



**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 LA MECÁNICA  
AUTOMOTRIZ BOSCH SERVICE INYECAR DE LA CIUDAD DE TULCÁN  
PROVINCIA DEL CARCHI”**

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

**AUTOR:** John David Velásquez Fichamba

**DIRECTORA:** Msc. Rocío Guadalupe León Carlosama

**Ibarra, Junio 2021**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo tiene como finalidad el diseño de un manual administrativo y financiero para la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi dedicado a la prestación de servicio y mantenimiento automotriz.

La investigación tiene un enfoque cualitativo utilizando métodos exploratorio y descriptivo, la recolección de datos se hizo a través de encuestas y entrevistas, que dieron como resultados puntos débiles como la falta de una filosofía institucional, ausencia de una estructura organizacional, inexistencia de procesos y procedimientos, asignación de funciones, así como también la falta de identificación y gestión de riesgos.

Tomando en cuenta todos estos aspectos y la situación actual de la mecánica Inyecar, se propone la elaboración del presente manual como un instrumento de apoyo a la gestión administrativa y financiera, ya que con este documento contribuirá al mejoramiento del desempeño tanto interno como externo.

## **ABSTRACT**

The purpose of this work is to design an administrative and financial manual for the automotive mechanic Bosh Service Inyecar in the city of Tulcán, province of Carchi, dedicated to the provision of automotive service and maintenance.

The research has a qualitative approach using exploratory and descriptive methods, the data collection was done through surveys and interviews, which resulted in weak points such as the lack of an institutional philosophy, the absence of an organizational structure, the lack of processes and procedures. , assignment of functions, as well as the lack of risk identification and management.

Taking into account all these aspects and the current situation of the Inyecar mechanics, the preparation of this manual is proposed as an instrument to support administrative and financial management, since with this document it contributes to the improvement of both internal and external performance.

## APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

En calidad de directora de trabajo de grado presentado por las egresadas: **JOHN DAVID VELÁSQUEZ FICHAMBA**, para optar por el título de **INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**, cuyo tema es: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MECÁNICA AUTOMOTRIZ BOSCH SERVICE INYECAR DE LA CIUDAD DE TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI”**, considero 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 de los veintiséis días del mes de mayo de 2021



.....  
MSc. Leon Carlosama Rocío Guadalupe  
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 la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	0401765342	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Velásquez Fichamba John David	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Rafael Arellano y Rocafuerte (Tulcán)	
<b>EMAIL:</b>		<a href="mailto:jdvelasquezf@utn.edu.ec">jdvelasquezf@utn.edu.ec</a>	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2960381	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0987879957

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	Manual Administrativo y Financiero para la mecánica automotriz Bosch Service Inyecar
<b>AUTOR (ES):</b>	Velásquez Fichamba John David
<b>FECHA:</b> DD/MM/AAAA	16-06-2021
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSc. Rocío Guadalupe León Carlosama

## 2. CONSTANCIAS

El autor 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 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 nueve días del mes de julio de 2021

### EL AUTOR:



Velásquez Fichamba John David

0401765342

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo primeramente a Dios por estar junto a mí en cada paso que doy y cuidarme siempre, y darme las fuerzas necesarias y poder superar los problemas que se me presentaron a lo largo de mi vida.

También gracias a mis padres que fueron un apoyo incondicional día a día a pesar de los problemas presentados, agradezco por nunca abandonarme y apoyarme cuando mas no podía y darme la mano, formarme como una persona de bien inculcándome buenos valores éticos.

A mi tía que fue como una segunda madre por estar ahí siempre cuidándome, apoyándome en todo y dándome consejos para ser una buena persona. También a mis hermanas que fueron un gran ejemplo con sus consejos y apoyo incondicional día a día y compartir momentos significativos junto a mí.

Jhon David Velásquez Fichamba

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por estar siempre junto a mí en cada paso que doy y cuidar siempre.

Agradezco a toda mi familia por estar ahí siempre en todas las etapas de mi vida y apoyarme siempre.

A mis docentes que a lo largo de la carrera no solo me han formado profesionalmente, sino que también como persona, gracias a ellos he obtenido los conocimientos que me ayudaran en mi vida profesional.

A mi querida Universidad Técnica del Norte, por la cual ha sido un orgullo y privilegio pasar por sus aulas las cuales me han permitido desarrollarme y llegar a este momento.

Jhon David Velásquez Fichamba

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	I
ABSTRACT .....	II
INFORME DE DIRECTOR(A) DE TRABAJO DE GRADO .....	III
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	IV
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VIII
Índice Tablas .....	XIII
Índice Figuras.....	XVI
PRESENTACIÓN .....	XVIII
JUSTIFICACIÓN.....	XX
CAPÍTULO I: Fundamentación Teórica.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Objetivo.....	1
1.3 La Empresa.....	1
1.3.1 Clasificación de las empresas.....	1
1.5 Manual.....	2
1.6 Manuales Financieros.....	2
1.7 Manual de Procedimientos .....	3
1.8 Manual administrativo.....	3
1.8.1 Tipos de manuales administrativos .....	3
1.9 La administración .....	4
1.10 Proceso administrativo .....	4
1.11 Planeación .....	4
1.11.1 Misión.....	5
1.11.2 Visión .....	5
1.11.3 Objetivos .....	5

1.11.4 Principios y valores .....	6
1.12 Organización .....	6
1.13 Estructura organizacional .....	6
1.14 Diagrama de flujo .....	6
1.15 Procedimientos .....	7
1.16 Dirección .....	8
1.16.1 Liderazgo.....	8
1.16.2 Motivación.....	8
1.16.3 Comunicación.....	8
1.17 Control.....	9
1.18 Gestión de riesgo .....	9
1.19 Contabilidad .....	11
1.20 Plan de Cuentas .....	11
1.20.1 Activo .....	12
1.20.2 Pasivo .....	12
1.20.3 Patrimonio .....	12
1.20.4 Ingreso .....	13
1.20.5 Costo.....	13
1.20.6 Gasto.....	13
1.21 Proceso Contable.....	14
1.21.1 Libro diario.....	14
1.21.2 Libro mayor .....	14
1.22 Sistema contable.....	15
1.23 Control Interno Contable.....	15
1.24 Estados Financieros .....	16
1.24.1 Balance general .....	16
1.24.2 Estado de resultados .....	16
1.24.3 Estado de Flujo de Efectivo.....	17
1.24.4 Estado de Cambios en el Patrimonio Neto .....	17

CAPÍTULO II: Procedimientos metodológicos .....	18
2.1 Introducción.....	18
2.2 Objetivo .....	18
2.3 Tipo de investigación .....	18
2.3.1 Cualitativa .....	18
2.4 Métodos .....	19
2.4.1 Exploratorio.....	19
2.4.2 Descriptivo .....	19
2.5 Tipo de Muestreo.....	19
2.5.1 Diseño Estadístico .....	19
2.6 Técnicas e instrumentos .....	20
2.6.1 Encuesta.....	20
2.6.2 Entrevista.....	21
2.7 Variables diagnósticas.....	21
Capitulo III: Diagnóstico.....	26
3.1 Introducción.....	26
3.2 Objetivo .....	26
3.3 Desarrollo de variables .....	26
3.3.1 Análisis e interpretación de datos de encuesta realizada al talento humano de la mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar .....	26
3.3.2 Análisis e interpretación de datos encuesta realizada a los clientes de la mecánica automotriz Bosch Service Inyecar.....	48
Entrevista al Gerente- Propietario de la mecánica automotriz Inyecar .....	57
3.3.4 Entrevista al contador(a) de la mecánica automotriz Inyecar.....	60
3.4 Análisis de información.....	62
3.4.1 Matriz FODA .....	62
3.4.2 Cruce estratégico FO, FA, DO, DA .....	63
3.5 Conclusión diagnóstica.....	65
Capitulo IV: Propuesta Manual Administrativo y Financiero.....	67
4.1 Introducción.....	67

4.2 Objetivo .....	67
4.3 Propuesta Administrativa .....	67
4.3.1 Denominación de la empresa.....	68
4.3.2 Logotipo de la institución.....	69
4.3.3 Misión.....	69
4.3.4 Visión .....	70
4.3.5 Valores corporativos.....	70
4.3.6 Objetivos estratégicos.....	71
4.3.7 Políticas Administrativas.....	71
4.4 Gestión por procesos .....	72
4.4.1 Mapa de procesos .....	72
4.5 Manual de procedimientos .....	73
4.5.1 Formato de procesos.....	92
4.6 Estructura organizacional .....	99
4.6.1 Organigrama estructural Bosh Service Inyecar .....	99
4.6.2 Organigrama funcional.....	100
4.7 Manual de funciones .....	101
4.8 Gestión de riesgos .....	105
4.8.1 Identificación.....	112
4.8.4 Matriz de riesgo.....	114
4.10 Propuesta financiera .....	128
4.10.1 Introducción.....	128
4.10.2 Políticas financieras.....	128
4.11 Catálogo o plan de cuentas .....	128
4.12 Dinámica de cuentas.....	130
4.13 Estructura de los estados financieros.....	140
4.13.1 Estado de situación financiera inicial .....	140
4.13.2 Libro diario.....	141
4.13.3 Balance de comprobación.....	145

4.13.4 Estado de situación financiera .....	146
4.13.6 Estado de flujo de efectivo .....	148
4.14 Formatos propuestos.....	150
Inventario de activos fijos .....	150
4.14.5 Registro de vehículos .....	151
4.14.6 Ficha de asistencia.....	153
4.15 Índices financieros.....	154
4.15.1 Liquidez Corriente .....	154
4.15.2 Indicador de prueba ácida.....	155
4.15.3 Razón de endeudamiento.....	156
4.15.4 Rendimiento sobre el capital contable.....	157
4.15.5 Rotación por cuentas por cobrar .....	158
Capítulo V: Validación.....	159
5.1 Introducción.....	159
5.2 Descripción del estudio .....	159
5.2.1 Objetivo .....	159
5.2.3 Equipo de Trabajo .....	159
5.3 Metodología de verificación.....	160
5.3.1 Matriz de verificación.....	160
5.3.2 Método de calificación .....	161
5.3.3 Rango de interpretación.....	161
5.4 Resultados .....	162
CONCLUSIONES.....	167
RECOMENDACIONES .....	168
Bibliografía.....	169
ANEXOS.....	173
Anexo consulta RUC.....	173
Anexo 2 Cumplimiento obligaciones patronales.....	174
Anexo 3 Fotografías entrevista y encuesta.....	175

## Índice Tablas

Tabla 1 Simbología diagrama de flujo .....	6
Tabla 2 Talento humano.....	20
Tabla 3 Matriz diagnóstica .....	24
Tabla 4 Filosofía empresarial .....	26
Tabla 5 Planificación estratégica.....	27
Tabla 6 Instructivo actividades operacionales.....	29
Tabla 7 Herramientas y equipo de seguridad .....	29
Tabla 8 Actividad expuesta algún riesgo.....	31
Tabla 9 Actividades monitoreadas .....	32
Tabla 10 Señales de seguridad .....	33
Tabla 11 Valores corporativos.....	34
Tabla 12 Reglamento interno .....	35
Tabla 13 Existencia de organigrama .....	36
Tabla 14 Socialización de funciones .....	37
Tabla 15 Existencia de código de ética .....	38
Tabla 16 Comunicación gerente empleado .....	39
Tabla 17 Capacitaciones.....	40
Tabla 18 Innovación.....	41
Tabla 19 Implementación manual .....	42
Tabla 20 Género del talento humano.....	43
Tabla 21 Edad talento humano.....	44
Tabla 22 Nivel de instrucción .....	45
Tabla 23 Años de servicio .....	47
Tabla 24 Frecuencia utilización de servicio .....	48
Tabla 25 Servicio prestado .....	49
Tabla 26 Atención al cliente.....	50
Tabla 27 Precios .....	51
Tabla 28 Problema con el servicio .....	52
Tabla 29 Innovación.....	53
Tabla 30 Género de cliente.....	55
Tabla 31 Edad cliente .....	56
Tabla 32 Matriz FODA .....	62
Tabla 33 Cruce estratégico (FO, FA, DO, DA).....	63
Tabla 34 Denominación de la empresa .....	68

Tabla 35 Significado de color de logo.....	69
Tabla 36 Procedimiento planeación estratégica .....	74
Tabla 37 Procedimiento comunicación estratégica .....	76
Tabla 38 Procedimiento proceso contable.....	78
Tabla 39 Procedimiento reparación vehículo .....	80
Tabla 40 Procedimiento selección de proveedor.....	82
Tabla 41 Procedimiento capacitación personal .....	84
Tabla 42 Procedimiento facturación.....	86
Tabla 43 Procedimiento declaración de impuesto.....	88
Tabla 44 Procedimiento arqueo de caja.....	90
Tabla 45 Proceso planeación estratégica.....	92
Tabla 46 Proceso comunicación estratégica.....	93
Tabla 47 Proceso diagnóstico.....	93
Tabla 48 Proceso mantenimiento .....	94
Tabla 49 Proceso entrega vehículo.....	95
Tabla 50 Proceso gestión administrativa.....	96
Tabla 51 Proceso gestión financiera.....	97
Tabla 52 Proceso gestión de riesgos.....	97
Tabla 53 Funciones gerente.....	101
Tabla 54 Función contadora .....	102
Tabla 55 Funciones secretaria .....	103
Tabla 56 Función jefe de taller.....	103
Tabla 57 Función técnico mecánico .....	104
Tabla 58 Gestión riesgos N°1.....	105
Tabla 59 Gestión de riesgo N°2 .....	107
Tabla 60 Gestión de riesgo N°3 .....	110
Tabla 61 Escala de probabilidad.....	112
Tabla 62 Impacto.....	112
Tabla 63 Análisis frecuencia e impacto de riesgos .....	112
Tabla 64 Matriz de riesgo.....	114
Tabla 65 Plan de cuentas .....	128
Tabla 66 Caja.....	130
Tabla 67 Bancos .....	132
Tabla 68 Cuentas y documentos por cobrar .....	133
Tabla 71 Capital .....	136
Tabla 72 Resultado del ejercicio .....	137
Tabla 73 Ingresos de actividades ordinarias.....	138

Tabla 74 Gastos administrativos .....	139
Tabla 75 Estado de situación financiera inicial .....	140
Tabla 76 Libro diario.....	141
Tabla 77 Balance de comprobación .....	145
Tabla 78 Estado de situación financiera .....	146
Tabla 79 Flujo de efectivo .....	148
Tabla 80 Formato de inventario de activos fijos .....	150
Tabla 81 Formato registro de vehículos .....	151
Tabla 82 Formato ficha de asistencia .....	153
Tabla 83 Liquidez corriente .....	154
Tabla 84 Indicador de prueba ácida.....	155
Tabla 85 Razón de endeudamiento.....	156
Tabla 86 Rendimiento sobre el capital contable.....	157
Tabla 87 Rotación de cuentas por cobrar .....	158
Tabla 88 Equipo de trabajo .....	160
Tabla 89 Matriz de verificación .....	160
Tabla 90 Matriz de validación.....	163
Tabla 91 Resultados .....	166
Tabla 92 Resultados totales .....	166

## Índice Figuras

Figura N° 1 Proceso de Gestión de Riesgos .....	10
Figura N° 2 Conocimiento de filosofía empresarial.....	27
Figura N° 3 Conocimiento de planificación estratégica.....	28
Figura N° 4 Disposición de instructivo .....	29
Figura N° 5 Disposición de herramientas y equipo de seguridad.....	30
Figura N° 6 Actividad expuesta algún riesgo.....	31
Figura N° 7 Actividades monitoreadas .....	32
Figura N° 8 Señales de seguridad.....	33
Figura N° 9 Conocimiento de valores corporativos .....	34
Figura N° 10 Conocimiento de reglamento interno .....	35
Figura N° 11 Existencia de organigrama.....	36
Figura N° 12 Socialización de funciones .....	37
Figura N° 13 Existencia de código de ética.....	38
Figura N° 14 Comunicación gerente y empleado.....	39
Figura N° 15 Frecuencia de capacitaciones.....	41
Figura N° 16 Innovación .....	42
Figura N° 17 Consideración de implementación manual.....	43
Figura N° 18 Género de empleado .....	44
Figura N° 19 Edad talento humano .....	45
Figura N° 20 Nivel de instrucción.....	46
Figura N° 21 Años de servicio .....	47
Figura N° 22 Frecuencia utilización de servicio .....	48
Figura N° 23 Servicio prestado .....	50
Figura N° 24 Atención al cliente.....	51
Figura N° 25 Precios .....	52
Figura N° 26 Problemas con el servicio.....	53
Figura N° 27 Innovación prestada por la mecánica.....	54
Figura N° 28 Género del cliente.....	55
Figura N° 29 Edad del cliente .....	56
Figura N° 30 Contenido del manual administrativo.....	68
Figura N° 31 Logotipo de la institución.....	69
Figura N° 32 Mapa de procesos .....	73
Figura N° 33 Flujograma planeación estratégica .....	75
Figura N° 34 Flujograma comunicación estratégica .....	77
Figura N° 35 Flujograma proceso contable.....	79

Figura N° 36 Flujograma reparación de vehículos .....	81
Figura N° 37 Flujograma selección de proveedores.....	83
Figura N° 38 Flujograma capacitación personal .....	85
Figura N° 39 Flujograma facturación.....	87
Figura N° 40 Flujograma declaración impuestos .....	89
Figura N° 41 Flujograma arqueo de caja.....	91
Figura N° 42 Organigrama Estructural.....	99
Figura N° 43 Organigrama Funcional .....	100

## *PRESENTACIÓN*

El presente trabajo de titulación es la elaboración de un manual administrativo, y financiero para la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar de la ciudad de Tulcán, el cual se convertirá en una herramienta fundamental para el correcto desarrollo de las actividades de la empresa.

**Capítulo I:** En el diseño del manual se da inicio con los fundamentos teóricos, en los que se encuentran los conceptos básicos que el lector necesita para la comprensión de la presente investigación; los cuales fueron recopilados a través de la investigación bibliográfica de libros, revistas científicas, folletos entre otros.

**Capítulo II:** La metodología aplicada es la investigación cualitativa que ayudan a explicar los fenómenos del estudio; de la misma manera se definieron los métodos de investigación exploratorio y descriptivo, y las técnicas para la recolección de la información tanto primaria como secundaria, estableciendo las variables diagnósticas.

**Capítulo III.** En el diagnóstico se pondrá en práctica las variables establecida en el capítulo anterior, se tabulará y analizará la información recolectada a través de las técnicas investigación, estos datos permiten realizar la matriz de FODA que posteriormente apoyan a la creación de los cruces estratégicos, formulando los puntos claves para el desarrollo del manual.

**Capítulo IV:** La propuesta en la que se encuentra el diseño del manual administrativo y financiero; en el cual se desarrollara la filosofía institucional, políticas administrativas y financieras, estructura organizacional, manuales de funciones, gestión de riesgos, plan de cuenta, dinámica de cuenta, análisis e indicadores financieros.

**Capítulo V:** La validación de la propuesta, mediante la aplicación de una matriz de validación en la cual los docentes expertos califican y evalúan el trabajo realizado, con

la finalidad que el manual administrativo, contable y financiero sea de gran utilidad para la empresa.

## JUSTIFICACIÓN

Actualmente los talleres de mecánica automotriz de la ciudad de Tulcán, han sido afectados por la situación económica del país, estas mecánicas se dedican a la prestación del servicio en mantenimiento y reparación de motores a diésel, gasolina, cajas de cambio, transmisiones y la compra y venta de repuestos para dar un mejor servicio a sus clientes, pese al esfuerzo que realizan sus propietarios, no han podido conseguir el máximo provecho ya que no cuentan con procesos administrativos y financieros adecuados para obtener un buen rendimiento.

El realizar el registro de las operaciones de una forma rudimentaria perjudica a los talleres de mecánica automotriz, porque al no registrar y controlar en forma sistemática y ordenada todas las operaciones que realizan habitualmente no les permite reflejar de manera integral todo lo que sucede en los mismos y evidenciarlo en los respectivos estados financieros, no existe información completa y actualizada que permita ser analizada e interpretada o realizar comparación entre periodos, determinar errores que a tiempo pueden ser corregidos, de igual forma se desconoce la rentabilidad del negocio, sin lograr la optimización de recursos disponibles por lo que no se obtiene mayores beneficios.

El desarrollo del manual administrativo y financiero en los talleres de mecánica automotriz es importante porque toda empresa debe de contar con un control adecuado, el mismo que permita verificar la ejecución, mantenimiento y reparación del desarrollo de procesos u operaciones de las actividades económicas con el fin de lograr maximizar la eficiencia en la realización de los objetivos y planes señalados dentro de la empresa.

Actualmente es necesario que cuenten con un manual administrativo y contable el desarrollo del mismo para que sus propietarios se beneficien con la organización de la información contable y administrativa a través de procesos y de esta manera obtener la

fluidez de la documentación en forma oportuna la misma que permita la evaluación de resultados al término de cada periodo y la adecuada toma de decisiones.

Este manual beneficiará de manera directa al taller de mecánica automotriz Bosch Servicio Inyegar de la ciudad de Tulcán, porque se establece un aporte fundamental en el aspecto administrativo- financiero y además se contribuye alcanzar niveles de eficiencia en beneficio del desarrollo organizacional.

# **CAPÍTULO I: Fundamentación Teórica**

## **1.1 Introducción**

En este capítulo se procura dar a conocer información relevante sobre el tema de relacionado con Manuales Administrativos y Financieros, que sirva como base para sustentar a la propuesta que se va a desarrollar en capítulos posteriores.

Esta sección contiene aspectos relacionados con la administración, manuales, procedimientos, diagramas de flujo, aspectos contables, financieros, riesgos y temáticas que serán base fundamental para realizar el diagnóstico y establecer variables, así como también para proponer el diseño de la propuesta del Manual Administrativo y Financiero.

## **1.2 Objetivo**

Elaborar las bases teóricas mediante la investigación bibliográfica para el presente manual.

## **1.3 La Empresa**

Según (Sánchez, 2017) “La empresa se define como un ente económico con responsabilidad social, creado por uno o varios propietarios para realizar actividades de comercialización o producción de bienes para prestar servicios, y requiere la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos”.

Es decir, una empresa es una unidad económica que está constituida por elementos humanos, tecnológicos y económicos con el objetivo de obtener utilidades a ofreciendo productos o servicios.

### **1.3.1 Clasificación de las empresas**

- **Por el número de propietarios:**

**Empresas individuales:** De propiedad de una sola persona que se beneficia con la utilidad que produce su esfuerzo personal (sastrerías, carpinterías, talleres pequeños)” (Rojas Risco, 2014)

Se dice que esta empresa está compuesta por un solo propietario y este solo se beneficia por las ganancias de la actividad que realiza.

- **Por el sector económico en el que opera.**

**De servicios:** Aquellas empresas que ofrecen algún servicio a la comunidad, servicios que se clasifican en: Transporte, Turismo, Instituciones financieras, Servicios públicos (por ejemplo, energía y agua), Servicios privados (como asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo), Educación, Finanzas y Salud. (Alarcón Marcos, 2015)

Estas empresas se caracterizan por ofrecer servicios que tiene como objetivo satisfacer las necesidades específicas de los individuos

## **1.5 Manual**

Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. (Luna González, 2014)

Se puede decir que un manual es un documento importante en el que podemos encontrar información básica y sistemática acerca de la organización. Así mismo los manuales nos permiten entender mejor el funcionamiento de algo.

## **1.6 Manuales Financieros**

Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en el área responsable de su captación, aplicación resguardo y control. (Fincowsky, 2014, pág. 196)

Un manual financiero es un documento donde se encuentra definido el manejo de la información financiera de una entidad con responsabilidad, mediante instrucciones delimitadas al personal apropiado.

### **1.7 Manual de Procedimientos**

Son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; Además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones. (Pérez Gutiérrez, 2014).

Es un documento en el cual se encuentra de forma detallada, ordenada y sistemática en donde contiene todas las responsabilidades e información sobre las funciones, políticas y procedimientos de las distintas actividades que se realizan dentro de la organización.

### **1.8 Manual administrativo**

Los Manuales Administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Dirección General de Programación, 2004)

Se dice que los manuales administrativos son documentos escritos en forma sistemática que contienen elementos administrativos con el fin de ayudar y orientar a los integrantes de la organización para así cumplir con los objetivos planteados

#### **1.8.1 Tipos de manuales administrativos**

##### **Manual de organización:**

Este tipo de manual nos da a conocer detalladamente toda la información acerca de la empresa u organización.

### **Manual de funciones:**

Este manual nos da a conocerlas detalladamente las funciones, responsabilidades que debe cumplir y realizar cada una de las personas que conforman la organización

### **1.9 La administración**

La administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procura obtener unos resultados. Esa actividad humana desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Ramírez & María, 2016)

La administración es una ciencia social que ayuda a la organización a planificar, organizar direccionar y controlar los recursos de la organización con el fin de obtener de manera eficiente y eficaz los resultados propuestos.

### **1.10 Proceso administrativo**

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo empresario o cualquier otra persona manejar eficazmente una organización, consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. (Münch, 2007, pág. 36)

El proceso administrativo es conjunto de etapas ordenadas desarrolladas para lograr un objetivo común.

### **1.11 Planeación**

La planeación es el proceso sistemático y estructurado para utilizar la inteligencia de la organización en la búsqueda de respuestas a preguntas vitales para su diseño, estructura, dirección y control, que considera la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro.(Benjamin Fincowsky, 2014)

La planeación es un proceso administrativo en el cual se analiza las estrategias para así estipular los pasos que debemos a seguir y llegar a la meta propuesta por la organización.

### **1.11.1 Misión**

Se define a la misión en cuanto describe la actividad o función básica de producción o servicio que desarrolla la empresa y que es la razón de su existencia; expone a lo que se dedica la empresa. (Münch & García Martínez, 2017, pág. 79)

Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlaza lo deseado con lo posible. (Fincowsky, 2014, pág. 198)

Con lo expuesto en los anteriores conceptos la misión es el motivo o la razón de la empresa es decir a lo que se dedica la organización, este motivo se enfoca en el presente.

### **1.11.2 Visión**

Declaración fundamental de valores, logro de aspiraciones comunes, nivel de compromiso y espíritu de equipo.(Benjamin Fincowsky, 2014)

La visión reseña a lo que quiere llegar a futuro, la visión debe ser realista y alcanzable.

### **1.11.3 Objetivos**

Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener; son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico. (Münch & García Martínez, 2017)

Con lo expuesto anteriormente los objetivos son metas o propósitos planteados que debemos llegar alcanzar. Es lo que impulsa a la empresa a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones.

#### **1.11.4 Principios y valores**

Se dice que los principios son reglas, creencias o normas que orientan y regulan a la organización. Estos principios orientan las acciones del ser humano y los valores son características o atributos que modifican el comportamiento del ser humano.

#### **1.12 Organización**

La organización se refiere al proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de objetivos de comunicaciones a un grupo de personas. (Benjamin Fincowsky, 2014)

La organización son entidades formadas por grupos de personas que desempeñan funciones concretas para conseguir un propósito.

#### **1.13 Estructura organizacional**

Composición orgánica de una entidad. (Benjamin Fincowsky, 2014)

Es un sistema para definir jerarquías dentro de una organización donde se identifican puestos y funciones de las personas que trabajan dentro de una organización.

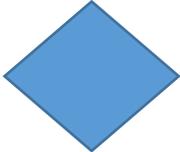
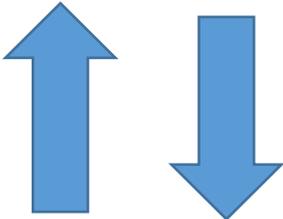
#### **1.14 Diagrama de flujo**

Los diagramas de flujo son, con toda seguridad, el método más entendido para realizar el diseño gráfico de proceso. (Ramonet, 2013)

Un diagrama de flujo son esquemas o secuencias de rutinas donde se detallan ideas o procesos de cada operación y los responsables de quien los realiza dentro de la organización.

***Tabla 1 Simbología diagrama de flujo***

<b>Simbología</b>	<b>Significado</b>	<b>Descripción</b>
-------------------	--------------------	--------------------

	Inicio o finalización	Se utiliza para iniciar o concluir un flujograma.
	Decisión	Origina distintos cursos de acción
	Proceso	Contiene las entradas o salidas de procesos
	Archivo	Se lo utiliza para archivar documentos cuando estos se finalicen.
	Documento	Es donde se guarda información y sirve de respaldo.
	Conectores	Representa la circulación y dirección de los procesos.

**Fuente:** (Fincowsky, 2014)

### 1.15 Procedimientos

Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.(Dirección General de Programación, 2004)

Un procedimiento es un método que se implementa para llevar a cabo ciertas actividades o tareas, consiste en el seguimiento de una serie de pasos que permitan la realización de un trabajo de manera efectiva.

## **1.16 Dirección**

Dirigir operaciones, mediante la conducción y supervisión de los esfuerzos de los subordinados a través de la motivación y comunicación para alcanzar los objetivos de la empresa. (Münch & García Martínez, 2017, pág. 184).

Es la actividad que consiste en orientar, guiar las operaciones de una persona u organización hacia un determinado fin.

### **1.16.1 Liderazgo**

“El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida por medio del proceso de la comunicación humana, orientada a alcanzar uno o varios objetivos específicos” (Chiavenato, 2014, pág. 89).

Son conjuntos de habilidades del individuo que tienen para influir en la forma de ser en un grupo de trabajo para así lograr sus metas y objetivos.

### **1.16.2 Motivación**

Es un elemento que se encuentra presente en todos los momentos de la vida del ser humano; así diversas ramas de la ciencia la han conceptualizado. Para la Psicología la motivación se define como la necesidad o el deseo que activa y dirige nuestro comportamiento, que lo dirige y subyace a toda tendencia por la supervivencia. (Peña Rivas & Villón Perero, 2018)

La motivación es la voluntad que ayuda a la persona hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

### **1.16.3 Comunicación**

Etimológicamente podemos decir que la comunicación es la acción y efecto de comunicarse, pero para que se pueda establecer una comunicación efectiva, será necesario que el mensaje se transmita entre un emisor y uno o varios receptores, aunque obviamente dicho mensaje pueda ser transmitido de forma legible deberán

entrar en un juego una serie de elementos dentro del proceso administrativo, tales como: el canal de comunicación, el contexto, y la retroalimentación. (Morueco, 2014, pág. 91)

La comunicación es un proceso en el cual intervienes dos o más personas en donde se transmite información o algún mensaje.

### **1.17 Control**

Es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de restringir, regular, corregir, mejorar y formular nuevos planes. En síntesis, consiste en la recolección sistemática de datos para conocer la realización de planes. (Palacios Acero, 2014, pág. 222).

El control es el proceso que nos permite vigilar de forma continua las actividades que realiza cada miembro de la empresa, proporcionando una seguridad razonable de los objetivos establecidos por la empresa, para ello existe un plan de organización que previene posibles riesgos que causen daños a la organización.

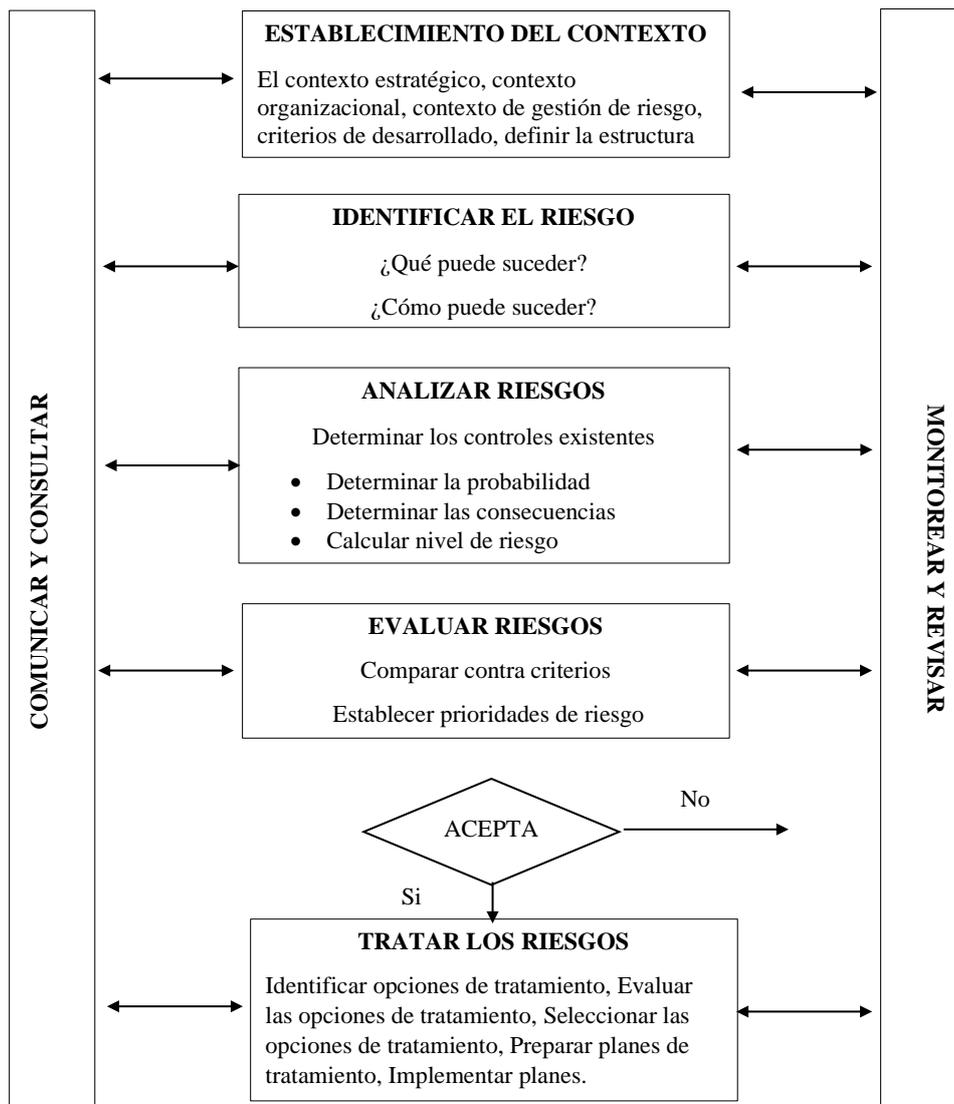
### **1.18 Gestión de riesgo**

Según ISO Tools (S.N) La gestión de riesgos es aquel proceso mediante el cual se pretende prever de forma sistemática los posibles problemas que puedan ocurrir en la organización. Una vez que detectamos los posibles riesgos, el paso siguiente es determinar los procesos necesarios para hacer frente a los efectos, intentando evitarlos o minimizarlos.

La norma ISO 31000 (2018) define la Gestión de Riesgos como todas aquellas “acciones coordinadas para dirigir y controlar los riesgos a los que puedan estar abocadas las organizaciones” (pág. 7).

Por lo tanto, la administración de los riesgos es fundamental para el desarrollo de la empresa, puesto que, si sabemos identificar los posibles peligros, será mucho más fácil buscar alternativas para mitigarlos o asumirlos.

La norma ISO 31000 tiene un enfoque de procesos. La implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos, por tanto, debe seguir una serie de pasos para que sea eficaz y cumpla con los objetivos trazados al inicio. Los pasos básicos son:



**Figura N° 1 Proceso de Gestión de Riesgos**

*Fuente:* (ISO 31000, 2018)

*Elaborado por:* El autor

## **1.19 Contabilidad**

La contabilidad es un sistema de información, y como tal está encargada del registro, la elaboración y la comunicación de información, fundamentalmente de naturaleza económico-financiera, respecto a una entidad que requieren sus usuarios para la adopción racional de decisiones en el ámbito de las actividades económicas. (Alcarria Jaime, 2012)

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 (Reyes, 2014, pág. 21)”.

La contabilidad está basada en principios que están enfocados a cumplir con los objetivos de análisis, registro y control de los derechos y obligaciones que tiene una empresa ha, siendo así que la contabilidad es una herramienta muy importante para la toma de decisiones.

## **1.20 Plan de Cuentas**

“Es un documento que asesora a las empresas sobre la llevanza de su contabilidad, de acuerdo a unos criterios, normas y principios aceptados” (Alarcón Marcos, 2015, pág. 48).

Mediante lo expuesto anteriormente el plan de cuentas es un pilar importante en la empresa ya que nos permitirá conocer la forma adecuada de llevar la contabilidad mediante un agrupamiento de las cuentas según su similitud, lo que facilita su uso y manejo permitiendo a su vez ser verificable en cualquier momento.

### **1.20.1 Activo**

Los beneficios económicos futuros incorporados a un activo consisten en el potencial del mismo para contribuir directa o indirectamente, a los flujos de efectivo y de otros equivalentes al efectivo de la empresa. Este potencial puede ser de tipo productivo, constituyendo parte de las actividades de operación de la empresa. Puede también tomar la forma de convertibilidad en efectivo u otras partidas equivalentes, o bien de capacidad para reducir pagos en el futuro, tal como cuando un proceso alternativo de manufactura reduce los costos de producción. (Prawira et al., 2018)

Está representado por todos los bienes, valores y derechos que son propiedad de la empresa, de los cuales se recibe o recibirá créditos económicos y permiten el normal desarrollo de las actividades de la empresa. Eje: cuentas por cobrar, caja, bancos, terrenos, vehículo, etc.

### **1.20.2 Pasivo**

Un pasivo es un compromiso o responsabilidad de actuar de una determinada manera. Las obligaciones pueden ser exigibles legalmente como consecuencia de la ejecución de un contrato o de una obligación de tipo legal. (Prawira et al., 2018)

Son todas las obligaciones o deudas que la empresa mantiene con terceras personas, las mismas que en una fecha determinada deben ser pagadas o devengadas. Ej.: documentos por pagar, arriendo pagado por anticipado, hipoteca por pagar, etc.

### **1.20.3 Patrimonio**

“Es el derecho del propietario o propietarios sobre el activo de la empresa”.  
(Valdivieso, 2013)

Constituye la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos. Incluye las aportaciones realizadas, ya sea en el momento de su constitución o en otros posteriores, por sus socios, que no tengan la consideración de

pasivos, así como los resultados acumulados u otras variaciones que le afecten.

(Besteiro Varela & Mazarracín Borreguero, 2016, pág. 55).

Son derechos que la empresa debe de cumplir y esto surge a través de sucesos pasados.

#### **1.20.4 Ingreso**

La definición de ingresos incluye tanto a los ingresos ordinarios como las ganancias.; Los ingresos ordinarios surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad, y corresponden a una variada gama de denominaciones, tales como ventas, honorarios, intereses, dividendos, alquileres y regalías. (Prawira et al., 2018)

Son todos los valores que percibe la entidad por los productos o servicios vendidos.

#### **1.20.5 Costo**

“Costo es aquel desembolso realizado para obtener un beneficio futuro” (Dávila Fernández, 2016)

Los costos son desembolsos recuperables con el tiempo.

#### **1.20.6 Gasto**

“Los gastos representan los bienes o servicios que se ha necesitado consumir para poder realizar la actividad en la empresa” (Label, De León Ledesma, & Ramos Arriagada, 2016, pág. 62).

Los gastos son desembolsos de recursos económicos en los cuales se incurren para la producción administración y operación de la empresa. Es decir, cuando tenemos un gasto, lo que hacemos es realizar una transacción enviando dinero a cambio de recibir un bien o servicio. Ej.: el uso de luz.

## **1.21 Proceso Contable**

“Denominado también ciclo contable constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de los Estados Financieros.” (Valdivieso, 2011)

El proceso contable es un ciclo en el cual se registran y se procesan todas las operaciones de la empresa dentro de un periodo determinado, además permite expresar dichas operaciones a través de los estados financieros.

### **1.21.1 Libro diario**

El libro denominado diario continental es aquel en donde originalmente se hace el registro de las operaciones de forma cronológica, esto significa que se realizará de acuerdo con las fechas en las que se van originando las operaciones en una empresa. (Picazo, 2016)

Dicho anteriormente en este libro se anotan todas las operaciones que efectúa la entidad.

### **1.21.2 Libro mayor**

El libro mayor es aquel en donde se registran las operaciones realizadas por la entidad, ya no de forma cronológica como se hace en el diario, sino su característica principal es que es utilizado para registrar cada operación de acuerdo con la naturaleza de la(s) cuentas que impacta. Este libro acumula los datos de las operaciones por concepto o por cuenta afectada. (Picazo, 2016)

En este libro mayor se trasladan las cuentas del libro diario, y con esto se identifica si dichas cuentas son denominadas deudoras o acreedoras. El libro mayor es un documento que recopila de manera cronológica todas las operaciones contables de

la entidad registradas en cada una de las cuentas. Hay un libro mayor por cada cuenta utilizada en la contabilidad.

### **1.22 Sistema contable**

Un sistema contable consiste en el conjunto de métodos, procedimientos y recursos materiales y humanos que una entidad utiliza para llevar a cabo el registro de sus actividades económicas y para poder elaborar información, detallada o sintetizada, de manera que sea útil a aquellos que tienen que tomar decisiones. (Alcarria Jaime, 2012)

Es una estructura organizada mediante la cual se recopila la información de una empresa como resultado de sus operaciones, utilizando recursos como formularios, reportes, libros etc. y que presentados a la gerencia le permitirán a la misma tomar decisiones financieras.

### **1.23 Control Interno Contable**

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

*([Http://Www.Monografias.Com/Trabajos16/Control-Interno/Control-Interno.Shtml](http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml)*

*Http://Www.Monografias.Com/Trabajos12/Comcoso/Comcoso.Shtml, n.d.)*

El control interno es un proceso en el cual la organización intenta mitigar los posibles riesgos, con la finalidad de tener que todas las operaciones del proceso contable se estén realizando de una manera confiable.

## **1.24 Estados Financieros**

Los estados financieros reflejan las operaciones o transacciones diarias que demuestra una empresa en sus actividades, siendo resumidas en la estructura exhibida como estado financiero. Los estados financieros se alimentan de la información suministrada por los libros contables y en los mismos se expone la rentabilidad de la organización. Siendo mostrados en periodo trimestral, semestral o anual. (Elizalde, 2019)

Se puede decir que los estados financieros proporcionan información importante de una organización y con dicha información se puede realizar el análisis de la situación económica de la organización y posteriormente podemos proceder a tomar decisiones.

### **1.24.1 Balance general**

es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico a una fecha determinada. Su estructura la conforman los activos, pasivos y patrimonio o capital contable, su formulación está definida por medio de un formato, en el cual, en su mayoría de los casos obedece a criterios personales en el uso de las cuentas, razón por el cual su forma de presentación no es estándar. (Elizalde, 2019)

Dicho anteriormente el balance general nos muestra detalladamente los activos, pasivos y patrimonio de la empresa de un momento determinado.

### **1.24.2 Estado de resultados**

El Estado de resultados es un estado financiero básico en el cual se presenta información relativa a los logros alcanzados por la administración de una empresa durante un periodo determinado; asimismo, hace notar los esfuerzos que se realizaron para alcanzar dichos logros. La diferencia entre logros y esfuerzos es un indicador de la

eficiencia de la administración y sirve de medida para evaluar su desempeño.(Méndez Villanueva, 2011)

Se puede decir que el estado de ingresos y gastos refleja los ingresos y gastos que se incurre para la producción de un bien o servicio, así mismo permite conocer la rentabilidad o pérdida de las operaciones.

#### **1.24.3 Estado de Flujo de Efectivo**

El estado de flujo de efectivo es un documento contable básico que informa sobre las variaciones y movimientos del efectivo, y sus equivalentes en un periodo determinado. La información es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que posee la empresa para generar efectivo y equivalentes al mismo, así como, sus necesidades de liquidez, para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que tiene la empresa para manejar sus efectivos, y el grado de certidumbre relativa a su aparición. (Elizalde, 2019)

El estado de flujo de efectivo muestra los movimientos del efectivo, como las percepciones y desembolsos que se hace en un periodo determinado, y así determinar la capacidad de la entidad de generar flujos futuros del efectivo.

#### **1.24.4 Estado de Cambios en el Patrimonio Neto**

El estado de cambios en el patrimonio muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este documento muestra por separado el Patrimonio de una Empresa.(Guamán & Zhumaula, 2012)

En el estado de cambios en patrimonio neto muestra de forma resumida la información patrimonial y sus cambios en un periodo determinado. Esto ayuda para la buena toma de decisiones.

## **CAPÍTULO II: Procedimientos metodológicos**

### **2.1 Introducción**

En la presente sección vamos a tratar los métodos necesarios que vamos aplicar en la elaboración del marco teórico, diagnóstico situacional y propuesta, esto se hace a través de la descripción de métodos, tipos de estudio y técnicas e instrumentos de investigación, para así conocer el desarrollo de la empresa interna y externamente.

### **2.2 Objetivo**

Detallar la metodología para el desarrollo del trabajo de investigación con el apoyo o respaldo con conceptos relatados por autores.

### **2.3 Tipo de investigación**

#### **2.3.1 Cualitativa**

Examina de forma profunda un reducido número de casos para explorar de forma detallada procesos o contextos específicos, para comprender en profundidad un fenómeno social concreto, o para entender como las personas conciben, perciben o narran sus situaciones cotidianas. (Palacios, 2017)

Este tipo de investigación se utilizó para recopilar información con el uso de métodos e instrumentos, con el fin de construir el planteamiento de la base teórica del manual para así llegar a un análisis e interpretación de los mismos. También este tipo de investigación permite detallar diferentes cualidades a través de la descripción de aspectos de la mecánica automotriz para el desarrollo de los procesos administrativos y financieros.

## **2.4 Métodos**

### **2.4.1 Exploratorio**

Según (Angueta, n.d.) Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo respecto una determinada realidad. Se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando aún, sobre él es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

Este método se empleó con la finalidad de realizar el diagnóstico situacional de la empresa para la elaboración de la propuesta ayudando a solucionar los problemas encontrados, también esta investigación nos permite conocer en contexto el tema de estudio con el objetivo de encontrar hipótesis que posibilitan la investigación lo cual se realizó en la fundamentación teórica.

### **2.4.2 Descriptivo**

El tipo de estudio fue descriptivo, enfocado a la revisión profunda de la temática referente a los procesos administrativos y operativos de la Mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar con el propósito de identificar sus principales características y aspectos más relevantes (Vásquez, 2005); podrá medir, evaluar y recolectar datos sobre las características del fenómeno analizado y sus componentes.

## **2.5 Tipo de Muestreo**

### **2.5.1 Diseño Estadístico**

Para el desarrollo de la investigación se tomó como población al gerente y empleados administrativos y operativos de la Mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar.

Teniendo en consideración que la población es pequeña, no se aplicó formula muestra, pues se tomó en consideración a toda la población.

**Tabla 2 Talento humano**

<i>Cargo</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Gerente- Propietario</i>	1
<i>Secretarias</i>	2
<i>Contadora</i>	1
<i>Operarios</i>	8
<i>Total</i>	12
<i>Clientes</i>	10
	22

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración por:** El autor

## **2.6 Técnicas e instrumentos**

Para la realización de la investigación se tomó en consideración las siguientes técnicas e instrumentos:

### **2.6.1 Encuesta**

“Encuesta, instrumento cuantitativo de investigación social mediante la consulta a un grupo de personas elegidas de forma estadística, realizada con ayuda de un cuestionario”.

(Negocios, 2014) Define como:

“La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación”.

Las encuestas van a ser aplicadas al personal operativo, y a las secretarias de la Mecánica quienes proporcionaran información respecto a la temática a investigar.

## **2.6.2 Entrevista**

Es una técnica muy útil para recolectar información; misma que nos sirve para conocer la opinión del gerente propietario de la empresa como máxima autoridad y la forma de llevar y cumplir las actividades y procesos administrativos.(Bernal, 2010)

Esta técnica de investigación va dirigida al Gerente-Propietario de la Mecánica, quienes con sus años de servicio en el ambiente de trabajo nos proporcionará la información respondiendo a preguntas previamente formuladas y así conocer la situación de la mecánica como su filosofía empresarial, estructura y procesos.

## **2.7 Variables diagnósticas**

Es un instrumento que permite evaluar el grado de conexión lógica y coherencia entre el título, el problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, el tipo, método, diseño e instrumentos de investigación, además permite al investigador ubicar las actividades que se plantean como necesarias para dar cumplimiento a los resultados (Galindo, 2016).

Es decir, eso nos ayuda a detallar de manera sistemática y ordenada los lineamientos establecidos para el diagnóstico del estado en el cual se encuentra la entidad con el fin de realizar la matriz FODA en donde se establece sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de manera interna y externa para así concluir a la creación de un manual administrativo y financiero.

Para la realización de la siguiente matriz se tomó en cuenta las siguientes variables.

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgo
3. Actividades de control

4. Información y comunicación

5. Actividades de monitoreo y supervisión

✚ Ambiente de control

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Estructura orgánica
- Planeación estratégica
- Código de ética
- Organigrama
- Manual de funciones
- Manual de procesos

✚ Evaluación de riesgo

- Evaluación de riesgos
- Análisis de riesgo
- Valoración de riesgo
- Tratamiento de riesgo

✚ Actividades de control

- Políticas administrativas
- Políticas financieras
- Manual de procedimientos
- Plan de cuentas
- Proceso financiero

✚ Información y comunicación

- Comunicación interna
- Comunicación con los clientes
- Comunicación Proveedores
- Satisfacción clientes

✚ Actividades de monitoreo y supervisión

- Controles de actividad
- Servicio al cliente.
- Innovación Tecnológica

**Tabla 3 Matriz diagnóstica**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>DIRIGIDO</b>	<b>TÉCNICAS</b>
<b>Identificar el comportamiento y aspectos que influyen en la mecánica automotriz, para lograr un entorno de control apropiado</b>	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estructura orgánica</li> <li>• Planeación estratégica</li> <li>• Código de ética</li> <li>• Organigrama</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Manual de procesos</li> </ul>	Primaria	Gerente Secretaria Operarios	Entrevista Encuesta
<b>Identificar si la mecánica automotriz efectúa evaluación de riesgo</b>	Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de riesgos</li> <li>• Análisis de riesgo</li> <li>• Valoración de riesgo</li> <li>• Tratamiento de riesgo</li> </ul>	Primaria Secundaria	Gerente Contador Secretaria Operarios	Encuesta
<b>Verificar que las políticas y procedimientos de la mecánica automotriz ayuden a enfrentar</b>	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas administrativas</li> <li>• Políticas financieras</li> <li>• Manual de procedimientos</li> <li>• Plan de cuentas</li> <li>• Proceso financiero</li> </ul>	Primaria Secundaria	Gerente Contador	Encuesta

<b>de manera eficaz los riesgos en todos los procesos de la entidad</b>					
<b>Constatar si las áreas de la mecánica automotriz intercambian información de forma adecuada</b>	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Comunicación con los clientes</li> <li>• Comunicación Proveedores</li> <li>• Satisfacción clientes</li> </ul>	Primaria	Gerente Contador Secretaria Operarios	Entrevista Encuesta
<b>Determinar si las actividades de monitoreo y supervisión estén funcionando correctamente.</b>	Actividades de monitoreo y supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de actividad</li> <li>• Servicio al cliente.</li> <li>• Innovación Tecnológica</li> </ul>	Primaria	Gerente Secretaria Operarios	Encuesta

*Fuente: Investigación de campo*

*Elaborado por: El autor*

## Capítulo III: Diagnóstico

### 3.1 Introducción

En este capítulo de diagnóstico se analizan las variables administrativas y financieras de la mecánica automotriz, para a

sí conocer la situación actual de la empresa a través de información recopilada por encuestas y entrevistas al propietario, talento humano y a los clientes de la mecánica automotriz con el objetivo de diseñar un instrumento para la mejora de la organización, tomando en cuenta la matriz diagnóstica expuesta anteriormente.

### 3.2 Objetivo

Conocer la situación actual de la mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar de manera interna y externa con la aplicación del método exploratorio y descriptivo para así identificar los factores que afectan el desempeño de la entidad.

### 3.3 Desarrollo de variables

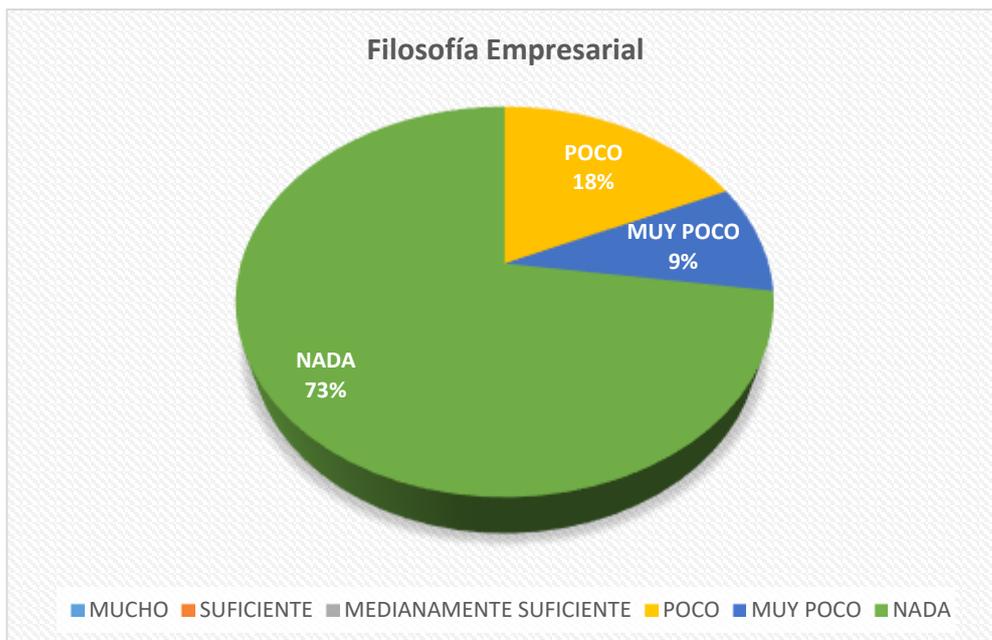
#### 3.3.1 Análisis e interpretación de datos de encuesta realizada al talento humano de la mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar

- 1) ¿Conoce usted si la mecánica cuenta con la filosofía empresarial?

*Tabla 4 Filosofía empresarial*

OPCIÓN	MUCHO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	POCO	MUY POCO	NADA	TOTAL
FRECUENCIA	0	0	0	2	1	8	11
PORCENTAJE	0%	0%	0%	18%	9%	73%	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 2 Conocimiento de filosofía empresarial**

**Fuente:** Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar

**Análisis**

Se puede observar en el análisis que la mayoría del talento humano de la mecánica no conoce la filosofía empresarial, ya que no se les ha socializado la razón de ser de la mecánica, ni a donde van dirigidos las pocas personas que conocen de dichos elementos son el personal administrativo los cuales son las secretarias y la contadora externa ya que el propietario alguna vez supo mencionarles.

**2) ¿Conoce usted si la mecánica cuenta con una planificación estratégica?**

**Tabla 5 Planificación estratégica**

**Fuente:** Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	2	18%
NO SE	9	82%
TOTAL	11	100%



**Figura N° 3 Conocimiento de planificación estratégica**

**Fuente:** Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar

### **Análisis**

En el análisis se puede observar que la gran parte de los trabajadores de la mecánica no conoce totalmente de la planeación estratégica, estos trabajadores son los que apenas llevan menos de dos meses en la mecánica por lo que desconocen los planes y a donde va dirigida la mecánica, mientras que el resto de empleados nos supo manifestar que no saben si en realidad exista una planeación estratégica definida ya que al momento de reuniones mensuales se le formaliza los propósitos u objetivos al cual está encaminada la mecánica.

- 3) ¿Disponen de algún instructivo o documento donde se encuentre detallado los pasos para realizar las actividades operacionales?**

**Tabla 6 Instructivo actividades operacionales**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	11	100%
TOTAL	11	100%

*Fuente:* Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar



**Figura N° 4 Disposición de instructivo**

*Fuente:* Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar

### **Análisis**

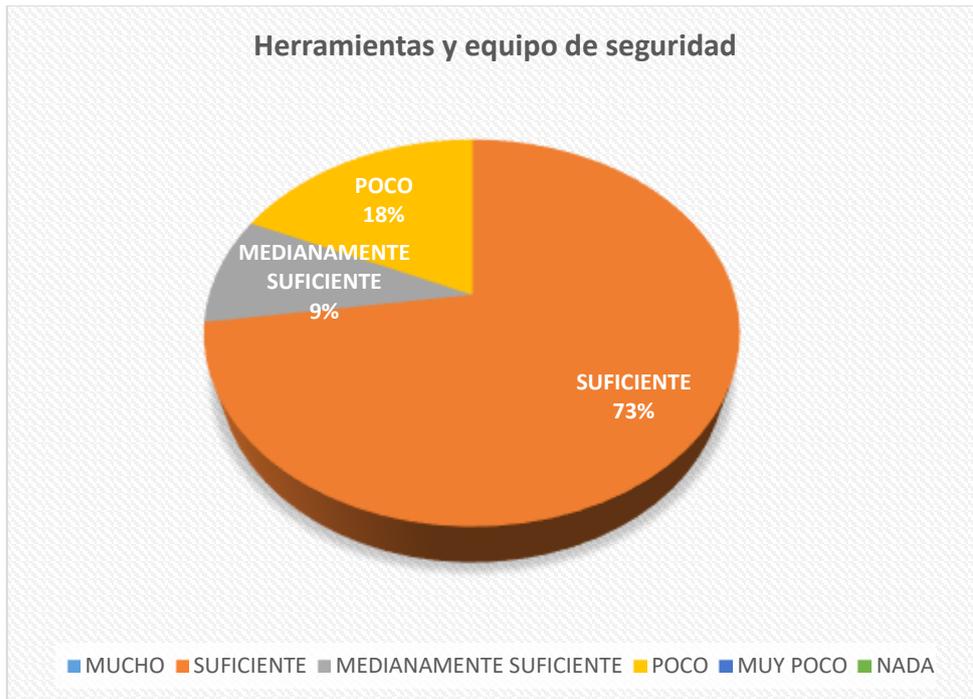
En este punto se puede observar que la mecánica automotriz no posee ningún instructivo o documento donde se encuentren detalladamente las actividades operacionales a realizarse dentro de la entidad los trabajadores de la mecánica.

- 4) ¿Para la realización de sus actividades cuenta con las herramientas adecuadas y equipo de seguridad?**

**Tabla 7 Herramientas y equipo de seguridad**

OPCION	MUCHO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	POCO	MUY POCO	NADA	TOTAL
FRECUENCIA	0	8	1	2	0	0	11
PORCENTAJE	0%	73%	9%	18%	0%	0%	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 5 Disposición de herramientas y equipo de seguridad**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

### **Análisis**

Al realizar la encuesta se pudo notar que la mayoría de los empleados operativos están de acuerdo que tienen suficientes herramientas y equipos de seguridad ya que al momento de realizar las operaciones no les hace falta nada, en cambio los trabajadores administrativos nos supieron manifestar que en las actividades que ellas realizan carecen de herramientas como por ejemplo una computadora para realizar las

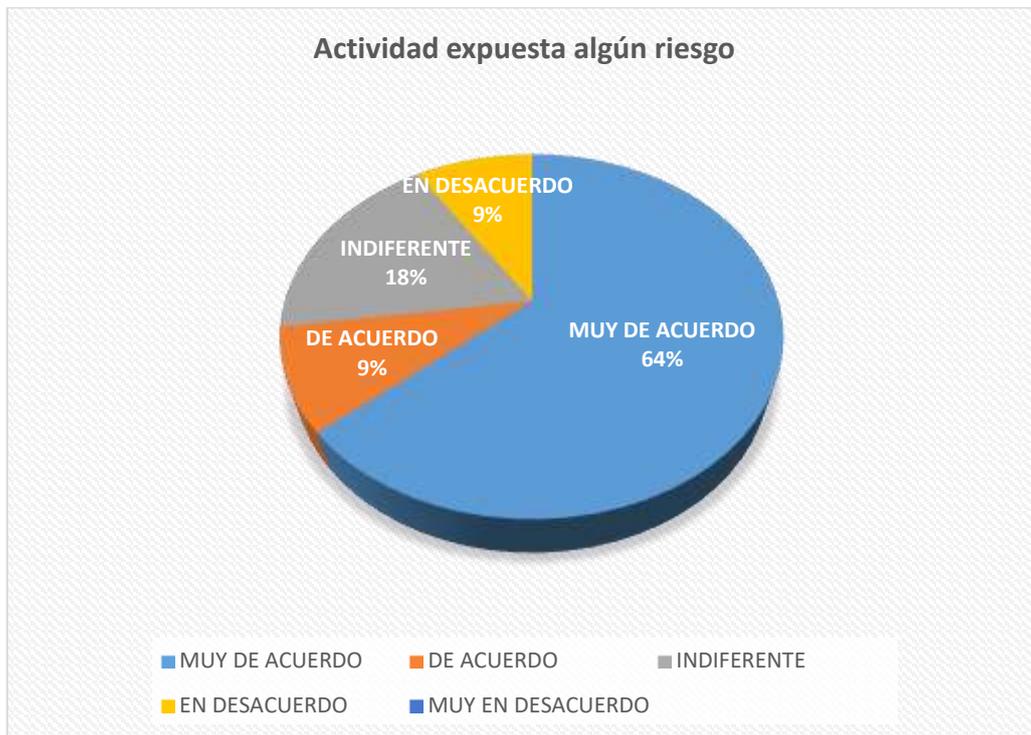
transacciones o registros como: herramientas que piden los propios empleados, registro de automóviles que llegan y facturas ya que estas actividades ellas las hacen de manera manual.

5) **¿Considera usted que su actividad está expuesta algún riesgo operativo?**

**Tabla 8 Actividad expuesta algún riesgo**

OPCIÓN	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	TOTAL
FRECUENCIA	7	1	2	1	0%	11
PORCENTAJE	64	9%	18%	9%	0	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 6 Actividad expuesta algún riesgo**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

**Análisis**

Al revisar los resultados de la encuesta se pudo llegar a la conclusión que la mayoría de los trabajadores de la mecánica están de acuerdo que pueda existir un riesgo operativo ya que nadie sabe qué algún momento pueda ocurrir un error humano, pérdidas financieras, robo o también como supieron manifestar que la mecánica no estaba preparada para la pandemia que ocurrió en este año.

6) ¿Las actividades son monitoreadas durante su operación?

**Tabla 9 Actividades monitoreadas**

OPCIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
FRECUENCIA	6	2	2	1	0	11
PORCENTAJE	55%	18%	18%	9%	0%	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 7 Actividades monitoreadas**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

**Análisis**

La mayoría de los trabajadores supieron manifestar que siempre se les monitorea las actividades que realizan para así ofrecer un servicio de calidad, comentaron que el propietario está pendiente en todo lo que realizan ya que él es un trabajador operativo más de la mecánica, las empleadas administrativas en cambio nos manifestaron que casi siempre nunca o a veces se les monitorea las actividades que realizan ya que en tal área no existen muchos inconvenientes.

**7) ¿La mecánica cuenta con señales de seguridad que advierta a los trabajadores de cualquier evento externo?**

*Tabla 10 Señales de seguridad*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	11	100%
TOTAL	11	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



*Figura N° 8 Señales de seguridad*

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

**Análisis**

Al visitar la mecánica se pudo observar que la mecánica carece de señalética de seguridad que permita informar o advertir de algún riesgo o peligro que pueda existir.

8) **¿Conoce los valores que permiten el desempeño de las actividades de la mecánica?**

**Tabla 11 Valores corporativos**

OPCIÓN	EXCELENTE	BIEN	REGULAR	INSUFICIENTE	TOTAL
FRECUENCIA	2	5	2	2	11
PORCENTAJE	18%	46%	18%	18%	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 9 Conocimiento de valores corporativos**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

**Análisis**

En conclusión, se pudo observar que 2 de los 11 trabajadores de la mecánica, es decir, el trabajador administrativo tiene claro los valores corporativos de la mecánica ya que a ellos se le ha formalizado de manera verbal y tienen muchos años trabajando en la mecánica. En cambio, los demás empleados supieron manifestar que al momento de contratarlos se les da a conocer de una manera rápida los valores corporativos como por ejemplo la responsabilidad, puntualidad, etc.

**9) ¿Sabe usted si la mecánica dispone con un reglamento interno para resolver conflictos si se llegara a presentar?**

**Tabla 12 Reglamento interno**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	0	0%
NO SE	11	100%
TOTAL	11	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 10 Conocimiento de reglamento interno**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## Análisis

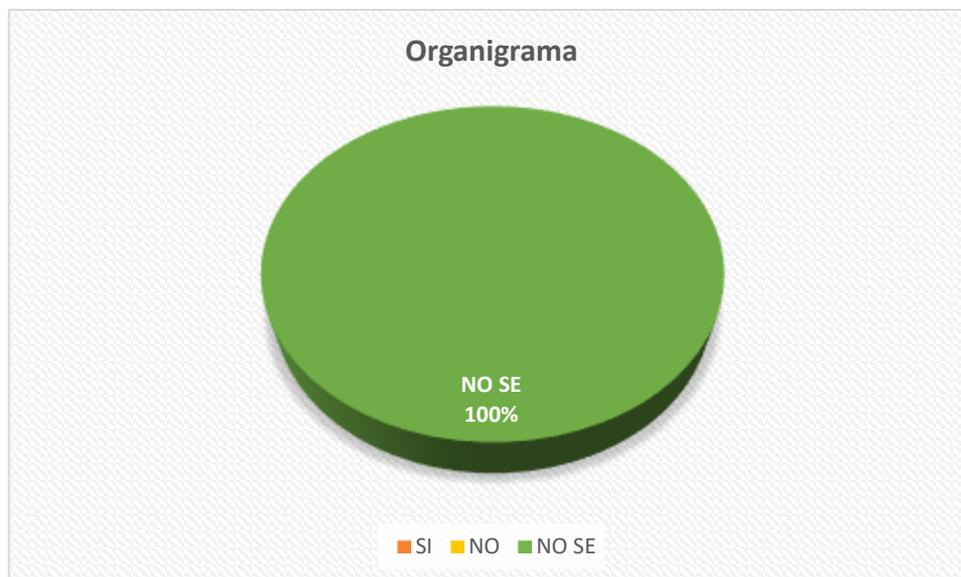
En la encuesta realizada se pudo identificar que los trabajadores desconocen si tienen o no un reglamento interno para resolver conflictos si se llegara a presentarse ya que este es una herramienta importante para así saber que acciones tomar a la hora de sancionar algún trabajador dentro de la entidad.

- 10) **¿Está al tanto si la mecánica cuenta con un organigrama que permita detallar las diferentes áreas que posee la institución?**

**Tabla 13 Existencia de organigrama**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	0	0%
NO SE	11	100%
TOTAL	11	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 11 Existencia de organigrama**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## Análisis

Los trabajadores de la mecánica en la encuesta nos supieron responder que desconocen de manera formal de un organigrama de la mecánica, pero si saben quién es el gerente y los trabajadores administrativos y operativos, pero no está constatado de manera formal o en documento.

**11) ¿Se les ha socializado sus funciones en una manera formal o verbal?**

**Tabla 14 Socialización de funciones**

OPCIÓN	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	TOTAL
FRECUENCIA	2	8	0	1	0	11
PORCENTAJE	18%	73%	0%	9%	0%	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 12 Socialización de funciones**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## Análisis

Se puede analizar en la encuesta que los trabajadores conocen y están de acuerdo que si se les socializo de manera verbal las funciones que deben de realizar ya que ellos saben las actividades a que deben de dedicarse cada uno. Mientras que una persona está en desacuerdo que no se le socializo su función de manera adecuada ya que el apenas fue contratado hace unos días.

### 12) ¿Sabe usted si existe algún código de ética al cual se rigen los integrantes de la mecánica?

*Tabla 15 Existencia de código de ética*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	18%
NO	6	55%
NO CONSTATADO	3	27%
TOTAL	11	100

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



*Figura N° 13 Existencia de código de ética*

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## Análisis

Los trabajadores de la mecánica supieron manifestar que no conocen el código de ética al cual se rigen, mientras que el 18% de los trabajadores administrativos, es decir las secretarías si conocen los principios y valores.

### 13) ¿Cómo considera la comunicación entre el gerente y empleado?

**Tabla 16 Comunicación gerente empleado**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Buena	1	9%
Muy buena	2	18%
Excelente	8	73%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 14 Comunicación gerente y empleado**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## Análisis

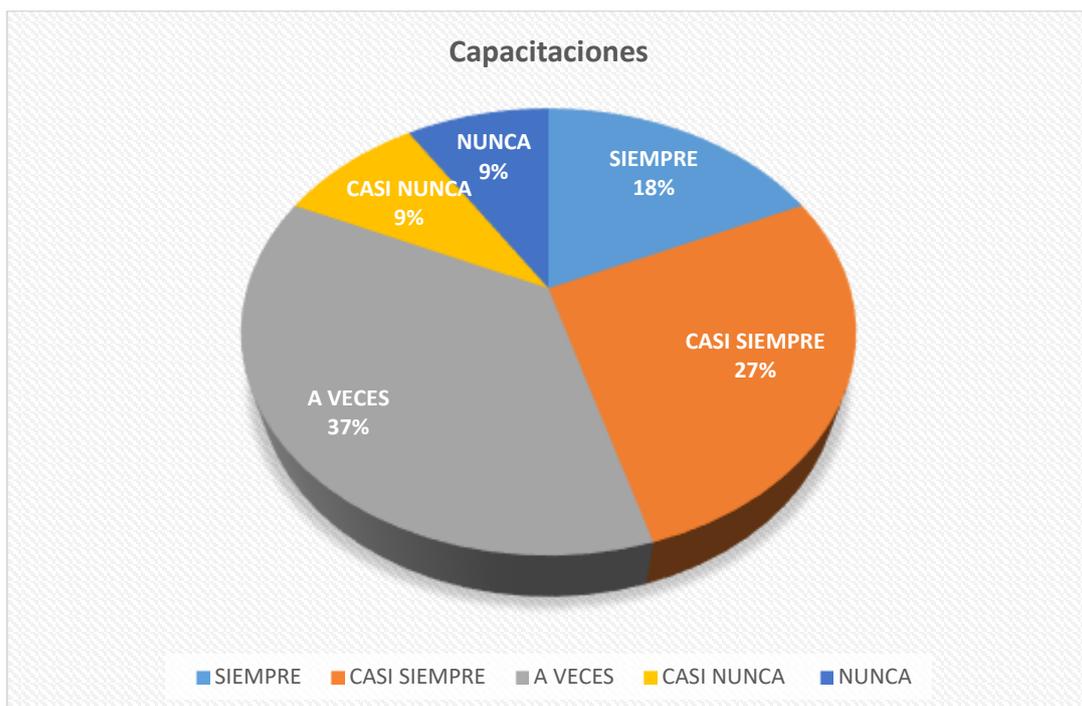
Al analizar los resultados de la encuesta nos supieron manifestar que la mayoría de los trabajadores tiene una excelente comunicación con el gerente propietario de la mecánica ya que él es un operador más de la entidad, nos informaron que él está siempre al pendiente de ellos cuando necesitan o realizan algo, en cambio el trabajador que supo expresar que tiene una buena comunicación con el gerente es aquel que recién fue contratado y no lleva mucho tiempo en la mecánica.

### 14) ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones?

*Tabla 17 Capacitaciones*

OPCIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
FRECUENCIA	2	3	4	1	1	11
PORCENTAJE	18%	27%	37%	9%	9%	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 15 Frecuencia de capacitaciones**

**Fuente:** Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar

**Análisis**

En conclusión y al revisar los resultados de la encuesta se puede observar que los trabajadores de la mecánica a veces reciben capacitaciones por parte de ellos mismos, mientras otro porcentaje de los trabajadores es decir los del área administrativa siempre están al tanto de capacitaciones en atención al cliente, y un poco de trabajadores manifestaron que casi nunca y nunca reciben capacitaciones por parte de la mecánica ni se preparan por parte de ellos.

**15) ¿Considera importante la innovación en la mecánica para dar una buena atención al cliente?**

**Tabla 18 Innovación**

<b>OPCIÓN</b>	<b>MUY DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>MUY EN DESACUERDO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar



**Figura N° 16 Innovación**

**Fuente:** Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar

### **Análisis**

Al analizar las encuestas se pudo observar que los trabajadores están muy de acuerdo en implementar innovación y tecnología de punta para la reparación y servicio automotriz, aunque en la mecánica se pudo observar que, si cuentan herramientas y maquinaria de tecnología que en otras mecánicas automotrices no existen.

**16) ¿Cree usted necesario implementar un documento en el cual se especifique las tareas a realizar?**

**Tabla 19 Implementación manual**

OPCIÓN	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL
FRECUENCIA	9	2	0	11
PORCENTAJE	82%	18%	0%	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 17 Consideración de implementación manual**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## **Análisis**

Al analizar las encuestas la mayoría de los trabajadores supieron manifestar que están de acuerdo en implementar un documento o manual donde se especifiquen detalladamente las actividades a realizarse paso a paso ya que esto ayudaría a trabajar de manera eficiente y eficaz y brindar un servicio de calidad.

## **2. Datos generales del talento humano de la mecánica automotriz**

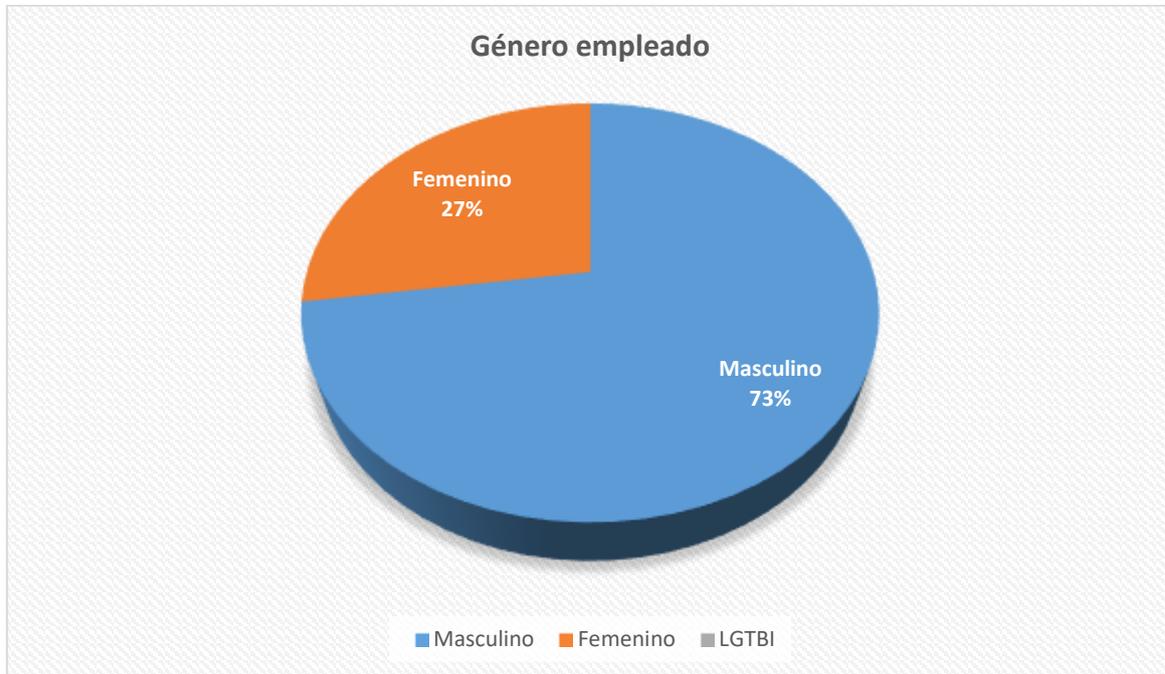
### **17) Género**

**Tabla 20 Género del talento humano**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Masculino</b>	<b>8</b>	<b>73%</b>
<b>Femenino</b>	<b>3</b>	<b>27%</b>

<b>LGTBI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



*Figura N° 18 Género de empleado*

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## **Análisis**

En los resultados de la encuesta se puede constatar que la mayoría de trabajadores de son de género masculino, mientras el poco personal femenino que existe dentro de la entidad es femenino y pertenece al área administrativa.

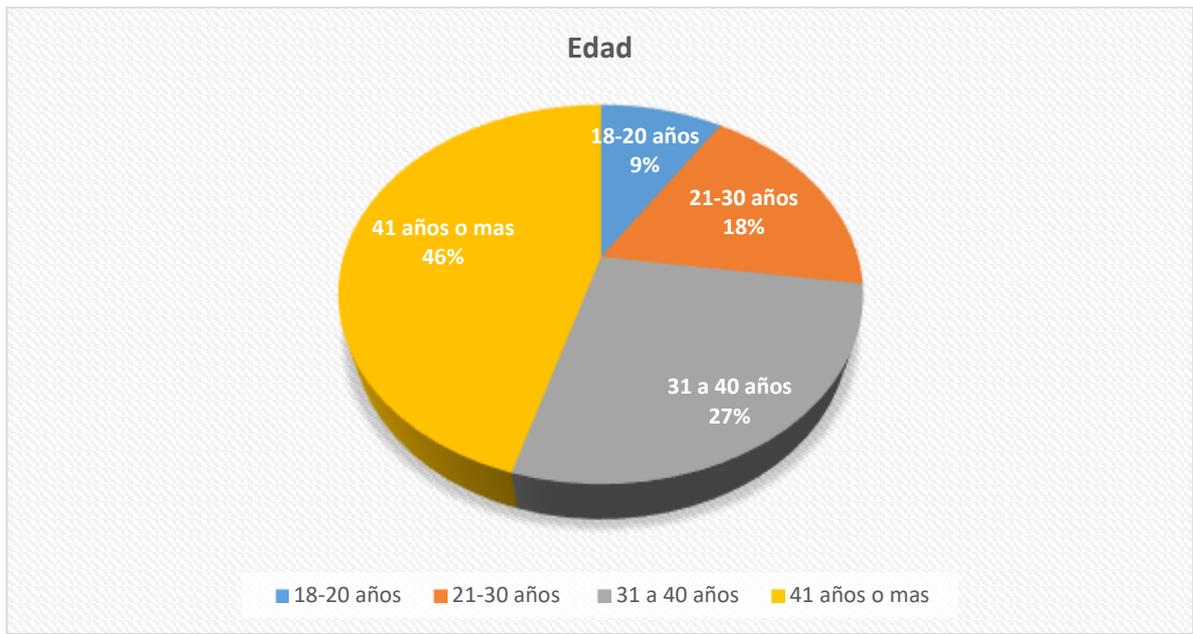
## **18) Edad**

*Tabla 21 Edad talento humano*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>18-20 años</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>21-30 años</b>	<b>2</b>	<b>18%</b>

31 a 40 años	3	27%
41 años o mas	5	46%
TOTAL	11	100%

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 19 Edad talento humano**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## **Análisis**

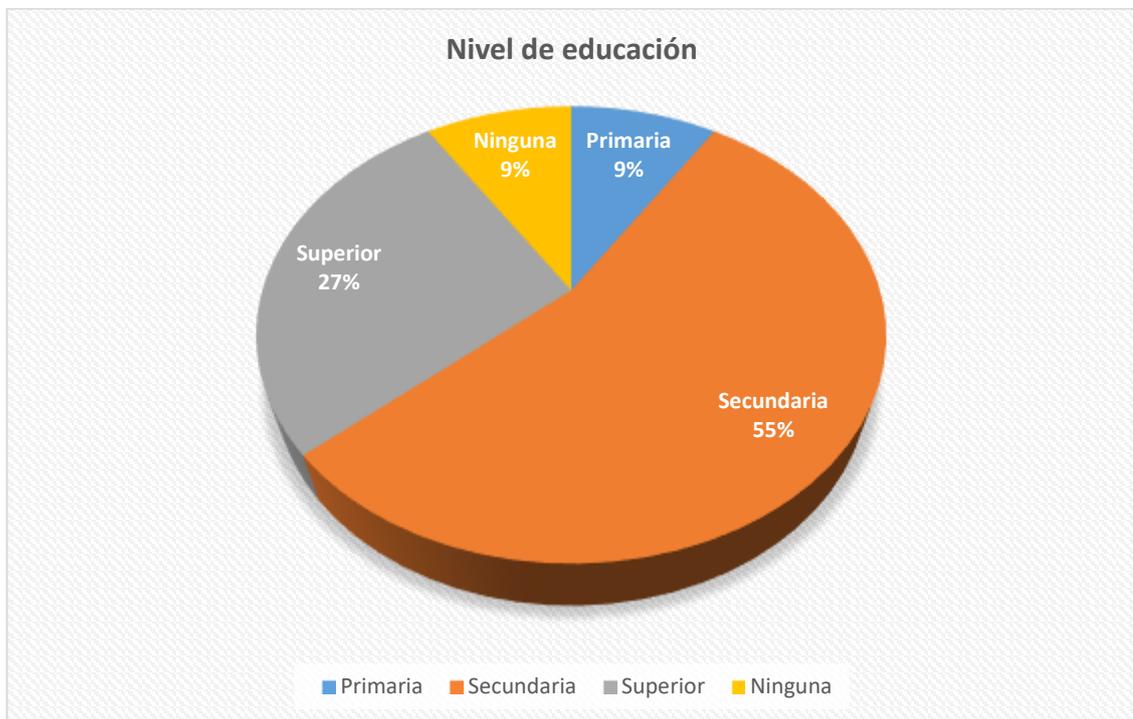
Al analizar las encuestas se puede observar que existe trabajadores de 41 años en adelante estos trabajadores supieron manifestar que ya tienen experiencia en el negocio, también se puede constatar que hay trabajadores jóvenes ya que en la mecánica se les da oportunidades a ellos, además se pudo notar que hubo una persona muy joven de apenas 18 años dicho trabajador es un aprendiz.

### **19) Nivel de instrucción**

**Tabla 22 Nivel de instrucción**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	1	9%
Secundaria	6	55%
Superior	3	27%
Ninguna	1	9%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 20 Nivel de instrucción**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

### **Análisis**

Se puede observar que los trabajadores en su mayoría tienen estudios secundarios o son graduados de colegios técnicos, mientras el 27% de los trabajadores tienen estudios superiores o siguen estudiando, además uno de los trabajadores no tiene

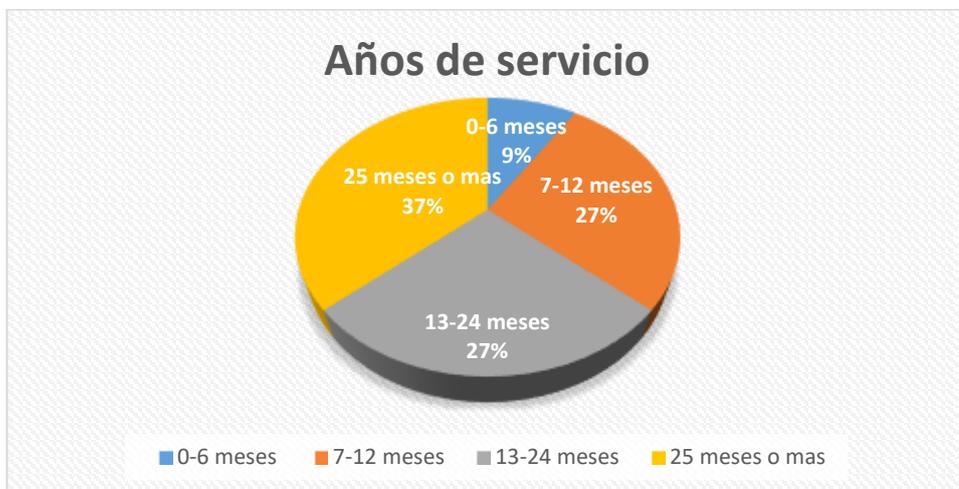
ningún tipo de estudio. Los trabajadores en la mecánica supieron manifestar que aprenden todos los días ya que si algo no pueden el propietario les brinda su ayuda ya que él tiene experiencia.

**20) Años de servicio**

**Tabla 23 Años de servicio**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0-6 meses	1	9%
7-12 meses	3	27%
13-24 meses	3	27%
25 meses o mas	4	37%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 21 Años de servicio**

*Fuente: Encuesta aplicada al talento humano de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

**Análisis**

Al terminar y analizar las encuestas se puede decir que hay trabajadores más antiguos, es decir, han trabajado más de dos años en la mecánica y ellos tienen bastante experiencia sobre lo que hacen, estos empleados son los que ayudan a los demás

operarios de la mecánica que llevan de meses a menos de 2 años trabajando dentro de le entidad.

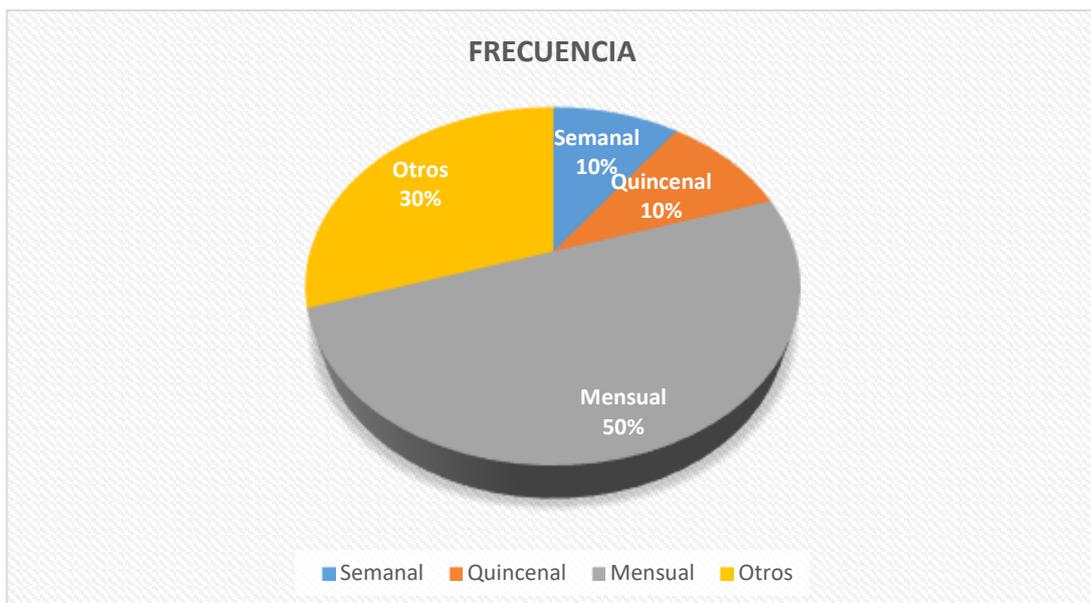
### 3.3.2 Análisis e interpretación de datos encuesta realizada a los clientes de la mecánica automotriz Bosch Service Inyecar

- 1) ¿Con que frecuencia usted utiliza los servicios de la Mecánica Bosch Service Inyecar?

*Tabla 24 Frecuencia utilización de servicio*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	1	10%
Quincenal	1	10%
Mensual	5	50%
Otros	3	30%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



*Figura N° 22 Frecuencia utilización de servicio*

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## **Análisis**

Se puede analizar que la mitad de los clientes encuestados acuden a revisiones mensuales de sus automóviles ya que ellos son clientes fieles a la entidad, mientras que un porcentaje bajo ocupa el servicio automotriz quincenal y semanal, también se pudo observar que el 30% de las personas usa el servicio de la mecánica por la recomendación de otros usuarios.

### **2) ¿Como califica el servicio prestado por la mecánica?**

*Tabla 25 Servicio prestado*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Mala</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Buena</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Muy buena</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
<b>Excelente</b>	<b>7</b>	<b>70%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 23 Servicio prestado**

**Fuente:** Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar

### **Análisis**

La gran parte de los clientes encuestados no supieron manifestar que el servicio prestado por parte de la mecánica es excelente, ya que los trabajadores dentro de ella saben cómo tratar a los clientes, además nos manifestaron que el mantenimiento es rápido y de calidad, entre los encuestados había usuarios que utilizaban primera vez el servicio y ellos nos manifestaron que el servicio es muy bueno.

### **3) ¿Cómo califica la atención y comunicación con el cliente?**

**Tabla 26 Atención al cliente**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Malo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Buena</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>Muy buena</b>	<b>1</b>	<b>9%</b>
<b>Excelente</b>	<b>8</b>	<b>73%</b>

TOTAL	10	100%
-------	----	------

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



*Figura N° 24 Atención al cliente*

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

### **Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada, la atención que recibe el cliente por parte de personal, en un alto porcentaje es excelente, siendo estas cifras un resultado alentador para la mecánica, puesto que la misma se enfoca en satisfacer a sus clientes, de todas maneras, ya que es importante brindar un servicio de calidad.

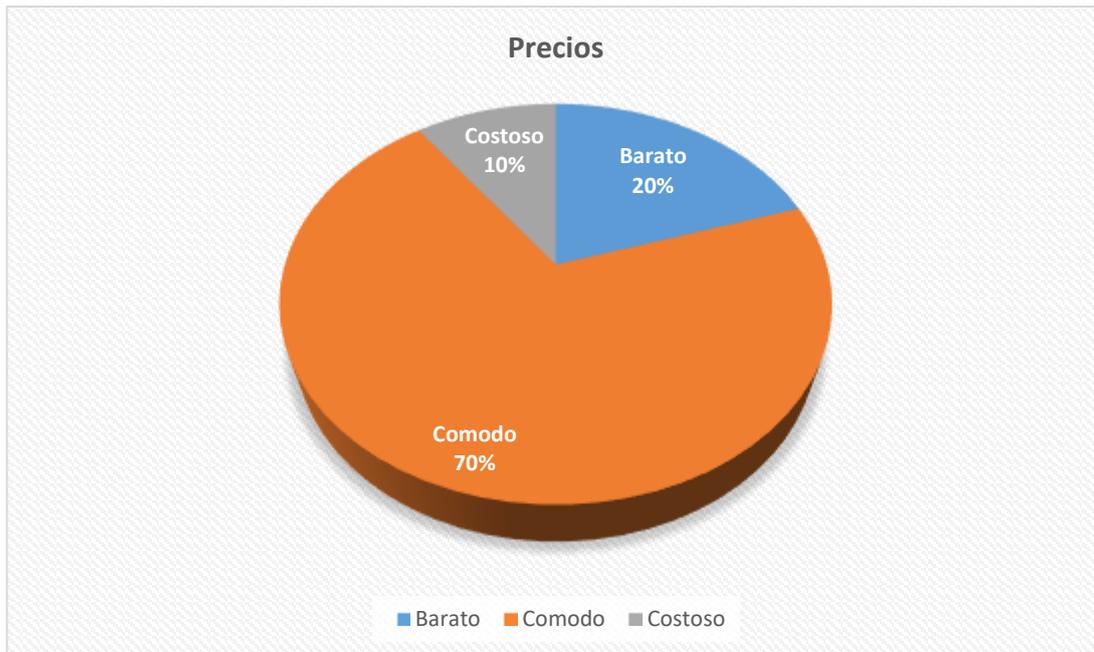
#### **4) ¿Considera que los precios de servicio por parte de la Mecánica son?**

*Tabla 27 Precios*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Barato	2	20%
Cómodo	7	70%

Costoso	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



*Figura N° 25 Precios*

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## **Análisis**

La gran mayoría de clientes nos supo manifestar que los precios son cómodos comparados con otras mecánicas ya que el servicio prestado es de calidad y cuentan con tecnología de punta para el reparación y mantenimiento automotriz.

- 5) **¿Ha tenido usted algún problema con el servicio prestado por parte de la mecánica?**

*Tabla 28 Problema con el servicio*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0%	0%

NO	10	100%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



*Figura N° 26 Problemas con el servicio*

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

### **Análisis**

Se pudo evidenciar al realizar las encuestas que los clientes no han tenido ningún tipo de problema con el servicio prestado por la mecánica y nos supieron manifestar que utilizan maquinaria con tecnología de punta y es por eso que su servicio es de calidad.

### **6) ¿Cómo califica la innovación de su maquinaria en la mecánica?**

*Tabla 29 Innovación*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0%

<b>Regular</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>
<b>Buena</b>	<b>2</b>	<b>20%</b>
<b>Muy buena</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>
<b>Excelente</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



*Figura N° 27 Innovación prestada por la mecánica*

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## **Análisis**

En cuanto a la innovación los clientes manifestaron que ellos eligen a la entidad por la tecnología y maquinaria que utilizan no las encuentran en otras mecánicas y además el servicio prestado por sus trabajadores es garantizado

### **2. Datos generales clientes**

## 7) Género

**Tabla 30 Género de cliente**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	9	90%
Femenino	1	10%
LGTBI	0	0%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



**Figura N° 28 Género del cliente**

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

### Análisis

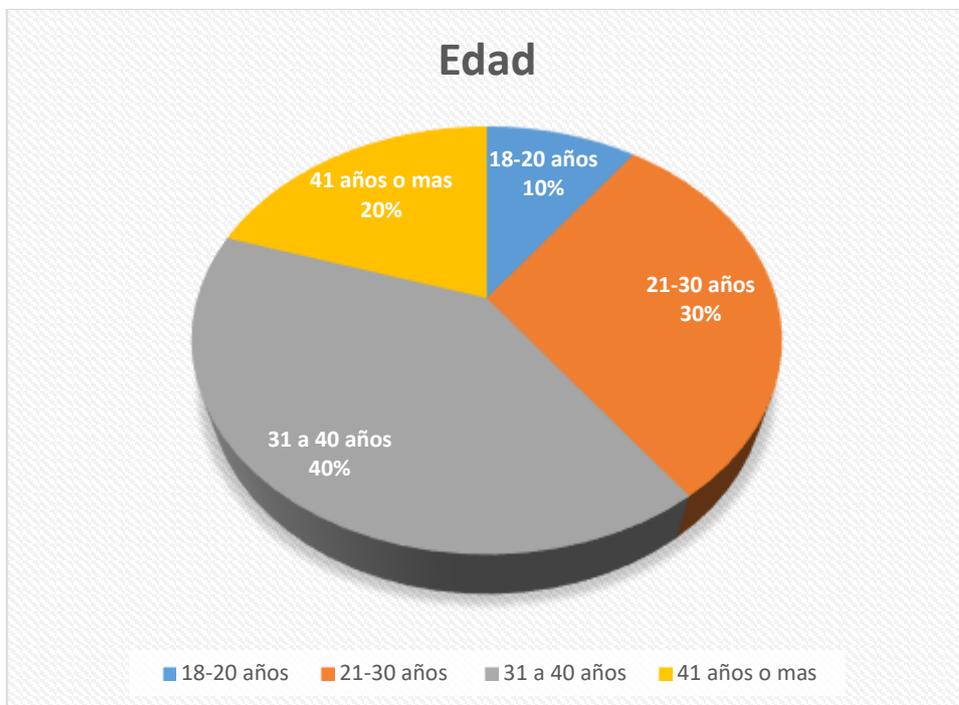
Se puede observar que la mayoría de clientes que frecuenta a la mecánica son hombres ya que ellos son los encargados de ir a las revisiones, mantenimientos y reparación vehicular.

## 8) Edad cliente

*Tabla 31 Edad cliente*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-20 años	1	10%
21-30 años	3	30%
31 a 40 años	4	40%
41 años o mas	2	20%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*



*Figura N° 29 Edad del cliente*

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

## Análisis

Los clientes que más frecuentan a la mecánica automotriz oscilan entre 21 a 40 años.

## **Entrevista al Gerente- Propietario de la mecánica automotriz Inyecar**

### **1. DATOS GENERALES**

- Nombre: Mauricio Fernando Jiménez
- Edad: 54
- Ocupación: Propietario
- Entrevistado por: John David Velásquez Fichamba.
- Fecha: 10 de septiembre de 2020

### **2. PREGUNTAS**

#### **1) ¿La mecánica cuenta con una misión y visión?**

No cuenta con una misión y visión están en proceso de definición.

#### **2) ¿La misión y visión han sido formulas aprobadas documentadas y socializadas?**

No ya que no están formuladas.

#### **3) ¿En la mecánica se han definido los objetivos adecuadamente?**

Los objetivos si están socializados de manera verbal a cada integrante de la mecánica cuando a ellos se los contrata.

#### **4) ¿Cuáles son los valores que permiten el desempeño de las actividades de la mecánica?**

Yo como propietario los valores que inculco a los trabajadores de la mecánica son la honradez, responsabilidad, respeto entre todos los que conformamos la entidad.

#### **5) ¿Se han fijado políticas administrativas y financieras en la mecánica?**

No se han fijado.

**6) ¿Existe algún código de ética al cual se rigen los integrantes de la mecánica?**

No existe un código de ética, pero pues se le ha hecho conocer de manera verbal las reglas que deben acatar.

**7) ¿La mecánica posee una planeación estratégica? ¿Se encuentra actualizada, ha sido socializada?**

A cada integrante cuando se le contrata se le ha hecho conocer de manera objetiva y verbal lo que hacemos en la mecánica y a lo que queremos llegar.

**8) ¿Cuenta la mecánica con un organigrama que permita detallar las diferentes áreas que posee la institución?**

No cuenta con un organigrama ya que la mecánica es pequeña en departamentos y no se ha visto necesidad en implementar.

**9) ¿Los trabajadores se les ha socializado sus funciones en una manera formal o verbal?**

Al momento de contratarlos se les hace conocer lo que deben de hacer o para que actividades fueron contratados.

**10) ¿En la mecánica se tiene claro cuáles son los diferentes procesos para desarrollar sus actividades?**

Pues lo hacemos de maneras diferentes.

**11) ¿Se han adoptado mecanismos de identificación de riesgos en la mecánica?**

No, se han adoptado ningún mecanismo para la identificación de riesgos

**12) ¿La mecánica está preparada para enfrentar posibles riesgos?**

Tenemos un botiquín para emergencias, así como extintores, pero para demás riesgos de otras índoles no estamos tan preparados.

**13) ¿La mecánica cuenta con un plan de cuentas de acuerdo a las necesidades de la entidad y a su objetivo social?**

No contamos con un plan de cuentas adecuado y adaptado para la mecánica.

**14) ¿La mecánica cuenta con información financiera adecuada para la correcta toma de decisiones?**

Tenemos una contadora externa que nos ayuda con la información financiera de la mecánica y gracias a ella pienso que la mecánica si adecuada ya que en estos años nuestras utilidades si han sido buenas y podemos adquirir nuevas tecnologías y además nuestra infraestructura es más amplia.

**15) ¿La mecánica cuenta con un reglamento interno para resolver conflictos si se llegara a presentar?**

No cuenta con un reglamento interno

**16) En cuanto a la calidad de servicio ¿Que hace por satisfacer las necesidades de los clientes?**

Ofrecemos un servicio eficiente y eficaz con trabajadores capacitados.

**17) ¿En cuánto en innovación que ofrece la entidad a diferencia con las demás mecánicas?**

Tenemos maquinaria con tecnología de punta que otros talleres no ofrecen, estamos al día en la tecnología

**18) ¿La mecánica cuenta con algún manual administrativo y financiero?**

No cuenta con dicho manual.

**19) ¿Considera usted importante un manual administrativo y financiero para la mecánica?**

Estoy de acuerdo que la mecánica cuente con un manual donde este especificado a lo que nos dedicamos, a lo que queremos llegar hacer, además sería una guía útil para todos los trabajadores al momento de realizar las actividades o saber que debemos de hacer cuando ocurra algún inconveniente.

Estoy de acuerdo que la mecánica cuente con un manual donde este especificado a lo que nos dedicamos, a lo que queremos llegar hacer, además sería una guía útil para todos los trabajadores al momento de realizar las actividades o saber que debemos de hacer cuando ocurra algún inconveniente.

**3.3.4 Entrevista al contador(a) de la mecánica automotriz Inyecar**

**1. PREGUNTAS**

**1) ¿Conoce usted la filosofía organizacional, es decir: misión, visión, objetivos, valores y políticas?**

Conozco la razón de ser de la mecánica, y los valores nada más.

**2) ¿Conoce la planeación estratégica de la mecánica?**

No conozco la planeación estratégica ya que yo solo trabajo ocasionalmente para la mecánica.

**3) ¿Se le han socializado los objetivos de la mecánica?**

Se me ha socializado de manera verbal.

**4) ¿Conoce las políticas administrativas y financieras de la mecánica?**

No se me han formalizado las políticas

**5) ¿Sabe las funciones que usted desempeña en la mecánica?**

Si, lo sé ya que yo soy la contadora externa de la mecánica.

**6) ¿Para el registro y la preparación de estados financieros lo realiza a través de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)?**

No, yo no realizo el registro ni preparo los estados financieros bajo las NIIF.

**7) ¿Sabe si en la mecánica existen herramientas de medición de riesgos adecuados?**

Desconozco sobre el tema.

**8) ¿La mecánica cuenta con un plan de cuentas de acuerdo a las necesidades de la mecánica y las normas contables?**

No, no cuenta ya que no su una mecánica tan grande y no he visto la necesidad.

**9) ¿La mecánica cuenta con información financiera adecuada para la correcta toma de decisiones?**

Podría decir que si y se ha visto en los años de existencia de la mecánica ya que el taller ha incorporado nuevas tecnologías e infraestructura.

**10) ¿Conoce las normativas financieras legales a cuál se rige la mecánica?**

Si las conozco

**11) ¿La forma por la cual se hacen los registros financieros es a través de un software o manualmente?**

Los hago a través de un software.

**12) ¿La mecánica mantiene al día la declaración y pago de los impuestos?**

Si las hacemos oportunamente ya que ese es mi trabajo como contadora externa.

**13) ¿Considera usted importante un manual administrativo y financiero para la mecánica?**

Si considero importante ya que es muy necesario tener pautas como realizar las actividades, tanto como a mí como a los trabajadores internos de la mecánica.

#### **3.3.4.1 Análisis encuesta dirigida al contador(a)**

Al realizar la entrevista a la contadora se pudo constatar que la mecánica no tiene constatado las políticas financieras para realizar los procesos financieros, también la contadora no prepara los estados financieros a través de las NIIF y no cuenta con un plan de cuentas acorde y la necesidad de la mecánica.

### **3.4 Análisis de información**

#### **3.4.1 Matriz FODA**

*Tabla 32 Matriz FODA*

#### **Matriz FODA**

**FORTALEZAS**

**OPORTUNIDADES**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con herramientas suficientes para el desempeño de sus actividades.</li> <li>• Monitoreo permanente en los servicios prestados por la mecánica.</li> <li>• Experiencia en el mercado</li> <li>• Instalaciones propias y adecuadas</li> <li>• Obligaciones tributarias a tiempo</li> <li>• Precios accesibles.</li> <li>• Ambiente laboral excelente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento en el parque automotor.</li> <li>• Preferencia de los clientes ante otros competidores.</li> <li>• Innovación y tecnología diferente a la competencia.</li> <li>• Incorporación de nuevos servicios.</li> <li>• Implementar un manual administrativo</li> <li>• Implementar un manual financiero.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de una filosofía empresarial.</li> <li>• Inexistencia de una gestión administrativa adecuada.</li> <li>• Delimitación de funciones no adecuadas.</li> <li>• No existe gestión de riesgos.</li> <li>• No realizan capacitaciones periódicas.</li> <li>• Carece políticas financieras.</li> <li>• No posee ningún tipo de manuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis económica del país</li> <li>• Menor poder adquisitivo.</li> <li>• Pandemias.</li> <li>• Eventos catastróficos.</li> <li>• Competencia desleal.</li> </ul>

*Fuente: Investigación de campo*

### 3.4.2 Cruce estratégico FO, FA, DO, DA

*Tabla 33 Cruce estratégico (FO, FA, DO, DA)*

#### CRUCE ESTRATÉGICO

<b>FORTALEZAS- OPORTUNIDADES(FO)</b>	<b>FORTALEZAS-AMENAZAS(FA)</b>
--	--------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• F2-F3-O2 Incrementar la preferencia de los clientes, a través de la experiencia ganada en el mercado y la permanente supervisión de las actividades.</li> <li>• F4-O1-O3-O4 Incorporar nuevos servicios en la mecánica para aprovechar la capacidad de las instalaciones que son propias de la mecánica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F6-A1 Los precios accesibles que tiene la mecánica permiten mayor aceptación del mercado.</li> <li>• F3-A5 Los clientes siempre eligen a la mecánica ya sea por su servicio de calidad y experiencia en el mercado.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES- OPORTUNIDADES(DO)</b>	<b>DEBILIDADES-AMENAZAS(DA)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• D3-05 Implementar un manual administrativo a fin de contar con la delimitación de funciones.</li> <li>• D4-06 Incorporar un manual financiero con el propósito de definir un plan de cuentas adaptados a la institución y establecer políticas financieras.</li> <li>• D5-05 Incorporar sistema de gestión de riesgos a fin de identificar fuentes de riesgo e identificarlas.</li> <li>• D6-O4-O5 Realizar capacitaciones permanentes de servicio al cliente, a fin de prestar un servicio de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D1-A5 Aplicar bases filosóficas, en un documento formal, para lograr tener un enfoque a lo que persigue como negocio y así generar estrategias frente a la competencia.</li> <li>• D5-A4 Implementar una gestión de riesgos adecuados, esto ayudara a prevenir eventos que puedan afectar a la organización.</li> </ul>

*Fuente: Investigación de campo*

### **3.5 Conclusión diagnóstica**

En esta sección se va a dar a conocer cuál es la situación actual de la mecánica automotriz Bosch Service Inyecar de la ciudad de Tulcán, para lo cual se empezará dando a conocer como es el contexto de cada una de las variables analizadas.

Variable Ambiente de control se pudo evidenciar que carece de: filosofía empresarial que no está documentada, además no disponen de una planificación estratégica es por eso que tienen desconocimiento a donde está encaminada la mecánica; también se evidencio que no están definidas claramente las funciones del talento humano.

Asimismo, se conoció de la inexistencia de una gestión por procesos que permitan hacer las actividades de una forma ordenada, igualmente no existe un código de ética para resolver conflictos si esto llegara a suceder. en cuanto a la variable evaluación de riesgos se evidencio que no existe una gestión de riesgos y es por eso que carece de algún método de identificación y es un problema ya que, si ocurriera, la mecánica no está preparada para dichos eventos.

En cuando a la variable actividad de control la entidad carece de políticas administrativas como financieras para un buen desarrollo de actividades dentro de la mecánica, además no posee con un plan de cuentas adecuado a la necesidad de la entidad, Asimismo no se hacen los registros de acuerdo a las normas internacionales de información financiera (NIIF), por lo tanto, la información financiera no es tan adecuada para la toma de decisiones.

A lo que respecta la variable información y comunicación en cuanto al nivel de satisfacción de los clientes, la mecánica si ofrece un servicio de calidad ya que ejecutan sus actividades de manera eficiente y eficaz y existe una excelente comunicación interna entre todos los que conforman la entidad tanto como interna como externa. A lo que concierne a la variable actividades de monitoreo y supervisión se evidencio que el

servicio al cliente es excelente, pero se evidencio que los trabajadores no asisten a capacitaciones permanentes.

Luego de recopilar información primaria y secundaria mediante los instrumentos de recolección y un diagnóstico de cada uno de las variables se ha visto necesario implementar un manual administrativo y financiero mismo que contribuirá en el cumplimiento de objetivos, rendimiento de las actividades y metas establecidas.

## **Capítulo IV: Propuesta Manual Administrativo y Financiero**

### **4.1 Introducción**

La propuesta administrativa muestra los aspectos más relevantes de la mecánica como: la filosofía organizacional y la estructura organizacional que tiene como finalidad ayudar a la organización a una mejor comprensión en la realización de los procesos, a través de la asignación de funciones para el talento humano de la mecánica, así también se implementara una normativa interna con el objetivo de cumplir todas las metas establecidas.

En el apartado concerniente a la sección financiera se realiza el catálogo de cuentas adecuado a la necesidad de la entidad, dinámica de cuentas y el proceso contable, esto ayudara a la mecánica a mantener de forma organizada y precisa en los movimientos económicos, así como información financiera adecuada para la toma de decisiones.

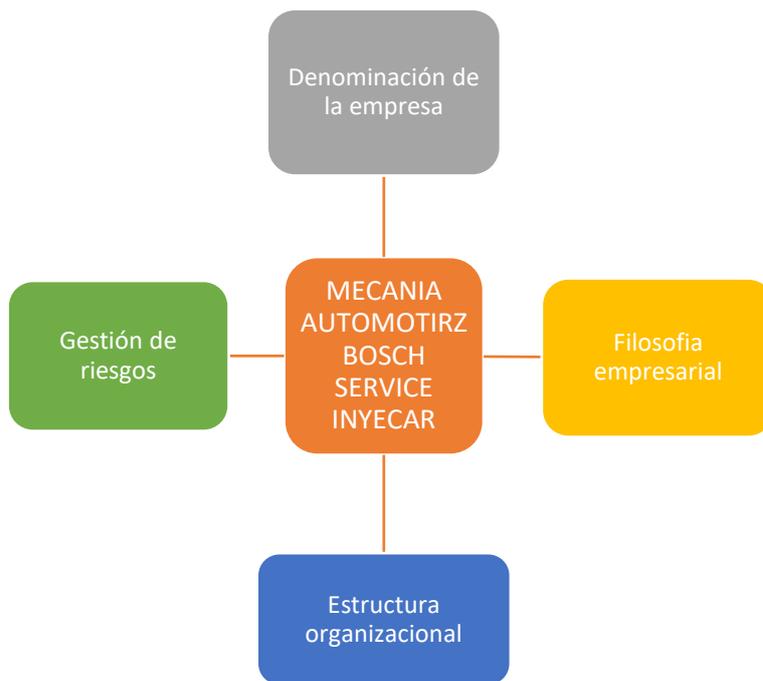
La aplicación de este manual ayudara a la mecánica a desenvolverse de manera eficiente y eficaz en sus actividades diarias tanto en el área administrativa y financiera.

### **4.2 Objetivo**

Diseñar un manual administrativo y financiero para la mecánica automotriz Bosch Service Inyecar ubicada en la ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi.

### **4.3 Propuesta Administrativa**

A continuación, se muestra un gráfico del contenido de la propuesta administrativa.



**Figura N° 30** Contenido del manual administrativo

*Fuente: Autor*

### 4.3.1 Denominación de la empresa

**Tabla 34** Denominación de la empresa

Razón Social	Mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar	 
Representante Legal	Mauricio Fernando Jiménez	
Ruc	1709173106001	
Dirección	Chile Y Olmedo Ciudad De Tulcán, Provincia Del Carchi	
Actividad	Mecánica automotriz	
Estado	Activo	

*Fuente: Autor*

### 4.3.2 Logotipo de la institución



*Figura N° 31 Logotipo de la institución*

*Fuente: Mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

En este caso el autor de la siguiente propuesta considera mantener el logotipo, porque responde a las características de servicio, se ha diseñado de manera resiente hace 6 meses, por lo tanto, se mantiene el concepto del logotipo significa:

**Tabla 35 Significado de color de logo**

Color	Significado
	Irradia o representa la calidad e innovación en los servicios que la mecánica brinda a sus clientes
	Simboliza la lealtad y confianza que demuestra dentro y fuera de la entidad.

### 4.3.3 Misión

Somos una mecánica comprometida con la satisfaccin de las exigencias de nuestros clientes mediante la prestación de servicio de mecánico automotriz de toda clase de vehículos en todas sus marcas, con un servicio de calidad y precios cómodos.

#### **4.3.4 Visión**

En el año 2025 consolidarse en el sector automotriz como uno de los talleres líderes a nivel local y nacional en la reparación de vehículos.

#### **4.3.5 Valores corporativos**

##### **Comunicación:**

En el ambiente de trabajo debe existir un buen dialogo entre los trabajadores de la mecánica y los clientes.

##### **Responsabilidad:**

Realizar las actividades de forma correcta y de acuerdo a las especificaciones dadas en la institución.

##### **Respeto:**

Cada trabajador de la mecánica ofrecerá un excelente servicio a todos los clientes, además deben ser considerados con las personas que conforman toda la organización.

##### **Puntualidad:**

Cada uno de los trabajadores de la mecánica debe llegar a tiempo a la jornada laboral, además realizar las actividades en el tiempo acordado o establecido con los clientes.

##### **Honestidad:**

Todos los trabajadores de la entidad deben de actuar de forma transparente dentro y fuera de la mecánica.

##### **Colaboración:**

Ayudarse entre todos los empleados para el beneficio de la mecánica.

## **Trabajo en equipo:**

Desarrollar el trabajo de forma conjunta para así alcanza los objetivos establecidos.

### **4.3.6 Objetivos estratégicos**

Brindar los servicios de mecánica automotriz, mediante tecnología avanzada y talento humano capacitado para así satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **4.3.6.1 Objetivos específicos**

- Adquirir herramientas y maquinaria con tecnología actualizada.
- Capacitar constantemente a todos los trabajadores de la organización.
- Mejorar las infraestructuras para brindar un excelente servicio
- Implementar un proceso para los desechos y residuos sean manejados de buena manera.
- Gestionar convenios con instituciones con sectores de transporte liviano y pesado, para así incrementar la cartera de clientes

### **4.3.7 Políticas Administrativas**

#### **4.3.7.1 Políticas de Talento Humano**

- Proceso de selección adecuada de personal.
- Las justificaciones de permisos se realizarán mediante certificados médicos y solo cuando suceda calamidad doméstica.
- Llevar un control de asistencia de todos los empleados de la mecánica automotriz.
- Realizar reuniones mensuales para discutir debilidades que acontecieron en ese período.

#### **4.3.7.2 Políticas de Servicio al Cliente**

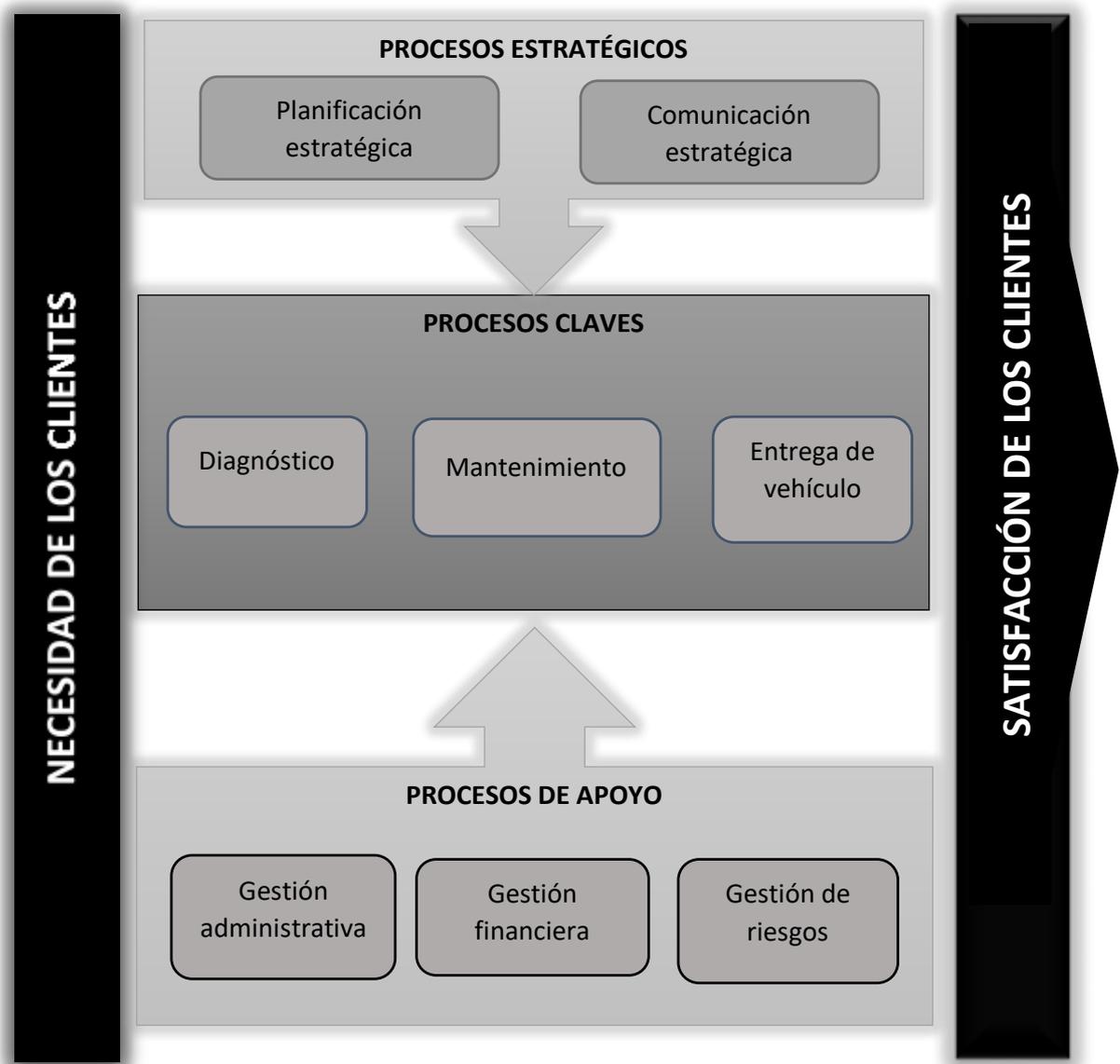
- Mantener una cordialidad y respeto con los clientes.
- Responder oportunamente a las necesidades de los clientes.
- Obtener satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente.
- Realizar mensualmente una encuesta de satisfacción al cliente y saber los aspectos a mejorar.

#### **4.3.7.3 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.
- Tener limpio el área de trabajo
- Efectuar el registro y hora de entrada de cada vehículo

### **4.4 Gestión por procesos**

#### **4.4.1 Mapa de procesos**



*Figura N° 32 Mapa de procesos*

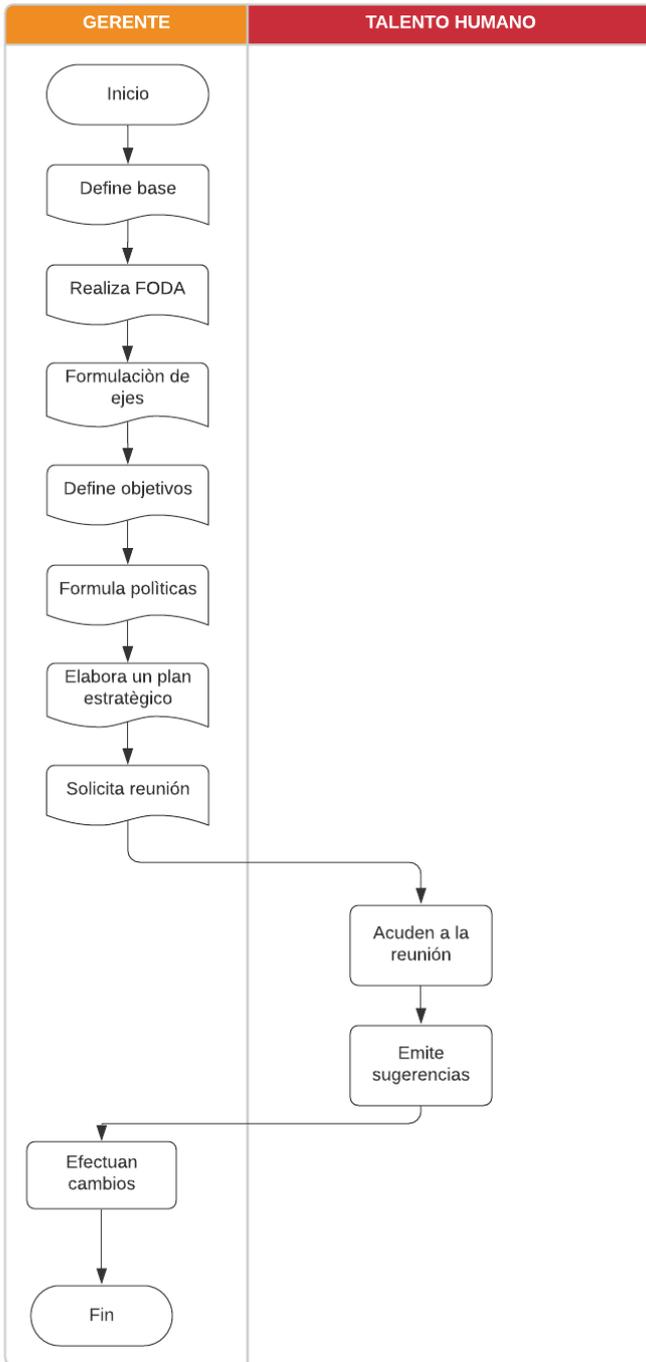
*Fuente: Mecánica automotriz Bosh Service Inyecar*

#### **4.5 Manual de procedimientos**

Este manual de procedimientos ayudará a la entidad dar apoyo a la administración, también permitirá delimitar funciones y mejorar los procedimientos y así brindar un servicio eficiente y eficaz.

**Tabla 36 Procedimiento planeación estratégica**

 <p><b>Mecánica Automotriz “Bosch Service Inyecar”</b></p> 		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>Planeación Estratégica</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>GERENTE</b>	Definición de variables de diagnóstico.	
	Realiza FODA	
	Formulación de ejes estratégicos	
	Define objetivos estratégicos	
	Formula políticas administrativas y financieras	
	Elabora un plan estratégico	
	Solicita reunión	
<b>TALENTO HUMANO</b>	Asisten a la reunión	
	Emiten sugerencias	
<b>GERENTE</b>	Efectúa cambios a base de sugerencias	
Elaborado por:	<b>Revisado por:</b>	Autorizado por:



**Figura N° 33** *Flujograma planeación estratégica*

**Tabla 37 Procedimiento comunicación estratégica**

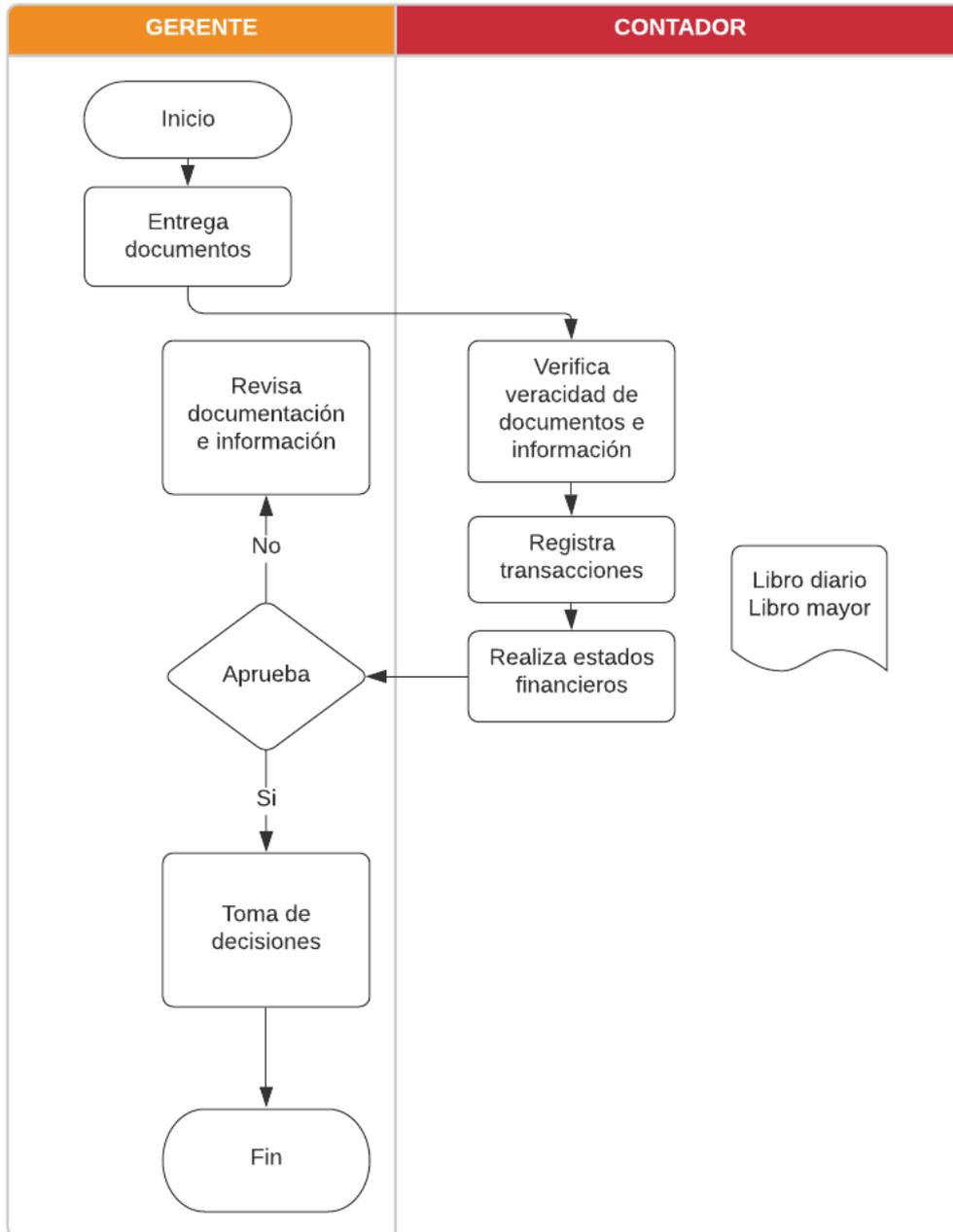
 <p style="text-align: center;"><b>Mecánica Automotriz “Bosch Service Inyecar”</b></p> 		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>Comunicación Estratégica</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>GERENTE</b>	Definir canales de comunicación interna	
	Establecer objetivos y metas a lograr	
	Formulación estrategias y lineamientos de comunicación	
	Define responsabilidades	
	Formula políticas de comunicación	
	Establece metodologías a seguir	
	Elabora plan de comunicaciones con las partes interesadas.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Figura N° 34 Flujograma comunicación estratégica*

**Tabla 38 Procedimiento proceso contable**

 <p><b>Mecánica Automotriz “Bosch Service Inyecar”</b></p> 		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>Proceso contable</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>GERENTE</b>	Ayuda con los documentos necesarios	
<b>CONTADOR</b>	Clasifica los documentos	
	Realiza al registro contable	
	Consigue la información para realizar el pago de impuestos.	
	Realiza estados financieros.	
<b>GERENTE</b>	Ratifica la información y toma decisiones.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



*Figura N° 35 Flujograma proceso contable*

**Tabla 39 Procedimiento reparación vehículo**

 <p style="text-align: center;"><b>Mecánica Automotriz “Bosch Service Inyecar”</b></p> 		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>Reparación de vehículos</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>GERENTE</b>	Orden de ingreso	
<b>SECRETARIA</b>	Asignar operario encargado a diagnosticar las fallas.	
	Dar a conocer sobre los repuestos a utilizarse para la reparación o mantenimiento.	
	Realizar orden de compra para continuar con el mantenimiento.	
<b>OPERARIO</b>	Procede a la reparación	
<b>OPERARIO-GERENTE</b>	Se ejecutan las pruebas diagnósticas del vehículo	
<b>OPERARIO</b>	Se entrega el vehículo reparado	
<b>SECRETARIA</b>	Se realiza el cobro y entrega de factura.	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

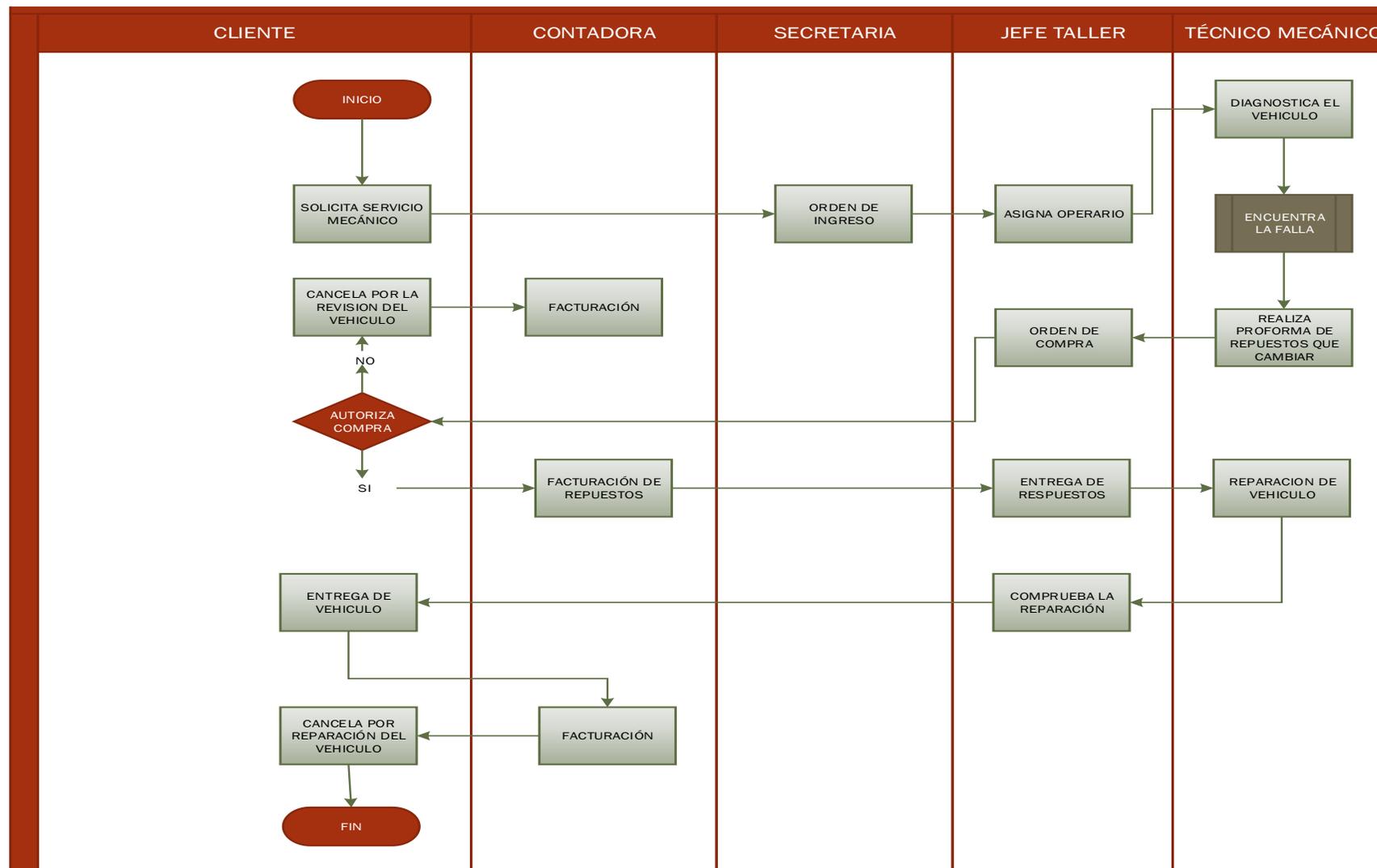
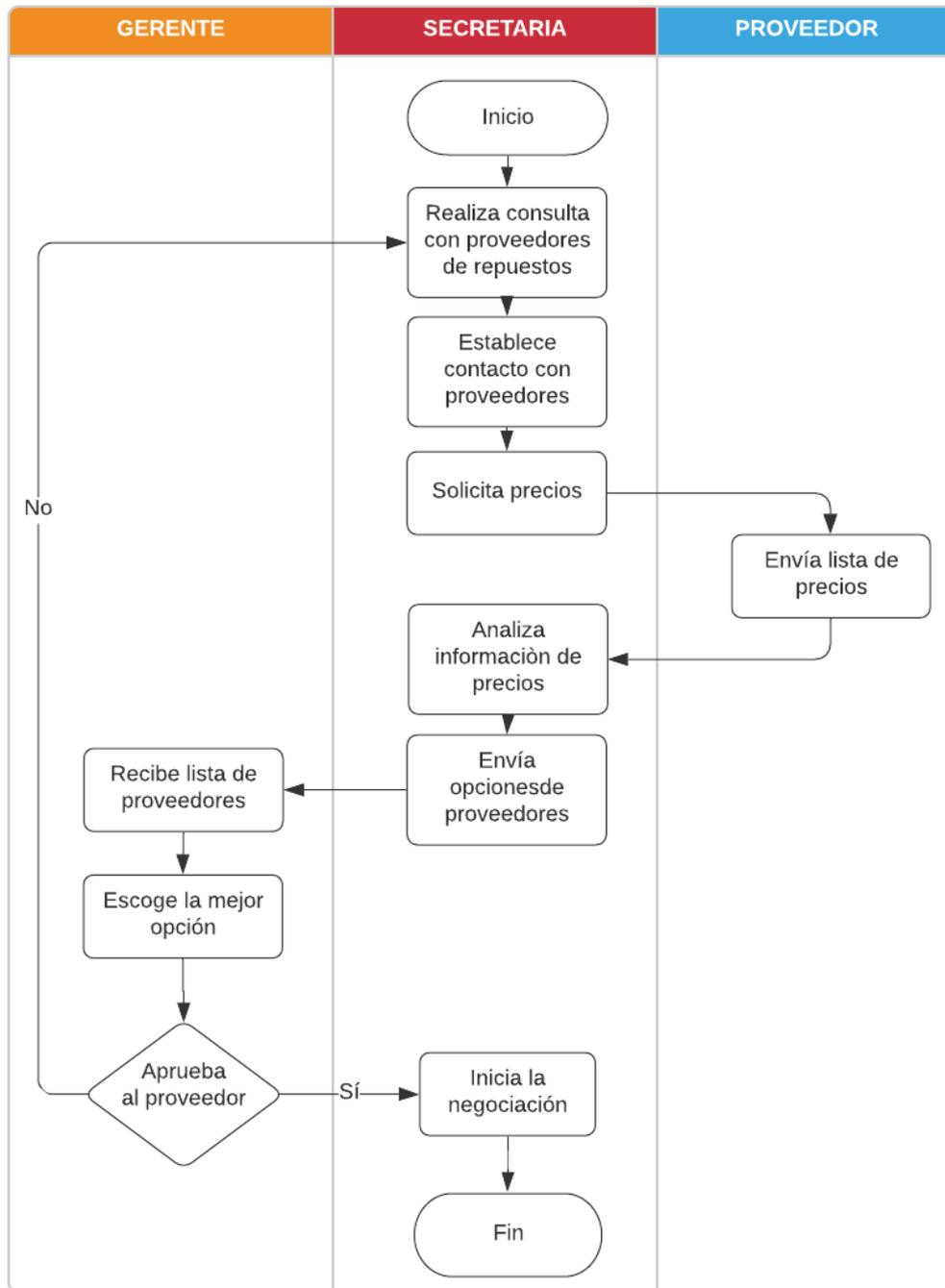


Figura N° 36 Flujograma reparación de vehículos

**Tabla 40 Procedimiento selección de proveedor**

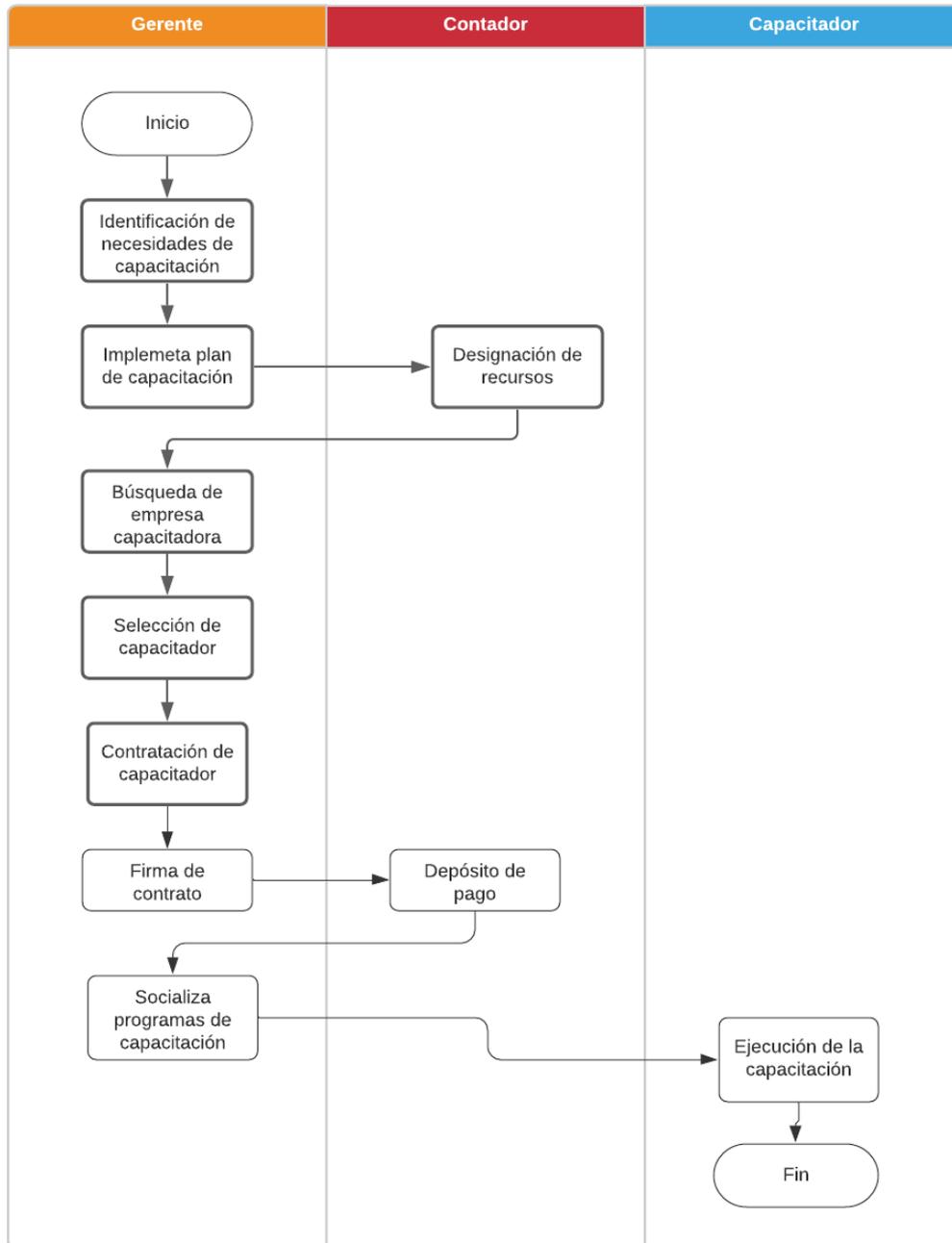
 <p><b>Mecánica Automotriz “Bosch Service Inyecar”</b></p> 		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>Selección de proveedores</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>SECRETARIA</b>	Consultar proveedores de los repuestos.	
	Establecer contacto con el proveedor	
	Solicita información de precio de los productos.	
<b>PROVEEDOR</b>	Envía lista de precios de repuestos.	
<b>SECRETARIA</b>	Analiza información y opciones ofrecidas	
	Envía opciones de proveedores al gerente	
<b>GERENTE</b>	Escoge la mejor opción	
<b>SECRETARIA</b>	Inicia con la negociación	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



**Figura N° 37** *Flujograma selección de proveedores*

**Tabla 41 Procedimiento capacitación personal**

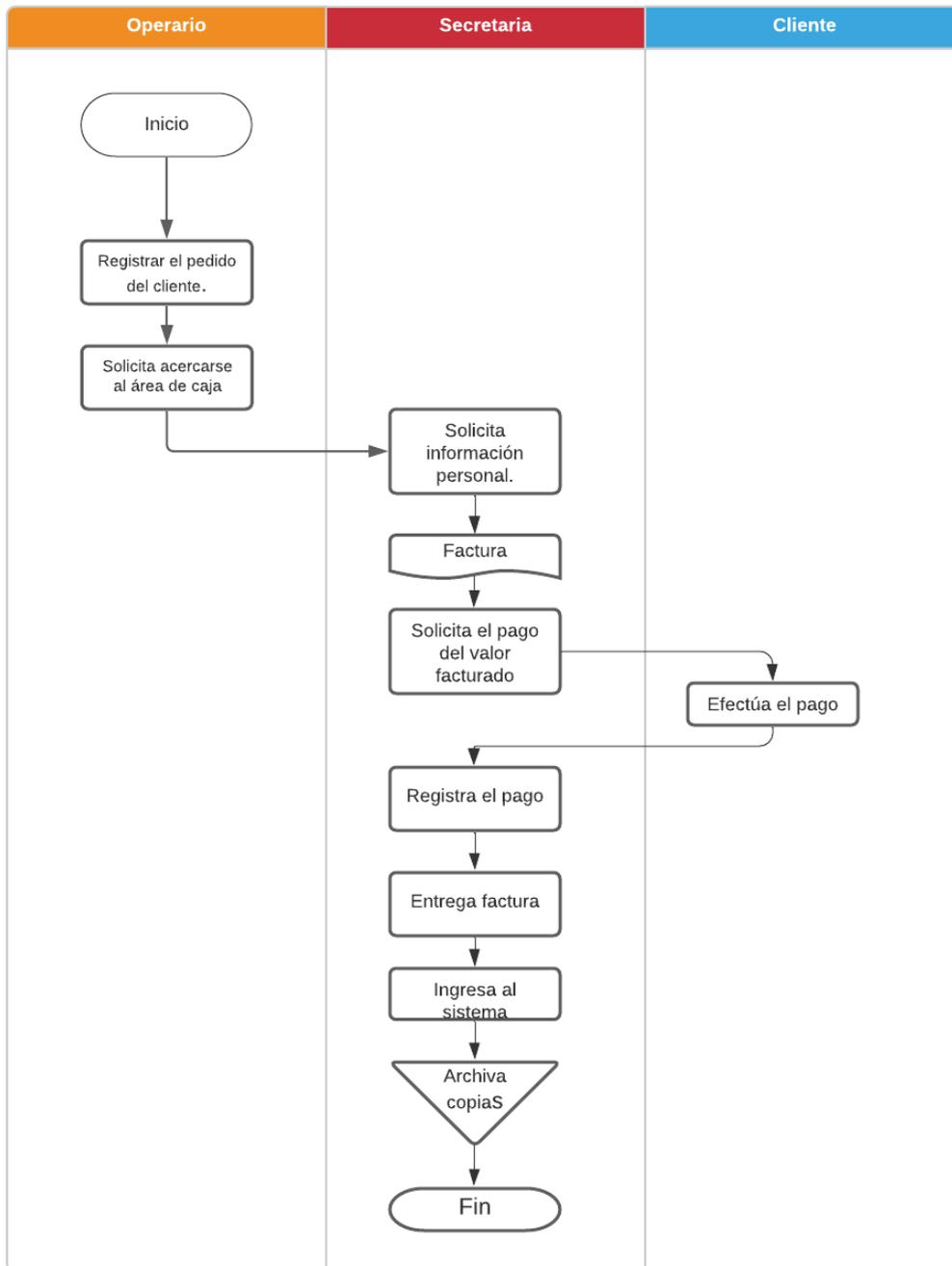
 <p style="text-align: center;"><b>Mecánica Automotriz “Bosch Service Inyecar”</b></p> 		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>Capacitación de personal</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
<b>GERENTE</b>	Identifica las necesidades de capacitación	
	Implementa el plan de capacitación	
<b>CONTADOR</b>	Designación de recursos	
<b>GERENTE</b>	Búsqueda de empresas capacitadoras	
	Seleccionar capacitador	
	Contratación de un profesional especialista	
	Firma de contrato	
<b>CONTADOR</b>	Depósito de pago	
	Socializa programa de capacitación	
<b>CAPACITADOR</b>	Ejecuta la capacitación	
	Evalúa conocimientos	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



**Figura N° 38** Flujograma capacitación personal

**Tabla 42 Procedimiento facturación**

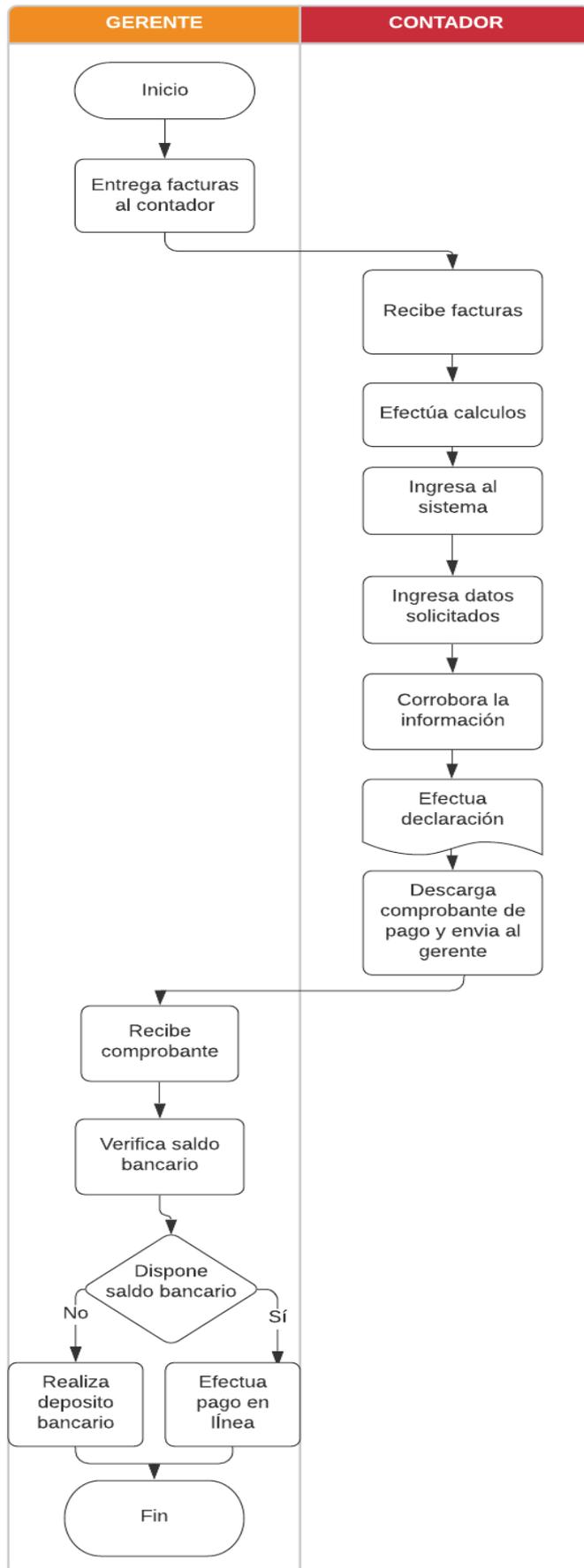
 <p><b>Mecánica Automotriz “Bosch Service Inyecar”</b></p> 		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>Facturación</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>OPERARIO</b>	Recepta pedido o servicio	
	Solicita acercarse al área administrativa	
<b>SECRETARIA</b>	Solicita información personal	
	Elabora factura	
	Solicita el pago de valor de la factura	
<b>CLIENTE</b>	Efectúa el pago	
<b>SECRETARIA</b>	Registra el pago	
	Entrega la factura	
	Registra la factura generada	
	Archiva copias	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



**Figura N° 39** *Flujograma facturación*

**Tabla 43 Procedimiento declaración de impuesto**

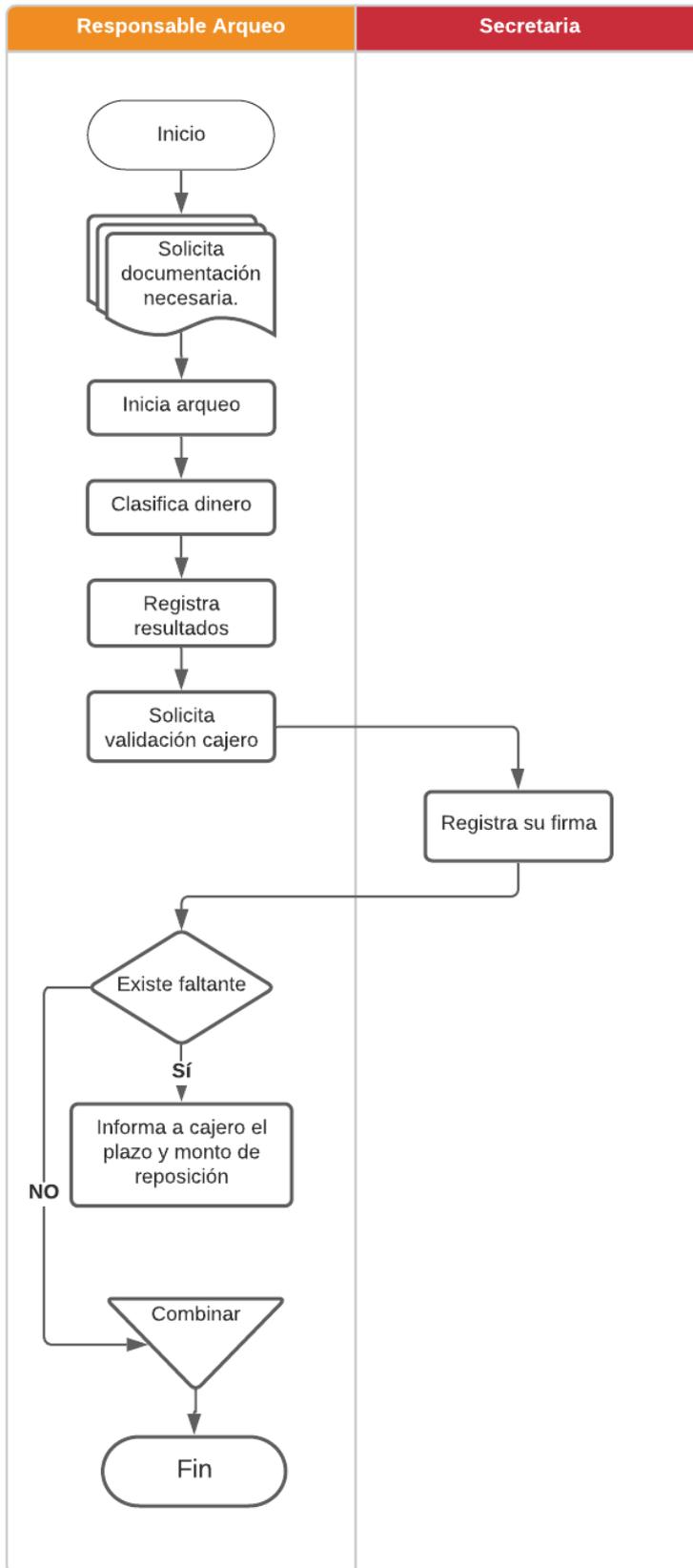
 <p><b>Mecánica Automotriz “Bosch Service Inyecar”</b></p> 		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>Declaración de impuestos</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>GERENTE</b>	Entrega facturas al contador externo	
<b>CONTADOR</b>	Recibe facturas	
	Realiza los cálculos respectivos	
	Entra al sistema	
	Ingresa datos solicitados	
	Efectúa declaración	
	Descarga comprobante de pago	
<b>GERENTE</b>	Recibe el comprobante	
	Verifica saldo bancario	
	Si dispone saldo efectúa pago en línea	
	No dispone saldo, depósito bancario	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



**Figura N° 40** Flujograma declaración impuestos

**Tabla 44 Procedimiento arqueo de caja**

 <p style="text-align: center;"><b>Mecánica Automotriz “Bosch Service Inyecar”</b></p> 		
<b>Manual de Procedimientos</b>		
<b>Arqueo de caja</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>RESPONSABLE CAJERO</b>	Solicita documentación necesaria	
	Inicia arqueo	
	Clasifica dinero (billetes y monedas)	
	Realiza verificación física de comprobantes y efectivo	
	Registra resultados obtenidos	
	Solicita a secretaria a validar formulario	
<b>SECRETARIA</b>	Registra su firma	
<b>RESPONSABLE ARQUEO</b>	Archiva documentos	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>



**Figura N° 41** Flujograma arqueo de caja

#### 4.5.1 Formato de procesos

*Tabla 45 Proceso planeación estratégica*

	<p align="center"><b>Mecánica Automotriz “Bosh Service Inyecar” Ficha de Procesos</b></p>	
<p align="center"><b>Proceso: Planificación estratégica</b></p>		
<p><b>Código: FC-PE</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>	
<p><b>Objetivo:</b> Establecer lineamientos o planes a conseguir a corto y largo plazo para mejorar la eficiencia de la mecánica, y así alcanzar los objetivos y metas propuestas.</p>		
<p><b>Entrada:</b> Establecer un plan estratégico</p> <p><b>Actividad:</b> Fijar planes a seguir, con un fin determinando mediante una planeación, organización, coordinación, dirección y un respectivo control de las actividades a ejecutarse.</p> <p><b>Salida:</b> Logro de metas y objetivos</p>		
<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Autorizado por:</b></p>

**Tabla 46 Proceso comunicación estratégica**

		<p><b>Mecánica Automotriz “Bosh Service Inyecar”</b></p> <p><b>Ficha de Procesos</b></p>
<b>Proceso: Comunicación estratégica</b>		
<b>Código: FC-CE</b>		<b>Fecha:</b>
<p><b>Objetivo:</b> Optar por estrategias de comunicación adecuadas para así lograr los objetivos establecidos con los diferentes grupos de interés.</p>		
<p><b>Entrada:</b> Definir un plan estratégico de comunicación</p> <p><b>Actividad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias de comunicación asertiva.</li> <li>• Lineamientos de comunicación interna y externa.</li> </ul> <p><b>Salida:</b> Excelente comunicación con los grupos de interés.</p>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Tabla 47 Proceso diagnostico**

		<p><b>Mecánica Automotriz “Bosh Service Inyecar”</b></p> <p><b>Ficha de Procesos</b></p>
<b>Proceso: Diagnóstico</b>		
<b>Código: FC-DV</b>		<b>Fecha:</b>

<p><b>Objetivo:</b> Detectar los posibles daños, fallas o mal funcionamiento de los elementos del vehículo.</p>		
<p><b>Entrada: análisis de posibles fallas o averías del vehículo</b></p> <p><b>Actividad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar información proporcionada por parte del propietario sobre las posibles fallas.</li> <li>• Realizar una inspección visual al vehículo.</li> <li>• Ejecutar una inspección con el scanner y detectar fallas.</li> <li>• Efectuar una prueba de ruta verificando defectos de acuerdo al rendimiento del vehículo.</li> </ul> <p><b>Salida:</b> Enlistar las fallas detectadas para revelar el servicio que debe realizarse para corregir y solucionar los problemas del vehículo.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Autorizado por:</b></p>

**Tabla 48 Proceso mantenimiento**

		<p><b>Mecánica Automotriz “Bosh Service Inyecar”</b></p> <p><b>Ficha de Procesos</b></p>
<p><b>Proceso: Mantenimiento</b></p>		
<p><b>Código: FC-MV</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>	
<p><b>Objetivo:</b> Efectuar y mejorar en forma continua el proceso de mantenimiento para así asegurar un servicio de calidad y beneficio para el cliente.</p>		

<p><b>Entrada:</b> Verificar las condiciones o falencias del vehículo para su mantenimiento.</p> <p><b>Actividad:</b> Realizar el mantenimiento a través de las reparaciones necesarias para así ayudar a la vida útil del vehículo y el buen funcionamiento.</p> <p><b>Salida:</b> Vehículo en correcto funcionamiento.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Autorizado por:</b></p>

**Tabla 49 Proceso entrega vehículo**

		<p><b>Mecánica Automotriz “Bosh Service Inyecar”</b></p> <p><b>Ficha de Procesos</b></p>
<p><b>Proceso: Entrega de vehículo</b></p>		
<p><b>Código: FC-EV</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>	
<p><b>Objetivo:</b> Verificar si el vehículo cumplió con el mantenimiento solicitado por el cliente para su posterior entrega.</p>		
<p><b>Entrada:</b> Efectuar el debido control antes de la entrega.</p> <p><b>Actividad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la orden de salida del vehículo.</li> <li>• Verificar el mantenimiento realizado.</li> <li>• Comprobar su correcta funcionalidad.</li> <li>• Cobrar por el servicio realizado.</li> </ul> <p><b>Salida.</b></p> <p>Entrega del vehículo al cliente en correcto funcionamiento.</p>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
-----------------------	----------------------	------------------------

**Tabla 50 Proceso gestión administrativa**

 		<b>Mecánica Automotriz “Bosh Service Inyecar”</b> <b>Ficha de Procesos</b>
<b>Proceso: Gestión Administrativa</b>		
<b>Código: FC-GA</b>	<b>Fecha:</b>	
<p><b>Objetivo:</b> Ayudar con el registro y recaudo de mercadería cumpliendo con los requerimientos establecidos.</p>		
<p><b>Entrada:</b> Verificar la necesidad de compra de mercadería y cubrir el stock y registrar las operaciones realizadas en la mecánica.</p>		
<p><b>Actividad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de proveedores</li> <li>• Adquisición de mercadería</li> <li>• Verificación de pedidos</li> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Control y recaudo de mercadería</li> </ul>		
<p><b>Salida:</b> Cubrir stock de mercadería e información confiable</p>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Tabla 51 Proceso gestión financiera**

		<p><b>Mecánica Automotriz “Bosh Service Inyecar” Ficha de Procesos</b></p>	
<b>Proceso: Gestión Financiera</b>			
<b>Código: FC-GF</b>		<b>Fecha:</b>	
<p><b>Objetivo:</b> Revelar información económica de la mecánica automotriz mediante el registro de transacciones, que permitan obtener datos confiables para la correcta toma de decisiones.</p>			
<p><b>Entrada:</b> Registrar los movimientos económicos de la mecánica automotriz.</p>			
<p><b>Actividad:</b> Clasificar y registrar las actividades o servicios prestados por parte de la mecánica.</p>			
<p><b>Salida:</b> Información confiable y relevante.</p>			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Tabla 52 Proceso gestión de riesgos**

		<p><b>Mecánica Automotriz “Bosh Service Inyecar” Ficha de Procesos</b></p>	
<b>Proceso: Gestión de riesgos</b>			
<b>Código: FC-GR</b>		<b>Fecha:</b>	

**Objetivo:** Identificar y detectar las probabilidades de riesgo que está expuesta la mecánica automotriz.

**Entrada.:** Analizar los posibles riesgos

**Actividad:**

- Analizar los posibles riesgos
- Valorar los riesgos
- Manejar los riesgos existentes

**Salida:** Monitorear, mitigar y tomar acciones preventivas.

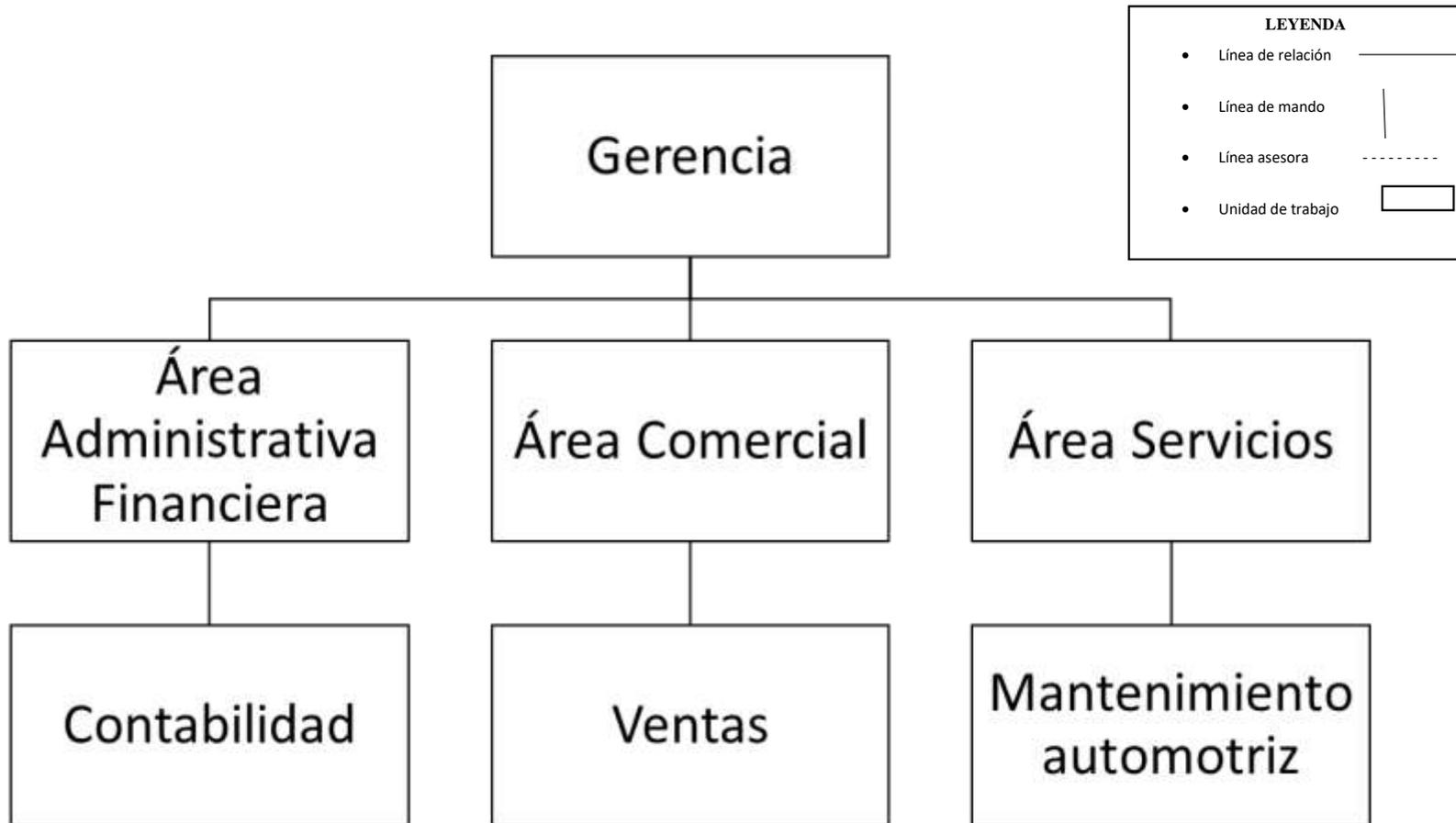
**Elaborado por:**

**Revisado  
por:**

**Autorizado por:**

## 4.6 Estructura organizacional

### 4.6.1 Organigrama estructural Bosh Service Inyecar



*Figura N° 42 Organigrama Estructural*

## 4.6.2 Organigrama funcional

### Organigrama funcional Bosh Service Inyecar

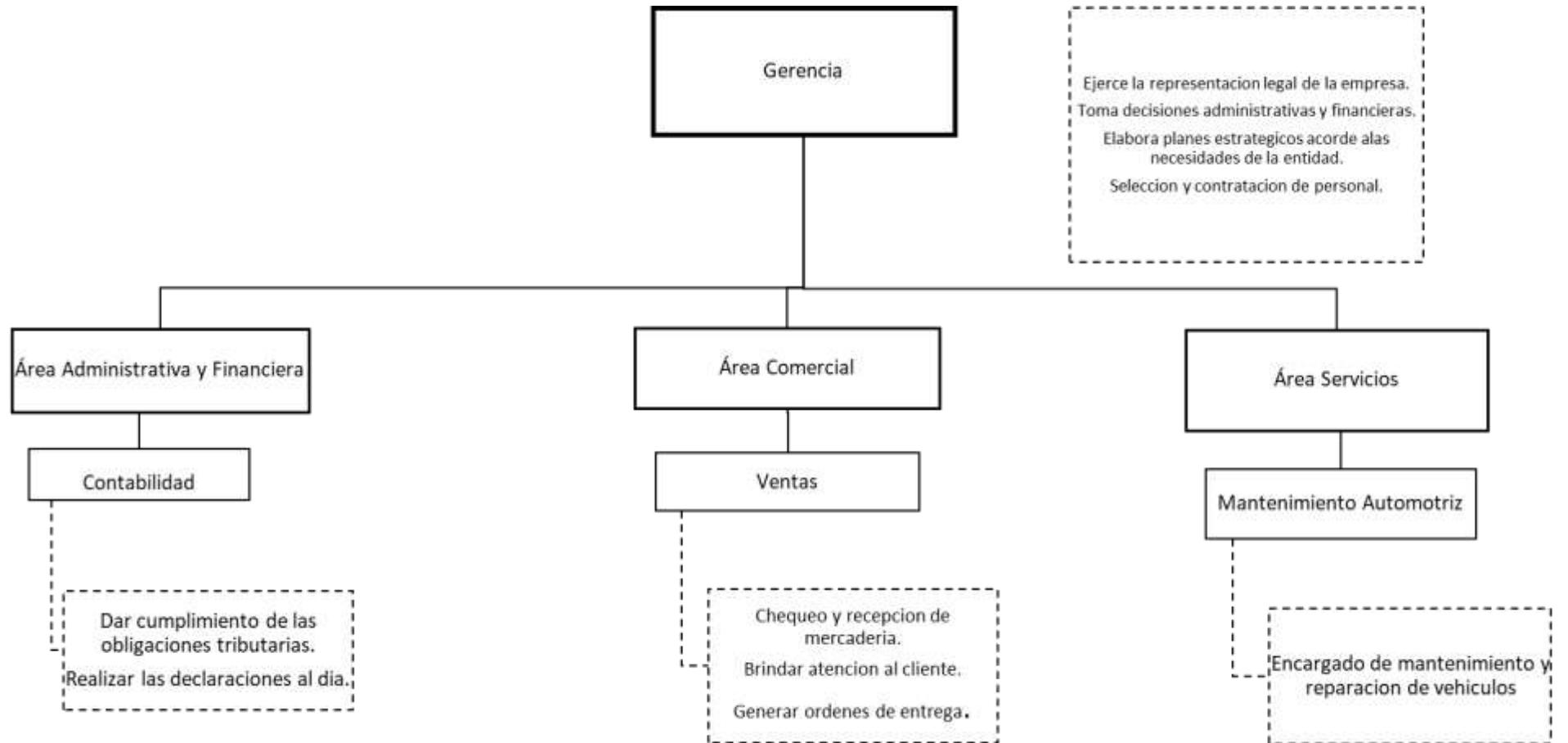


Figura N° 43 Organigrama Funcional

#### 4.7 Manual de funciones

El manual de funciones ayudará y permitirá controlar las funciones que debe realizar cada una de las personas que conforma la mecánica, así mismo servirá para prestar un servicio con eficiencia y calidad.

*Tabla 53 Funciones gerente*

	<p><b>Mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar</b></p>
<p><b>CARGO</b></p>	<p><b>GERENTE</b></p>
<p><b>Objetivo: Controla y supervisa todas las actividades que se realizan en la mecánica.</b></p>	
<p><b>FUNCIONES</b></p>	
<p>Representante legal de la empresa</p> <p>Supervisor de actividades</p> <p>Cumplir con normativas legales</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Selección de talento humano</p>	
<p><b>REQUISITOS PARA EL PUESTO</b></p>	
<p>Licenciatura en cargos similares</p> <p>Experiencia: 4 años</p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Ética</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>

**Tabla 54 Función contadora**

	<p><b>Mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar</b></p>
<p><b>CARGO</b></p>	<p><b>CONTADOR</b></p>
<p><b>Objetivo: Realizar el pago de impuestos y estados financieros.</b></p>	
<p><b>FUNCIONES</b></p>	
<p>Realizar estados financieros</p> <p>Tener documentación actualizada para la toma de decisiones</p> <p>Realizar el pago de impuestos al día</p>	
<p><b>REQUISITOS PARA EL PUESTO</b></p>	
<p>Ingeniería o licenciatura en contabilidad y auditoría</p> <p>Experiencia: 3 años</p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Conocimiento en NIIF para PYMES</li> <li>• Buen manejo de herramientas office</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> </ul>

**Tabla 55 Funciones secretaria**

	<p><b>Mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar</b></p>
<p><b>CARGO</b></p>	<p><b>Secretaria</b></p>
<p><b>Objetivo:</b> Ayudar al registro y operaciones que se realicen dentro de la mecánica</p>	
<p><b>FUNCIONES</b></p>	
<p>Atención al cliente                  Gestionar documentación                  Mantener documentación actualizada                  Facturación                  Recibir llamadas</p>	
<p><b>REQUISITOS PARA EL PUESTO</b></p>	
<p>Licenciatura en administración o cargos afines                  Experiencia: 2 años</p>	
<p><b>COMPETENCIAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Buen manejo de herramientas office</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> </ul>

**Tabla 56 Función jefe de taller**

	<p><b>Mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar</b></p>
<p><b>CARGO</b></p>	<p><b>Jefe de taller</b></p>
<p><b>Objetivo:</b> Supervisar y ayudar a los operarios en las actividades realizadas en la parte operativa.</p>	

<b>FUNCIONES</b>	
Vigilar que las operaciones se realicen de forma adecuada	
Ayudar a los operarios en problemas que puedan suscitarse.	
Asignar operarios para cada operación	
<b>REQUISITOS PARA EL PUESTO</b>	
Ingeniería o tecnología en mecánica automotriz Experiencia: 3 años	
<b>COMPETENCIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Calidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Precisión</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Integridad</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

**Tabla 57 Función técnico mecánico**

	<b>Mecánica Automotriz Bosch Service Inyecar</b>
<b>CARGO</b>	<b>Técnico mecánico</b>
<b>Objetivo:</b> Realizar el diagnóstico y mantenimiento de vehículos.	
<b>FUNCIONES</b>	
Reparar vehículos	
Diagnosticar fallas	
Servicio al cliente	
Instalar equipos	

<b>REQUISITOS PARA EL PUESTO</b>	
Tecnología en mecánica automotriz Experiencia: 2 años	
<b>COMPETENCIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Calidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Precisión</li> <li>• Disciplina</li> <li>• Integridad</li> <li>• Vocación de servicio</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>

#### 4.8 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos se realiza con el fin de conocer, identificar, analizar las probabilidades o situaciones que podrían afectar el correcto funcionamiento en las actividades diarias de la entidad, y así tomar acciones correctivas y poder mitigar o reducir las probabilidades de ocurrencia.

*Tabla 58 Gestión riesgos N°1*

	<b>Metodología de identificación de riesgos de la mecánica automotriz “Bosh Service Inyecar”.</b>
<b>Entidad: Inyecar</b>	
<b>Nombre del Proceso:</b> Mantenimiento	
<b>1) Objetivo del proceso:</b> Realizar el mantenimiento y arreglo de las averías del vehículo.	
<b>2) Actividad del proceso en que podría presentarse la situación describir.</b> Falta de equipo y maquinaria que permita la realización del servicio.	
<b>3) Descripción detallada de una situación o evento que impida el cumplimiento del objetivo.</b>	

<p>Inexistencia de recursos económicos por parte de la entidad para la compra de maquinaria adecuada y equipo adecuado para la realización de las actividades.</p>
<p><b>4) Agentes generadores de la situación de descrita (quién o, qué).</b></p> <p>Representante legal de la mecánica, por no buscar o presupuestar la maquinaria o equipo para un adecuado servicio</p>
<p><b>5) Activos tangibles o intangibles afectados por la situación.</b></p> <p>Económicos, ya que los trabajadores están expuestos a continuos accidentes, lo que puede generar gastos innecesarios y hasta demandas.</p>
<p><b>6) Causas que permitieron que se generara la situación.</b></p> <p>Inexistencia de equipos para la realización de las actividades.</p>
<p><b>7) Frecuencia de ocurrencia de la situación</b></p> <p><input type="checkbox"/> ALTO</p> <p><input type="checkbox"/> BAJA</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> MEDIA</p>
<p><b>8) Secuelas</b></p> <p>Clientes insatisfechos</p>
<p><b>9) Impacto de Materialización de la Situación.</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Catastrófico</b> Demandas, sanciones por entes de control, imagen negativa de la entidad.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Moderado</b> Quejas por mala gestión o falta en la prestación del servicio, investigaciones de los entes de control, comentarios negativos en los medios de comunicación de la entidad</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Leve</b> Quejas por demoras en la prestación del servicio, recomendaciones de los entes de control, comentarios no favorables en los medios de comunicación</p>
<p><b>10) Identificación de riesgo</b></p>

Por falta de instrumentos de diagnóstico puede realizarle la mala prestación de servicios.

**11) Con relación al control del riesgo:**

¿Hay alguna tarea para poder mitigar el riesgo?	SI		NO	X
¿Se realizas en estos momentos?	SI		NO	X
¿Ayudan a prevenir o mitigar?	SI		NO	X

**12) ¿Las tareas de control existentes están documentados en algún procedimiento?**

Sí  No

¿En cuál?

**13) Describa las tareas de control para prevenir o mitigar el riesgo:**

- Compra de maquinaria adecuada para la prestación del servicio
- Talento humano capacitado

**14) ¿Cuándo se deben aplican las tareas de control?**

Antes de la actividad

Durante la actividad

Después de la actividad

Fuente: (ISO 31000, 2018)

**Tabla 59 Gestión de riesgo N°2**

	<p><b>Metodología de identificación de riesgos de la mecánica automotriz “Bosh Service Inyecar”.</b></p>
<p><b>Entidad: Inyecar</b></p>	
<p><b>Nombre del Proceso:</b> Diagnóstico</p>	
<p><b>1. Objetivo del proceso:</b></p>	

Diagnosticar y verificar las condiciones del vehículo.
<p><b>2. Actividad del proceso en que podría presentarse la situación describir.</b></p> <p>Mal uso de herramientas que permita dar un diagnostico exacto sobre las fallas.</p>
<p><b>3. Descripción detallada de una situación o evento que impida el cumplimiento del objetivo.</b></p> <p>Inexistencia de recursos económicos para la compra de un scanner o equipo especializado para el diagnóstico de los vehículos.</p>
<p><b>4. Agentes generadores de la situación de descrita (quién o, qué).</b></p> <p>Representante legal de la mecánica</p>
<p><b>5. Activos tangibles o intangibles afectados por la situación.</b></p> <p>Económicos, ya que si no hay un buen diagnóstico sobre las falencias del vehículo no se podrá dar una solución y esto hará que se pierda clientes.</p>
<p><b>6. Causas que permitieron que se generara la situación.</b></p> <p>Inexistencia de scanner, o equipo para un buen diagnóstico.</p>
<p><b>7.- Frecuencia de ocurrencia</b></p> <p><input type="checkbox"/> ALTO</p> <p><input type="checkbox"/> BAJO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> MEDIO</p>
<p><b>8.- Secuelas</b></p> <p>Personal expuesto a sufrir accidentes</p> <p>Bienes materiales, porque pueden sufrir daños durante el mantenimiento</p>
<p><b>9- Impacto de Materialización de la Situación.</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Catastrófico</b> Demandas, sanciones por entes de control, imagen negativa de la entidad.</p>

**Moderado** Quejas por mala gestión o falta en la prestación del servicio, investigaciones de los entes de control, comentarios negativos en los medios de comunicación de la entidad

**Leve** Quejas por demoras en la prestación del servicio, recomendaciones de los entes de control, comentarios no favorables en los medios de comunicación

**10- Identifique el riesgo presentado en la situación**

Por falta de equipo y maquinaria los trabajadores pueden sufrir accidentes, además no pueden realizar el mantenimiento adecuado y esto puede causar pérdidas.

**11- Con relación al control del riesgo:**

¿Hay alguna tarea para poder mitigar el riesgo?	SI		NO	X
¿Se realizas en estos momentos?	SI		NO	X
¿Ayudan a prevenir o mitigar?	SI		NO	X

**12- ¿Las tareas de control existentes están documentados en algún procedimiento?**

Sí  No

¿En cuál?

**13- Describa las tareas de control para prevenir o mitigar el riesgo:**

- Compra de maquinaria y equipo
- Proporcionar equipos de seguridad
- Capacitar a los empleados

**14- ¿Cuándo se deben aplican las tareas de control?**

- Antes de la actividad
- Durante la actividad
- Después de la actividad

Fuente: (ISO 31000, 2018)

Tabla 60 Gestión de riesgo N°3

	<p><b>Metodología de identificación de riesgos de la mecánica automotriz “Bosh Service Inyecar”.</b></p>
<p align="center"><b>Entidad: Inyecar</b></p>	
<p><b>Nombre del Proceso:</b> Entrega del vehículo</p>	
<p><b>1) Objetivo del proceso:</b> Entregar el vehículo reparado y ensayado.</p>	
<p><b>2) Actividad del proceso en que podría presentarse la situación describir.</b> Mala atención o vehículo fallando</p>	
<p><b>3) Descripción detallada de una situación o evento que impida el cumplimiento del objetivo.</b> Mala ejecución al realizar el servicio e inadecuado seguimiento a las actividades realizadas.</p>	
<p><b>4) Agentes generadores de la situación de descrita (quién o, qué).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante legal de la mecánica por no dar seguimiento a las actividades</li> <li>• Operarios por no realizar bien la reparación.</li> </ul>	
<p><b>5) Activos tangibles o intangibles afectados por la situación.</b> Económicos, ya que si el vehículo sale con las mismas fallas el cliente quedará insatisfecho y habrá pérdida de clientes.</p>	
<p><b>6) Causas que permitieron que se generara la situación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficientemente seguimiento de actividades.</li> <li>• Operarios no capacitados.</li> </ul>	

**7.- Frecuencia**

ALTO

BAJO

MEDIO

**8.- Secuelas**

Clientes insatisfechos

**9- Impacto de Materialización de la Situación.**

**Catastrófico** Demandas, sanciones por entes de control, imagen negativa de la entidad.

**Moderado** Quejas por mala gestión o falta en la prestación del servicio, investigaciones de los entes de control, comentarios negativos en los medios de comunicación de la entidad

**Leve** Quejas por demoras en la prestación del servicio, recomendaciones de los entes de control, comentarios no favorables en los medios de comunicación

**10- Identifique el riesgo presentado en la situación**

Por el inadecuado seguimiento y personal no capacitado el servicio prestado será muy malo y esto hará que haya quejas por parte de los clientes ya que sus automóviles no se los entregara reparados.

**11- Con relación al control del riesgo:**

¿Hay alguna tarea para poder mitigar el riesgo?	SI		NO	X
¿Se realizas en estos momentos?	SI		NO	X
¿Ayudan a prevenir o mitigar?	SI		NO	X

**12- ¿Las tareas de control existentes están documentados en algún procedimiento?**

Sí  No

¿En cuál?

**13- Describa las tareas de control para prevenir o mitigar el riesgo:**

- Dar seguimiento continuo a las actividades
- Capacitar a los empleados

**14- ¿Cuándo se deben aplicar las tareas de control?**

Antes de la actividad

Durante la actividad

Después de la actividad

*Fuente:* (ISO 31000, 2018)

#### 4.8.1 Identificación

Luego de realizar el diagnóstico y análisis de la mecánica automotriz Bosh Service Inyegar se efectúa la oportuna valoración de cada riesgo que podría afectar a la entidad. Para realizar esta etapa se realiza en función de la probabilidad y severidad de acuerdo a la siguiente tabla.

**Tabla 61 Escala de probabilidad**

Escalas	Descripción	Calificación
ALTO	1 vez cada 3 meses	3
MEDIO	1 vez al cada 6 mes	2
BAJA	1 vez cada año	1

**Tabla 62 Impacto**

Escalas	Descripción	Calificación
Catastrófico	Afecta negativamente a la empresa	20
Moderado	Cliente insatisfecho	10
Leve	Afecta significativamente	5

*Fuente:* (ISO 9001, 2015)

**Tabla 63 Análisis frecuencia e impacto de riesgos**

PROCESO	RIESGOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	TOTAL
---------	---------	--------------	---------	-------

Diagnostico	Mala prestación de servicios	2	5	10
Mantenimiento	Mala ejecución en la prestación del servicio	2	5	10
Entrega del vehículo.	Riesgo insatisfacción al cliente en el servicio	1	10	10

#### 4.8.4 Matriz de riesgo

A continuación, se muestra la matriz de riesgo donde se puede observar los controles que debe aplicar la mecánica automotriz con el fin de mitigar o minimizar las consecuencias que estas generan.

*Tabla 64 Matriz de riesgo*

N°	Proceso	Riesgo	Consecuencia en la empresa	Probabilidad de ocurrencia	Impacto que genera	Evaluación de riesgo	Controles a aplicar	Periódicas
1	<b>Diagnóstico</b>	Ineficiente prestación del servicio	Prestigio de la mecánica	2	5	TOLERABLE	Adquirir herramientas adecuadas para la realización de las actividades	Permanente
2	<b>Mantenimiento vehicular</b>	Mala ejecución en la prestación del servicio	Pérdida económica a la empresa por accidentes	2	5	TOLERABLE	Monitoreo permanente en los servicios prestados por la mecánica	Permanente

4	<b>Atención al cliente</b>	Riesgo insatisfacción al cliente en el servicio	Pérdida de clientes	1	10	<b>IMPORTANTE</b>	Capacitaciones constantes a los trabajadores	Permanente
---	----------------------------	--	------------------------	---	----	-------------------	--	------------

Una vez identificado y evaluados los riesgos la mecánica conoce la situación de riesgos a los que esta expuestos, con la aplicación de la gestión de riesgos, se concluye que los eventos negativos que se presentan en la empresa se encuentran en un nivel tolerable e importante.

En la tabla anterior se explica los controles y formas de tratamientos de estos riesgos, sin embargo, se propone un plan mínimo de riesgos laborales que contribuirá en cierta manera a mitigar riesgos laborales que se pueden llegar a presentar en las actividades que realiza la mecánica automotriz.

## 4.10 Propuesta financiera

### 4.10.1 Introducción

La realización de un manual financiero para la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar, ayudara a la entidad a la realización de sus actividades financieras de forma adecuada, ordenada, sistemática, y así poder reducir o mitigar riesgos económicos que puedan presentarse en futuro.

### 4.10.2 Políticas financieras

- Cierre de caja al terminar todas las operaciones diarias
- Realizar estados financieros bajos NIIFS para PYMES
- La información financiera debe de ser fiable
- El gerente debe autorizar todos los pagos a realizarse
- El pago de sueldos a empleados se realizará al último día de cada mes
- El dinero que ingresa a la mecánica debe tener documentos de respaldo.

## 4.11 Catálogo o plan de cuentas

La realización de un plan y cuentas de acorde a la entidad ayudará a la mecánica automotriz llevar una contabilidad clara, así mismo permitirá llevar un control adecuado de todas las operaciones realizadas dentro de la mecánica.

*Tabla 65 Plan de cuentas*

 "BOSH SERVICE INYECAR" PLAN DE CUENTAS	
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>101</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>

<b>10101</b>	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DEL EFFECTIVO</b>
1010101	CAJA
1010102	BANCOS
1010206	CUENTAS Y DOCUMENTOS
<b>10103</b>	<b>INVENTARIOS</b>
1010311	INVENTARIOS REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS
<b>102</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>
<b>10201</b>	<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>
1020105	MUEBLES Y ENSERES
1020106	MAQUINARIA Y EQUIPO
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>201</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
<b>20103</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>
<b>20104</b>	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>
<b>301</b>	<b>CAPITAL</b>
30101	CAPITAL SUSCRITO
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO
30701	GANANCIA NETA DEL PERIODOS
<b>41</b>	<b>INGRESO ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
4102	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
<b>42</b>	<b>GANANCIA BRUTA</b>
<b>52</b>	<b>GASTO</b>

<b>5202</b>	<b>GASTO ADMINISTRATIVOS</b>
520201	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES
520202	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL
520207	SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y REPUESTOS
520212	COMBUSTIBLES
520213	LUBRICANTES
520218	AGUA, ENERGIA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES
520221	DÉCIMO TERCER SUELDO
520222	DÉCIMO CUARTO SUELDO
520223	FONDOS DE RESERVA
<b>5203</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
520301	INTERESES FINANCIEROS

*Fuente: (Súper Intendencia de Compañías, 2015)*

#### 4.12 Dinámica de cuentas

**Tabla 66 Caja**

 	
Descripción de las cuentas mecánica automotriz Bosch Service Inyecar	
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>
1.01.01.01	Caja
<b>NATURALEZA</b>	<b>SUBCUENTA</b>

Activo	1.01.01.01.02 Caja Chica	
<b>Descripción:</b> Se realiza la entrada y salida de dinero		
<b>DEBITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de efectivo por servicios brindados.</li> </ul>	
<b>ACREDITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por depósito al banco.</li> <li>• Faltante de caja en arqueo.</li> </ul>	
<b>POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de un responsable en el manejo de caja.</li> <li>• Se deberá realizar arqueos sorpresivos.</li> <li>• La persona encargada de realizar registros contables no deberá tener acceso al manejo del efectivo.</li> <li>• Las transacciones deberán tener un documento de respaldo. Realizar un depósito del efectivo al culminar la jornada diaria de trabajo.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	<b>REFERENCIA</b>	
NIIF PARA PYMES sección 7 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	Estado de flujo de efectivo	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>

Tabla 67 Bancos

 		
<b>Descripción de las cuentas mecánica automotriz Bosch Service Inyecar</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	
1.01.01.02	BANCOS	
<b>NATURALEZA</b>		
Activo		
<b>Descripción:</b> Son cuentas corrientes que se mantienen en entidades bancarias		
<b>DEBITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito.</li> <li>• Notas de crédito.</li> <li>• Por transferencias bancarias.</li> </ul>	
<b>ACREDITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago con desembolso o transferencia.</li> <li>• Traslado de cuenta corriente.</li> <li>• Cancelación a proveedores.</li> </ul>	
<b>POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar conciliación bancaria periódicas.</li> <li>• Autorización de transferencias.</li> <li>• Verificar los cheques recibidos se encuentre correctamente. Verificar autorización de los desembolsos.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	<b>REFERENCIA</b>	
NIIF PARA PYMES sección 7 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria	Estado de flujo de efectivo	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>

**Tabla 68 Cuentas y documentos por cobrar**

 		
<b>Descripción de las cuentas mecánica automotriz Bosch Service Inyecar</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	
1.01.02.01	Cuentas y Documentos por Cobrar	
<b>NATURALEZA</b>		
Activo		
<b>Descripción:</b> Obligaciones contraídas con terceros a favor de la microempresa.		
<b>DEBITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por concepto de anticipo a trabajadores.</li> <li>• Otorga crédito a clientes.</li> </ul>	
<b>ACREDITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro a clientes de crédito.</li> <li>• Baja de cuentas incobrables.</li> <li>• Abono a cartera del cliente.</li> </ul>	
<b>POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previa autorización para realizar crédito al cliente por servicios.</li> <li>• Llevar un control de documentos y cuentas a cobrar con su respectiva fecha y valor.</li> <li>• Realizar una verificación de los créditos otorgado a clientes.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	<b>REFERENCIA</b>	
NIIF PARA PYMES sección 7	Instrumentos Financieros Básicos	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>

Tabla 69 Inventario

	<b>MECÁNICA AUTOMOTRIZ “BOSH SERVICE                  INYECAR”</b> <b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>	
	CÓDIGO	1.01.03
	CUENTA	Inventario
	NATURALEZA	Activo
<b>SUBCUENTA</b>	<b>Inventario de mercadería                  Inventario Repuestos</b>	
<b>Descripción: Existencia de mercadería disponible para su venta en la                  microempresa.</b>		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>
<b>Compra de repuesto.                  Devolución de la compra de                  repuesto por el cliente.</b>		<b>Venta de repuestos.                  Cambio de repuestos a proveedores.</b>
<b>POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>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.</b>		
<b>NORMATIVA</b>		
<b>NIIF PARA PYMES sección 13</b>		
<b>REFERENCIA</b>		
<b>Instrumentos Financieros Básicos</b>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

**Tabla 70 Propiedad, planta y equipo**

 		
<b>DESCRIPCION DE LAS CUENTAS                  MECANICA AUTOMOTRIZ BOSCH SERVICE INYECAR</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	
1.02.01	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	
<b>NATURALEZA</b>		
Activo		
<b>Descripción:</b> Registro de los bienes muebles e inmuebles.		
<b>DEBITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor de adquisición de bienes.</li> <li>• Compra de Activos Fijos.</li> <li>• Donaciones.</li> <li>• Revalorización del bien.</li> </ul>	
<b>ACREDITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta de Activos Fijos.</li> <li>• Pérdida de Activos Fijos.</li> <li>• Baja de Activos Fijos.</li> </ul>	
<b>POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento que respalde el valor real de la adquisición de los bienes.</li> <li>• Verificar de forma física todos los bienes.</li> <li>• Realizar la asignación numérica para cada bien. Realizar el registro correcto de los bienes.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	<b>REFERENCIA</b>	
NIIF PARA PYMES sección 17	Propiedad Planta y Equipo	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>

**Tabla 71 Capital**

 		
<b>Descripción de las cuentas mecánica automotriz Bosch Service Inyecar</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	
3.01	CAPITAL	
<b>NATURALEZA</b>		
Pasivo		
<b>Descripción:</b> Presenta valore pendientes con instituciones bancarias contraídas por crédito.		
<b>DEBITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro o pérdida del capital.</li> <li>• Liquidación de la microempresa.</li> </ul>	
<b>ACREDITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganancias de ejercicio.</li> <li>• Capital pagado.</li> </ul>	
<b>POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar un control de los saldos de registros contables.</li> <li>• El capital representara una garantía para cumplir con las obligaciones a terceros.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	<b>REFERENCIA</b>	
NIIF PARA PYMES sección 22	Pasivo y patrimonio	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>

**Tabla 72 Resultado del ejercicio**

 		
<b>Descripción de las cuentas                  mecánica automotriz Bosch Service Inyecar</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	
3.07	RESULTADO DEL EJERCICIO	
<b>NATURALEZA</b>		
Patrimonio		
<b>Descripción:</b> Registra		
<b>DEBITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por pérdida en el ejercicio económico.</li> </ul>	
<b>ACREDITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ganancia en el ejercicio</li> </ul>	
<b>POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar periódicamente la pérdida y ganancia que está surgiendo.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	<b>REFERENCIA</b>	
NIIF PARA PYMES sección 4	Estada de Situación Financiera	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>

**Tabla 73 Ingresos de actividades ordinarias**

 		
<b>Descripción de las cuentas                  mecánica automotriz Bosch Service Inyecar</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	
4.01	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	
<b>NATURALEZA</b>		
Ingresos		
<b>Descripción:</b> Representa la prestación de servicios en actividades propias de la microempresa.		
<b>DEBITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de ejercicio.</li> <li>• Devolución de repuesto.</li> </ul>	
<b>ACREDITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por venta de repuesto.</li> <li>• Por prestación de servicios.</li> </ul>	
<b>POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar periódicamente la pérdida y ganancia que está surgiendo.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	<b>REFERENCIA</b>	
NIC 18	Ingresos ordinarios	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>

**Tabla 74 Gastos administrativos**

 		
<b>Descripción de las cuentas                  mecánica automotriz Bosch Service Inyecar</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	
5.02.01	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	
<b>NATURALEZA</b>		
Costos y gastos		
<b>Descripción:</b> Representa el pago por conceptos de sueldos y beneficios relacionados a las actividades administrativas.		
<b>DEBITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancelación de las obligaciones.</li> </ul>	
<b>ACREDITA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cierre del ejercicio.</li> </ul>	
<b>POLITICAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de pagos en gastos administrativos.</li> <li>• Cálculo correcto para el pago de conceptos varios.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>		
Ley del IESS Código de Trabajo		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>AUTORIZADO POR:</b>

#### 4.13 Estructura de los estados financieros

##### 4.13.1 Estado de situación financiera inicial

Tabla 75 Estado de situación financiera inicial

		<b>MECÁNICA AUTOMOTRIZ “BOSH SERVICE INYECAR” ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INICIAL AL 31 DE MAYO DE 2020 DIRECCIÓN: CHILE Y OLMEDO TULCÁN-ECUADOR</b>	
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>		<b>XXXX</b>
<b>1.1</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>	
<b>1.1.1</b>	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>	<b>XXX</b>	
1.1.1.01	CAJA	XXX	
1.1.1.02	BANCOS	XXX	
<b>1.1.2</b>	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>XXX</b>	
1.1.2.06	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	XXX	
<b>1.1.03</b>	<b>INVENTARIOS</b>	<b>XXX</b>	
1.1.3.03	INVENTARIO DE ÚTILES DE ESCRITORIO	XXX	
1.1.3.04	INVENTARIO DE MERCADERÍA REPUESTOS	XXX	
1.1.3.05	INVENTARIO DE MERCADERÍA HERRAMIENTAS	XXX	
1.1.3.06	INVENTARIOS SUMINISTROS VEHICULARES	XXX	
<b>1.2</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>XXXX</b>
<b>1.2.1</b>	<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>XXX</b>	
1.2.1.05	MUEBLES Y ENSERES	XXX	
1.2.1.06	MAQUINARIA Y EQUIPO	XXX	
1.2.1.08	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	XXX	
1.2.1.12	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	(XXX)	
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>		<b>XXXX</b>
<b>2.1</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>XXXX</b>	
<b>2.1.3</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>	<b>XXX</b>	
2.1.3.01	CUENTAS POR PAGAR	XXX	



CUENTAS POR PAGAR			XXX
CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS			XXX
CAPITAL			XXX
V/R ESTADO DE SITUACION FINANCIERA INICIAL			
	-2-		
CAJA		XXX	
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES			XXX
SR. DAVID FLORES		XXX	
V/R COBRO DE CUENTAS CLIENTES			
	-3-		
COMPRA MERCADERÍA		XXX	
IVA COMPRAS		XXX	
BANCOS			XXX
V/R COMPRA DE MERCADEÍA SEGÚN FACTURA 001-001-347			
	-4-		
CAJA		XXX	
VENTA			XXX
MANTENIMIENTO X		XXX	
MANTENIMIENTO Y		XXX	
MANTENIMIENTO Z		XXX	
V/R VENTA DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR SEGÚN FACTURA 001-002			
	-5-		
COSTO DE VENTA			XXX

INVENTARIO DE MERCADERIA		XXX
MANTENIMIENTO X	XXX	
MANTENIMIENTO Y	XXX	
MANTENIMIENTO Z	XXX	
V/R COSTO DE VENTA MANTENIMIENTO		
-6-		
BANCOS		XXX
CAJA		XXX
V/R DEPÓSITO A CUENTA DE BANCO		
GUAYAQUIL		
-7-		
CAJA		XXX
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR		
COBRAR CLIENTES		XXX
V/R COBRO DE CUENTAS A CLIENTES DE		
FACTURA 001		
-8-		
GASTOS SERVICIOS BÁSICOS		XXX
LUZ	XXX	
AGUA	XXX	
INTERNET	XXX	
IVA EN COMPRAS		XXX
BANCOS		XXX
V/R PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS DEL MES		
DE MAYO		
-9-		
CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES		XXX
FINANCIERAS		
INTERESES FINANCIEROS		XXX
BANCOS		XXX
V/R PAGO DE CUOTA MENSUAL CRÉDITO		
-		
10-		
GASTO ARRIENDO		XXX
IVA EN COMPRAS		XXX
RET FUENTE 8% RENTA		XXX
BANCOS		
V/R PAGO DE ARRIENDO MES DE MAYO		
-		
11-		
SUELDOS, SALARIOS		XXX
GASTO APOORTE IEISS PATRONAL 11,15%		XXX
ANTICIPO DE SUELDOS		XXX
APOORTE INDIVIDUAL IEISS POR PAGAR		XXX

<p>APORTE PATRONAL IESS POR PAGAR BANCOS V/R PAGO DE SUELDOS A EMPLEADOS</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;"><b>12-</b></p> <p>APORTE INDIVIDUAL IESS POR PAGAR APORTE PATRONAL IESS POR PAGAR BANCOS V/R PAGO DE IESS</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;"><b>13-</b></p> <p>SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y REPUESTOS INVENTARIOS DE ÚTILES DE ESCRITORIO V/R CONSUMO MENSUAL DE ÚTILES DE ESCRITORIO</p> <p style="text-align: center;"><b>A0</b> <b>1</b></p> <p>DEPRECIACIÓN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (-) DEPRECIACIÓN ACUM. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO V/R DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS</p> <p style="text-align: center;"><b>A0</b> <b>2</b></p> <p>ANTICIPO SUELDOS BANCOS V/ PAGOS ANTICIPOS EMPLEADOS</p>			<p>XXX XXX</p> <p>XXX XXX</p> <p>XXX XXX</p> <p>XXX XXX</p> <p>XXX XXX</p> <p>XXX XXX</p> <p>XXX XXX</p> <p>XXX XXX</p>
<b>TOTAL</b>			<b>XXX XXX</b>

#### 4.13.3 Balance de comprobación

Tabla 77 Balance de comprobación

 <b>INYECAR</b>	<b>MECÁNICA AUTOMOTRIZ “BOSH SERVICE INYECAR”</b> <b>BALANCE DE COMPROBACIÓN</b> <b>AL 31 DE MAYO DE 2020</b> <b>DIRECCIÓN: CHILE Y OLMEDO</b> <b>TULCÁN-ECUADOR</b>				
DETALLE	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR	
CAJA	XXX	XXX	XXX	-	
BANCOS	XXX	XXX	XXX	-	
INVENTARIOS DE MERCADERÍA HERRAMIENTAS	XXX	-	XXX	-	
INVENTARIOS DE MERCADERÍA REPUESTOS	XXX	-	XXX	-	
INVENTARIOS DE SUMINISTRO VEHICULARES	XXX	-	XXX	-	
MUEBLES Y ENSERES	XXX	-	XXX	-	
MAQUINARIA Y EQUIPO	XXX	-	XXX	-	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	XXX	-	XXX	-	
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	(XXX)	-	(XXX)	-	
SUELDOS, SALARIOS	XXX	-	XXX	-	
APORTE INDIVIDUAL IESS POR PAGAR 9,45%	XXX	XXX	-	-	
GASTO APORTE IESS PATRONAL 11,15%	XXX	-	XXX	-	
APORTE PATRONAL IESS POR	XXX	XXX	-	-	

PAGAR								
CUENTAS POR PAGAR	-	XXX	-	XXX				
CAPITAL	-	XXX	-	XXX				
SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y REPUESTOS	XXX	-	XXX	-				
ANTICIPO SUELDOS	XXX	-	XXX	-				
DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	(XXX)	-	(XXX)					
GASTOS SERVICIOS BÁSICOS	XXX	-	XXX	-				
RETENCIÓN FUENTE RENTA	-	XXX	-	XXX				
<b>TOTAL</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>				
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>Ing. Mauricio Jiménez</b></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>Sr. David Velásquez</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(f). PROPIETARIO</td> <td style="text-align: center;">(f). CONTADOR</td> </tr> </table>					<b>Ing. Mauricio Jiménez</b>	<b>Sr. David Velásquez</b>	(f). PROPIETARIO	(f). CONTADOR
<b>Ing. Mauricio Jiménez</b>	<b>Sr. David Velásquez</b>							
(f). PROPIETARIO	(f). CONTADOR							

#### 4.13.4 Estado de situación financiera

*Tabla 78 Estado de situación financiera*



**MECÁNICA AUTOMOTRIZ “BOSH  
SERVICE INYECAR”  
ESTADO DE SITUACIÓN  
FINANCIERA  
AL 31 DE MAYO DE 2020  
DIRECCIÓN: CHILE Y OLMEDO  
TULCÁN-ECUADOR**

<b>ACTIVO</b>		<b>XXX</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>	
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>	<b>XXX</b>	
CAJA	XXX	
BANCOS	XXX	
<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>XXX</b>	
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	XXX	
<b>INVENTARIOS</b>	<b>XXX</b>	
INVENTARIOS DE UTILES DE OFICINA	XXX	
<b>IMPUESTOS</b>	<b>XXX</b>	
IVA COMPRAS	XXX	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>	
<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>XXX</b>	
MAQUINARIA Y EQUIPO	XXX	
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	(XXX)	
<b>PASIVO</b>		<b>XXX</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>XXX</b>	
<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>	<b>XXX</b>	
CUENTAS POR PAGAR	XXX	
<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>	<b>XXX</b>	
RETENCIÓN FUENTE	XXX	
<b>PATRIMONIO NETO</b>		<b>XXX</b>
<b>CAPITAL</b>	<b>XXX</b>	
CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	XXX	
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	<b>XXX</b>	

GANANCIA NETA DEL PERÍODO	XXX	
<b>TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>XXX</b>
<b>Ing. Mauricio Jiménez</b> (f). PROPIETARIO	<b>Sr. David Velásquez</b> (f). CONTADOR	

#### 4.13.6 Estado de flujo de efectivo

Tabla 79 Flujo de efectivo

	<b>MECÁNICA AUTOMOTRIZ “BOSH SERVICE INYECAR”</b> <b>ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO</b> <b>AL 31 DE MAYO DE 2020</b> <b>DIRECCIÓN: CHILE Y OLMEDO</b> <b>TULCÁN-ECUADOR</b>
<b>FLUJO DE CAJA INICIAL</b>	<b>XXX</b>
<b><u>ACTIVIDAD DE OPERACIÓN</u></b>	
DOCUMENTO Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	<b>XXX</b>
GANANCIA NETA DEL PERÍODO	<b>XXX</b>
INVENTARIOS DE MERCADERÍA	<b>XXX</b>
IVA COMPRAS	<b>XXX</b>
(-)DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	<b>XXX</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>XXX</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	
MUEBLES Y ENSERES	-
MAQUINARIA Y EQUIPO	-
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	-
<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	-
<b>ACTIVIDAD DE FINANCIAMIENTO</b>	
CUENTAS POR PAGAR INSTITUCIONES FINANCIERAS	<b>XXX</b>
CAPITAL	<b>XXX</b>

<b>FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDAD DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>XXX</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO</b>	<b>XXX</b>
<b>SALDO EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES</b>	<b>XXX</b>
<b>Ing. Mauricio Jiménez</b> (f). PROPIETARIO	<b>Sr. David Velásquez</b> (f). CONTADOR

#### 4.14 Formatos propuestos

##### Inventario de activos fijos

El inventario permite tener un mejor conocimiento de los bienes que tiene la mecánica, ya que se registra de manera detallada, ordenada y valorada.

*Tabla 80 Formato de inventario de activos fijos*

 <b>MECÁNICA AUTOMOTRIZ "BOSH SERVICE INYECAR"</b>								
 <b>INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS</b>								
N°	CONCEPTO	CÓDIGO	CUSTODIA	FECHA DE COMPRA	N° DE FACTURA	VALOR	% DEPRECIACIÓN	VALOR NETO

#### 4.14.5 Registro de vehículos

El presente registro permite a la mecánica llevar un control más detallado del estado de ingreso y de salida del vehículo, además se especifica minuciosamente los arreglos realizados.

*Tabla 81 Formato registro de vehículos*

 <b>MECÁNICA AUTOMOTRIZ “BOSH SERVICE INYECAR”</b>			
<b>REGISTRO DE VEHÍCULOS</b>			
DATOS DEL VEHÍCULO			
CLIENTE:		<b>TELEFONO:</b>	
FECHA:		<b>PLACAS:</b>	
MARCA:			
MODELO:			
INGRESO VEHICULAR			
CARACTERISTICAS			
GENERALES			
ACCESORIOS			
RADIO			
HERRAMIENTAS			
ADICIONALES			

OBSERVACIONES:	
FIRMA RESPONSABLE:	

#### 4.14.6 Ficha de asistencia

Registrar la entrada y salida d todos los trabajadores de la mecánica.

*Tabla 82 Formato ficha de asistencia*

		<b>MECÁNICA AUTOMOTRIZ “BOSH SERVICE INYECAR” REGISTRO DE ASISTENCIA</b>					
		<b>MAÑANA</b>			<b>TARDE</b>		
<b>FECHA</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SALIDA</b>	<b>FIRMA</b>

## 4.15 Índices financieros

### 4.15.1 Liquidez Corriente

Tabla 83 Liquidez corriente

	<p><b>Mecánica Automotriz</b></p> <p><b>“Bosch Service Inyecar”</b></p>
<b>INDICADOR: LIQUIDEZ CORRIENTE</b>	
<b>DEFINICIÓN:</b>	
<p>Mide la capacidad de la empresa para cancelar sus pasivos corrientes con los activos corrientes, con un margen de seguridad que admita una posible reducción de sus varios activos corrientes como los inventarios y cuentas por cobrar.</p>	
<b>FÓRMULA</b>	
$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$	
<b>ANÁLISIS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el resultado es igual a 2, la empresa cumple con sus obligaciones a corto plazo.</li><li>• Si el resultado es mayor que 2, la empresa corre riesgo de tener activos ociosos</li><li>• Si el resultado es menor que 2, la empresa corre riesgo de no cumplir sus obligaciones a corto plazo.</li></ul>	

#### 4.15.2 Indicador de prueba ácida

Tabla 84 Indicador de prueba ácida

	<p><b>Mecánica Automotriz</b></p> <p><b>“Bosch Service Inyecar”</b></p>
<p><b>INDICADOR: INDICADOR DE PRUEBA ÁCIDA</b></p>	
<p><b>DEFINICIÓN:</b></p> <p>Ayuda a saber el dinero con el que cuenta la entidad para así poder cubrir las deudas.</p>	
<p><b>FÓRMULA</b></p>	
<p>Activo corriente – Inventarios/ Pasivo corriente</p>	
<p><b>ANÁLISIS</b></p> <p>Si el resultado es igual o superior, esto quiere decir que la mecánica si puede cumplir sus obligaciones a corto plazo y si es inferior no puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo.</p>	

### 4.15.3 Razón de endeudamiento

Tabla 85 Razón de endeudamiento

 	<b>Mecánica Automotriz</b> <b>“Bosch Service Inyecar”</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>INDICADOR: RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO</b></li></ul>	
<b>DEFINICIÓN:</b>  Se refiere a la cantidad de dinero de terceros que se utiliza para generar utilidades.	
<b>FÓRMULA</b>	
$\text{PASIVO TOTAL} / \text{ACTIVO TOTAL}$	
<b>ANÁLISIS:</b>  Representa el porcentaje de fondo de participación de los acreedores, ya sea en corto o largo plazo, en los activos, con el objetivo de medir el nivel global de endeudamiento y después cubrir el pago de las obligaciones vigentes.	

#### 4.15.4 Rendimiento sobre el capital contable

*Tabla 86 Rendimiento sobre el capital contable*

 	<b>Mecánica Automotriz</b> <b>“Bosch Service Inyecar”</b>
<b>• INDICADOR: RENDIMIENTO SOBRE EL CAPITAL CONTABLE</b>	
<b>DEFINICIÓN:</b>  Muestra el rendimiento obtenido de la inversión de los accionistas, sobre el capital.	
<b>FÓRMULA</b>	
$\text{UTILIDAD NETA} / \text{ACTIVO TOTAL}$	
<b>ANÁLISIS:</b>  Esto significa que por cada dólar que mantiene la empresa en el periodo contable, genera un rendimiento en porcentaje sobre el patrimonio.	

#### 4.15.5 Rotación por cuentas por cobrar

Tabla 87 Rotación de cuentas por cobrar

	<p>Mecánica Automotriz</p> <p>“Bosch Service Inyecar”</p>
<p><b>INDICADOR: ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	
<p><b>DEFINICIÓN:</b></p> <p>Mide la rotación de cuentas por cobrar y se utiliza para evaluar las condiciones de pago que la empresa concede a sus clientes.</p>	
<p><b>FÓRMULA</b></p>	
<p>VENTAS/CUENTAS POR COBRAR</p>	
<p><b>ANÁLISIS</b></p> <p>El índice nos indica la rotación que tienen las cuentas por cobrar dentro de un periodo, y esta expresado en veces, mismas que miden la frecuencia de recuperación.</p>	

## **Capítulo V: Validación**

### **5.1 Introducción**

Para la aplicación de un proyecto es indispensable realizar la respectiva validación para disminuir el riesgo que existe de crear una propuesta que esté acorde a las necesidades de la empresa. Por lo tanto, se realizará la correspondiente validación para el presente manual administrativo y contable que está dirigido a la mecánica Automotriz Bosh Service Inyecar cuyo objetivo es proporcionar un instrumento seguro y adaptable a la empresa.

Se pudo determinar que no se encuentran definidos los lineamientos en las áreas administrativas y financieras, por lo tanto, se identifica la necesidad de implementar un manual administrativo y financiero, el cual permitirá a la entidad mejorar los procesos dentro y fuera de la mecánica.

### **5.2 Descripción del estudio**

#### **5.2.1 Objetivo**

Validar el manual administrativo y financiero para la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, Ecuador.

#### **5.2.3 Equipo de Trabajo**

A fin de realizar una apropiada implementación de la propuesta del amangua administrativo y financiero para la mecánica Inyecar el equipo de trabajo está conformado por:

**Tabla 88 Equipo de trabajo**

<b>Autor</b>	John David Velásquez Fichamba
<b>Directora del trabajo de grado</b>	Msc. Rocío León
<b>Docentes expertos en el tema</b>	Dr. Soraya Rhea Ing. Rolando Soria
<b>Gerente de la mecánica Inyecar</b>	Ing. Mauricio Jiménez

### **5.3 Metodología de verificación**

En la elaboración del presente manual se tomó en consideración el método de verificación descriptiva, el cual se logrará obtener información del funcionamiento de la mecánica automotriz Bosh Service Inyecar en el desarrollo de la implementación de la propuesta.

Se realizó de manera conjunta con los docentes especialistas en el tema y la directora del trabajo, en el que se realizó la descripción de la implementación de la propuesta, a la vez se efectuó las revisiones pertinentes a todas las partes que componen la propuesta tanto a la administrativa y a la financiera, de tal forma que complementa la validación.

#### **5.3.1 Matriz de verificación**

**Tabla 89 Matriz de verificación**

<b>Propuesta</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Se verifico</b>	
		Si	No
<b>Administrativa</b>	Misión		
	Visión	X	
	Valores corporativos	X	
	Manual de procesos	X	

	Organigrama	X	
	Manual de funciones	X	
	Código de ética	X	
	Políticas administrativas	X	
<b>Financiera</b>	Políticas financieras	X	
	Plan de cuentas	X	
	Dinámica de cuentas	X	
	Procesos financieros	X	
	Análisis financieros	X	
	Razones financieras	X	
<b>Riesgos</b>	Análisis de riesgos	X	
	Valoración de riesgo	X	
	Tratamiento de riesgo	X	
	Matriz de riesgo	X	

### 5.3.2 Método de calificación

Para este proceso de utilizar el siguiente método de calificación:

- Puntaje 3 = Muy aplicable
- Puntaje 2 = Aplicable
- Puntaje 1 = Poco aplicable

### 5.3.3 Rango de interpretación

Para una interpretación mas clara se establece los siguientes rangos:

- De 68% a 100% = Muy aplicable
- De 34% a 67% = Aplicable
- De 0% a 33% = Poco aplicable

Los rangos antes mencionados se obtienen del total de 100% dividido para los 3 indicadores que son Muy aplicable, Aplicable y Poco aplicable, obteniendo como resultado el 33% el cual será sumado al número del rango anterior en donde el primer rango de interpretación es 0% a 33%, el segundo rango de 34% a 67% y por ultimo 68% a 100%.

Para el resultado total de la matriz de verificación se obtuvo de la calificación total obtenida en cada indicador de las preguntas efectuadas sobre la calificación total de las preguntas, multiplicado por 100 para obtener un porcentaje.

Es decir

$$V = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Calificación total}} \times 100$$

#### **5.4 Resultados**

Para los resultados de este capítulo se ha tomado en cuenta la elaboración de una matriz de validación para el área administrativa, financiera y de riesgos, en donde se identifica los siguientes indicadores.

**Tabla 90 Matriz de validación**

<b>MATRIZ DE VALIDACION</b> <b>MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA MECÁNICA AUTOMOTRIZ BOSCH CAR INYECAR</b>											
N°	VARIABLE	INDICADORES	Msc. Rocío León			Dra. Soraya Rhea			Ing. Rolando Soria		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
1	PROPUESTA ADMINISTRATIVA	¿Considera usted que la propuesta de la misión es?		X			X			X	
2		¿Considera usted que la propuesta de la visión es?		X			X			X	

3		¿Considera usted que el organigrama es?	X				X			X	
4		¿Considera usted que el manual de procesos es	X			X			X		
5		¿Considera que el manual de funciones es?	X			X			X		
6	PROPUESTA FINANCIERA	¿Considera que el plan de cuentas es?		X		X			X		
7		¿Considera que la dinámica de cuentas es?		X			X		X		
8		¿Considera que los estados financieros propuestos son?	X					X		X	

9		¿Considera que las razones financieras son?	X			X			X		
10	PROPUESTA DE RIESGOS	¿Considera que la matriz de evaluación de riesgos es?	X			X			X		
<b>RESULTADO</b>			18	8		15	10		18	8	
<b>FECHA</b>			27 mayo 2021			25 mayo 2021			06 abril 2021		
<b>FIRMA</b>											

**Tabla 91 Resultados**

<b>FRECUENCIA</b>	<b>FRECUENCIA *RESULTADOS</b>
<b>3</b>	17
<b>2</b>	13
<b>1</b>	0
<b>TOTAL</b>	77

**Tabla 92 Resultados totales**

<b>TOTAL</b>	<b>RESULTADO</b>
MUY APLICABLE	51
APLICABLE	26
POCO APLICABLE	0
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

**Formula:**

$$V = \frac{CO}{CT} * 100$$

$$V = \frac{77}{90} * 100$$

$$V = 85,55\%$$

**Análisis:**

El porcentaje obtenido de la calificación de los distintos factores que han permitido la validación de la tesis, por parte de los oponentes lo cual establece que el manual administrativo y financiero para la mecánica Automotriz Bosh Service Inyecar es muy aplicable.

## CONCLUSIONES

- Al presentar el marco teórico e investigando algunos términos, ayuda al sustento del trabajo.
- Al desarrollar las variables, mediante la aplicación de técnicas se pudo realizar un diagnóstico sobre la mecánica y se evidencio falencia tanto administrativas como financieras.
- La realización de una manual administrativo y financiero es importante ya que contribuye al desarrollo de las actividades de forma efectiva.
- 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**

- La mecánica debe implementar el presente manual administrativo y financiero, para así contar con una guía en el desarrollo de sus actividades.
- Examinar el diagnóstico realizado que permita a la mecánica detectar cuales son las debilidades y amenazas, con el propósito de establecer estrategias que contribuyan con reforzar las fortalezas y aprovechar las oportunidades.
- Realizar un seguimiento continuo a la aplicación del manual para así conocer el nivel de adaptación a la mecánica.
- Aplicar y socializar el manual administrativo, contable y financiero con cada una de las áreas que conforman la empresa, con el fin que la propuesta se convierta en una herramienta de ayuda en el desarrollo de las actividades diarias y la mejora continua.
- 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

- 31000, N. I. (Marzo de 2018). *Gestión de Riesgos*.
- Bravo Valdivieso. (2013).
- Carl S. Warren, J. M. (2016). *Contabilidad Financiera* (14 ed.). (J. Reyes Martínez, Ed.) Ixtapaluca.
- Fincowsky, E. (2014). *Organización de empresas*. Mexico.
- Huamán, L., & Ríos, F. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia Diseño Organizacional de la Empresa*. Bogotá, Colombia.
- ISO Tools. (S.N). Norma ISO 31000: el valor de la gestión de riesgos en las organizaciones. Obtenido de <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>
- Maslow, A. (s.f.). *Motivación y Personalidad*. Díaz de Santos.
- Münch, L. (2007). *ADMINISTRACIÓN Escuela, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Naucalpan de Juárez.
- Münch, L., & García Martínez, J. (2017). *Fundamentos de Administración*. Mexico, México.
- Palacios Acero, L. (2014). *Estrategias de creación empresarial*. Bogotá, Colombia.
- Ramírez Cardona, C., & Ramírez Salazar, M. (2016). *Fundamentos de administración* (Cuarta ed.). Bogotá.
- Sánchez, P. Z. (2017). *Contabilidad General* (Octava ed.). (S. G. M., Ed.) Bogotá, Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Bravo Valdivieso, M. (s.f.). *Contabilidad General* (Décima Primera ed.). Quito.
- Grajales Londoño, G., & Rincón Soto, C. A. (2017). *Plan de Cuentas contextualizado bajo NIF: Grupo 3*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración Un enfoque internacional de innovación*. México: F.T.S.A de C.V.
- P. Robbins, S., & Coulter, M. (2017). *Administración* (Decimo segunda ed.). México: Apolo S.A.
- Rey Pombo, J. (2017). *Contabilidad General Curso Práctico* (Segunda ed.). Madrid: Nobel.
- Rueda Santander, J. (2013). *Técnico en mecánica & electrónica automotriz. Mecánica automotriz Tomo 1*.
- Uribe, L. R. (2019). *Plan de Cuentas para sistemas contables 2019*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Alcarria Jaime, J. J. (2012). Introducción a la contabilidad. In *Introducción a la contabilidad*. <https://doi.org/10.6035/sapientia66>
- Angueta, I. G. (n.d.). *Investigacion Exploratoria descriptiva y correlacional*.
- Benjamin Fincowsky, F. (2014). *Organizacion-de-Empresas-Benjamin-3ed*. <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Dávila Fernández, R. (2016). Introducción a La Contabilidad De Costos. *Lidera*, 7–8.
- Dirección General de Programación, O. y P. (2004). *Guía Técnica Para La Elaboración De Manuales De Procedimientos Secretaria De Relaciones Exteriores*. 41. [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(4), 217–226. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>

Guamán, V., & Zhumaula, M. (2012). Análisis del estado de cambios en el patrimonio segun NIIF para PYMES, caso práctico, cooperativa de ahorro y crédito “ Las lagunas” durante el periodo 2011-2012. *Tesis*, 1(1), 58.

[Http://Www.Monografias.Com/Trabajos16/Control-Interno/Control-Interno.Shtml](http://Www.Monografias.Com/Trabajos16/Control-Interno/Control-Interno.Shtml)

[Http://Www.Monografias.Com/Trabajos12/Comcoso/Comcoso.Shtml](http://Www.Monografias.Com/Trabajos12/Comcoso/Comcoso.Shtml). (n.d.). 1–127.

ISO 31000. (2018). *Norma ISO 31000*. 10. <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>

ISO 9001, N. I. (2015). NORMA INTERNACIONAL ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. *Norma Internacional, Quinta Edi*, 29.

<https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>[http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas ISO/ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.pdf](http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf)

Méndez Villanueva, A. (2011). Estado De Resultados. *Contabilidad Financiera I*, 202.

[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Contabilidad\\_Financiera1\\_Unidad\\_3.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Contabilidad_Financiera1_Unidad_3.pdf)

Palacios, S. P. I. (2017). *Manual de investigación cualitativa* (Issue March 2014).

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192.

<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Picazo, G. (2016). Proceso Contable. In *Proceso Contable*.

[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Proceso\\_contable.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Proceso_contable.pdf)

Prawira, G., Putra, U., Abadi, B., Veriyani, R., Prasetio, A. P., Prabowo, L., Oliver, J.,  
Pratama, S., Johanariah, Nurtina, T., Sudirman, Yani, A., Meiditami, R.,  
Sunuharyo, bambang swasto, Ida Aryati, Yeri Yuliyanti, I., & 江小. (2018). 濟無  
No Title No Title. *Hilos Tensados*, 1(2), 1–476.

Ramírez, C., & María, C. (2016). *Fundamentos de administración*.

Ramonet, J. (2013). Teoría y práctica del modelado de procesos mediante Diagramas de  
Flujo. *Anàlisis y Diseño de Procesos Empresariales*, 20.  
[https://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/diagramas\\_flujo\\_jrf\\_v2013.  
pdf](https://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/diagramas_flujo_jrf_v2013.pdf)

Súper Intendencia de Compañías. (2015). Plan de Cuentas. In *Plan de Cuentas* (p. 15).  
<https://fnce.org.ec/>

# ANEXOS

## Anexo consulta RUC

The screenshot shows the SRI Chile website interface for a RUC consultation. The header includes the SRI logo and navigation icons. The main content area displays the RUC number 1709173106001 and the taxpayer's name, JIMENEZ TORRES MAURICIO FERNANDO. The status is listed as 'ACTIVO'. The primary economic activity is 'MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES, REPARACIÓN MECÁNICA, ELÉCTRICA, SISTEMAS DE INYECCIÓN ELÉCTRICOS'. The taxpayer is a 'PERSONA NATURAL' of the 'OTROS' class, not obligated to file a balance sheet. The start date of activities is 20/01/1997, and the registration date is 06/01/2020. A 'Ver datos estadísticos' button is present. Below, the 'Establecimiento matriz' section shows a table with one record.

**Consulta de RUC**

RUC: 1709173106001      Razón social: JIMENEZ TORRES MAURICIO FERNANDO

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO**      Nombre comercial:

**Actividad económica principal:** MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES, REPARACIÓN MECÁNICA, ELÉCTRICA, SISTEMAS DE INYECCIÓN ELÉCTRICOS

Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
PERSONA NATURAL	OTROS	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha retiro actividades
20/01/1997	06/01/2020		

[Ver datos estadísticos](#)

**Establecimiento matriz:**

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	INVECAR	CARCHI / TULCAN / GONZALEZ SUAREZ / CHILE SH Y DUMEDO	ABIERTO

## Anexo 2 Cumplimiento obligaciones patronales



### CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PATRONALES

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) certifica que, revisados los archivos del Sistema de Historia Laboral, el señor(a) JIMENEZ TORRES MAURICIO FERNANDO, representante legal de la empresa JIMENEZ TORRES MAURICIO FERNANDO con RUC Nro. 1709173106001 y dirección CHILE SN OLMEDO, NO registra obligaciones patronales en mora; información verificada a la fecha de emisión del presente certificado.

El IESS se reserva el derecho de verificar la información y las obligaciones pendientes que no se encontraran registradas o no hayan sido determinadas, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes; esta certificación no implica condonación o renuncia del derecho del IESS, al ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar para su cobro.

El contenido de este certificado puede ser validado ingresando al portal web del IESS en el menú Empleador – Certificado de Obligaciones Patronales, digitando el RUC de la empresa o número de cédula.



Ing. Pedro Teófilo Caicedo Mosquera

Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera.

Emitido el 05 de noviembre de 2020

Validez del Certificado 30 días

Anexo 3 Fotografías entrevista y encuesta







