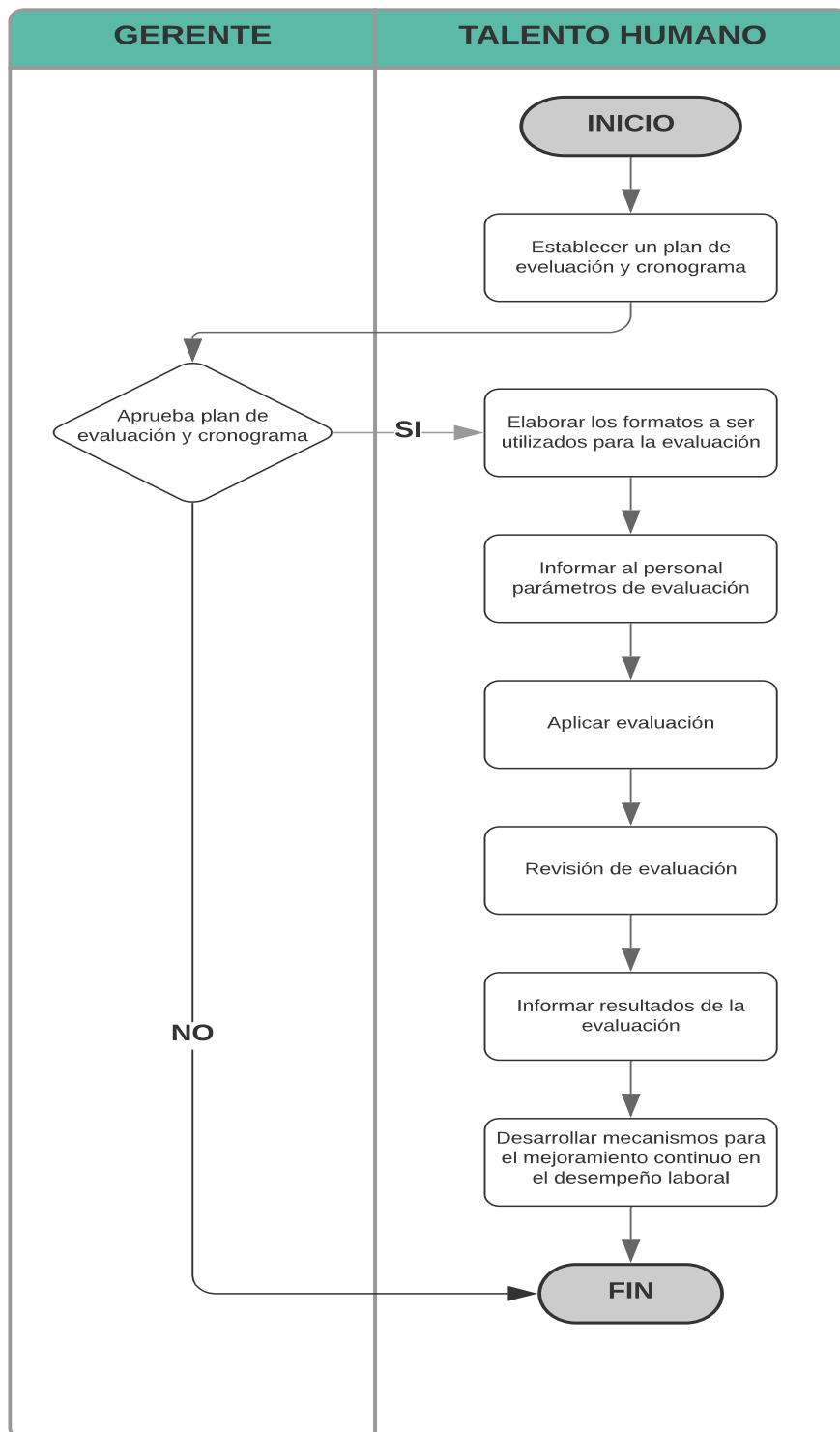
Tabla 27 *Evaluación del desempeño laboral*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO DE APOYO			
PROCEDIMIENTO		Evaluación del desempeño laboral	
CÓDIGO		PA-004	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Establecer un plan de evaluación y cronograma.		
2	Elaborar los formatos a ser utilizados para la evaluación.		
3	Informar al personal parámetros de evaluación.		
4	Socializar fechas de evaluación.		
5	Aplicar evaluación.		
6	Revisión de evaluación.		
7	Informar resultados de la evaluación.		
8	Desarrollar mecanismos para el mejoramiento continuo en el desempeño laboral, orientando, estimulando y apoyando a los trabajadores.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*


Elaborado por: *La autora*

Flujograma 8 *Evaluación del desempeño laboral*



Fuente: *Investigación propia*
Elaborado por: *La autora*

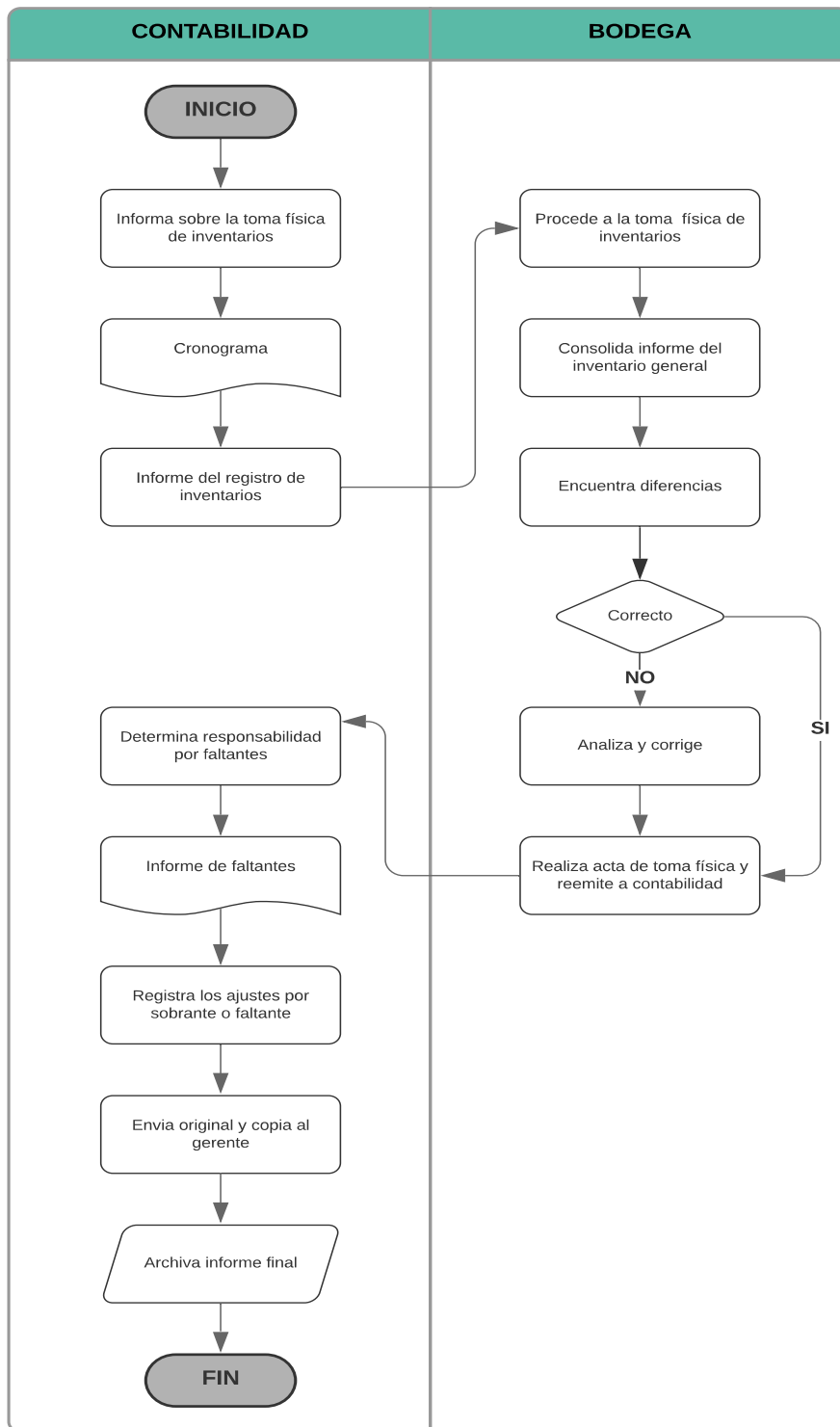
Tabla 28 *Toma física de Inventarios*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO DE APOYO			
PROCEDIMIENTO		Toma física de Inventarios	
CÓDIGO		PA-005	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Informa sobre la toma física de inventarios.		
2	Informe del registro de inventarios.		
3	Procede con la toma física de inventarios.		
4	Consolida informe del inventario general.		
5	Encuentra diferencias, analiza y corrige.		
6	Realiza el acta de toma física y remite a contabilidad.		
7	Determina responsabilidad por faltantes.		
8	Registra los ajustes por sobrantes o faltantes.		
9	Elabora el informe final para conocimiento del Gerente.		
10	Envía original y copia a Gerente.		
11	Archiva informe final.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*


Elaborado por: *La autora*

Flujograma 9 Toma física de Inventarios



Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: La autora

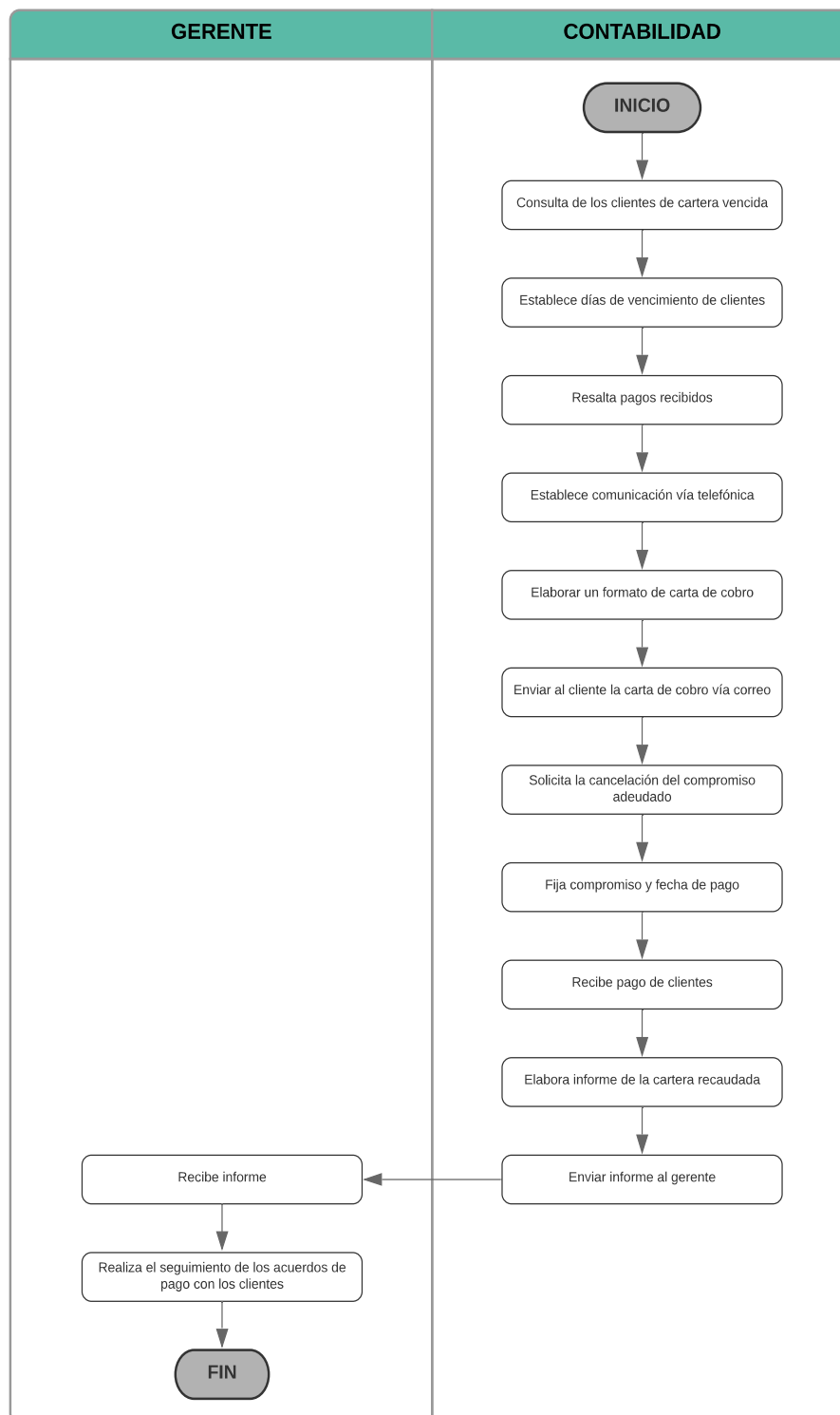
Tabla 29 Cobro y Recaudo

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO DE APOYO			
PROCEDIMIENTO		Cobro y Recaudo	
CÓDIGO		PA-005	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Consultar de los clientes de la cartera vencida.		
2	Establecer días de vencimiento del cliente.		
3	Resaltar pagos recibidos por los clientes.		
4	Establecer comunicación vía telefónica.		
5	Elaborar un formato de carta de cobro.		
6	Enviar al cliente el documento de cobro con saldos adeudados vía correo electrónico.		
7	Solicitar la cancelación del compromiso adeudado.		
8	Fijar compromiso y fecha de pago.		
9	Recibir pago de clientes.		
10	Elaborar informe de la cartera recaudada.		
11	Enviar informe al gerente.		
12	Realizar el seguimiento a los acuerdos de pago de los clientes.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*


Elaborado por: *La autora*

Flujograma 10 Cobro y Recaudo



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

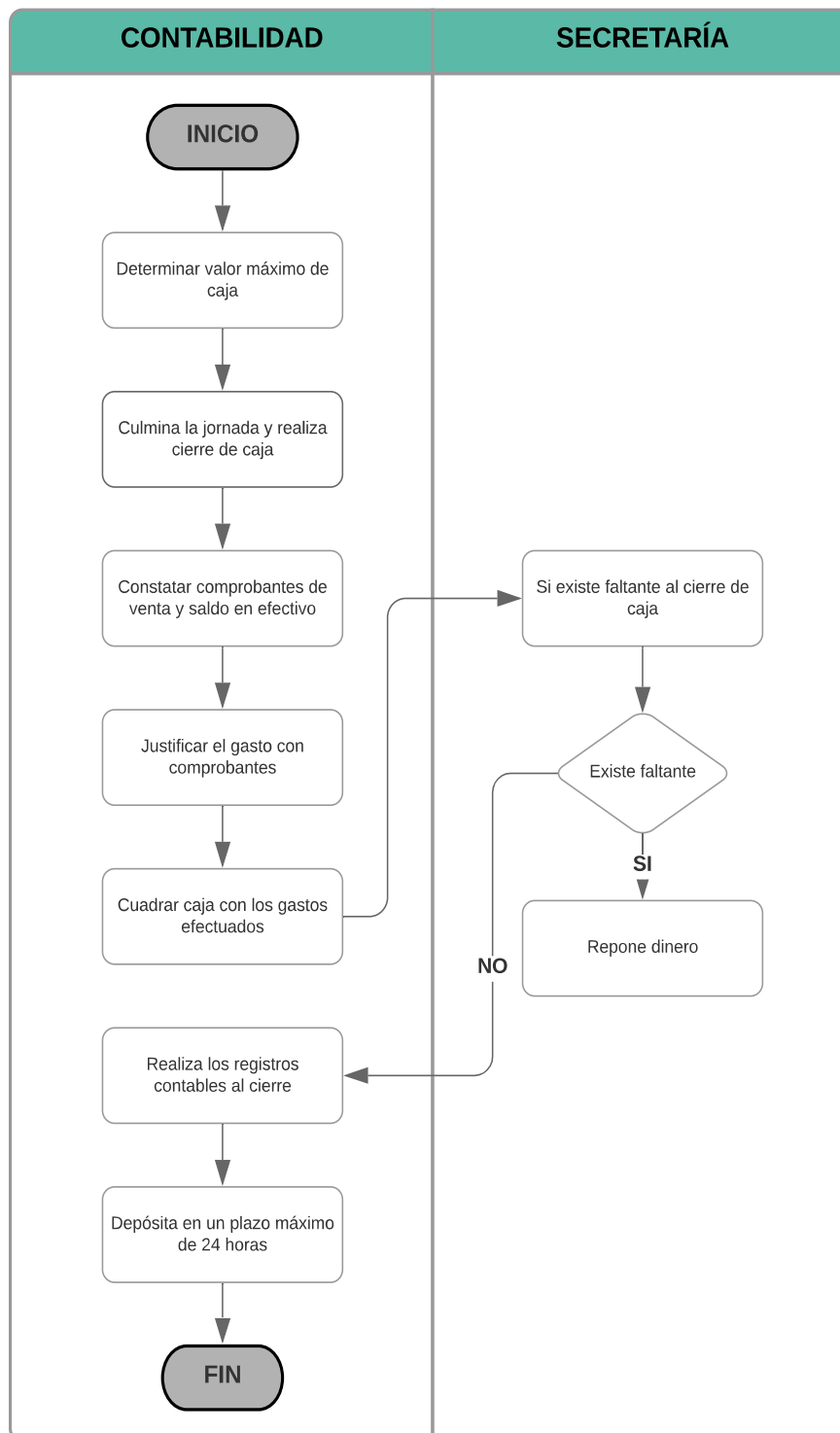
Tabla 30 Cierre de caja

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
PROCESO DE APOYO			
PROCEDIMIENTO		Cierre de Caja	
CÓDIGO		PA-005	
Nro.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS		
1	Determinar el valor máximo para gasto de caja.		
2	Culmina la jornada y realiza el cierre de caja.		
3	Constatar en conjunto con el gerente los comprobantes de venta y saldos en efectivo.		
4	Justificar el gasto con comprobante de compras a nombre del responsable del manejo de caja.		
5	Cuadrar caja con los gastos efectuados.		
6	En caso de existir faltantes al cierre de caja, deberá reponer el dinero.		
7	Realiza los registros correspondientes indicando novedades al cierre.		
8	Depósito en un plazo máximo de 24 horas.		
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Flujograma 11 *Cierre de caja Chica*

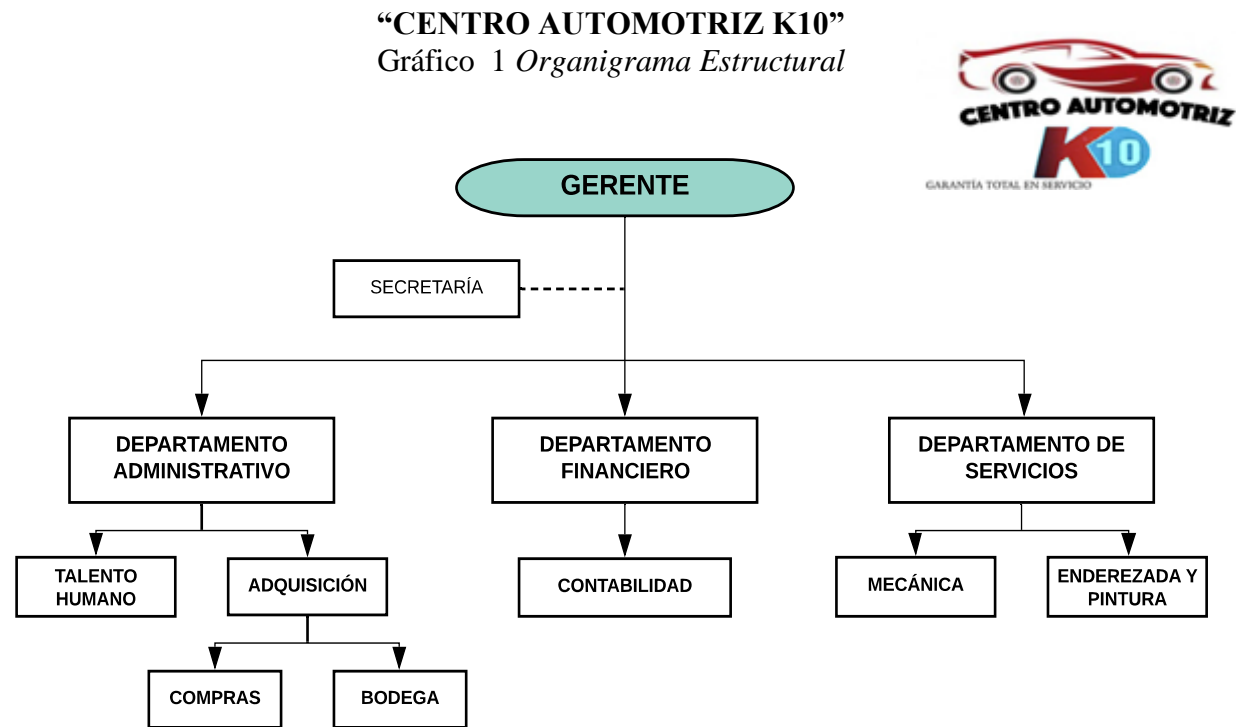


Fuente: *Investigación propia*
Elaborado por: *La autora*

4.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.7.1 Organigrama Estructural

Se presenta la jerarquización de la microempresa en el siguiente organigrama estructural.

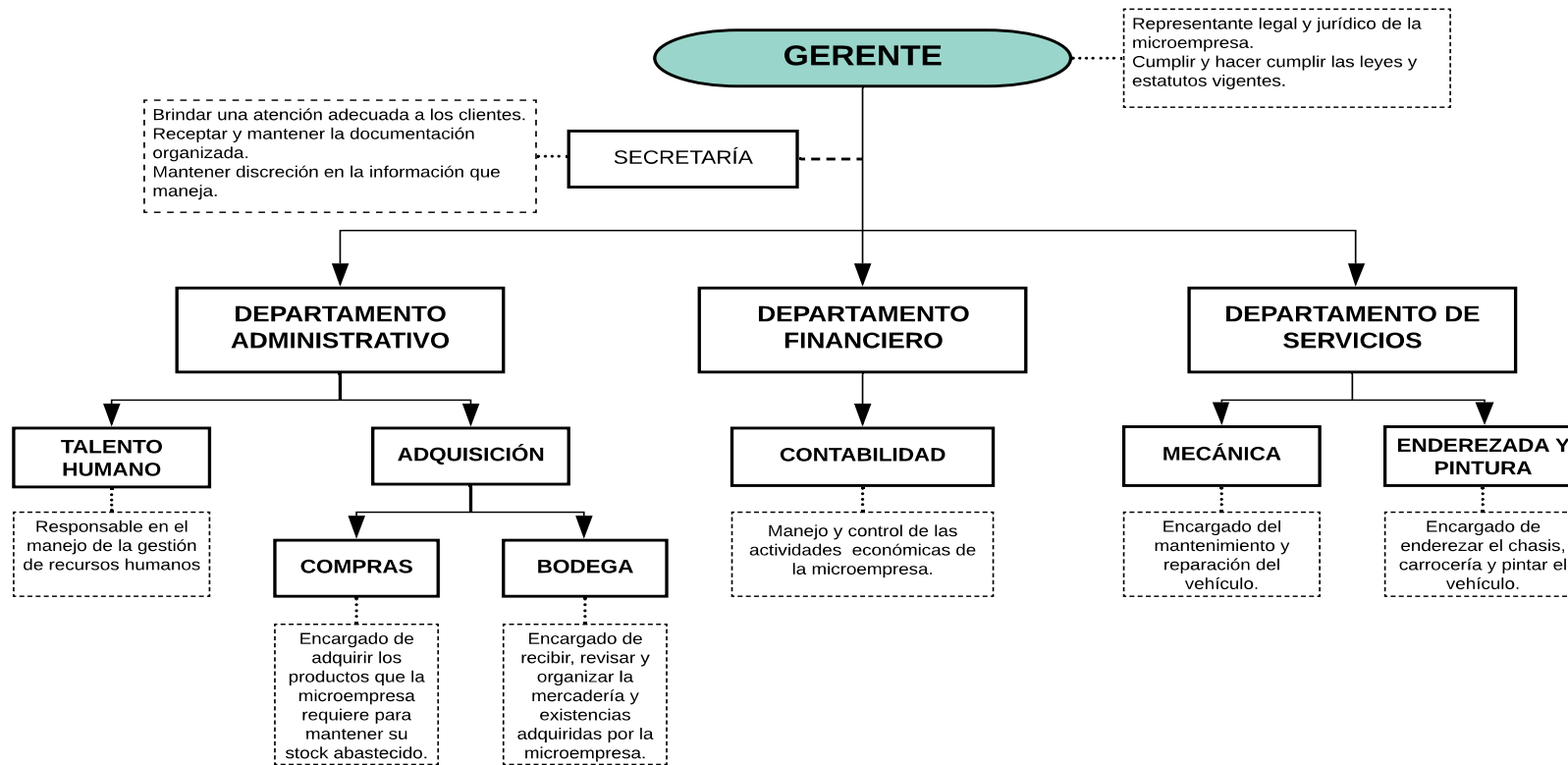


Fuente: *Investigación propia*
Elaborado por: *La autora*

4.7.2 Organigrama Funcional

“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”


Gráfico 2 Organigrama Funcional



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

4.8 MANUAL DE FUNCIONES


Tabla 29 *Manual de función Gerente*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO			
DEPARTAMENTO:		Gerencia	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:		Gerente	
MISIÓN DEL PUESTO			
Representante legal responsable de la administración efectiva de los recursos, así como de supervisar que se realice las actividades, mediante el cumplimiento de los procesos administrativos que son: planificar, organizar, dirigir y controlar con la finalidad de obtener una mejora continua.			
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Nivel de Instrucción:		Título de tercer nivel.	
Área de Conocimiento:		Ingeniería Mecánica Automotriz.	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:		1 o 2 años.	
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Representante legal y jurídico de la microempresa. • Autorizar la selección y contratación del personal en base a los requerimientos de la microempresa. • Manejar, supervisar y controlar los recursos materiales y económicos de la microempresa. • Cumplir y hacer cumplir las leyes y estatutos vigentes. • Mantener una correcta relación con los empleados, clientes y proveedores. • Analizar y revisar la información financiera para la toma de decisiones. • Cumplir con las actividades y funciones delegadas para lo que es designado. 			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Pensamiento Crítico • Trabajo en equipo • Habilidad de Comunicación • Intuición • Ética e Integridad • Responsabilidad • Compromiso • Experiencia • Creatividad • Autocontrol 			
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 30 *Manual de función Talento Humano*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO		
DEPARTAMENTO:	Administrativo	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Talento Humano	
MISIÓN DEL PUESTO		
Planificar, dirigir y administrar la gestión de los trabajadores en la microempresa, con la finalidad de mantener un ambiente laboral adecuado para el logro de los objetivos.		
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Nivel de Instrucción:	Título de tercer nivel.	
Área de Conocimiento:	Talento Humano, Administración.	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Tiempo de Experiencia:	1 o 2 años.	
ACTIVIDADES ESENCIALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable en el manejo de la gestión de recursos humanos. • Coordinar, controlar y evaluar el desempeño de actividades. • Detectar el clima y la satisfacción laboral. • Verificar el cumplimiento de políticas. • Comunicar decisiones tomadas por el gerente a todo el personal de la microempresa. • Promover la comunicación mediante las relaciones laborales. • Manejo de reclutamiento de personal. • Llevar un control de seguridad y salud ocupacional. • Proporcionar la inducción al ingreso de un nuevo empleado, a fin de obtener la identificación de la microempresa. • Control de disciplina de entrada y salida del personal. • Autorizar permisos y vacaciones. • Preparar los roles de pago para el personal. • Realizar planes de mejoramiento y capacitaciones. • Realizar planes de prevención de riesgos laborales. 		
COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Visión para los negocios • Habilidad de Comunicación • Ética e Integridad • Trabajo en equipo • Responsabilidad • Habilidades Críticas • Experiencia y Eficacia 		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 31 *Manual de función Secretaría*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO			
DEPARTAMENTO:		Administrativo	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:		Secretaría	
MISIÓN DEL PUESTO			
Brindar apoyo y asistencia al gerente en las actividades de la microempresa, así como mantener una vigilancia en los procesos que se realizan a diario.			
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Nivel de Instrucción:		Título de tercer nivel.	
Área de Conocimiento:		Secretariado, Administración.	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:		1 años.	
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar una atención adecuada a los clientes. • Receptar y mantener la documentación de la microempresa organizada y debidamente archivada secuencial o cronológicamente. • Mantener discreción en la información que maneja. • Mantener actualizado los datos de proveedores. • Manejo y control de los movimientos que se realicen en caja chica. • Mantener actualizada la información de inventarios de insumos y equipos de oficina. • Tener los espacios de trabajo limpio y organizado porque se encuentra a la vista del cliente. • Recepción de llamadas telefónicas y distribución a las diferentes áreas. • Redacción de informes sobre actividades realizadas. • Efectuar la orden de registro de ingreso y salida de vehículos. • Recepción y elaboración de la orden de servicio. 			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Trabajo en equipo • Facilidad de expresión • Brindar apoyo a todas las áreas • Responsabilidad • Puntualidad • Experiencia • Trabajo bajo presión • Conocimientos de Microsoft Office • Manejo de redacción y ortografía 			
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 32 *Manual de función Compras*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO			
DEPARTAMENTO:		Administrativo	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:		Compras	
MISIÓN DEL PUESTO			
Realizar, controlar y validar las compras que necesite la microempresa, con los niveles de calidad necesarios y al mejor precio.			
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Nivel de Instrucción:		Título de tercer nivel.	
Área de Conocimiento:		Contabilidad, Administración.	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:		1 años.	
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar las proformas correspondientes. • Encontrar proveedores que ofertan precios favorables y flexibilidad en condiciones de compra. • Evaluar las necesidades que existe en stock. • Supervisar el producto en aspectos de calidad y precio. • Definir las políticas de compra. • Mantener actualizada el inventario. • Solicitar presupuesto a proveedores de los productos requeridos por la microempresa. • Mantener alternativas de proveedores, en caso de contratiempos. • Supervisar la calidad del producto. • Mantener abastecido al departamento de servicios. • Constancia o acta de entrega de los productos. 			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Trabajo en equipo • Negociación • Responsabilidad • Puntualidad • Experiencia • Actualización constante • Ética e integridad • Proactivo • Visión de Negocios • Conocimientos de Microsoft Office 			
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 33 *Manual de función Bodega*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO			
DEPARTAMENTO:		Administrativo	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:		Bodega	
MISIÓN DEL PUESTO			
Custodiar, controlar el ingreso, salida y almacenamiento de la mercadería en la microempresa.			
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Nivel de Instrucción:		Título bachiller/ Universitario.	
Área de Conocimiento:		Contabilidad, Administración, Computación.	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:		1 años.	
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un informe de pedido de la mercadería. • Recepción de la mercadería adquirida por la microempresa. • Revisar y organizar la mercadería • Verificar el almacenaje de la mercadería en bodega. • Verificar el documento de entrada y salida de productos sea previa autorización. • Despachar la mercadería requerida en el área de servicios. • Reemitir semanalmente los reportes de bodega al área de compras. • Clasificar los productos de acuerdo con su utilización, categoría. • Verificar que cumplan el requisito especificado en la orden de compra. • Reportar en caso de daño de un producto al área de compras, para el respectivo proceso de cambio, devolución o dar de baja. 			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Trabajo en equipo • Responsabilidad • Iniciativa • Orden y claridad • Puntualidad • Experiencia • Proactivo • Ética e integridad • Conocimientos de Microsoft Office 			
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 34 *Manual de función Contador(a)*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO			
DEPARTAMENTO:		Administrativo	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:		Contador(a)	
MISIÓN DEL PUESTO			
Analizar los procesos contable y tributarios de la mecánica para una correcta toma de decisiones.			
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Nivel de Instrucción:		Título tercer nivel.	
Área de Conocimiento:		Contabilidad y Auditoría, Finanzas, Economía, Administración.	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:		1 años.	
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el control y supervisión de los ingresos y gastos manejados por la microempresa. • Verificar documentos que ayuden a tener la veracidad de las transacciones financieras. • Realizar las declaraciones de impuestos de forma oportuna. • Registrar y cancelar al personal. • Llevar una planificación del presupuesto para la distribución en cada área de la microempresa. • Verificar y realizar el registro de facturas recibida por proveedores. • Preparar la información financiera de la microempresa. • Realizar el informe que presente los resultados financieros de la microempresa. • Reemitir los informes económicos al departamento de gerencia para la correcta toma de decisiones que permitan tener beneficios. 			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Responsabilidad • Puntualidad • Experiencia • Comprensión y manejo de la NIIF para PYMES • Trabajar bajo presión • Tener capacidad de análisis • Ética e integridad • Conocimientos de Microsoft Office 			
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*


Tabla 35 *Manual de función Mecánico*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO		
DEPARTAMENTO:	Servicios	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	Mecánico	
MISIÓN DEL PUESTO		
Realizar el análisis y reparación del vehículo automotor, proporcionando un buen servicio para que el cliente encuentre una satisfacción a la necesidad que presentaba al adquirir el servicio en la microempresa.		
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Nivel de Instrucción:	Sin título/ Título bachiller/ Universitario	
Área de Conocimiento:	Mecánica Automotriz, Electricidad.	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Tiempo de Experiencia:	1 o 2 años.	
ACTIVIDADES ESENCIALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el diagnóstico previo del vehículo automotor al recibirlo en la mecánica. • Verificar las posibles causas que afectan el automotor. • Informar al cliente los desperfectos o deficiencias que se encuentra en el automotor. • Informar el presupuesto que tiene el mantenimiento. • Verificar si desea el servicio. • Realizar el mantenimiento con la confirmación del cliente. • Realizar las pruebas respectivas de funcionamiento. • Verificar si el automotor luego del mantenimiento se encuentra funcionando correctamente. • Entrega del automotor indicando los cambios que se realizó en el mantenimiento. • Realizar la entrega del automotor en el tiempo establecido e indicando los cambios realizados y realizar su respectiva entrega de los repuestos retirados del vehículo • Organizar los repuestos usados que el cliente no retiro y remitir a bodega para su respectivo registro. 		
COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Responsabilidad • Calidad • Respeto • Puntualidad • Precisión • Disciplina • Integridad • Vocación de servicio • Trabajo en equipo 		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

Tabla 36 Manual de función Enderezada y Pintura

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO			
DEPARTAMENTO:		Servicios	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:		Enderezada y Pintura	
MISIÓN			
Realizar el análisis y reconstrucción de las partes deformadas del automotor.			
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Nivel de Instrucción:		Sin título/ Título bachiller/ Universitario.	
Área de Conocimiento:		Enderezar, Pintar, Soldar.	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Tiempo de Experiencia:		1 o 2 años	
ACTIVIDADES ESENCIALES			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el diagnóstico previo del automotor al recibirlo en la microempresa. • Verificar las posibles causas para realizar el servicio de enderezada o pintura. • Informar al cliente los desperfectos o deficiencias que se encuentra en el automotor. • Informar el presupuesto al cliente. • Verificar si desea el servicio. • Realizar el desmontaje y enderezado de la carrocería. • Verificar que se encuentre con las medidas específicas. • Realizar el proceso de sellado de espacios vacíos con la utilización de masilla. • Colocar un fondo adecuado para que la lata se encuentre protegida. • Realizar el lijado del fondo. • Establecer el proceso de pintura. • Proteger con plástico las partes q no van a ser pintadas, para evitar daños en la pintura de buen estado. • Preparar la pintura de acuerdo con el color del automotor, verificando su código. • Realizar la preparación de las partes a pintar. • Aplicar la capa de pintura en las partes reconstruidas. • Verificar que se encuentre pintado correctamente. • Dejar secar la pintura en un lugar apropiado para un mejor resultado. • Pulir la pintura para un mejor acabado. • Realizar la entrega del automotor en el tiempo que se estableció. 			
COMPETENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Responsabilidad • Calidad • Respeto • Precisión 		<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Disciplina • Integridad • Vocación de servicio • Trabajo en equipo 	
Elaborado por:		Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

4.9 CÓDIGO DE ÉTICA



CÓDIGO DE ÉTICA DEL “CENTRO AUTOMOTRIZ K10”

El código de ética es un documento que establece normas de comportamiento vinculado a valores y principios, que deben ser socializadas en la microempresa a fin de que se dé cumplimiento por el personal que integra el Centro Automotriz K10.

CAPÍTULO 1

Art.-1. Objetivo.- Establecer normas de comportamiento interno y externo de la microempresa a través de la práctica de valores y principios, con la finalidad de crear un ambiente de trabajo adecuado y mantener una buena relación con el cliente.

Art.-2. Ámbito de Aplicación.- El código de ética tiene carácter obligatorio para el personal que integra la microempresa.

CAPÍTULO 2

VALORES Y PRINCIPIOS

Art.-3. Valores Corporativos.- Permiten inculcar una cultura organizacional basada en la moral y la ética, a través de acciones que norman el comportamiento interno y externo de los colaboradores de la microempresa.

- **Responsabilidad.-** Asumir la responsabilidad en las actividades y obligaciones asignadas de manera correcta.
- **Honestidad.-** Actuar con transparencia en el desempeño de las actividades enmarcadas siempre en la verdad, sin perjuicio dentro y fuera de la microempresa.

- **Respeto.-** Difundir una correcta actitud al dirigirse a empleados, clientes y proveedores, valorando opiniones y sugerencias que permita garantizar un ambiente de trabajo adecuado.
- **Compromiso.-** Cumplimiento ético y moral de la filosofía y objetivos, y a su vez compromiso al cuidado del medio ambiente.
- **Puntualidad.-** Cumplir con los horarios establecidos de acuerdo con las necesidades de los proveedores y clientes de la microempresa.
- **Confianza.-** Brindar seguridad en el servicio manteniendo una buena calidad y una excelente atención al cliente y proveedores.
- **Eficiencia.-** Realizar un trabajo basado en dar una solución a necesidades del cliente de una forma óptima, rápida e igualmente correcta que permita la satisfacción esperada.
- **Ética Profesional.-** Mantener una responsabilidad en las actividades diarias realizadas en la microempresa, enmarcadas en un profesionalismo por todo el personal.
- **Trabajo en Equipo.-** Conseguir un trabajo en conjunto entre los miembros de la microempresa, que permita una productividad en las actividades diarias.

Art.-4. Principios Corporativos.- Elementos que permiten tener definido aspectos importantes mediante un conjunto de valores, normas y creencias para regular el desarrollo de la microempresa.

- **Integridad.-** Tener prudencia, honestidad y carácter para realizar actividades encomendadas dentro y fuera de la microempresa.
- **Seguridad.-** Brindar seguridad a todas las personas que integran la microempresa de forma interna y externa, para evitar futuros contratiempos que afecten la estabilidad.
- **Lealtad.-** Compromiso de cumplir con un manejo adecuado en la información de la microempresa, y de sus clientes para mantener una fidelidad.

CAPÍTULO 3

PROPIETARIO

Art.-5. Fomentar una empresa basada en valores y principios mediante el trabajo en equipo, responsabilidad y profesionalismo.

Art.-6. Cumplir y hacer cumplir el presente código de ética en la microempresa.

Art.-7. Cumplir con la misión, visión, valores, principios y políticas.

Art.-8. Cumplir con las obligaciones de la microempresa sin retrasos para evitar contratiempos futuros.

Art.-9. Cumplir con las obligaciones laborales en el código de trabajo para los empleados.

Art.-10. Disponer de protocolos de seguridad y gestión de riesgos necesarios para sus empleados y clientes.

Art.-11. Brindar la seguridad necesaria a sus empleados, clientes y proveedores.

CAPÍTULO 4

EMPLEADOS

Art.-12. Los trabajadores deben laborar en un ambiente de trabajo adecuado libre de violencia.

Art.-13. Desempeñar sus labores con el uso de medidas de seguridad y prevención de riesgos para evitar futuros contratiempos.

Art.-14. Garantizar la conducta de respeto con clientes, proveedores y el personal de la microempresa.

Art.-15. Promover una relación de compañerismo y respeto mutuo.

Art.-16. Realizar un servicio de calidad para satisfacción del cliente.

Art.-17. Desempeñar funciones con responsabilidad y transparencia.

Art.-18. Manejar la información confidencial de la microempresa con prudencia.

Art.-19. Desarrollar sus actividades con profesionalismo y poniendo en práctica los conocimientos de mejora, adquiridos en las capacitaciones.

CAPÍTULO 5

PROVEEDORES

Art.-20. Seleccionar proveedores que manejen productos de calidad, de acuerdo con los requerimientos de la microempresa.

Art.-21. Elaborar convenios con proveedores para adquirir beneficios de financiamiento en productos automotrices.

CAPÍTULO 6

CLIENTES

Art.-22. Promover el buen trato hacia los clientes, practicando valores y principios.

Art.-23. Conseguir la satisfacción del servicio asegurando la calidad en cada actividad desempeñada.

Art.-24. Recibir sugerencia y opiniones del cliente con respeto.

Art.-25. Generar una comunicación abierta con el cliente.

Art.-26. Promover la confianza con una atención ágil, oportuna y de calidad.

CAPÍTULO 7

COMPETIDORES

Art.-27. Realizar una competencia bajo parámetros establecidos de competencia leal y transparente con empresas que realizan la misma actividad.

Art.-28. Velar por los intereses de la microempresa.

Art.-29. Establecer alianzas que beneficien a la microempresa para un posicionamiento en el mercado automotriz.

Art.-30. Realizar promociones sin perjudicar a otras empresas.

Art.-31. Promover el respeto hacia la competencia sin realizar malos comentarios que puedan perjudicar la imagen de la empresa.

CAPÍTULO 8

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Art.-32. Responsabilidad Ambiental.- Mantener un uso adecuado del medio ambiente mediante soluciones que permitan mantener condiciones positivas, con socialización a los empleados de cuál es el impacto que puede causar el no tomar conciencia o responsabilidad en el manejo de desechos.

CAPÍTULO 9

INCUMPLIMIENTO

Art.-33. No cumplir con el Código de Ética.- El código de ética está dirigido para el Centro Automotriz K10, el cual establece normas de comportamiento que deben ser cumplidas por todos los miembros que integran la microempresa.

Art.-34. Las sanciones.- Podrán aplicarse sanciones en la mecánica por el incumplimiento del código de ética de acuerdo con la gravedad de la falta serán:

- a) Se considera faltas leves, el incumplimiento del código, pero que no ponga en peligro la seguridad física del trabajador ni de terceros.
 - b) Se consideran faltas graves, cuando el trabajador pone en riesgo su seguridad y la de otras personas, así como de las instalaciones.
 - c) Se considera faltas muy graves, la repetición de las faltas graves, omisión del presente código, las actividades que pongan en riesgo su vida, la de terceros y/o de las instalaciones.
- Amonestación verbal.
 - Amonestación por escrito.
 - En caso de desacato de las medidas de seguridad y salud el empleador dará por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno del Inspector de Trabajo.

4.10 RIESGOS LABORALES



Los riesgos laborales son aquellos peligros existentes en el lugar de trabajo, que pueden provocar algún daño o problema de salud como psicológicos, los cuales pueden prevenirse al realizar un plan de contingencia que permitirá minimizar o evitar los riesgos laborales.

- Establecer un plan de contingencia.
- Establecer una señalización correcta.
- Disponer de un extintor y botiquín.
- Utilizar siempre los equipos de protección individual cuando se vaya a realizar los trabajos que tengan un grado de riesgo o peligro.

RIESGO:

- **Manipulación de sustancias nocivas**

PREVENCIÓN:

- Establecer el uso de implementos necesarios para evitar accidentes tales como: gafas, mascarillas, guantes y los implementos que faciliten el trabajo.
- Verificar que las sustancias usadas sean guardadas en lugares adecuados para evitar el contacto o alcance de niños, se encuentren sellados y con su respectivo nombre para la identificación.
- Evitar la mezcla o añadir sustancias o productos sin antes leer las instrucciones de uso.
- Evitar el contacto de sustancias nocivas con ojos, piel, inhalación con el uso de implementos de protección.
- Mantener una señalización adecuada del lugar de las sustancias nocivas.

RIESGO:

- **Uso de equipos, maquinas y herramientas livianas y pesadas**

PREVENCIÓN:

- Dar mantenimiento a los equipos, maquinas y herramientas para el correcto funcionamiento.
- Leer las condiciones o instrucciones de uso de equipos, maquinas y herramientas para evitar el uso incorrecto, sufrir y ocasionar accidentes.
- Mantener el lugar de trabajo limpio o donde se encuentra equipos, maquinas y herramientas para evitar el deterioro.
- Antes del uso de equipos, maquinas y herramientas es importante el uso de implementos de protección.

RIESGO:

- **Mantenimiento Vehicular**

PREVENCIÓN:

- Antes del trabajo en el vehículo verificar el uso de implementos de protección.
- Verificar que el vehículo se encuentra correctamente sostenido o sujetado a la hora de realizar su mantenimiento.
- Cuando se realice cambios importantes en el vehículo verificar que se encuentre apagado correctamente.
- Utilizar los equipos, maquinas y herramientas correctas para los mantenimientos de los vehículos.
- Revisar que el vehículo se encuentre frio para evitar accidentes a la hora de su mantenimiento.

En caso de existir algún tipo de accidente no manipular las partes afectadas hasta ser movilizado a un hospital cercano.

4.11 PLAN DE CONTINGENCIA

Un plan de contingencia expone una serie de procedimientos alternos, el cual permite llevar un control en situaciones de emergencia y a minimizar efectos negativos.



PLAN DE CONTINGENCIA DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10

Objetivo: El plan de contingencia presentado para el Centro Automotriz K10 tiene como objetivo la aplicación de acciones de prevención, para los estados de emergencia que puede presentar la microempresa a la hora de desempeñar sus actividades.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Determinar el lugar correcto para la instalación de señaléticas con la lista telefónica de los centros de emergencia, que deberá estar visible y a la vista de todos.

Condiciones de Evacuación.- Se determinarán las rutas de evacuación ante posibles situaciones de riesgo que pueda presentarse en la microempresa, mediante acciones causadas por sismos, incendios, inundación, explosiones y contaminación.

Reglas de la ruta de evacuación:

- Contar con rótulos que permitan la identificación de “Salida de Emergencia”.
- Los espacios deben encontrarse libres de obstáculos para que no impida la circulación.
- Cumplir con el trayecto de evacuación para evitar consecuencias futuras.
- No exceder el tiempo de evacuación (10 minutos) desde el inicio de la emergencia.
- **Salida de Emergencia.-** Debe ser una estructura de fácil salida que permita la evacuación rápida de todos los empleados de la microempresa.
- **Señalización de Seguridad.-** Será obligatorio el uso de señalización identificando cada acción a seguir:

Señales Prohibitiva y Restrictiva: Prohibido fumar, no encender fuego, solo personal autorizado.

- **Señales de Precaución.-** Material inflamable, zona de riesgo, precaución área ruidosa.
- **Informativas de Emergencia.-** Extintor, alarma, salida de emergencia, ruta de evacuación.
- **Señales de Obligación.-** Uso obligatorio del uniforme de protección personal, conservar el área de trabajo limpia, conservar limpia la maquinaria.
- **Lugar a ubicar el extintor y Botiquín.-** Se definirá el lugar apropiado para la instalación del extintor y botiquín para el fácil acceso del personal de la microempresa.

NORMAS DE SEGURIDAD

- El personal de la microempresa está obligado a cumplir con las normas de seguridad basadas en acciones que permiten minimizar los riesgos.
- Solo personal autorizado podrá hacer uso de los equipos maquinas y herramientas de la microempresa.
- El personal está obligado al uso de implementos de protección para realizar sus actividades.
- Mantener el orden y limpieza de la maquinaria.
- No obstaculizar pasillos o puertas que sean de salida de emergencia.
- Utilizar las herramientas manteniendo precaución de no dejar en lugares que pueden ocasionar accidentes.
- Mantener la precaución del uso de químicos que puedan afectar la integridad de las personas que laboran en la microempresa.
- Responsabilidad del personal dar aviso ante cualquier acontecimiento que pueda suceder en la microempresa.

NORMAS AMBIENTALES

- El uso de normas ambientales permite prevenir daños ocasionados por la falta de practica o costumbres del ser humano en el manejo de desechos producidos por la microempresa.
- Mantener siempre limpio el lugar de trabajo.
- Clasificar los residuos identificando el papel, cartón, plásticos, vidrios, aceites, grasas, pinturas, disolventes, etc.
- Colocar en contenedores apropiados los residuos peligrosos.
- No arrojar residuos al desagüe.
- Mantener cerca recipientes para la limpieza de sustancias que puedan contaminar.
- Evitar mantener encendido maquinaria innecesaria como son equipos de soldadura.
- Colocar señaléticas indicando los niveles de peligro en residuos.
- Realizar convenios con proveedores que presenten productos más ecológicos para evitar la contaminación del medio ambiente.
- Socialización del correcto uso de desechos.
- Reutilizar productos que se encuentran en buen estado.

4.12 PROPUESTA FINANCIERA

4.12.1 INTRODUCCIÓN

La realización de un manual contable – financiero para el Centro Automotriz K10, tiene la finalidad de presentar lineamientos generales que permiten identificar las operaciones económica de la microempresa, que ayude a reducir y evitar los riesgos económicos futuros con el manejo de información veraz para la correcta toma de decisiones.

4.12.2 POLÍTICAS CONTABLES

- El valor que debe cubrir caja chica no debe exceder los \$10,00.
- Al culminar las labores de trabajo se realizará el cierre de caja.
- El contador debe realizar el registro de las operaciones contables de acuerdo con las NIIF vigentes.
- Para realizar los estados financieros la información será tomada de los registros contables.
- El manejo de la información debe garantizar la confidencialidad.
- El dinero que ingresa a la microempresa debe tener un documento respaldo.
- El gerente autorizará los pagos superiores a \$100.
- La depreciación anual de los activos se realizará bajo el método de línea recta.
- El pago de sueldos a empleados será realizado el último día de cada mes.

4.13 CATÁLOGO DE CUENTAS

El plan de cuentas es la representación de un listado de cuentas y subcuentas propuesto para el Centro automotriz K10, servirá como un instrumento para el registro de las actividades que la microempresa desempeña. (ANEXO 6)

4.14 DINÁMICA DE CUENTAS

La dinámica establece el comportamiento en las cuentas que conforman activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos, mediante el aumento o disminución de efectivo.


ACTIVOS	
DEBE	HABER
Ingresa	Sale
Aumenta	Disminuye
Saldo Debito	

Tabla 37 *Caja*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	1.01.01.01
	CUENTA	Caja
	NATURALEZA	Activo
SUBCUENTA	1.01.01.01.02 Caja Chica	
Descripción: Se realiza el registro de entrada y salida de dinero en efectivo.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de efectivo por servicios brindados. • Sobrante de arqueo de caja. • Asignación de fondos a caja. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por depósito al banco. • Faltante de caja en arqueo. • Por pago de sueldo.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de un responsable en el manejo de caja. • Se deberá realizar arqueos sorpresivos. • La persona encargada de realizar registros contables no deberá tener acceso al manejo del efectivo. • Las transacciones deberán tener un documento de respaldo. • Realizar un depósito del efectivo al culminar la jornada diaria de trabajo. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 7 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria		
REFERENCIA		
Estado de flujo de efectivo		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 38 Bancos

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	1.01.01.02
	CUENTA	Bancos
	NATURALEZA	Activo
SUBCUENTA	1.01.01.02.01 Banco del Pichincha	
Descripción: Son cuentas corrientes que se mantienen en entidades bancarias.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Depósito. • Notas de crédito. • Cobro a clientes mediante factura. • Por transferencias bancarias. 		<ul style="list-style-type: none"> • Pago con desembolso o transferencia. • Traslado de cuenta corriente. • Cancelación a proveedores. • Notas de débito.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar conciliación bancaria periódicas. • Autorización de transferencias. • Verificar los cheques recibidos se encuentre correctamente. • Verificar autorización de los desembolsos. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 7 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria		
REFERENCIA		
Estado de flujo de efectivo		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 39 Cuentas y Documentos por Cobrar

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	1.01.02.01
	CUENTA	Cuentas y Documentos por Cobrar
	NATURALEZA	Activo
SUBCUENTA	1.01.02.01 Clientes 1.01.02.02 Empleados 1.01.02.04 (-) Provisión de cuentas incobrables	
Descripción: Obligaciones contraídas con terceros a favor de la microempresa.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por concepto de anticipo a trabajadores. • Otorga crédito a clientes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Cobro a clientes de crédito. • Baja de cuentas incobrables. • Abono a cartera del cliente.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Previa autorización para realizar crédito al cliente por servicios. • Llevar un control de documentos y cuentas a cobrar con su respectiva fecha y valor. • Realizar una verificación de los créditos otorgado a clientes. • Mantener custodia en la documentación que respalde la cartera de cobro. • Realizar informes de obligaciones a cobrar. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 7		
REFERENCIA		
Instrumentos Financieros Básicos		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 40 *Inventario*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	1.01.03
	CUENTA	Inventario
	NATURALEZA	Activo
SUBCUENTA	1.01.03.01 Inventario de mercadería 1.01.03.02 Inventario Repuestos	
Descripción: Existencia de mercadería disponible para su venta en la microempresa.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Compra de repuesto. • Devolución de la compra de repuesto por el cliente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Venta de repuestos. • Cambio de repuestos a proveedores.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Asignar un responsable para el manejo del inventario. • Realizar la respectiva verificación de la mercadería existente en físico y en el sistema contable de manera semanal. • Control de entrada y salida de mercadería. • Presentar informe movimientos de la mercadería existente. • Entrega de mercadería previa autorización. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 13		
REFERENCIA		
Instrumentos Financieros Básicos		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 41 *Servicios y Pagos Anticipados*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	1.01.04
	CUENTA	Servicios y Pagos Anticipados
	NATURALEZA	Activo
SUBCUENTA	1.01.04.01 Anticipo Sueldo 1.01.04.02 Anticipo a Proveedores 1.01.04.03 Otros Anticipos entregados	
Descripción: Se realiza el pago con anticipación por servicios o bienes que van a ser recibidos.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de póliza. • Pago a proveedores con anticipación de bienes o servicios a recibir a futuro. 		<ul style="list-style-type: none"> • Devengado de póliza. • Recibir bienes o servicios pagados con anticipación.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • El pago debe realizarse previa la autorización del gerente. • Debe estar acompañada por carta de fianza y comprobante de pago respectivo. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 11		
REFERENCIA		
Instrumentos Financieros Básicos		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 42 *Activos por Impuestos Corrientes*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	1.01.05
	CUENTA	Activos por Impuestos Corrientes
	NATURALEZA	Activo
SUBCUENTA	1.01.05.01 Crédito tributario a favor de la empresa (IVA) 1.01.05.02 12% IVA en compras 1.01.05.03 Retención de IVA clientes.	
Descripción: Registro de crédito tributario por concepto de IVA e impuesto al valor agregado e impuesto a la renta como anticipos pagados del año declarado.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Retención de venta. • Realiza una compra. 		<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación de impuesto a la renta. • Por declaración de impuesto.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar fechas de las facturas al momento de declarar. • Realizar declaraciones en fechas establecidas. • Debe incluir la especificación del IVA si va incluido al precio. • Llevar un control de documentos de las declaraciones. • Mantener disponibles las actualizaciones tributarias vigentes IVA. • Verificar la existencia de crédito tributario. 		
NORMATIVA		
NIC 12		
REFERENCIA		
Impuesto sobre las Ganancias		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Fuente: Normas Internacionales de Contabilidad

Tabla 43 *Propiedad, Planta y Equipo*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	1.02.01
	CUENTA	Propiedad, Planta y Equipo
	NATURALEZA	Activo
SUBCUENTA	1.02.01.01 Terreno 1.02.01.02 Edificio 1.02.01.03 Vehículo 1.02.01.04 Muebles y Enceres 1.02.01.05 Equipo de Oficina 1.02.01.06 Equipo de computación 1.02.01.07 Equipos de Taller	
Descripción: Registro de los bienes muebles e inmuebles que hacen referencia a la actividad que desarrolla la microempresa.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Valor de adquisición de bienes. • Compra de Activos Fijos. • Donaciones. • Revalorización del bien. 		<ul style="list-style-type: none"> • Venta de Activos Fijos. • Pérdida de Activos Fijos. • Baja de Activos Fijos.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Documento que respalde el valor real de la adquisición de los bienes. • Verificar de forma física todos los bienes. • Realizar la asignación numérica para cada bien. • Realizar el registro correcto de los bienes. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 17		
REFERENCIA		
Propiedad Planta y Equipo		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 44 Depreciación Acumulada Propiedad, Planta y Equipo

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	1.02.01
	CUENTA	Depreciación Acumulada Propiedad, Planta y Equipo
	NATURALEZA	Activo
SUBCUENTA	1.02.01.01 (-) Depreciación Acumulada Terreno 1.02.01.02 (-) Depreciación Acumulada Edificio 1.02.01.03 (-) Depreciación Acumulada Vehículo 1.02.01.04 (-) Depreciación Acumulada Muebles y Enceres 1.02.01.05 (-) Depreciación Acumulada Equipo de Oficina 1.02.01.06 (-) Depreciación Acumulada Equipo de computación 1.02.01.07 (-) Depreciación Acumulada Equipos de Taller	
Descripción: Registro de los bienes muebles e inmuebles que presentan reducción o disminución en el valor, como resultado de un desgaste o utilización.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> Baja o venta de activo fijo. 		<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje calculado de depreciación acumulada por desgaste.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la revisión y ajuste de la vida útil de la propiedad, planta y equipo, así mismo el método la depreciación. Cálculo de depreciación mediante el método de línea recta. Aplicar los porcentajes establecidos de acuerdo con lo que menciona la ley de régimen tributario interno. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 17		
REFERENCIA		
Propiedad Planta y Equipo		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: NIIF para PYMES


PASIVOS	
DEBE	HABER
Sale	Ingresa
Disminuye	Aumenta
Saldo Crédito	

Tabla 45 Cuentas y Documentos por Pagar

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	2.01.03
	CUENTA	Cuentas y Documentos por Pagar
	NATURALEZA	Pasivo
SUBCUENTA	2.01.03.01 Proveedores 2.01.03.01 Empleados	
Descripción: Registro de valores pendientes de pago a proveedores y empleados con un vencimiento no mayor a un año.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pago total o parcial de los valores pendientes de pago. • Pago de proveedores. • Pago a empleados de valores pendientes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de bienes y servicios mediante crédito. • Deudas con empleados. • Deuda pendiente con proveedores.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un control para el plazo en el vencimiento de pago. • Verificar las cuentas y documentos de pago para no acumular créditos. • Realizar un informe mensual de valores pendientes. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 11		
REFERENCIA		
Instrumentos Financieros Básicos		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Fuente: NIIF para PYMES

Tabla 46 *Obligaciones con Instituciones Financieras*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	2.01.04
	CUENTA	Obligaciones con Instituciones Financieras
	NATURALEZA	Pasivo
SUBCUENTA	2.01.04.01 Préstamos Bancarios	
Descripción: Presenta valore pendientes con instituciones bancarias contraídas por crédito.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pago total o parcial de obligación con instituciones financieras. 		<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo otorgado por instituciones financieras.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la tabla de amortización del crédito otorgado por la institución financiera. • Verificar y archivar la documentación que respalde el crédito. • Realizar los pagos correspondientes a las fechas establecidas para evitar que se aplique el interés de mora. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 25		
REFERENCIA		
Estado de Situación Financiera		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: NIIF para PYMES


Tabla 47 Otras Obligaciones Corrientes

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	2.01.05
	CUENTA	Otras Obligaciones Corrientes
	NATURALEZA	Pasivo
SUBCUENTA	2.01.05.01 Con la administración Tributaria 2.01.05.02 Impuesto a la renta por pagar del ejercicio 2.01.05.03 Con el IESS 2.01.05.04 Por beneficios de ley a empleados 2.01.05.05 Participación trabajadores por pagar del ejercicio	
Descripción: Registro de obligaciones por impuestos, tasas, contribuciones que debe cumplir la microempresa como lo establece la ley.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Declaración del IVA. • Pago de beneficios de ley. • Pago de impuesto a la renta. 		<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones con el IESS. • Retención de aportes a empleados. • Retención al IVA.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar un respaldo de las declaraciones tributarias. • Verificar que los pagos sean realizados a la fecha establecida para evitar sanciones por atraso. • Analizar los cálculos de las obligaciones sean los correctos. 		
NORMATIVA		
Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno

PATRIMONIO	
DEBE	HABER
Sale	Ingresa
Disminuye	Aumenta
Saldo Crédito	

Tabla 48 *Capital*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	3.01
	CUENTA	Capital
	NATURALEZA	Patrimonio
Descripción: Representa el valor inicial con el que la microempresa comenzó la actividad.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Retiro o pérdida del capital. • Liquidación de la microempresa. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ganancias de ejercicio. • Capital pagado.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un control de los saldos de registros contables. • El capital representara una garantía para cumplir con las obligaciones a terceros. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 22		
REFERENCIA		
Pasivo y Patrimonio		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: NIIF para PYMES


Tabla 49 *Resultado del Ejercicio*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	3.07
	CUENTA	Resultado del Ejercicio
	NATURALEZA	Patrimonio
SUBCUENTA	3.07.01 Ganancia neta del período 3.07.02 (-) Pérdida neta del período	
Descripción: REGISTRA		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Por pérdida en el ejercicio económico. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por ganancia en el ejercicio económico.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar periódicamente la pérdida y ganancia que está surgiendo. 		
NORMATIVA		
NIIF PARA PYMES sección 4		
REFERENCIA		
Estada de Situación Financiera		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: NIIF para PYMES

INGRESO	
DEBE	HABER
Sale	Ingresa
Disminuye	Aumenta
Saldo Crédito	

Tabla 50 Ingreso

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	4.01
	CUENTA	Ingresos de Actividades Ordinarias
	NATURALEZA	Ingresos
SUBCUENTA	4.01.01 Prestación de servicios 4.01.02 Ingreso de repuestos	
Descripción: Representa la prestación de servicios en actividades propias de la microempresa.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Cierre de ejercicio. • Devolución de repuesto. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por Venta de repuesto. • Por prestación de servicios.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los ingresos por prestación de servicios. • Verificar el stock de repuestos con el registro en ventas. 		
NORMATIVA		
NIC 18		
REFERENCIA		
Ingresos Ordinarios		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Normas Internacionales de Contabilidad

GASTOS	
DEBE	HABER
Ingresa	Sale
Aumenta	Disminuye
Saldo Debito	

Tabla 51 *Gastos Administrativos*


“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO 5.02.01
	CUENTA Gastos Administrativos
	NATURALEZA Costos y Gastos
SUBCUENTA	5.02.01.01 Sueldos, salarios y demás remuneraciones 5.02.01.02 Aporte a la seguridad social (incluido fondo de reserva) 5.02.01.03 Beneficios sociales e indemnizaciones 5.02.01.04 Gastos planes de beneficios a empleados 5.02.01.05 Honorarios, comisiones y dieta a personal natural 5.02.01.12 Combustible
Descripción: Representa el pago por conceptos de sueldos y beneficios relacionados a las actividades administrativas.	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación de las obligaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por cierre del ejercicio.
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Control de pagos en gastos administrativos. • Cálculo correcto para el pago de conceptos varios. 	
NORMATIVA	
Ley del IESS Código de Trabajo	
Elaborado por:	Revisado por:
Autorizado por:	

Tabla 52 *Gastos Financieros*

	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”	
	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
	CÓDIGO	5.02.03
	CUENTA	Gastos Financieros
	NATURALEZA	Costos y Gastos
SUBCUENTA	5.02.03.01 Interés Bancario	
Descripción: Registro de valores por entidades financieras a la empresa por concepto de créditos bancarios.		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Valor generado de comisión o interés. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por cancelación de cierre del ejercicio
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un control en los valores de comprobantes de pago por concepto de gastos financieros. • Revisión de las tablas de amortización. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

4.15 FORMATOS PROPUESTOS

4.15.1 Inventarios

El manejo de inventario permite la descripción de todos los productos existentes en bodega, con el propósito de verificar con anticipación si se debe realizar reposición de productos que permitan lograr una eficiencia en los servicios que realiza la microempresa.

4.15.1.1 Orden de Entrada

Tabla 53 *Control de Inventarios Entradas*


		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”			
		CONTROL DE INVENTARIOS			
				ENTRADAS	
FECHA				MES:	
RESPONSABLE				Del.....	
				Al	
FECHA	HORA	PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	PROVEEDOR
OBSERVACIÓN:					
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:	

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

4.15.1.2 Orden de Salidas

Tabla 54 *Control de Inventarios Salidas*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”			
		CONTROL DE INVENTARIOS			
				SALIDAS	
FECHA				MES:	
RESPONSABLE				Del.....	
				Al	
FECHA	HORA	PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	PROVEEDOR
OBSERVACIÓN:					
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:	


Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

4.15.1.3 Orden de Compras

Sirve para detallar los productos que se requiere adquirir al proveedor para tener abastecido el área de bodega y permita realizar el desarrollo de actividades evitando contratiempos.

Tabla 55 Orden de Compras

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”		
		ÓRDEN DE COMPRAS		
Nro. DE ÓRDEN DE COMPRA:		MES:		
RESPONSABLE		Del.....		
FECHA		Al		
DESCRIPCIÓN				
CANTIDAD	PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL	PROVEEDOR
OBSERVACIÓN:				
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:


Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

4.16 PROCESO CONTABLE

El proceso contable permite el reconocimiento y registro de las operaciones que lleva a cabo la microempresa a lo largo del ejercicio económico, tiene la finalidad de presentar datos de la realidad económica mediante la elaboración de los estados financieros.

4.16.1 Ejercicio Contable Práctico

		<p align="center"> “CENTRO AUTOMOTRIZ K10” ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL AL 31 DE MAYO DE 2020 DIRECCIÓN: Calle Eugenio Espejo intersección Carlos Proaño TELF.: (06)2585440 </p>	
1	ACTIVO		25.951,99
1.1	ACTIVO CORRIENTE	7.167,82	
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	2.480,00	
1.1.1.01	CAJA	80,00	
1.1.1.02	BANCOS	2.400,00	
1.1.2	ACTIVOS FINANCIEROS	850,00	
1.1.2.06	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	850,00	
1.1.03	INVENTARIOS	3.837,82	
1.1.3.03	INVENTARIO DE ÚTILES DE ESCRITORIO	60,00	
1.1.3.04	INVENTARIO DE MERCADERÍA REPUESTOS	661,70	
1.1.3.05	INVENTARIO DE MERCADERÍA HERRAMIENTAS	2.346,12	
1.1.3.06	INVENTARIOS SUMINISTROS VEHICULARES	770,00	
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE		18.784,17
1.2.1	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	18.784,17	
1.2.1.05	MUEBLES Y ENSERES	1.000,00	
1.2.1.06	MAQUINARIA Y EQUIPO	15.000,00	
1.2.1.08	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	3.000,00	
1.2.1.12	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	(215,83)	
2	PASIVO		7.951,99
2.1	PASIVO CORRIENTE	7.951,99	
2.1.3	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	951,99	
2.1.3.01	CUENTAS POR PAGAR	951,99	
2.1.4	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	7.000,00	
2.1.4.01	CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS	7.000,00	
3	PATRIMONIO NETO		18.000,00
3.1	CAPITAL	18.000,00	
3.1.1	CAPITAL	18.000,00	
	TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO		25.951,99
Sr. Ayala Homero (f). PROPIETARIO		Sr. Zaira Chavez (f). CONTADOR	



**“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”
LIBRO DIARIO
AL 31 DE MAYO DE 2020
DIRECCIÓN: Calle Eugenio Espejo intersección
Carlos Proaño
TELF.: (06)2585440**

FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
	-1-			
1/5/20	CAJA		80,00	
	BANCOS		2.400,00	
	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES		850,00	
	INVENTARIO DE ÚTILES DE ESCRITORIO		60,00	
	INVENTARIO DE MERCADERÍA REPUESTOS		661,00	
	INVENTARIO DE MERCADERÍA HERRAMIENTAS		2.346,12	
	INVENTARIOS SUMINISTROS VEHICULARES		770,00	
	MUEBLES Y ENSERES		1.000,00	
	MAQUINARIA Y EQUIPO		15.000,00	
	EQUIPO DE COMPUTACIÓN		3.000,00	
	(-)DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		(215,83)	
	CUENTAS POR PAGAR			951,99
	CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS			7.000,00
	CAPITAL			18.000,00
	V/R ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INICIAL			
	-2-			
1/5/20	CAJA		141,66	
	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES			141,66
	SR. DAVID FLORES	141,66		
	V/R COBRO DE CUENTAS CLIENTES			
	-3-			
1/5/20	COMPRA MERCADERÍA		890,00	
	IVA COMPRAS		106,80	
	BANCOS			996,80
	V/R COMPRA DE MERCADEÍA SEGÚN FACTURA 001-001-347			
	-4-			
8/5/20	CAJA		8.689,52	
	VENTA			8.689,52
	MANTENIMIENTO A	4.016,26		
	MANTENIMIENTO B	1.767,76		
	MANTENIMIENTO C	2.905,50		
	V/R VENTA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR SEGÚN FACTURA 001-001-245			
	-5-			
8/5/20	COSTO DE VENTA		3180,00	

	INVENTARIO DE MERCADERIA		3180,00
	MANTENIMIENTO A	1.490,00	
	MANTENIMIENTO B	720,00	
	MANTENIMIENTO C	970,00	
	V/R COSTO DE VENTA MANTENIMIENTO		
	-6-		
8/5/20	BANCOS	8.689,52	
	CAJA		8.689,52
	V/R DEPÓSITO A CUENTA DE BANCO GUAYAQUIL		
	-7-		
15/5/20	CAJA	141,66	
	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES		141,66
	V/R COBRO DE CUENTAS A CLIENTES DE FACTURA 001-001-245		
	-8-		
30/5/20	GASTOS SERVICIOS BÁSICOS	63,00	
	LUZ	20,00	
	AGUA	15,00	
	INTERNET	28,00	
	IVA EN COMPRAS		3,36
	BANCOS		66,36
	V/R PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS DEL MES DE MAYO		
	-9-		
30/5/20	CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS	181,00	
	INTERESES FINANCIEROS	28,96	
	BANCOS		209,96
	V/R PAGO DE CUOTA MENSUAL CRÉDITO		
	-10-		
30/5/20	GASTO ARRIENDO	200,00	
	IVA EN COMPRAS	24,00	16,00
	RET FUENTE 8% RENTA		208,00
	BANCOS		
	V/R PAGO DE ARRIENDO MES DE MAYO		
	-11-		
30/5/20	SUELDOS, SALARIOS	2.497,84	
	GASTO APOORTE IESS PATRONAL 11,15%	278,51	
	ANTICIPO DE SUELDOS		110,00
	APORTE INDIVIDUAL IESS POR PAGAR		272,16
	APORTE PATRONAL IESS POR PAGAR		278,51
	BANCOS		2.115,68
	V/R PAGO DE SUELDOS A EMPLEADOS		
	-12-		
30/5/20	APORTE INDIVIDUAL IESS POR PAGAR	272,16	
	APORTE PATRONAL IESS POR PAGAR	278,51	
	BANCOS		550,67
	V/R PAGO DE IESS		

-13-			
	SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y REPUESTOS		60,00
	INVENTARIOS DE ÚTILES DE ESCRITORIO		60,00
	V/R CONSUMO MENSUAL DE ÚTILES DE ESCRITORIO		
	A01		
31/5/20	DEPRECIACIÓN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	215,83	
	(-) DEPRECIACIÓN ACUM. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		215,83
	V/R DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS		
	A02		
31/5/20	ANTICIPO SUELDOS	110,00	
	BANCOS		110,00
	V/ PAGOS ANTICIPOS EMPLEADOS		
	TOTAL	51.572,65	51.572,65



“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”
LIBRO MAYOR
AL 30 DE MAYO DE 2020
DIRECCIÓN: Calle Eugenio Espejo intersección
Carlos Proaño
TELF.: (06)2585440

CAJA		BANCOS	
80,00	8.689,52	2.400,00	66,36
141,66		8.689,52	209,96
8.689,52			208,00
141,66			2.115,68
			550,67
			110,00
			996,80
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
9.052,84	8.689,52	11.089,52	4.257,47
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
363,32		6.832,05	
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES		INVENTARIO DE ÚTILES DE ESCRITORIO	
850,00	141,66	60,00	60,00
	141,66		
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
850,00	283,32	60,00	60,00
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
566,68			
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
INVENTARIO MERCADERÍA HERRAMIENTAS		INVENTARIO DE MERCADERÍA REPUESTOS	
2.346,12		661,70	
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
2.346,12	-	661,70	-
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
INVENTARIO DE SUMINISTROS VEHICULARES		MUEBLES Y ENSERES	
770,00		1.000,00	
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
770,00	-	1.000,00	-
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
MAQUINARIA Y EQUIPO		EQUIPO DE COMPUTACIÓN	
15.000,00		3.000,00	
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
15.000,00	-	3.000,00	-
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>

<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">(215,83)</td> <td style="text-align: center;">(215,83)</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(215,83)</td> <td style="text-align: center;">(215,83)</td> </tr> </tbody> </table>	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		(215,83)	(215,83)	<hr/>		(215,83)	(215,83)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">CUENTAS POR PAGAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">951,99</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">951,99</td> </tr> </tbody> </table>	CUENTAS POR PAGAR			951,99	<hr/>		-	951,99
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO																	
(215,83)	(215,83)																
<hr/>																	
(215,83)	(215,83)																
CUENTAS POR PAGAR																	
	951,99																
<hr/>																	
-	951,99																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">181,00</td> <td style="text-align: center;">7.000,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">181,00</td> <td style="text-align: center;">7.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS		181,00	7.000,00	<hr/>		181,00	7.000,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">CAPITAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">18.000,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">18.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	CAPITAL			18.000,00	<hr/>		-	18.000,00
CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS																	
181,00	7.000,00																
<hr/>																	
181,00	7.000,00																
CAPITAL																	
	18.000,00																
<hr/>																	
-	18.000,00																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">COMPRAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">890,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">890,00</td> <td style="text-align: center;">6.339,52</td> </tr> </tbody> </table>	COMPRAS		890,00		<hr/>		890,00	6.339,52	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">SUELDOS, SALARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2.497,84</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.497,84</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </tbody> </table>	SUELDOS, SALARIOS		2.497,84		<hr/>		2.497,84	-
COMPRAS																	
890,00																	
<hr/>																	
890,00	6.339,52																
SUELDOS, SALARIOS																	
2.497,84																	
<hr/>																	
2.497,84	-																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">VENTAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">8.689,52</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">8.689,52</td> </tr> </tbody> </table>	VENTAS			8.689,52	<hr/>		-	8.689,52	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">COSTO DE VENTAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">3.180,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.180,00</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </tbody> </table>	COSTO DE VENTAS		3.180,00		<hr/>		3.180,00	-
VENTAS																	
	8.689,52																
<hr/>																	
-	8.689,52																
COSTO DE VENTAS																	
3.180,00																	
<hr/>																	
3.180,00	-																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">INVENTARIO DE MERCADERÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">3.180,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">3.180,00</td> </tr> </tbody> </table>	INVENTARIO DE MERCADERÍA			3.180,00	<hr/>			3.180,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">GASTOS SERVICIOS BÁSICOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">63,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">63,00</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </tbody> </table>	GASTOS SERVICIOS BÁSICOS		63,00		<hr/>		63,00	-
INVENTARIO DE MERCADERÍA																	
	3.180,00																
<hr/>																	
	3.180,00																
GASTOS SERVICIOS BÁSICOS																	
63,00																	
<hr/>																	
63,00	-																
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">INTERESES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">28,96</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">28,96</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </tbody> </table>	INTERESES		28,96		<hr/>		28,96	-	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #00a68f; color: white;">GASTO ARRIENDO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">200,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">200,00</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </tbody> </table>	GASTO ARRIENDO		200,00		<hr/>		200,00	-
INTERESES																	
28,96																	
<hr/>																	
28,96	-																
GASTO ARRIENDO																	
200,00																	
<hr/>																	
200,00	-																

<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008080; color: white;">RET FUENTE 8% RENTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">16,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: right;">16,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> </tbody> </table>	RET FUENTE 8% RENTA			16,00	<hr/>		-	16,00	<hr/>		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008080; color: white;">GASTO APOORTE IESS PATRONAL 11,15%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">278,51</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">278,51</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> </tbody> </table>	GASTO APOORTE IESS PATRONAL 11,15%		278,51		<hr/>		278,51	-	<hr/>					
RET FUENTE 8% RENTA																									
	16,00																								
<hr/>																									
-	16,00																								
<hr/>																									
GASTO APOORTE IESS PATRONAL 11,15%																									
278,51																									
<hr/>																									
278,51	-																								
<hr/>																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008080; color: white;">ANTICIPO SUELDOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">110,00</td> <td style="text-align: right;">110,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">110,00</td> <td style="text-align: right;">110,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> </tbody> </table>	ANTICIPO SUELDOS		110,00	110,00	<hr/>		110,00	110,00	<hr/>		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008080; color: white;">APOORTE INDIVIDUAL IESS POR PAGAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">272,16</td> <td style="text-align: right;">272,16</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">272,16</td> <td style="text-align: right;">272,16</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> </tbody> </table>	APOORTE INDIVIDUAL IESS POR PAGAR		272,16	272,16	<hr/>		272,16	272,16	<hr/>					
ANTICIPO SUELDOS																									
110,00	110,00																								
<hr/>																									
110,00	110,00																								
<hr/>																									
APOORTE INDIVIDUAL IESS POR PAGAR																									
272,16	272,16																								
<hr/>																									
272,16	272,16																								
<hr/>																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008080; color: white;">APOORTE PATRONAL IESS POR PAGAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">278,51</td> <td style="text-align: right;">278,51</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">278,51</td> <td style="text-align: right;">278,51</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> </tbody> </table>	APOORTE PATRONAL IESS POR PAGAR		278,51	278,51	<hr/>		278,51	278,51	<hr/>		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008080; color: white;">SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y REPUESTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">60,00</td> <td style="text-align: right;">60,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">60,00</td> <td style="text-align: right;">60,00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> </tbody> </table>	SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y REPUESTOS		60,00	60,00	<hr/>		60,00	60,00	<hr/>					
APOORTE PATRONAL IESS POR PAGAR																									
278,51	278,51																								
<hr/>																									
278,51	278,51																								
<hr/>																									
SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y REPUESTOS																									
60,00	60,00																								
<hr/>																									
60,00	60,00																								
<hr/>																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008080; color: white;">(-) DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">(215,83)</td> <td style="text-align: right;">(215,83)</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">(215,83)</td> <td style="text-align: right;">(215,83)</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> </tbody> </table>	(-) DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		(215,83)	(215,83)	<hr/>		(215,83)	(215,83)	<hr/>		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #008080; color: white;">IVA EN COMPRAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">106,80</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">3,36</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">24,00</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">1134,16</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><hr/></td> </tr> </tbody> </table>	IVA EN COMPRAS		106,80		3,36		24,00		<hr/>		1134,16	-	<hr/>	
(-) DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO																									
(215,83)	(215,83)																								
<hr/>																									
(215,83)	(215,83)																								
<hr/>																									
IVA EN COMPRAS																									
106,80																									
3,36																									
24,00																									
<hr/>																									
1134,16	-																								
<hr/>																									



**“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”
BALANCE DE COMPROBACIÓN
AL 31 DE MAYO DE 2020**

**DIRECCIÓN: Calle Eugenio Espejo intersección Carlos Proaño
TELF.: (06)2585440**

DETALLE	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
CAJA	9.052,84	8.689,52	363,32	-
BANCOS	11.089,52	4.282,45	6.807,07	-
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	850,00	283,32	566,68	-
INVENTARIOS DE UTILES DE ESCRITORIO	60,00	60,00	-	-
INVENTARIOS DE MERCADERÍA HERRAMIENTAS	2.346,12	-	2.346,12	-
INVENTARIOS DE MERCADERÍA REPUESTOS	661,00	-	661,00	-
INVENTARIOS DE SUMINISTRO VEHICULARES	770,00	-	770,00	-
INVENTARIOS DE MERCADERÍA	-	3.180,00	-	3.180,00
MUEBLES Y ENSERES	1.000,00	-	1.000,00	-
MAQUINARIA Y EQUIPO	15.000,00	-	15.000,00	-
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	3.000,00	-	3.000,00	-
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	(215,83)	-	(215,83)	-
SUELDOS, SALARIOS	2.497,84	-	2.497,84	-
APORTE INDIVIDUAL IESS POR PAGAR 9,45%	272,16	272,16	-	-
GASTO APORTE IESS PATRONAL 11,15%	278,51	-	278,51	-
APORTE PATRONAL IESS POR PAGAR	278,51	278,51	-	-
CUENTAS POR PAGAR	-	951,99	-	951,99
CAPITAL	-	18.000,00	-	18.000,00
COMPRAS	890,00	-	890,00	-
IVA EN COMPRAS	134,16	-	134,16	-
SUMINISTROS, MATERIALES,HERRAMIENTAS Y REPUESTOS	60,00	-	60,00	-
ANTICIPO SUELDOS	110,00	-	110,00	-

DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	(215,83)	-	(215,83)			
VENTAS	-	8.689,52	-	8.689,52		
COSTO DE VENTAS	3.180,00	-	3.180,00	-		
GASTOS SERVICIOS BÁSICOS	63,00	-	63,00	-		
CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS	181,00	7.000,00	-	6.819,00		
INTERESES FINANCIEROS	28,96	-	28,96	-		
GASTO ARRIENDO	200,00	-	200,00			
RETENCIÓN FUENTE 8% RENTA	-	16,00	-	16,00		
TOTAL	51,572,65	51,572,65	37.656,51	37.656,51		
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> Sr. Ayala Homero (f). PROPIETARIO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> Sr. Zaira Chavez (f). CONTADOR </td> </tr> </table>					Sr. Ayala Homero (f). PROPIETARIO	Sr. Zaira Chavez (f). CONTADOR
Sr. Ayala Homero (f). PROPIETARIO	Sr. Zaira Chavez (f). CONTADOR					



“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE MAYO DE 2020
DIRECCIÓN: Calle Eugenio Espejo intersección Carlos
Proaño
TELF.: (06)2585440

ACTIVO		29.860,38
ACTIVO CORRIENTE	11.076,21	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	7.195,37	
CAJA	363,32	
BANCOS	6.832,05	
ACTIVOS FINANCIEROS	566,68	
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	566,68	
INVENTARIOS	2.171,48	
INVENTARIOS DE UTILES DE OFICINA	3.180,00	
IMPUESTOS	134,16	
IVA COMPRAS	134,16	
ACTIVO NO CORRIENTE	18.784,17	
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	18.784,17	
MUEBLES Y ENSERES	1.000,00	
MAQUINARIA Y EQUIPO	15.000,00	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	3.000,00	
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	(215,83)	
PASIVO		7.786,99
PASIVO CORRIENTE	7.786,99	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	951,99	
CUENTAS POR PAGAR	951,99	
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	6.819,00	
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	16,00	
RETENCIÓN FUENTE 8%	16,00	
PATRIMONIO NETO		20.410,17
CAPITAL	18.000,00	
CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	18.000,00	
RESULTADOS DEL EJERCICIO	2.410,17	
GANANCIA NETA DEL PERÍODO	2.410,17	
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO		28.197,16

Sr. Ayala Homero
(f). PROPIETARIO

Sr. Zaira Chavez
(f). CONTADOR



**“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE MAYO DE 2020
DIRECCIÓN: Calle Eugenio Espejo intersección
Carlos Proaño
TELF.: (06)2585440**

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		8.689,52
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	8.689,52	
GANANCIA BRUTA	8.689,52	
COSTOS DE VENTA Y PRODUCCIÓN		3.180,00
COSTOS DE VENTA	3.180,00	
GASTO		3.922,94
GASTOS ADMINISTRATIVOS	3.682,48	
SUELDOS, SALARIOS	2.497,84	
GASTO APORTE IESS PATRONAL	278,51	
SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y REPUESTOS	60,00	
GASTO SERVICIOS BÁSICOS	63,00	
GASTO ARRIENDO	200,00	
DEPECIACIÓN	215,83	
DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	215,83	
GASTOS FINANCIEROS	28,96	
INTERESES FINANCIEROS	28,96	
GANANCIA(PÉRDIDA) ANTES DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES E IMPUESTOS A LA RENTA DE OPERACIONES		2.410,17

Sr. Ayala Homero
(f). PROPIETARIO

Sr. Zaira Chavez
(f). CONTADOR



**“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
DEL 01 AL 31 DE MAYO DE 2020
DIRECCIÓN: Calle Eugenio Espejo intersección
Carlos Proaño
TELF.: (06)2585440**

FLUJO DE CAJA INICIAL	2.480,00
<u>ACTIVIDAD DE OPERACIÓN</u>	
DOCUMENTO Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	566,68
GANANCIA NETA DEL PERÍODO	2.410,17
INVENTARIOS DE MERCADERÍA	3.180,00
IVA COMPRAS	134,16
(-)DEPECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	215,83
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	6.506,84
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
MUEBLES Y ENSERES	-
MAQUINARIA Y EQUIPO	-
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	-
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-
ACTIVIDAD DE FINANCIAMIENTO	
CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS	6.819,00
CAPITAL	18.000,00
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDAD DE FINANCIAMIENTO	24.819,00
FLUJO DE EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO	33.805,84
SALDO EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES	7.195,37

Sr. Ayala Homero
(f). PROPIETARIO

Sr. Zaira Chavez
(f). CONTADOR

4.16.1 NOTAS ACLARATORIAS

Las notas aclaratorias de los estados financieros es la expresión sobre algún hecho ocurrido en movimientos de las cuentas contables. Además, cada estado financiero debe estar acompañada de las notas aclaratorias para mayor comprensión de los usuarios.

CENTRO AUTOMOTRIZ K10

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

NOTA 1

IDENTIFICACIÓN DE LA MICROEMPRESA Y ACTIVIDAD ECONÓMICA

La microempresa denominada Centro Automotriz K10, Constituida el 27 de julio del año 2016. Centro Automotriz K10 desempeña la actividad de mantenimiento y reparación de automotores. Se encuentra ubicado en la ciudad Ibarra, provincia de Imbabura, en la calle Eugenio Espejo intersección Carlos Proaño.

Actualmente el Centro Automotriz K10 tiene un total de 7 trabajadores quienes laboran en la microempresa.

NOTA 2

POLÍTICAS CONTABLES

Las políticas contables aplicadas en la microempresa para la elaboración y presentación de los estados financieros se indican:


Los estados financieros se han realizado mediante la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), para presentar una información clara y de excelencia para el usuario.

Los estados financieros deben ser presentados al final de cada periodo contable y su valor será analizado y firmado por la gerencia.

4.17 INDICADORES FINANCIERAS

Los indicadores financieros permiten la obtención de resultados mediante la aplicación de fórmulas para calcular porcentajes de la situación de la microempresa.


Tabla 56 *Indicador de Liquidez*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” INDICADOR DE LIQUIDEZ	
DESCRIPCIÓN			
El indicador de liquidez permite medir la capacidad que la microempresa tiene para cubrir sus obligaciones con un enfoque a corto plazo.			
INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN	
Razón Corriente	$\frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$	Si se obtiene un resultado 1 a 2 se considera que la microempresa posee liquidez y cumplirá sus obligaciones a corto plazo.	
Razón corriente	$\frac{11.076,21}{7.786,99}$ <p style="text-align: center;">=1,42</p>	La razón corriente nos permite conocer que la microempresa se encuentra en un rango mayor que 1 puesto que significa que el activo de nuestra empresa es mayor al pasivo, lo que demuestra tener un activo circulante positivo para afrontar los pagos sin problema.	

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

Tabla 57 *Indicador de Prueba Ácida*


		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” INDICADOR DE PRUEBA ÁCIDA	
DESCRIPCIÓN			
El indicador de prueba ácida permite evaluar la cantidad de dinero con que cuenta la microempresa para cubrir de forma inmediata los pagos.			
INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN	
Prueba Ácida	$\frac{\textit{Activo Corriente} - \textit{Inventarios}}{\textit{Pasivo Corriente}}$	Si se obtiene un resultado igual a 1 se considera que la microempresa cumplirá sus obligaciones a corto plazo.	

Prueba Ácida	$\frac{11.076,21 - 3.180,00}{7.786,99}$ <p style="text-align: center;">=1,01</p>	La prueba ácida da como resultado un número superior a 1 lo que demuestra que tiene una liquidez suficiente para cumplir sus obligaciones a corto plazo.
--------------	---	--

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Tabla 58 Indicador de Rotación del Inventario


	“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” INDICADOR DE RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	
DESCRIPCIÓN		
El indicador de razón de endeudamiento mide el porcentaje de una deuda a terceros que se puede utilizar para recapitalizar la microempresa.		
INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN
Razón de Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$	Permite conocer el porcentaje de endeudamiento que tiene la empresa con acreedores externos.
Razón de Endeudamiento	$\frac{7.786,99}{29.860,38}$ <p style="text-align: center;">= 0,26 %</p>	El Centro Automotriz K10 tiene un pasivo total que equivale al 0,26% lo que permite medir la participación de los acreedores dentro de la microempresa.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

4.18 FORMATO DE INGRESO Y EGRESO


Tabla 59 *Ingresos y Egresos*

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” REGISTRO DE INGRESO Y EGRESO				
FECHA	N. COMPROBANTE	CONCEPTO	SUBTOTAL	SUBTOTAL	IVA 12%	TOTAL
TOTAL						

Fuente: Servicio de Rentas Internas

4.19 FICHA DE CONTROL DE ASISTENCIA

Tabla 60 *Ficha de Control de Asistencia*


			“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” FICHA DE CONTROL DE ASISTENCIA						
NOMBRE					CÉDULA				
CARGO					MES				
FECHA	HORA DE INGRESO	FIRMA	SALIDA ALMUERZO		ENTRADA ALMUERZO		HORA DE SALIDA	FIRMA	OBSERVACIÓN
			HORA	FIRMA	HORA	FIRMA			
Elaborado por:			Revisado por:				Autorizado por:		

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

4.20 FICHA DE CONTROL DE HERRAMIENTAS

Tabla 61 *Ficha de Control de herramientas*

			<p>“CENTRO AUTOMOTRIZ K10”</p> <p>FICHA DE CONTROL DE HERRAMIENTAS</p>				
FECHA	HORA	DETALLE	RECIBE	FIRMA	ENTREGA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Elaborado por:			Revisado por:			Autorizado por:	

Fuente: *Investigación propia*

Elaborado por: *La autora*

CAPÍTULO IV

VALIDACIÓN

5.1 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo muestra la evaluación de los diferentes aspectos desarrollados en la propuesta para el Centro Automotriz K10, que contribuya a mejoras en el desarrollo y crecimiento de la microempresa.

5.2 OBJETIVO GENERAL

- Realizar la validación de los temas planteados en la propuesta del proyecto, mediante una evaluación realizada por parte de los docentes técnicos, la tutora y el propietario del Centro Automotriz K10.

5.3 MÉTODO DE VERIFICACIÓN

Para la verificación se ha diseñado una matriz que cuenta con variables e indicadores que califican la factibilidad de la propuesta establecida en este manual para el Centro Automotriz K10, que será presentada al propietario para su respectiva calificación.

5.4 MÉTODO DE CALIFICACIÓN

Para la calificación de la matriz de validación se ha basa en los siguientes en los siguientes indicadores:

Tabla 62 *Método de Calificación*

INDICADOR	VARIABLE
Muy Aplicable	3
Aplicable	2
Poco Aplicable	1

5.5 MÉTODO DE EVALUACIÓN

Para aplicar la evaluación se realiza la siguiente fórmula, que será utilizada una vez desarrollada la matriz.

$$\text{Validación} = (\text{Calificación Obtenida} / \text{Calificación Total}) \times 100$$

5.6 RANGO DE INTERPRETACIÓN

Para facilitar la comprensión de la evaluación de la matriz de validación, se presentan los siguientes rangos:

Tabla 63 *Rango de Interpretación*

Calificación	Rango
Muy Aplicable	De 68% a 100%
Aplicable	De 34 a 67%
Poco Aplicable	De 0% a 33%

5.7 EQUIPO DE TRABAJO

Elaboración de la Matriz

Zaira Monserrath Chávez Chávez

Aprobación de la Matriz

Tutora de Tesis, Msc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

Oponentes:

Ing. Evelyn Zamora


Ing. Julio Andrade

Validador:

Propietario “Centro Automotriz K10” Homero Andrés Ayala Vallejo

5.8 MATRIZ DE VALIDACIÓN

Tabla 64 *Matriz de Validación*

 “CENTRO AUTOMOTRIZ K10” MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO MATRIZ DE VALIDACIÓN					
VARIABLE	INDICADOR	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
ÁREA ADMINISTRATIVA	1.- ¿La misión propuesta para la microempresa es?	X			
	2.- ¿La visión propuesta para la microempresa es?	X			
	3.- ¿Los valores propuestos para la microempresa son?	X			
	4.- ¿Los principios propuestos para la microempresa son?	X			
	5.- ¿Los objetivos estratégicos propuestos para la microempresa son?	X			
	6.- ¿Las políticas propuestas para la microempresa son?	X			
	7.- ¿El código de Ética propuesto para la microempresa es?	X			
	8.- ¿La estructura Organizacional propuesta para la microempresa es?		X		
	9.- ¿El Manual de Funciones propuesto para la microempresa es?		X		
	10.- ¿El Manual de Procedimientos propuesto para la microempresa es?		X		
	11.- ¿La ficha de control de asistencia propuesto para la microempresa es?	X			
	12.- ¿La ficha de control de Herramientas propuesto para la microempresa es?	X			

	13.- ¿La orden de registro de Ingreso y Salida Vehicular propuesto para la microempresa es?	X			
	14.- ¿La orden de servicio propuesto para la microempresa es?	X			
	15.- ¿El plan de contingencia propuesto para la microempresa es?	X			
ÁREA FINANCIERA	16.- ¿Las políticas contables propuestas para la microempresa son?		X		
	17.- ¿El catálogo de cuentas propuesto para la microempresa es?		X		
	18.- ¿La dinámica de cuentas propuesto para la microempresa es?		X		
	19.- ¿Los formatos de inventarios propuestos para la microempresa son?		X		
	20.- ¿Los formatos del proceso contable propuesto para la microempresa son?		X		
	21.- ¿Los formatos los estados financieros propuestos para la microempresa son?		X		
	22.- ¿Los indicadores financieros propuestos para la microempresa son?		X		
	23.- ¿El formato de Ingresos y Egresos?	X			
TOTAL		39	20		

Elaborado por: Zaira Monserrath Chávez Chávez

Aprobado por: Msc. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

Sr. Homero Andrés Ayala Vallejos
Propietario Centro Automotriz K10

5.9 RESULTADOS

5.9.1 Calificación total

Número de Indicadores= 23

Calificación Alta= 3

Calificación Total= Número de Indicadores x Calificación alta

Calificación Total= 23*3

Calificación Total= 69

5.9.2 Calificación Obtenida

Tabla 65 *Calificación Obtenida*

INDICADORES	RANGO
Muy Aplicable	39
Aplicable	20
Poco Aplicable	0
TOTAL	59

5.9.3 Evaluación

Validación = (Calificación Obtenida / Calificación Total) x 100

Validación = 59 / 69 x 100

Validación = 85.5%

Tabla 66 *Evaluación*

CALIFICACIÓN	RANGO
Muy Aplicable	De 68% a 100%
Aplicable	De 34 a 67%
Poco Aplicable	De 0% a 33%

5.9.4 ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN

Basado en el rango de validación con un porcentaje del 85.5% se puede observar que “El Manual Administrativo y Financiero para el Centro Automotriz K10, de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura” arroja como resultado que la propuesta realizada es muy aplicable y aceptada por el propietario de la microempresa.

CONCLUSIONES

- Exponer el marco teórico permite contribuir de manera científica el desarrollo de todo el trabajo, logrando recopilar información que sustente y justifique el estudio realizado.
- La metodología permite levantar información con la utilización de tipos, métodos, instrumentos esenciales para la investigación realizada.
- El diagnóstico situacional permite hacer el levantamiento e identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en el cuál se evidencia las falencias en el área administrativa y financiera.
- La realización de un manual administrativo y financiero proyecta la gestión adecuada de los recursos y del talento humano dentro de cada proceso, logrando la eficacia y la eficiencia a fin de facilitar la toma de decisiones.
- La determinación de la validación permite demostrar la viabilidad de la aplicación de la propuesta, con el fin de establecer un control efectivo en los procesos llevados a cabo en la microempresa.

RECOMENDACIONES

- Realizar actualización de las bases teóricas que permitan validar la información.
- Se sugiere tomar en cuenta la metodología a utilizar para la recopilación de información verídica que permita conocer la realidad del Centro Automotriz K10.
- Tomar en cuenta el diagnóstico levantado y aplicar las pertinentes estrategias propuestas con el fin de disminuir las amenazas, debilidades y contribuir con decisiones que permitan generar fortalezas y oportunidades, siendo una guía práctica de orientación en el desarrollo de las actividades en la microempresa.
- Se recomienda la aplicación del manual administrativo y financiero propuesto que permita fortalecer y mejorar la gestión administrativa y financiera, para alcanzar los objetivos.
- Se sugiere realizar periódicamente la validación del presente proyecto a fin de verificar la mejora continua de acuerdo con los resultados que se obtenga.

BIBLIOGRAFÍA

- Münch, L. (2014). *ADMINISTRACION, Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México: PEARSON.
- Guerrero Reyes, C., & Galindo Alvarado, F. (2014). *Administración 2*. México: Grupo Editorial Patria.
- Blandez Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Digital UNID.
- Luna González, A. C. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A DE C.V.
- Bernal, T. C., & Sierra, A. H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México: PEARSON.
- Cifuentes Pérez, L. M. (2018). *LA ÉTICA en 100 preguntas*. Madrid, España: Ediciones Nowtilus, S.L.
- Valentín López, G. M. (2017). *Organización y operaciones con hojas de cálculo y técnicas de representación gráfica de documentos transversal: UF 0328*. Madrid: CEP, S.L.
- Fernández López, F. (2015). *Sistemas de archivos y clasificación de documentos: UF0347*. Logroño, Rioja, España: TUTOR FORMACIÓN.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vite Rangel, V. T. (2017). *Contabilidad General*. México: Editorial Digital UNID.
- Fierro Martínez, Á. M. (2015). *Contabilidad General con enfoque NIIF para las Pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Moreno Fernández, J. A. (2014). *Contabilidad Básica*. México: Grupo Editorial Patria.

- Mendoza Roca, C. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Barranquilla: Universidad del Norte: Ecoe Ediciones.
- Guajardo Cantú, & Andrade de Guajardo. (2014). *Contabilidad Financiera*. México: DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Ramírez Córdova, M. (2018). *Como Entender Contabilidad sin ser Contador*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
- Baena Toro, D. (2014). *Análisis Financiero: enfoque y proyecciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pedraza Martínez, A. (28 de Febrero de 2017). *Monografías*. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs113/mecanicaautomotriz/mecanicaautomotriz.shtml#q>
- Pérez Rodríguez, M. D. (2012). *Calidad de servicio y Atención al Cliente*. España: ICB, S.L.
- Alonso Bobes, A. R. (2017). *Determinación del nivel de servicio al cliente desde la perspectiva logística*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Cruz, d. C., Olivares, O. S., & González, G. M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Sáiz Manzanares, M. C., & Escolar Llamazares, M. d. (2013). *Observación sistemática e investigación en contextos educativos*. Burgos, España: Universidad de Burgos.
- Olaz Capitán, Á. (2012). *La entrevista en profundidad: justificación metodológica y guía de actuación práctica*. España: Septem Ediciones S.L.
- Quispe Limaylla, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. (9 de Abril de 2018). RESOLUCIÓN No 2018-007. Quito, Pichincha, Ecuador: GOBIERNO DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.
- Martínez Chávez, V. M. (2015). *Diagnóstico Administrativo Holístico*. México: Trillas.

Baena Guillermina, M. E. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.





Palacios Acero, L. (2014). *Estrategias de creación empresarial*. Bogotá: (Segunda ed.) ECOE.

Hitt, M. A., Ireland, D. R., & Hoskisson, R. E. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos*. México: Cengage Learning.

Lisa Huetteman. (2012). *El Tesoro de los Valores Corporativos Cinco claves para el éxito organizacional Liderazgo centrado en valores*. Los Estados Unidos de América: Primera edición, Copyright.

ANEXOS

Anexo 1 Registro Único de Contribuyentes

	REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES	
NUMERO RUC:	1003031653001	
APELLIDOS Y NOMBRES:	AYALA VALLEJO HOMERO ANDRES	
NOMBRE COMERCIAL:		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: NO
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	JUNTA NACIONAL DEL ARTESANO	NUMERO: 026200
<hr/>		
FEC. NACIMIENTO:	06/01/1986	FEC. ACTUALIZACION: 18/08/2016
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	27/07/2016	FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:
FEC. INSCRIPCION:	27/07/2016	FEC. REINICIO ACTIVIDADES:
<hr/>		
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:		
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES		
<hr/>		
DOMICILIO TRIBUTARIO:		
Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: EDUARDO ALMEIDA Número: 3-81 Intersección: RICARDO SANCHEZ Referencia: TRAS LA ESCUELA SAN JUAN DIEGO Teléfono: 062585440 Email: anres- ayala2011@hotmail.com Celular: 0990557714		
DOMICILIO ESPECIAL:		
<hr/>		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:		
* DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA		
<hr/>		
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:	\ ZONA 1\ IMBABURA	CERRADOS: 0
<hr/>		
 _____ FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	 _____ SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).		
Usuario: DFDAT00214	Lugar de emisión: IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE	Fecha y hora: 18/08/2016 09:10:47
Página 1 de 2		



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 1003031653001
APELLIDOS Y NOMBRES: AYALA VALLEJO HOMERO ANDRES

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ:	FEC. INICIO ACT.: 27/07/2016
NOMBRE COMERCIAL: CENTRO AUTOMOTRIZ K10			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: EUGENIO ESPEJO Intersección: CARLOS PROAÑO
Referencia: FRENTE AL PATIO DE RETENCION DE LA POLICIA Telefono Domicilio: 062585440 Email: anres-ayala2011@hotmail.com Celular: 0990557714

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: DFDA100214 **Lugar de emisión:** IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE **Fecha y hora:** 18/08/2016 09:10:47

Anexo 2 Carta de aceptación por parte de la Microempresa



CENTRO AUTOMOTRIZ

* Dirección: Av. Eugenio Espejo entre Carlos Proaño y Reinaldo Chávez.
* Telf.: 0987944255 / Ibarra-Ecuador.

Ibarra 09 de Abril del 2019

Dra. SORAYA RHEA GONZÁLEZ

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

De mis consideraciones, -

Yo, HOMERO ANDRES AYALA VALLEJO en calidad de Propietario del "CENTRO AUTOMOTRIZ K10" siendo representante legal certifico que no se dispone de un Manual Administrativo y Financiero; por lo que me permito autorizar a fin de que la señorita: ZAIRA MONSERRATH CHAVEZ CHAVEZ, identificada con C.I: 100468565-5 pueda desarrollar su Trabajo de Grado "MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10 DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA" en el Centro Automotriz K10 se le proporcionara todas las facilidades a fin de que pueda realizarlo.

CENTRO AUTOMOTRIZ
K 10
RUC. 1003031653J01
Telf. 0990 657 714

Atentamente

HOMERO ANDRES AYALA VALLEJO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENTREVISTA APLICADA AL PROPIETARIO DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10

1. ¿Que tiempo tiene el Centro Automotriz K10 funcionando?

.....
.....

2. ¿Cuál fue la motivación que tuvo usted para la creación de la microempresa?

.....
.....

3. ¿Usted se encuentra calificado como Artesano?

.....
.....

4. ¿Cuenta con experiencia suficiente para realizar actividades mecánicas?

.....
.....

5. ¿La infraestructura del Centro Automotriz K10 es propia?

.....
.....

6. ¿La microempresa lleva algún proceso de selección del personal?

.....
.....

7. ¿El Centro Automotriz K10 cuenta con misión, visión, objetivos, políticas y código de ética establecidas?

.....
.....

8. ¿La microempresa cuenta con una estructura organizacional y funcional?

.....
.....

9. ¿Cómo se maneja la información financiera del Centro Automotriz K10?

.....
.....

10. ¿Quién está encargado de manejar todos los aspectos relacionados con la información financiera?

.....
.....

11. ¿En las instalaciones se realizan controles internos?

.....
.....

12. ¿Qué relación mantiene usted con sus trabajadores?

.....
.....

13. ¿El ambiente laboral es adecuado para sus empleados?

.....
.....

14. ¿Se realizan capacitaciones a los empleados en las áreas de mecánica?

.....

.....
15. ¿Qué tipo de proveedores tiene la microempresa?

.....
.....

16. ¿Tiene buena relación con sus clientes?

.....
.....

17. ¿Recibe sugerencias de sus clientes acerca del servicio que presta la microempresa?

.....
.....

18. ¿Crees usted que cuenta con la maquinaria adecuada y necesaria para ofrecer los servicios mecánicos?

.....
.....

19. ¿Maneja alguna página publicitaria del Centro Automotriz K10, en el que ofrezca sus servicios?

.....
.....

20. ¿Lleva usted algún control de los desechos que genera la microempresa?

.....
.....

21. ¿Cree usted que es importante la aplicación de un manual administrativo y financiero en el Centro Automotriz K10?

.....
.....



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10

1. ¿Usted conoce si la microempresa tiene una misión, visión, objetivos, políticas y código de ética?

Si	
No	

2. ¿Realiza sus actividades basándose en una estructura organizacional y funcional?

Si	
No	

3. ¿Qué tiene labora en el Centro Automotriz K10?

Menos de un año	
1 a 2 años	
2 a 3 años	

4. ¿Cómo considera el ambiente laboral de la microempresa?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

5. ¿Cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades diarias en la microempresa?

Si	
No	

6. ¿Usted recibe supervisión de las actividades que realiza en la mecánica?

Diario	
Semanal	
Mensual	
Nunca	

7. ¿Cuenta con experiencia en el área de mecánica?

Si	
No	

8. ¿Recibe capacitaciones de acuerdo a las funciones que realiza?

Si	
No	

9. ¿Qué relación mantiene con sus compañeros de trabajo?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

10. ¿Cree que la infraestructura del Centro Automotriz K10 es la adecuada para realizar las actividades diarias?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

11. ¿Usted se siente a gusto trabajando en la microempresa?

Si	
No	

12. ¿Se toma en cuenta la opinión que da a la hora de tomar una decisión en beneficio de la microempresa?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

13. ¿Qué relación tiene con el propietario del Centro Automotriz K10?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

14. ¿Considera que el cliente se siente satisfecho con el servicio que recibió?

Si	
No	

Anexo 5 Encuesta Aplicada a los clientes del Centro Automotriz K10



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL CENTRO AUTOMOTRIZ K10

1. ¿Cómo conoció el Centro Automotriz K10?

Radio	
Internet	
Amigos	
familiares	
Otros	

2. ¿De qué ciudad visita el Centro Automotriz K10?

Ibarra	
Atuntaqui	
Cotacachi	
Otavalo	
Otros	

3. ¿Como califica el servicio que ofrece el personal del Centro Automotriz K10?

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

4. ¿Los precios de los servicios son accesibles?

Si	
No	

5. ¿Recomendaría al Centro Automotriz K10 amigos, familiares, o conocidos?

Si	
No	

6. ¿Usted volvería a utilizar nuestro servicio en un futuro?


Si	
No	

7. ¿Usted está satisfecho por el servicio que le brindo el personal de la microempresa?

Si	
No	

C

Anexo 6 Catálogo de Cuentas

		“CENTRO AUTOMOTRIZ K10” DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
CÓDIGO	CUENTAS		
1	ACTIVO		
101	ACTIVO CORRIENTE		
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DEL EFFECTIVO		
1010101	CAJA		
1010102	BANCOS		
10102	ACTIVOS FINANCIEROS		
1010206	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES		
10103	INVENTARIOS		
1010303	INVENTARIOS DE UTILES DE OFICINA		
1010311	INVENTARIOS REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS		
102	ACTIVO NO CORRIENTE		
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		
1020105	MUEBLES Y ENSERES		
1020106	MAQUINARIA Y EQUIPO		
1020108	EQUIPO DE COMPUTACIÓN		
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		
2	PASIVO		
201	PASIVO CORRIENTE		
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		

2010301	LOCALES
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2010401	LOCALES FINANCIEROS
3	PATRIMONIO NETO
301	CAPITAL
30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO
30701	GANANCIA NETA DEL PERÍODO
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4102	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
42	GANANCIA BRUTA
52	GASTO
5202	GASTOS ADMINISTRATIVOS
520201	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES
520202	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL
520207	SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y REPUESTOS
520209	ARRIENDO OPERATIVO
520218	AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES
520221	DÉCIMO TERCER SUELDO
520222	DÉCIMO CUARTO SUELDO
520223	FONDOS DE RESERVA
5203	GASTOS FINANCIEROS
520301	INTERESES FINANCIEROS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
 CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

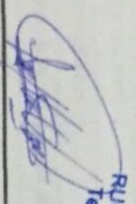
Yo, **HOMERO ANDRES AYALA VALLEJO** identificado con C.I.: 100303165-3 en calidad de Propietario del "CENTRO AUTOMOTRIZ K10" he procedido a la revisión de la propuesta del trabajo de grado: "MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL CENTRO AUTOMOTRIZ K10, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA" cuya autora es: **ZAIRA MONSERRATH CHAVEZ CHAVEZ**, identificada con C.I.: 100468565-5 se procedió a validar de la siguiente manera:

VARIABLE	INDICADOR	CALIFICACIÓN			OBSERVACIÓN
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1 - ¿La misión propuesta para la microempresa es?		X			
2 - ¿La visión propuesta para la microempresa es?		X			
3 - ¿Los valores propuestos para la microempresa son?		X			
4 - ¿Los principios propuestos para la microempresa son?		X			
5 - ¿Los objetivos estratégicos propuestos para la microempresa son?		X			
6 - ¿Las políticas propuestas para la microempresa son?		X			
7 - ¿El código de Ética propuesto para la microempresa es?			X		
8 - ¿La estructura Organizacional propuesta para la microempresa es?			X		
9 - ¿El Manual de Funciones propuesto para la microempresa es?			X		

	10 - ¿El Manual de Procedimientos propuesto para la microempresa es?		X		
	11 - ¿La ficha de control de asistencia propuesto para la microempresa es?	X			
	12 - ¿La ficha de control de Herramientas propuesto para la microempresa es?	X			
	13 - ¿La orden de registro de Ingreso y Salida Vehicular propuesto para la microempresa es?	X			
	14 - ¿La orden de servicio propuesto para la microempresa es?	X			
	15 - ¿El plan de contingencia propuesto para la microempresa es?	X			
	16 - ¿Las políticas contables propuestas para la microempresa son?		X		
	17 - ¿El catálogo de cuentas propuesto para la microempresa es?		X		
	18 - ¿La dinámica de cuentas propuesto para la microempresa es?		X		
	19 - ¿Los formatos de inventarios propuestos para la microempresa son?		X		
	20 - ¿Los formatos del proceso contable propuesto para la microempresa son?		X		
	21 - ¿Los formatos los estados financieros propuestos para la microempresa son?		X		
	22 - ¿Los indicadores financieros propuestos para la microempresa son?		X		
	23 - ¿El formato de Ingresos y Egresos?	X			
	TOTAL				

ÁREA FINANCIERA

Elaborado por: ZAIRA MONSERRATH CHAVEZ CHAVEZ
 Revisado por: Msc. RITA LUCILA LOMAS PAZ


CENTRO AUTOMOTRIZ K10
 RUC: 1003031653001
 Telf: 0990 557 714
 Sr. HOMERO ANDRÉS AYALA VALLEJOS
 Propietario Centro Automotriz K10