

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**



**TEMA:**

MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL TALLER DE  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR, UBICADO EN EL CANTÓN  
TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**AUTORA:**

KATHERINE MARIEL IBUJÉS MONTALVO

**DIRECTORA:**

MSC. VILLEGAS ESTÉVEZ CRISTINA JAQUELINE

IBARRA-2023



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401728373		
APELLIDOS Y NOMBRES:	IBUJÉS MONTALVO KATHERINE MARIEL		
DIRECCIÓN:	SAN GABRIEL- ROCAFUERTE Y RICAURTE		
EMAIL:	kmibujesm@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0999321812

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR, UBICADO EN EL CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI.
AUTOR (ES):	IBUJÉS MONTALVO KATHERINE MARIEL
FECHA: DD/MM/AAAA	13/03/2013
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. VILLEGAS ESTÉVEZ CRISTINA JAQUELINE

#### 2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 23 días del mes de marzo del 2023

LA AUTORA:

Katherine Mariel Ibijés Montalvo  
CI: 0401728373

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Ibujés Montalvo Katherine Mariel para optar por el Título de LICENCIATURA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA cuyo tema es: “MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR, UBICADO EN EL CANTÓN 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 13 días del mes de marzo del 2023



**Msc. Villegas Estévez Cristina Jaqueline**

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

## **RESUMEN**

El presente trabajo recaba aspectos teóricos que servirán de apoyo para elaborar el manual administrativo y financiero, con el objetivo de tener mayor conocimiento en la planificación, organización y control de las empresas, además de realizar el diagnóstico de la situación en la que se encuentra el taller “INyecAR” y las necesidades primordiales para la operación del mismo, utilizando herramientas de investigación tales como: entrevistas, encuestas, elaboración de matriz FODA, detectando las debilidades y amenazas para dar solución y prevenir problemas futuros.

Con toda la información clara y pertinente se desarrolla la propuesta desde la elaboración de la filosofía empresarial hasta el análisis de los estados financieros, teniendo como resultado una herramienta que servirá de guía en todas las actividades del taller automotriz.

## **ABSTRACT**

The present work collects theoretical aspects that will continue to support the elaboration of the administrative and financial manual, with the aim of having greater knowledge in the planning, organization and control of the companies, in addition to carrying out the diagnosis of the situation in which the "INYE CAR" workshop and the primary needs for its operation, using research tools such as: interviews, surveys, FODA matrix development, detecting weaknesses and threats to provide solutions and prevent future problems.

With all the clear and pertinent information, the proposal is developed from the elaboration of the business philosophy to the analysis of the financial statements, resulting in a tool that will serve as a guide in all the activities of the automotive workshop.

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo lo dedico a Dios, quien me brindo salud, sabiduría y fortaleza para poder terminar mis estudios universitarios. A mis padres quienes me apoyaron incondicionalmente y me motivaron a seguir adelante y gracias al sacrificio que han hecho he logrado muchas cosas. A mi hija y esposo quienes estuvieron a mi lado brindándome su cariño y comprensión ellos han sido la fuerza que necesitaba día con día para alcanzar mi sueño de ser una profesional, a todos mis familiares y amigos que contribuyeron de muchas formas para poder cumplir esta meta y me dieron ánimo en los momentos que lo necesitaba.*

***Katherine Ibujés***

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero agradecer a Dios quien guio mis pasos, y a mis padres por su apoyo y consejos ellos han sido el motivo de superación y salir adelante. A mi esposo e hija quienes me acompañaron en todo momento, incluso las noches largas siempre estuvieron ahí, han sido mi bastón y mi fortaleza para cumplir esta meta, sin su apoyo no lo podría haber logrado ya que han sido mi motor para luchar contra los obstáculos que se presentaron en esta etapa.*

*Agradezco a los docentes de la Universidad Técnica del Norte por haber un ejemplo y haber compartido sus conocimientos, inculcando siempre ser buenas personas, y buenos profesionales. Al Ing. Mauricio Jiménez quien abrió las puertas de su taller y me brindo toda su colaboración para la presente investigación, y para finalizar agradezco a mis demás familiares y amigos quienes contribuyeron a cumplir esta meta que con esfuerzo y dedicación he logrado.*

***Katherine Ibujés***

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
Índice de tablas .....	xvi
Introducción.....	1
Justificación .....	2
Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos .....	3
Fundamentación Teórica.....	4
1.1    Introducción .....	4
1.2    Objetivo .....	4
1.3.    Fundamentación científica.....	4
1.3.1.    Administración .....	4
1.3.2.    Compañía.....	6
1.3.3.    Microempresa .....	7
1.4.    Estructura general .....	9
1.4.1.    Planeación estratégica.....	9
1.4.2.    Misión.....	9

1.4.3.	Visión .....	10
1.4.4.	Objetivos.....	10
1.4.5.	Valores.....	11
1.4.6.	Políticas .....	11
1.4.9.	Mapa de procesos .....	13
1.4.10.	Manual de procedimientos .....	14
1.4.11.	Diagrama de flujo .....	14
1.4.12.	Indicador de Gestión.....	15
1.4.13.	Estructura Organizacional .....	15
1.4.14.	Organigrama .....	15
1.4.15.	Manual de Funciones.....	16
1.4.16.	Gestión de Riesgos .....	16
1.4.17.	Contabilidad .....	17
1.4.18.	Objetivos de la Contabilidad .....	17
1.4.19.	Ciclo Contable .....	18
1.4.20.	Manual Financiero.....	18
1.4.21.	Catálogo de cuentas .....	19
1.4.22.	Cuenta contable .....	19
1.4.23.	Gestión Contable .....	19
1.4.24.	Proceso Contable .....	20
1.4.25.	Control Interno .....	20
1.4.26.	Inventarios .....	21
1.4.27.	Estados financieros .....	21
1.4.28.	Estado de Situación Financiera.....	22
1.4.29.	Estado de Resultados .....	23

1.4.30.	Estado de cambios en el patrimonio .....	23
1.4.31.	Estado de flujo del efectivo .....	24
1.4.32.	Notas a los estados financieros .....	24
1.4.33.	Análisis financiero .....	24
1.4.34.	Análisis FODA .....	25
1.5.	Términos específicos .....	26
1.5.1.	Mantenimiento Automotriz .....	26
1.6.	Normativa legal.....	26
1.6.1.	Constitución del Ecuador .....	27
1.6.2.	Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado.....	27
1.6.3.	Ley de Régimen Tributario Interno .....	28
1.6.4.	Ley de Seguridad Social .....	28
1.6.5.	Código de trabajo .....	28
1.6.6.	Normas Internacionales de Información financiera.....	29
1.6.7.	Normas Internacionales de contabilidad.....	29
1.6.8.	NIIF para las PYMES .....	29
1.6.9.	Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 034.....	29
1.6.10.	Normas ISO .....	30
CAPÍTULO 2 .....		31
Metodología .....		31
2.1	Introducción .....	31
2.2	Objetivo .....	31
2.3	Tipos de Investigación .....	31
2.3.1	Investigación Histórica.....	31

2.3.2	Investigación Cuantitativa.....	32
2.3.3	Investigación Cualitativa.....	32
2.3.4	Investigación Descriptiva.....	32
2.3.5	Investigación documental.....	33
2.4	Métodos .....	33
2.4.1	Método Deductivo.....	33
2.4.2	Método Inductivo .....	34
2.4.3	Método Analítico.....	34
2.4.4	Tipo de muestreo.....	34
2.5	Técnicas e Instrumentos.....	35
2.5.1	Técnica documental.....	35
2.5.2	Técnica de campo.....	36
2.5.3	Entrevista.....	36
2.5.4	Encuesta .....	36
2.6	Variables .....	37
2.7	Matriz de Relación Diagnóstica.....	38
CAPÍTULO 3 .....		40
Diagnóstico .....		40
3.1	Introducción .....	40
3.2	Objetivo .....	40
3.3	Antecedentes .....	41
3.4	Desarrollo de Variables .....	42
3.4.1	Variables Diagnósticas.....	42

3.4.2	Indicadores de Diagnóstico .....	43
3.4.3	Identificación de la población .....	44
3.5	Encuesta .....	44
3.6	Entrevista .....	55
3.6.1	Entrevista Gerente propietario Taller Automotriz Inyecar .....	55
3.6.2	Entrevista Contador del Taller Automotriz Inyecar .....	58
3.7	Análisis de la información .....	61
3.8	Matriz FODA .....	62
3.9	Cruces Estratégicos FA, FO, DO, DA .....	65
3.10	Conclusión Diagnóstica .....	67
CAPÍTULO 4 .....		68
Propuesta.....		68
4.1	Introducción .....	68
4.2	Objetivo .....	68
4.3	Propuesta Administrativa.....	70
4.4	Filosofía Empresarial .....	70
4.4.1	Denominación de la empresa .....	70
4.4.2	Logotipo .....	71
4.4.3	Misión.....	72
4.4.4	Visión .....	72
4.4.5	Objetivos del taller .....	73
4.4.6	Valores .....	73
4.4.7	Estrategias .....	74

4.4.8	Políticas .....	74
4.4.8.1	Políticas generales .....	74
4.4.8.2	Políticas de Compras .....	75
4.4.8.3	Políticas de Ventas .....	75
4.5	Gestión de procesos .....	76
4.6	Manual de procedimientos.....	77
4.6.1	Codificación procesos .....	77
4.6.2	Formato del proceso .....	78
4.6.3	Manual de procedimientos .....	88
4.7	Estructura Organizacional.....	105
4.8	Manual de funciones .....	106
4.9	Gestión de riesgos .....	113
4.9.1	Políticas de prevención.....	113
4.10	Propuesta Financiera.....	116
4.10.1	Políticas contables .....	116
4.11	Catálogo de cuentas .....	117
4.12	Dinámica de cuentas .....	125
4.12.1	Activo corriente .....	125
4.12.2	Activo no corriente .....	133
4.12.3	Pasivo corriente .....	134
4.12.4	Pasivo no corriente .....	135
4.12.5	Patrimonio .....	136
4.12.6	Ingresos.....	138

4.12.7	Costos y Gastos .....	139
4.13	Inventarios .....	142
4.13.1	Kárdex .....	142
4.13.2	Control herramienta .....	143
4.14	Estados Financieros .....	143
4.14.1	Estado de Situación Financiera.....	143
4.14.2	Estado de Resultados .....	146
4.14.3	Estado de cambios en el patrimonio .....	148
4.14.4	Estado de flujo del efectivo .....	149
4.14.5	Notas a los estados financieros .....	150
4.15	Indicadores Financieros .....	150
4.15.1	Indicador de Liquidez.....	150
4.15.2	Indicadores de solvencia.....	152
4.16	Análisis financiero .....	153
4.16.1	Análisis vertical .....	153
4.16.2	Análisis Horizontal .....	156
CAPÍTULO 5 .....		159
5	Validación.....	159
5.1	Introducción .....	159
5.2	Descripción del estudio.....	159
5.2.1	Objetivo.....	159
5.2.2	Equipo de trabajo .....	159
5.3	Metodología de Verificación .....	160

5.4	Método de calificación.....	161
5.5	Rango de calificación.....	161
5.6	Resultados .....	162
5.6.1	Calificación Oponente 1 .....	162
5.6.2	Calificación Oponente 2.....	163
5.6.3	Propietario del taller .....	164
	Bibliografía.....	169
5.7	ANEXOS .....	177
	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	177
	Entrevista Gerente propietario Taller Automotriz Inyecar .....	179
	Entrevista Contador del Taller Automotriz Inyecar .....	181

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Elementos básicos de la administración .....	5
Tabla 2. Categorización de MIPYMES .....	8
Tabla 3. Proceso administrativo .....	12
Tabla 4. Análisis FODA .....	25
Tabla 5. Matriz de Relación Diagnóstica .....	38
Tabla 6. Población de Recursos Humanos .....	44
Tabla 7. Afiliación al IEES .....	45
Tabla 8. Filosofía Empresarial .....	46
Tabla 9. Políticas Contables .....	47
Tabla 10. Organigrama Estructural .....	48
Tabla 11. Ambiente Laboral .....	49
Tabla 12. Opiniones y sugerencias .....	50
Tabla 13. Capacitación a Empleados .....	51
Tabla 14. Seguridad Laboral .....	52
Tabla 15. Disminución de la Contaminación Ambiental .....	53
Tabla 16. Manual Administrativo y Financiero .....	54
Tabla 17. Matriz FODA .....	62
Tabla 18. Cruces Estratégicos .....	65
Tabla 19. Valores taller automotriz Inyecar .....	73
Tabla 20. Mapa de procesos .....	76
Tabla 21. Codificación Procesos .....	77
Tabla 22. Proceso de planificación .....	78
Tabla 23. Proceso de Ingreso del vehículo .....	79

Tabla 24. Proceso de Diagnóstico .....	80
Tabla 25. Proceso de Mantenimiento .....	81
Tabla 26. Proceso de entrega del Vehículo .....	82
Tabla 27. Proceso de Adquisición .....	82
Tabla 28. Proceso de Comercialización .....	84
Tabla 29. Proceso Administrativo .....	85
Tabla 30. Proceso Financiero Contable .....	86
Tabla 31. Proceso de Gestión de Talento Humano .....	87
Tabla 32. Procedimiento Planificación Estratégica .....	88
Tabla 33. Procedimiento de servicio Mecánico.....	91
Tabla 34. Procedimiento de Adquisición .....	93
Tabla 35. Procedimiento de venta de Repuestos .....	95
Tabla 36. Procedimiento Financiero Contable .....	97
Tabla 37. Procedimiento de contratación del personal.....	99
Tabla 38. Procedimiento de capacitación del personal.....	101
Tabla 39. Procedimiento control de Inventarios.....	103
Tabla 40. Funciones Gerente propietario .....	106
Tabla 41. Funciones Contador.....	107
Tabla 42. Funciones Supervisor comercial.....	108
Tabla 43. Funciones Auxiliar comercial.....	109
Tabla 44. Funciones jefe de taller.....	110
Tabla 45. Funciones Técnico automotriz .....	111
Tabla 46. Funciones Técnico eléctrico .....	112
Tabla 47. Plan de cuentas .....	117
Tabla 48. Caja.....	125

Tabla 49. Bancos .....	126
Tabla 50. Cuentas por cobrar.....	127
Tabla 51. Provisión cuentas incobrables .....	128
Tabla 52. Documentos por cobrar .....	129
Tabla 53. Inventario de mercadería .....	130
Tabla 54. Anticipo sueldo.....	131
Tabla 55. IVA Compras .....	132
Tabla 56. Propiedad planta y equipo .....	133
Tabla 57. Cuentas por pagar.....	134
Tabla 58. Préstamo por pagar LP .....	135
Tabla 59. Capital .....	136
Tabla 60. Resultados .....	137
Tabla 61. Ventas.....	138
Tabla 62. Compras.....	139
Tabla 63. Gastos Administrativos .....	140
Tabla 64. Gastos Financieros .....	141
Tabla 65. Kárdex .....	142
Tabla 66. Control de herramientas .....	143
Tabla 67. Razón Corriente.....	150
Tabla 68. Prueba ácida.....	151
Tabla 69. Capital de trabajo.....	151
Tabla 70. Endeudamiento del activo .....	152
Tabla 71. Endeudamiento patrimonial.....	152
Tabla 72. Matiz de Validación Administrativa .....	160
Tabla 73 Métodos de calificación.....	161

Tabla 74. Rango de calificación .....	161
Tabla 75 Calificación Oponente 1 .....	165
Tabla 76 Calificación Oponente 2 .....	165
Tabla 77 Calificación Propietario del taller.....	165
Tabla 78 Calificación General de la validación.....	166

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de compañías.....	7
Figura 2. Estados financieros .....	22
Figura 3. Rubros que conforman el estado de situación financiera.....	22
Figura 4. Rubros estado de resultados .....	23
Figura 5. Indicadores de Diagnóstico .....	43
Figura 6. Afiliación al IESS .....	45
Figura 7. Filosofía Empresarial .....	46
Figura 8. Políticas Contables .....	47
Figura 9. Organigrama Estructural .....	48
Figura 10. Ambiente Laboral.....	49
Figura 11. Opiniones y Sugerencias .....	50
Figura 12. Capacitación a empleados .....	51
Figura 13. Seguridad Laboral .....	52
Figura 14. Disminución de la Contaminación Ambiental .....	53
Figura 15. Manual Administrativo y Financiero .....	54
Figura 16. Flujograma del procedimiento panificación estratégica .....	90
Figura 17. Flujograma procedimiento Servicio Mecánico .....	92
Figura 18. Flujograma Procedimiento de Adquisición.....	94
Figura 19. Flujograma procedimiento de venta de Repuestos.....	96
Figura 20. Flujograma procedimiento contratación del personal .....	100
Figura 21. Flujograma procedimiento capacitación del personal.....	102
Figura 22. Flujograma procedimiento control de inventarios .....	104
Figura 23. Organigrama.....	105

Figura 24. Estado de Situación Financiera .....	144
Figura 25. Estado de Resultados .....	146
Figura 26. Estado de cambios en el patrimonio.....	148
Figura 27. Estado de flujo del efectivo.....	149
Figura 28 Análisis vertical Estado de Situación financiera.....	153
Figura 29 Análisis horizontal Estado de Situación Financiera.....	156

## **Introducción**

Las empresas juegan un papel importante en la sociedad porque ayudan a satisfacer las necesidades, generan trabajo y dinamizan la economía, por esta razón es vital que sus operaciones sean eficientes y la información administrativa y financiera sea presentada de forma adecuada. Esto quiere decir que las entidades requieren de instrumentos de apoyo que contribuyan al control de sus actividades, tomando en cuenta el rol principal de la empresa, su tamaño, su localización, sus objetivos, y su situación actual.

La empresa “INYECA” dedicada al mantenimiento automotriz y a la venta de repuestos es una de las empresas que se ha quedado atrás en lo que se refiere al área administrativa y financiera debido a que no cuenta con un manual establecido que sirva de guía para desenvolvimiento de sus operaciones.

Las dificultades que se presentan al no tener un manual son muchas, e implementarlo trae beneficios para las empresas. Este antecedente motiva a investigar minuciosamente las deficiencias que presenta el taller automotriz, y así, poder elaborar un manual que permita el crecimiento y la mejora continua del taller, además que se pretende adaptar las normas necesarias para su adecuado control, tales como Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Contabilidad Oficializadas (NIC), NIIF para las PYMES, y algunas normas ISO que ayuden con el cumplimiento de estándares de calidad. Por tanto, la elaboración de un manual administrativo y financiero es imprescindible, ya que aportará soluciones, y permitirá al taller contar con un instrumento de soporte para realizar todas sus actividades.

## **Justificación**

La empresa de mantenimiento automotriz no cuenta con un manual administrativo y financiero definido. Para lo cual la presente investigación tiene la finalidad de buscar las determinantes necesarias para el desarrollo del mismo, que servirá de soporte para realizar las actividades de la empresa.

El objeto del manual es establecer todo lo referente a la filosofía empresarial, políticas, procesos tanto administrativos y contables, con lo cual se pretende mejorar la organización, optimizar las actividades, mejorar los procedimientos del taller automotriz y controlar los inventarios de este modo obtener resultados eficientes, evitando la presencia de percances en la entidad y contribuyendo a la revelación de estados financieros confiables para la correcta toma de decisiones.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Elaborar un manual administrativo y financiero para el taller de mantenimiento automotriz INYECAR, ubicado en el cantón Tulcán, Provincia del Carchi.

### **Objetivos Específicos**

✚ Fundamentar los conceptos, con el apoyo de bibliografía obtenida, para el desarrollo de la elaboración del manual administrativo y financiero, con la finalidad de tener un sustento para el estudio.

✚ Definir la metodología, mediante herramientas y métodos que faciliten el desarrollo del manual administrativo y financiero.

✚ Realizar el diagnóstico con información relevante para la elaboración del manual Administrativo y financiero.

✚ Desarrollar el manual administrativo y financiero para el taller de mantenimiento automotriz INYECAR.

# **CAPÍTULO 1**

## **Fundamentación Teórica**

### **1.1 Introducción**

En este capítulo se establecen aspectos teóricos con el apoyo de bibliografía, libros, revistas, artículos científicos, entre otros. Todos estos se encuentran enfocados en el manual administrativo y financiero, que servirán para el desarrollo del estudio.

Su propósito principal es servir como herramienta para los usuarios, brindando una comprensión clara y sencilla, ofreciendo la información de los términos científicos, generales, específicos y legales, además, aportando asesoría permanente relacionada con el objeto de la presente investigación.

### **1.2 Objetivo**

Fundamentar los conceptos, con el apoyo de bibliografía obtenida, para el desarrollo de la elaboración del manual administrativo y financiero, con la finalidad de tener un sustento para el estudio.

### **1.3. Fundamentación científica**

#### **1.3.1. Administración**

La administración es una ciencia social y técnica que busca planificar, organizar, direccionar, y llevar un control de los recursos humanos en las empresas, lo cual es importante precisar con claridad, es por ello que de acuerdo con varios autores se define lo siguiente: Para Koonts & Wihrich (2012), La administración es un procedimiento

donde diseña y preserva el entorno donde los individuos cumplen un objetivo específico en la organización. Por otro lado, Da Silva (2002) menciona que “Es un conjunto de actividades con el objeto de aprovechar los recursos de la entidad y alcanzar las metas de esta”. Es decir, la administración se encarga de hacer prevalecer los recursos de la empresa de manera eficaz, con la finalidad de cumplir los objetivos planteados por la institución, por tanto, se pretende mejorar la administración del taller automotriz en base a los objetivos y metas planteadas.

### **1.3.1.1. Elementos básicos de la administración**

Para una buena administración en la organización es necesario considerar varios elementos, de los cuales se presentan a continuación:

**Tabla 1.** *Elementos básicos de la administración*

<b>Elementos</b>	<b>Concepto</b>
Objetivo	El principal objetivo es lograr los resultados de la organización.
Eficacia	Cumplir los objetivos efectuando con todos los requerimientos de los bienes y servicios, tanto en tiempo como en calidad.
Eficiencia	Refiere aprovechar los recursos de la institución reduciendo los costos de producción o servicios que ofrezca.
Grupo social	Este elemento pone en énfasis al grupo de personas que está dirigido la empresa, sin los clientes no sería posible la administración.
Coordinación de recursos	Es vital la combinación de los recursos y su análisis para cumplir los objetivos de la organización.

---

Productividad	Es necesario que exista calidad de los productos o servicios que se ofrecen, interviniendo desde la producción.
---------------	---

---

Elaborado por: La autora  
Fuente: (Barja, 2019)

Para el taller automotriz es relevante contar con una noción de los elementos de administración desde la coordinación de recursos, productividad, grupo social, eficacia y eficiencia que permita tener una administración adecuada y por lo tanto ganancias económicas superiores con el apoyo de tareas efectivas.

### **1.3.2. Compañía**

Una compañía conlleva una gran responsabilidad y esfuerzo para obtener resultados y ganancias económicas. El apoyo de los colaboradores que integran la institución juega un papel importante para el desarrollo de toda actividad.

En el Código Civil (2015) Artículo 197 refiere la siguiente definición:

*“La sociedad o compañía es un contrato sea de dos o más personas que tienen algo en común, con el objeto de dividirse los beneficios que consigan en un período”.*

Por ello a la compañía se la entiende como el conjunto de varios individuos, que desean tener rentabilidad en sus actividades económicas, sea por producción de bienes o servicios, al igual que toda empresa unipersonal.

### 1.3.2.1. Clasificación de las compañías

De acuerdo con Gonzalo Chávez (2018), para la clasificación de compañías se considera el número de trabajadores, las ventas y los activos que tienen, para esto la Superintendencia de Compañías define los siguientes tipos:

**Figura 1.** Tipos de compañías



Elaborado por: La autora  
Fuente: (Ley de Compañías, 2014).

De acuerdo con la Ley de Compañías menciona que existen 5 clases de compañías diferenciándose una de otra por su capital, número de socios y actividades económicas que realicen, esto se lo clasifica a modo de referencia, ya que el taller automotriz es una empresa unipersonal dedicada a la prestación de servicios automotrices y venta de repuestos.

### 1.3.3. Microempresa

Las microempresas permiten el desarrollo económico de las regiones esta puede estar a cargo por una persona natural o grupo de personas, González Prado (2017) menciona, “La microempresa realiza actividades donde se incluyen la venta de bienes o servicios, dirigidos a los consumidores para su uso”. Por otro lado, Álvarez (2013) expone, “La microempresa es una unidad que se encarga de realizar un proceso para conseguir la comercialización de un bien y servicio”. El propósito que tiene una microempresa es satisfacer las necesidades de los consumidores, creando productos y servicios de calidad para su comercialización, por lo expuesto se pretende determinar si el taller automotriz es una microempresa y que características cumple.

Por otro lado, existe la clasificación de pequeñas y medianas empresas (PYMES), o a su vez la implementación de las microempresas en donde vendría a ser (MIPYMES). Según la guía de tributación de las MIPYMES en Ecuador (2020) MIPYMES se refiere a las micro, pequeñas y medianas empresas y se categorizan en base al número de trabajadores y al valor anual de sus ventas.

**Tabla 2.** *Categorización de MIPYMES*

<i>Categoría</i>	<i>No. De trabajadores</i>		<i>Ventas o ingresos anuales</i>	
	<i>Desde</i>	<i>Hasta</i>	<i>Desde</i>	<i>Hasta</i>
<i>Micro empresa</i>	1	9	-	300.000
<i>Pequeña empresa</i>	10	49	300.001	1.000.000
<i>Medianas Empresas</i>	50	199	1.000.001	5.000.000

Elaborado por: La autora

Fuente: (Guía de Tributación en Ecuador , 2020)

## **1.4. Estructura general**

### **1.4.1. Planeación estratégica**

La planificación estratégica no solo permite a la microempresa definir de forma clara su estructura organizacional, además ayuda a dirigir el rumbo adecuado de la entidad y dar cumplimiento con las metas y objetivos alcanzando los resultados deseados. Para Much (2010) “La planificación estratégica determinará el rumbo que tiene la organización, siendo un punto de partida en el proceso administrativo, por ende, determinar el éxito de la empresa”. Mientras, Salgado (2019) menciona, “La planificación es identificar la misión, visión y valores de la organización como un marco o contexto para desarrollar una estrategia y diferenciadora en el mercado”. Por lo tanto, la planificación estratégica no solo determina el rumbo de la empresa, además define la estructura y sirve de guía clave para que las funciones y procesos se lleven de manera adecuada, razón por la cual es vital determinar si el taller automotriz cuenta con una planificación, caso contrario presentarlo en la propuesta.

### **1.4.2. Misión**

La formulación correcta de la misión ayuda a orientar las actividades, por ende, el cumplimiento de los objetivos planteados en una empresa. Para Verduga (2012) “La misión se basa en los objetivos generales de la empresa donde se expresa de manera textual resumiendo en función a las actividades y el aporte hacia los clientes”. No obstante, Much Galindo (2017) pone en énfasis que “La misión es la razón social que tiene carácter permanente en la empresa”. La misión se convierte en una guía para orientar las actividades que realiza la organización tanto para los empleados como para los usuarios, cabe recalcar que el taller de mantenimiento automotriz “INYECA” no tiene

definida su misión lo cual puede hacer confuso el desarrollo de sus actividades, identificar la razón de ser de la empresa es muy importante.

### **1.4.3. Visión**

Conformar la visión en la empresa es relevante para posteriormente definir una responsabilidad social, y de la mano establecer las actividades y el mercado meta al que se va a dirigir los bienes o la prestación de servicios, garantizando cubrir con las necesidades de los consumidores. La Revista Universidad y Sociedad Pérez (2020) dice, “La visión en las empresas son fundamentales donde disponen el éxito en sus actividades comerciales”. Por otro lado, Much Galindo (2017) menciona que es “Un enunciado que indica la aspiración a la entidad donde idealiza el futuro de esta”. Por lo tanto la creación de la visión servirá de motivación para todos quienes integran el taller automotriz y fuente de inspiración para el crecimiento y desarrollo de la misma, cumpliendo con las normativas establecidas en conjunto con los valores institucionales y políticas.

### **1.4.4. Objetivos**

Los objetivos se crean con la finalidad de especificar las metas que se desean alcanzar en un periodo determinado, donde toda la empresa se involucra para llevar a cabo con éxito lo establecido. Para Zúñiga (2021), “Los objetivos especifican el propósito y resultado, se relacionan con la misión que se establece en la organización y además sirven de apoyo para cuantificar en cierto período y medir el cumplimiento de sus actividades”. Por lo expuesto establecer correctamente los objetivos en una empresa es fundamental, por lo cual todos los empleados deben tener conocimiento de lo que la entidad desea lograr, contribuyendo al cumplimiento de las metas establecidas.

#### **1.4.5. Valores**

Los valores son conocidos como comportamientos que tiene el personal donde identifican a la empresa y a los involucrados internos de la entidad en relación con el entorno y hacia sus clientes, por ello es vital considerarlos como parte de la planificación organizacional. Pérez (2019) en su libro *Compendio Laboral* menciona, “Los valores corporativos implican a la ética en situaciones reales e imaginarias, donde la organización está vinculada en razón social”. Por otro lado, Ruiz y Araque (2015) en su revista expone, “El comportamiento ético de las personas involucradas en la entidad es de interés interno y social, evitando problemáticas futuras”. Se considera la voluntad del cambio como factor para el progreso, donde los empleados estén sujetos a cláusulas y a su vez incentivos que motiven a realizar las actividades diarias y por consecuencia alcanzar el éxito y el desarrollo empresarial.

#### **1.4.6. Políticas**

Las políticas son reglamentos que se establecen en la empresa con la finalidad que todos los colaboradores que la conforman cumplan con la normativa y por consiguiente mejorar la productividad. Roth (2020) expresa, “Las políticas son importantes en la organización, siendo principios que tienen una dirección y desean lograr mejorar la gestión de tal forma que se obtengan resultados en base a los objetivos”. Mientras, Barja (2019) afirma, “Que son lineamientos para llevar a cabo las acciones que realiza la empresa con el objeto de cumplir las metas establecidas”. Las normas y leyes son indispensables en cualquier empresa, no solo busca alcanzar los objetivos además permite a los empleados enfocarse y comprender la gestión que tiene la organización, por lo cual se pretende definir políticas que se encuentren acordes a la situación del taller automotriz.

### 1.4.7. Proceso administrativo

El proceso administrativo son etapas que llevan a establecer un proyecto en específico o las actividades para llevar a la comercialización de bienes o prestación de servicios al mercado. Sergio Hernández (2011) menciona, “Para un proceso eficaz es necesario considerar a la empresa como un sistema general, donde se puede prever su funcionamiento, planificación y organización, con ello es posible dirigirla y controlarla”. En cuanto a Henry Fayol (2002) sostiene que el proceso administrativo es la planificación, dirección, coordinación y control de los elementos de la administración que consisten en:

**Tabla 3.** *Proceso administrativo*

Planeación	Refiere al establecimiento de las metas y los objetivos, respondiendo las preguntas que se quiere hacer y con qué.
Organización	Es el ordenamiento y distribución de las actividades de forma ordenada, respondiendo la pregunta de cómo se va hacer.
Dirección	Su propósito es que el personal, realicen sus actividades con voluntad contribuyendo a los objetivos de la institución, respondiendo la pregunta cómo se está haciendo
Control	Es primordial la comparación de los resultados con relación a lo planificado. Responde las preguntas como se ha realizado.

Elaborado por: La autora  
Fuente: (Hernández, 2011)

Determinar el proceso administrativo que posee el taller automotriz no solo para controlar las actividades de la entidad, además sirve como un pilar para que los procesos se cumplan y a su vez ofrecer productos y servicios de calidad a sus clientes cumpliendo sus necesidades.

#### **1.4.8. Gestión de procesos**

La gestión de procesos es una estructura que considera toda empresa como una red de procesos que van conectados sucesivamente, con la finalidad de llevar un orden y una secuencia establecida, reduciendo los tiempos de producción de los bienes o los servicios llevados a la comercialización. En base a este enfoque, Ostroff (2000) menciona, “Cada empresa necesita conseguir un equilibrio de acuerdo con sus necesidades e incluso posibilidades siendo la gestión de procesos un pilar para ejecutar sus actividades correctamente y conseguir los objetivos planteados”. El principal propósito de la gestión de procesos es alcanzar la eficacia y eficiencia de los recursos que tenga la empresa, apoyado con el orden de las actividades en la prestación de servicios del taller automotriz.

#### **1.4.9. Mapa de procesos**

Un mapa de procesos grafica la información recolectada de los procesos que efectúa la empresa, con la finalidad de aclarar a los empleados la manera correcta de realizar las funciones, por lo tanto, también es una herramienta de aprendizaje. Baque Ochoa (2012) afirma, “El mapa de procesos visualiza de manera general a la empresa con todos los componentes y subcomponentes que poseen en el proceso de la materia prima para llegar a su producto o servicio final”. Por medio de gráficos de relación, como flechas, cuadros, permiten a los empleados y a las personas externas de la entidad

comprender las actividades que se realizan, comprendiendo los procesos claves, estratégicos y de soporte para tener una idea generalizada de la producción.

#### **1.4.10. Manual de procedimientos**

El manual de procedimientos es un documento donde se detallan todas las actividades que se realiza en la empresa, desde la adquisición de los insumos hasta llegar a la comercialización. Pérez (2016) postula, “El manual de procesos tiene la finalidad de optimizar las actividades, mejorando el tiempo y optimizando los recursos”. Por otro lado, María (2017) menciona, que es una guía de pasos a seguir, por medio de la experiencia se elaboran las actividades y procedimientos que se deben ejecutar. Es decir, el manual de procedimientos, ayuda a comprender teóricamente los procedimientos que se llevan a cabo en la entidad, para luego ser ejecutados de acuerdo con los objetivos, misión y visión de la institución, abordando leyes, normas de cumplimiento con ello se busca controlar y evaluar las actividades que se realizan.

#### **1.4.11. Diagrama de flujo**

Los diagramas de flujo representan gráficamente los procesos de la empresa, con la finalidad de generar un aprendizaje más profundo para los colaboradores de la organización y las personas externas de las actividades que se realizan. Bravo (2021) considera, “El diagrama de flujo apoya a la dirección de la organización, diseñando, controlando y mejorando los procesos de la entidad de manera gráfica, facilitando la comprensión de los empleados y usuarios externos”. Por lo expuesto se tiene la expectativa de representar de manera gráfica los procedimientos del taller automotriz, con la utilización de flechas que dirigen el orden de las actividades y el sentido que tienen las mismas.

#### **1.4.12. Indicador de Gestión**

Los indicadores de gestión ejercen cuantitativamente a los aspectos más relevantes en la empresa, con la finalidad de controlar y calificar el desempeño que tiene en un período determinado. Charles (2017) propone, “El indicador de gestión son valores numéricos, donde miden el desempeño que tiene la organización a nivel de cumplimiento, valorando los resultados y como consecuencia la toma de decisiones”. Por esta razón es importante cuantificar el desempeño del taller, con los indicadores de gestión se puede evaluar la eficiencia y eficacia en sus procedimientos, considerando los objetivos operativos establecidos por la entidad y de esta forma poder tomar decisiones con mayor facilidad.

#### **1.4.13. Estructura Organizacional**

Una estructura organizacional es la representación de los cargos que tiene la empresa especificando una jerarquía para posteriormente detallar las funciones que efectúan cada uno. Olga (2022) enfatiza que el objetivo principal de una estructura organizacional es mostrar la jerarquía, con una correcta distribución, clasificación y división de las actividades que deben cumplir los empleados. En otras palabras, la estructura organizacional son los procedimientos que realiza la institución en orden y convertirlos en documentos oficiales, con información específica que sirva para futuros inversores, clientes, o empleados.

#### **1.4.14. Organigrama**

El organigrama representa de manera gráfica los cargos del personal en la empresa, respetando la jerarquía y los departamentos conformados, con la finalidad de tener una mayor comprensión de la estructura organizacional. Enrique (2016) plantea, El

organigrama es una representación gráfica de la estructura orgánica que tiene la empresa, mostrando los diferentes departamentos, su composición y sus niveles jerárquicos. Con el organigrama las personas que pertenecen al taller automotriz comprenden de manera gráfica las líneas de autoridad y su supervisión, además las personas externas involucradas con la empresa podrían actuar como posibles inversores o clientes.

#### **1.4.15. Manual de Funciones**

El manual de funciones es un documento oficial que posee la empresa, en este se describen los cargos y las disposiciones que tienen que desarrollar para llevar a comercialización los productos o servicios al mercado. Según Verduga (2012) “El manual de funciones es primordial para que los procedimientos se cumplan correctamente, detallando las descripciones de cada departamento que conforma la empresa por medio de un documento, con ello atribuye al cumplimiento de los objetivos”. El objeto principal de la elaboración de un manual de funciones más allá del documento oficial, es lograr que los empleados asuman responsabilidades, evitando la duplicidad de funciones y creando una gestión y control eficaz en el taller automotriz.

#### **1.4.16. Gestión de Riesgos**

La gestión de riesgos es un procedimiento que busca determinar los posibles daños o pérdidas en la empresa para prevenirlos o incluso mitigarlos, con la finalidad que la entidad cumpla las metas establecidas y generar ganancias sin ningún contratiempo. La gestión de riesgos enmarcada en la normativa ISO 31000 (2018), refiere a que es fundamental comprender las causas y origen de los riesgos, con la finalidad de analizarlos y luego dar posibles soluciones”. Es necesario abordar los riesgos y por medio de la gestión buscar controlar, reducir incluso mitigarlos por completo, evitando daños o

pérdidas a futuro, de esta forma creando normas específicas en el ámbito administrativo, legal y financiero.

#### **1.4.17. Contabilidad**

La contabilidad refiere a las transacciones, registros o movimientos económicos que se realizan en un período, integrando los ingresos, gastos, pérdidas o ganancias, llevando adecuadamente un control, la empresa vela por los recursos que posee. Teniendo en cuenta la importancia de los movimientos financieros, Rangel (2016) plantea, “La contabilidad es el registro de todas las operaciones que interfieren en la empresa sean ingresos, gastos y demás que afecten directamente con la información financiera”. Por otro lado, Galindo (2017) menciona, “La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro incluyendo transacciones internas y externas”. Es evidente la importancia de que la contabilidad sea manejada correctamente, no solo para evitar problemas financieros internos, además de prevenir obstáculos legales, por un inadecuado manejo de fondos monetarios, por tal razón el taller debe tener claro sus obligaciones y evitar que tenga estos inconvenientes.

#### **1.4.18. Objetivos de la Contabilidad**

Los principales objetivos de la contabilidad es proporcionar una información financiera al personal de la institución y personas externas que se involucran con la organización. Por lo tanto, Mendoza y Ortiz (2016) postulan que, “El objeto principal es brindar información real del estado económico que tiene la empresa, dirigido especialmente para futuros inversionistas”. Desde el punto de vista de Fierro Martínez (2016), “El objetivo de la contabilidad es preparar la información para futuros inversionistas, acreedores, creando los montos, oportunidades y el riesgo de un nuevo proyecto”. Llevando una adecuada contabilidad en la empresa posibilita incrementar las

ganancias, generar seguridad a las posibles inversiones y por lo tanto aumentar el patrimonio y expansión en el mercado.

#### **1.4.19. Ciclo Contable**

Un ciclo contable son los pasos adecuados para llegar a los Estados Financieros con el apoyo de las transacciones económicas registradas en un libro diario, posteriormente el libro mayor, hoja de trabajo y finalmente concluir con las notas explicativas que facilitan la toma de decisiones al gerente y accionistas de una organización. Fierro Martínez (2016) deduce, “El ciclo contable es un proceso, donde describe las actividades de la contabilidad, que se deben seguir para respaldar los hechos económicos, siempre y cuando se lo realicen en base a los requisitos de las NIIF”. El ciclo contable facilita a evaluar los modelos contables, sus registros y que se cumplan los periodos de entrega de los informes y con esa información obtenida los directivos tomen la iniciativa de mitigar los problemas y decidir a nivel económico los cambios necesarios.

#### **1.4.20. Manual Financiero**

El manual financiero decreta todas las actividades administrativas, de manera numérica, con ello aporta a los directivos y al gerente, controlar que se ejecuten las planificaciones del período y los objetivos de la empresa. Robles (2017) señal, “El manual financiero se encarga del departamento de contabilidad o financiero, en coordinar, ejecutar y evaluar los procesos contables y el manejo de los recursos financieros de la organización”. La elaboración de un manual financiero permite velar por los recursos de la empresa, evitar sanciones legales por tributos, además, aporta significativamente como una guía que ayuda a realizar adecuadamente las transacciones y los hechos económicos de un período.

#### **1.4.21. Catálogo de cuentas**

El catálogo de cuentas se clasifica estructuralmente y en forma de lista con una codificación que facilite el registro de todas las operaciones y sea entendible para cualquier miembro de la institución. Teniendo en cuenta lo que menciona Rangel (2016), “El catálogo de cuentas es una guía en la contabilidad, considerando los rubros de las cuentas de activo, pasivo y patrimonio, capital, ventas, costos, resultados, que se agrupan en una lista”. El taller automotriz debe estructurar el catálogo de cuentas en base a las Normas Internacionales Financieras y las necesidades que tenga, por lo tanto, integrando lo legal y la facilidad de registrar los hechos económicos.

#### **1.4.22. Cuenta contable**

Las cuentas contables son instrumentos contables en la operación donde se subdivide el activo, el pasivo y el patrimonio, seguidamente agruparlos de acuerdo con las necesidades de la empresa. Fierro (2021) menciona, “La cuenta contable es un concepto abstracto debido a que representa varios parámetros de la misma especie”. No solo facilitará el proceso contable, además las cuentas ayudan a mantener un orden en los registros y operaciones de la empresa. En este manual se pretende detallar las cuentas más relevantes, con la finalidad de facilitar su entendimiento, además que servirán de apoyo para la elaboración de los estados financieros.

#### **1.4.23. Gestión Contable**

La gestión contable tiene la dirección de llevar a conocer la situación económica que tiene la empresa, determinando las transacciones, los estados y las notas explicativas, para finalmente tomar las decisiones correctas para la organización. Montaña (2014) y Catágora (2013) concuerdan, La gestión contable es un grupo de procesos de la contabilidad de una entidad en un período determinado, tiene la finalidad de determinar

la situación financiera y además el resultado del mismo, con el apoyo de los hechos contables. La gestión contable debe ser planificada, diseñada, con ello es fácil realizar comparaciones de un período con otro, sin depender de un sistema contable, para ayudar a su comprensión tanto a los integrantes de la empresa, personas externas, inversores e incluso entidades de control.

#### **1.4.24. Proceso Contable**

El proceso contable es una serie de pasos que llevan a una adecuada dirección a la empresa en relación con las transacciones de los hechos económicos, evitando sanciones por un mal manejo de recursos. Pedro (2021) menciona, “El proceso contable es el manejo de todos los registros y procedimientos que infieren en la contabilidad en todas sus fases, con integridad, dependencia y exactitud en los asientos contables”. Por lo tanto, el proceso contable es la estructura con las transacciones y registros diarios, mensuales y anuales, donde se plasman en los libros contables siguiendo instrucciones y guías para un buen manejo de los recursos financieros del taller automotriz.

#### **1.4.25. Control Interno**

El control interno se encarga en establecer una evaluación constante de las actividades efectuadas en la empresa, buscando eficacia y eficiencia en los procesos, por ende, alcanzar una mayor rentabilidad. Para Parra (2014), “El control interno en la organización tiene la finalidad de conducir todos los componentes operativos, los cuales sirven para alcanzar los objetivos estratégicos y realizar un control de las actividades”. Por otro lado, Rodrigo (2021) plantea, “Que es un proceso que se efectúa en el departamento administrativo, con la dirección del gerente y el personal, diseñando los objetivos que tiene la empresa y las consecuencias en caso de no cumplir las funciones”. El control interno permite describir y controlar las acciones tanto de los directivos como

de todo el personal, realizando evaluaciones periódicas del cumplimiento de los planes, con la finalidad de tener un funcionamiento eficaz en sus actividades.

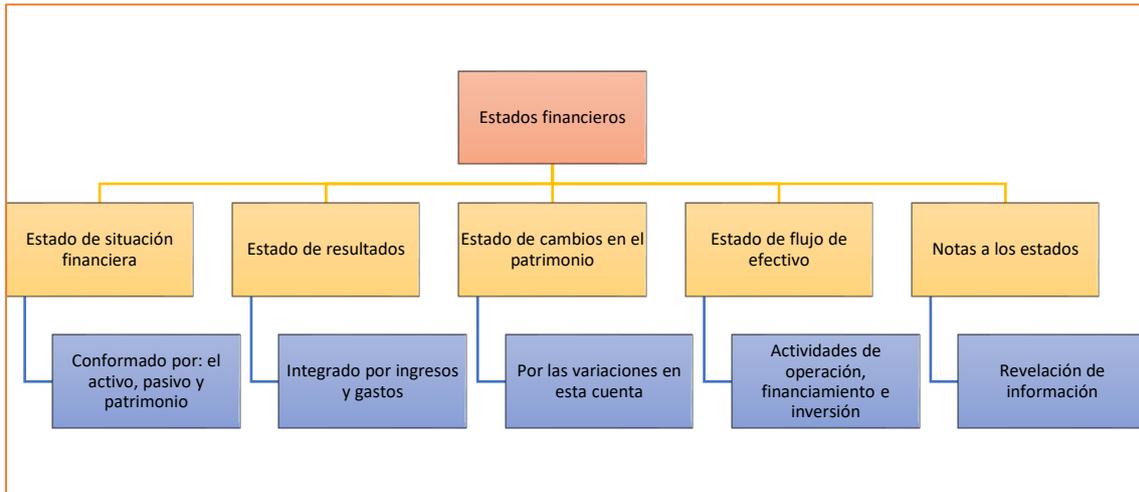
#### **1.4.26. Inventarios**

El inventario es un documento donde se detalla una lista de los bienes, materiales, artículos, entre otros, que posee la empresa para realizar las actividades normalmente, además se detallan los artículos destinados para comercialización. Cuervo García (2016) menciona a los inventarios como, “Un conjunto de artículos o productos que se acumulan para la venta o a su vez materia prima, productos semielaborados o terminados que serán usados para la producción”. Es de vital importancia los inventarios en la empresa, sin ello no serían la razón de ser, porque mantiene las operaciones y el propósito es optimizar al más bajo costo, además de cubrir la demanda del mercado y cumpliendo las necesidades del cliente con precios accesibles.

#### **1.4.27. Estados financieros**

Los estados financieros reflejan el registro de las transacciones en un período determinado, para ello se debe considerar todos los requisitos legales y las necesidades que tiene la empresa. Estupiñán (2012) menciona, “Los estados financieros como una representación documentada de las transacciones que se realizan en un periodo determinado en la organización”. El objetivo de los estados financieros es llevar la información financiera clara e íntegra de sus operaciones y cambios en el capital, ingresos, gastos, entre otras transacciones, siendo útil para la gerencia en la toma de decisiones aportando a mejoras del taller.

**Figura 2.** Estados financieros



Elaborado por: La autora  
Fuente: (Zapata, 2021).

#### 1.4.28. Estado de Situación Financiera

Ángulo Guiza (2022) determina, “El estado de situación financiera, como representación de las obligaciones que tiene la empresa, bajo las normas NIIF”. Dónde están conformados por los siguientes rubros:

**Figura 3.** Rubros que conforman el estado de situación financiera



Elaborado por: La autora  
Fuente: (Zapata, 2021)

El estado de situación financiera facilita evaluar las primeras transacciones que tiene la empresa, donde incluye su liquidez, pagos y la rentabilidad, es necesario que el taller adapta las normas contables para la presentación de un estado de situación financiera confiable y que le permita la toma de decisiones.

#### 1.4.29. Estado de Resultados

El estado de resultados integral muestra la utilidad y pérdida de un período determinado de una empresa, de tal manera evalúa la gestión empresarial de la misma, siendo una guía que permite la toma de decisiones y la dirección que tiene la entidad. Por otro lado, Bravo (2021) afirma: “Que depende de las pérdidas y ganancias para determinar la situación en la que se encuentra la empresa”. Los rubros que conforman el estado de resultados son los siguientes:

**Figura 4.** *Rubros estado de resultados*



Elaborado por: La autora  
Fuente: (MarcadorDePosición2)

El estado de resultados permitirá a la empresa determinar si existen ganancias o pérdidas en el período, apoyados con los registros previos de las ventas, costos y gastos que incurren en la producción de los bienes o la prestación de servicios.

#### 1.4.30. Estado de cambios en el patrimonio

El estado de cambios en el patrimonio se centra en las variantes que se producen sea por motivos de incremento o disminución en el capital, utilidades u otros elementos que conforman la cuenta del patrimonio. Ángulo (2022) sostiene, “El estado de cambios en el patrimonio tiene el propósito de analizar las variaciones que sufren los elementos que componen el mismo en un período contable, analizando y explicando para la toma de decisiones”. Por lo tanto, permite a la empresa conocer en detalle las variaciones y la toma de decisiones en períodos futuros, para incrementar las ganancias.

#### **1.4.31. Estado de flujo del efectivo**

El estado de flujo de efectivo se enfoca en las cuentas que interfieren en el ingreso o salidas monetarias de todas las cuentas, para posteriormente realizar una evaluación con el apoyo de los indicadores financieros y establecer si la empresa cuenta con suficiente efectivo para cubrir las principales necesidades. Magueyal (2018) describe, “El estado de flujo de efectivo es un documento oficial donde cuantifica los impactos del efectivo de las cuentas de activo, pasivo, capital, ingresos y egresos, y sus diferencias”. Es decir, retribuye a las variaciones de entradas y salidas de las cuentas de efectivo, con ello se puede determinar las partidas que afectan a esta cuenta y evaluar sobre las fuentes y uso de los fondos del taller.

#### **1.4.32. Notas a los estados financieros**

Las notas a los explicativas son parte de los estados financieros, por medio de un documento oficial de manera cualitativa y cuantitativa se procede a detallar la información más relevante que perjudica a la empresa. Angulo Guiza (2022) deduce, “A las notas a los estados financieros muestran las descripciones narrativas que se aplica en el periodo contable de la empresa, su finalidad es señalar la información recolectada”. Las notas a los estados contribuyen al análisis de los estados financieros, brindando una estructura clara y entendible, para posteriormente a la toma de decisiones.

#### **1.4.33. Análisis financiero**

El análisis financiero consiste en obtener información de los estados que emite una empresa. A final de cuentas los estados son conjuntos de datos que contienen mucha información, pero esta debe ser buscada, procesada y reportada de manera coherente para

que el lector pueda aprovecharla y tomar decisiones con base en ella. De acuerdo con Cedeño (2021), el análisis financiero es relevante para conocer la situación actual que se encuentra una empresa, con el objeto de determinar las debilidades y dificultades en el desempeño económico. Es necesario realizar constantemente una evaluación para mitigar los errores y riesgos que se encuentren, los indicadores no solo reflejan endeudamientos, también define la liquidez y solvencia que posee la empresa.

#### 1.4.34. Análisis FODA

La herramienta FODA permite conocer el entorno interno y externo de la empresa, considerando todos los factores que influyen en la misma, sean administrativos, legales, económicos, entre otros. Much Galindo (2017) menciona, “El análisis FODA detecta las fortalezas, oportunidades y amenazas describiendo a continuación:

**Tabla 4.** *Análisis FODA*

Fortalezas	Las fortalezas son puntos firmes que caracterizan a la entidad, permitiendo el logro de objetivos.
Oportunidades	Las oportunidades son los factores externos que dan lugar para el logro de los objetivos.
Debilidades	Son puntos debilidades, que van a impedir el logro de los objetivos.
Amenazas	Las amenazas son los factores externos del entorno que se encuentra el negocio, impidiendo el logro de los objetivos.

Elaborado: Por la autora  
Fuente: (Martínez M. G., 2017)

La herramienta FODA permite realizar cambios para mejorar en la administración, producción y comercialización de una empresa y a su vez analizar los posibles factores de riesgo, ayudando a realizar un análisis profundo de la situación del taller automotriz.

## **1.5. Términos específicos**

### **1.5.1. Mantenimiento Automotriz**

Un mantenimiento automotriz son las actividades que aseguran el rendimiento óptimo de un vehículo, las empresas encargadas en estas actividades deben considerar algunos factores como el apoyo de la tecnología y conocimiento para brindar un adecuado trabajo. Torres (1996) menciona, “El mantenimiento automotriz es un proceso de operaciones y de comprobaciones con la finalidad de asegurar que los vehículos se encuentren en un buen estado y cumplan con las necesidades para el cliente, de tal manera se realiza un servicio de mantenimiento en caso de algún daño”.

## **1.6. Normativa legal**

Es fundamental mencionar antecedentes legales que se relacionan con el sector automotriz y la actividad económica que realiza esta empresa, con ello se menciona a la Constitución del Ecuador; Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado; Ley de Régimen Tributario Interno; Ley de Seguridad Social; Código Tributario; Código de trabajo, Normas Internacionales de Información financiera, Normas Internacionales de Contabilidad, Normas internacionales de información financiera para las PYMES.

### **1.6.1. Constitución del Ecuador**

La Constitución del Ecuador es un reglamento supremo, donde abarca la legislación ecuatoriana, detallando los derechos, obligaciones y libertades que tiene la ciudadanía, para la siguiente investigación es necesario considerar el siguiente artículo;

En la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 33. (2008) menciona:

*“La importancia del derecho al trabajo y como un deber social y un derecho económico, garantizando el estado el beneficio de todas las personas sin restricción y discriminación”.*

Para iniciar un negocio este Artículo vela por la implementación y el apoyo de crear una fuente de empleo, con ello una empresa puede realizar la contratación del personal sin importar la experiencia laboral en años que tenga.

### **1.6.2. Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado**

La Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado se encarga en regular y sancionar las personas y empresas que practiquen actividades abusando del poder, donde afecte directamente al mercado y por ende a los competidores.

En el artículo 4 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (2011) menciona;

*“El fomento de la desconcentración económica con efecto de evitar prácticas monopólicas y oligopólicas privadas, contrarias al interés general”.*

Esta ley precautela los acuerdos y las prácticas restrictivas de la competencia, siendo importante para fortalecer y mantener igualdad de condiciones y oportunidades en el mercado.

### **1.6.3. Ley de Régimen Tributario Interno**

La ley del régimen tributario interno (2004) encargada de controlar el impuesto de renta global tanto de las personas naturales, sucesiones indivisas, y las sociedades. Esta ley permite al taller automotriz cumplir con sus obligaciones, y defender sus derechos en cuanto impuestos establecidos.

### **1.6.4. Ley de Seguridad Social**

El IESS debe ayudar y proteger los derechos que tiene la población, con relación de dependencia laboral o sin ella, y velar por los derechos de los trabajadores. La ley de Seguridad Social (2001) menciona que el seguro general forma parte de la seguridad social, y se fundamenta en principios, además están sujetos a protección todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o prestación de un servicio físico o intelectual. Es importante tomar en cuenta esta ley ya que permite ejercer los derechos de los trabajadores que tiene a cargo el taller, y dar cumplimiento, evitando sanciones.

### **1.6.5. Código de trabajo**

Este código tiene la finalidad de mantener actualizada la legislación laboral, el Código de Trabajo (2005) Art 1. Este código regula las relaciones entre empleados y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. El taller automotriz debe aplicar las normas para mantener una relación armónica con sus trabajadores.

#### **1.6.6. Normas Internacionales de Información financiera**

Las Normas Internacionales de Información financiera NIIF, (2019) constituyen normas contables que son de aplicación obligatoria en Ecuador desde el año 2010, su objetivo es asegurar que la información presentada sea transparente y comparable para los usuarios.

#### **1.6.7. Normas Internacionales de contabilidad**

Las Normas Internacionales de Contabilidad NIC, (2019) son un conjunto de carácter técnico que se encarga de regular la información económica que se debe presentar en los estados financieros de las empresas. Familiarizarse con estas normas es primordial para su correcta aplicación.

#### **1.6.8. NIIF para las PYMES**

La NIIF para las PYMES (2015) es una normativa diseñada para satisfacer las necesidades y capacidades de las pequeñas y medianas empresas, estas son menos complejas que las NIIF completas, ya que se han omitido algunos temas considerados no relevantes para las PYME y sea más clara y fácil de entender para reducir aún más la carga para las PYME.

#### **1.6.9. Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 034**

Este reglamento menciona los Elementos Mínimos de seguridad en vehículos automotores (2016) y tiene la finalidad de establecer los requisitos mínimos de seguridad que deben cumplir los vehículos automotores que circulen en Ecuador, con el objetivo de proteger la vida e integridad de las personas, así como fomentar mejores prácticas al conductor, pasajero y peatón. Al momento de prestar el servicio mecánico se debe tener

en cuenta estos requisitos, ya que se encuentra en la obligación de aplicarlos en cuanto un auto ingresa a un taller automotriz.

### **1.6.10. Normas ISO**

Las normas ISO son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que se crearon con la finalidad de ayudar a las empresas a establecer niveles de homogeneidad. Ecuador emplea normas ISO para certificar gestiones de calidad las cuales se adaptan a las necesidades de las empresas y refleja enfoques estructurales de gestión que optimizan prácticas laborales. (Normas ISO en Ecuador, 2018).

- ✚ ISO 9001 Sistemas de Gestión de calidad.
- ✚ ISO 14001 Sistemas de gestión Ambiental.
- ✚ ISO 31000 Gestión de Riesgos.
- ✚ ISO 27001 Sistema de gestión de seguridad de la información.

## **CAPÍTULO 2**

### **Metodología**

#### **2.1 Introducción**

En este capítulo se establecen aspectos teóricos con el apoyo de bibliografía, libros, revistas, artículos científicos, entre otros. Todos estos se encuentran enfocados en el manual administrativo y financiero, que servirán para el desarrollo del estudio.

Su propósito principal es servir como herramienta para los usuarios, brindando una comprensión clara y sencilla, ofreciendo la información de los términos científicos, generales, específicos y legales, además, aportando asesoría permanente relacionada con el objeto de la presente investigación.

#### **2.2 Objetivo**

Definir la metodología, mediante herramientas y métodos que faciliten el desarrollo del manual administrativo y financiero.

#### **2.3 Tipos de Investigación**

##### **2.3.1 Investigación Histórica**

La investigación nos permite tener con claridad hechos con anterioridad que ayuden a entender la situación que se está investigando. Monroy & Nava (2018) menciona, que la investigación histórica es la búsqueda crítica de verdad que sustenta acontecimientos que ya pasaron con fuentes primarias y/o secundarias. Por lo expuesto se pretende recabar testimonio del gerente propietario del taller automotriz INYECAR, y de los empleados sobre el funcionamiento pasado, y su evolución con el pasar del tiempo, con el objetivo de analizar la información para el desarrollo del manual.

### **2.3.2 Investigación Cuantitativa**

En esta investigación se obtiene datos cuantitativos que permiten mayor exactitud en la información, para la elaboración del manual administrativo y financiero se recolectan datos medibles, que permitan acercarnos a la realidad, y así realizar un análisis que contribuya a mejorar las condiciones del taller automotriz. La investigación cuantitativa se enfoca en la medición de las características, para poder determinar variables. La información obtenida es cuantificable Monroy & Nava (2018). Es relevante obtener la información necesaria y acertada acerca del taller automotriz en esta parte se desea medir los resultados obtenidos de las encuestas, con respecto a manejo del taller.

### **2.3.3 Investigación Cualitativa**

La investigación cualitativa permite tener información mediante personas que tienen relación con el objeto de estudio. Monroy & Nava (2018) se enfoca en comprender un fenómeno social como un todo, tomando en cuenta las propiedades y su dinámica, obteniendo información de personas, o grupos estudiadas. Por otro lado, (Maxwell, 2019) expresa, la investigación cualitativa tiene como finalidad comprender las perspectivas de las personas estudiadas. Con esta información se analiza el entorno del taller automotriz, según el punto de vista del empleador, contador y empleados, estos servirán de apoyo para las mejoras del manual Administrativo y financiero.

### **2.3.4 Investigación Descriptiva**

Para el desarrollo del manual se aplica la investigación descriptiva, para obtener con claridad las características específicas del taller automotriz, con el propósito de enfocarnos en los problemas que se presenten con frecuencia. Monroy & Nava (2018) expresa, que la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y con esto

obtener una interpretación correcta. Por lo cual se pretende recolectar información útil del taller, del entorno y del comportamiento de los involucrados, haciendo un análisis profundo de los cambios y mejoras que se pueden realizar para la optimización de los procesos.

### **2.3.5 Investigación documental**

La investigación documental es el una externo de fuentes, que sirven de apoyo o argumento en el momento de realizar un trabajo, Monroy & Nava (2018) expresa, que es toda la información obtenida en documentos, comprendido a todo el material utilizado como fuente de referencia. Este tipo de investigación se aplica en la elaboración del manual administrativo y financiero, en especial el marco teórico en donde se establecen todas las referencias posibles para su fundamentación, y en general en todas las citas y fuentes utilizadas para el desarrollo del trabajo.

## **2.4 Métodos**

### **2.4.1 Método Deductivo**

El método deductivo pretende explicar la hipótesis mediante un razonamiento, y de esta manera comprobar su validez, o si de cierta forma refutar la hipótesis. Es necesario aplicar este método para la elaboración del manual administrativo y financiero del taller. Pérez, (2020) menciona que en el método deductivo existe un razonamiento lógico mediante el cual se infieren conclusiones a partir de premisas. Es un método de demostración que parte de una afirmación considerada verdadera. Por tanto, se recolectan datos de la investigación del taller, para determinar los problemas encontrados, dificultades y fortalezas que permiten la definición de conclusiones que aportan a la solución del problema, en este caso consideramos como hipótesis a la necesidad de la elaboración del manual administrativo.

### **2.4.2 Método Inductivo**

La inducción nos permite tener una exploración profunda de los aspectos de interés para la investigación, en el taller automotriz se pueden encontrar ciertas dificultades que solo se notarán mediante la observación. Martínez (2018) menciona, el método inductivo parte de la observación directa y con esto se puede realizar generalizaciones de los fenómenos observados, para realizar ciertas relaciones con otros procesos de la misma clase. Con la aplicación de este método la información obtenida en el taller automotriz nos permite realizar una relación de los procesos, además nos ayuda a comparar lo que se está realizando de manera correcta, incorrecta e incluso de lo que no se está realizando con el fin de mejorar estos aspectos.

### **2.4.3 Método Analítico**

El método Analítico es una parte fundamental en la elaboración del manual, el análisis permite tener un enfoque amplio de la situación, Baena, (2017) menciona, que se estudia y se discierne las partes, para formular de forma separada cada una de sus elementos. En esta investigación es importante analizar todos los aspectos y elementos que permiten el funcionamiento del taller, sean estos positivos o negativos, con el objetivo clasificar y ordenar los datos encontrados, para el desarrollo de las partes, tanto administrativa como financiera.

### **2.4.4 Tipo de muestreo**

#### **2.4.4.1 Población**

En el momento de realizar una investigación se debe determinar la población a la que se estudiará y así determinar las características y datos necesarios para el desarrollo del manual. Como lo menciona Niño, (2019) Es necesario especificar el objeto de estudio,

para lo cual se parte desde la identificación de la población, constituida por la totalidad de unidades de los elementos que conforman el ámbito de investigación. Por lo expuesto se identifica como población de esta investigación a todos los trabajadores del taller automotriz, quienes incluyen gerente propietario, supervisor comercial, asistente comercial, eléctrico y 7 mecánicos, dando un total de 11 personas, al ser una población pequeña, se considera oportuna la aplicación de un censo, ya que se recopilará datos de toda la población.

#### **2.4.4.2 Muestra**

Determinar una muestra ayuda a optimizar el tiempo, minorizar los gastos y profundizar en el análisis. Una muestra es una porción representativa de una cantidad determinada, con el fin de estudiar o medir las propiedades que caracterizan al total de la población. Niño, (2019). En esta investigación no se aplica una fórmula muestral, debido al tamaño de la población, por ello se toma en cuenta al total de individuos que interactúan en el taller automotriz para la aplicación de la encuesta y la observación.

### **2.5 Técnicas e Instrumentos**

#### **2.5.1 Técnica documental**

Técnica que utiliza libros, revistas, artículos y normas, para establecer la información de la investigación. Monroy & Nava, (2018) menciona, que se trata sobre indagación y análisis de la información, para la revisión bibliográfica y ubicación teórica del problema de investigación, elaboración marco teórico, y organización de la información. El marco teórico y la información del manual administrativo para el taller automotriz se basa en fuentes bibliográficas relacionadas con el tema de estudio.

### **2.5.2 Técnica de campo**

Esta técnica proporciona datos importantes sobre el entorno estudiado. Monroy & Nava, (2018) expresa, que esta técnica permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, recopilando testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica. Razón por la cual se realiza la observación en el taller automotriz, ya que es el lugar en donde se realizan todas las actividades, esto nos permite familiarizarnos con la situación del taller, obtener testimonios, y visualizar los aspectos positivos y negativos que se presentan en esta entidad.

### **2.5.3 Entrevista**

Una entrevista se realiza para obtener información sobre el tema estudiado, entre el entrevistador y el entrevistado. Fresno, (2019) menciona, que la entrevista permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta. Es necesario tener claros los objetivos de la entrevista y los aspectos relevantes. Por tanto, se ha establecido al gerente propietario y al contador como sujetos de estudio, debido a que los dos representan las áreas estudiadas y actúan como informantes claves en la investigación. Para ello se elaboran dos entrevistas con criterios acordes a su ámbito de conocimiento.

### **2.5.4 Encuesta**

La encuesta nos ayuda a recoger una serie de datos, utilizando un cuestionario estandarizado. Monroy, (2018) menciona que el investigador se reúne con el informante, el cual cuenta su experiencia y la información sobre el tema de estudio que permitan conocer aspectos importantes de primera mano y las clasifica de acuerdo con el tipo de preguntas en:

- ✚ Estructurada: preguntas cerradas.

- ✚ Semiestructurada: preguntas abiertas y cerradas.

- ✚ No Estructurada: preguntas abiertas.

Se realiza una encuesta con preguntas estructuradas importantes sobre la situación del taller, según la perspectiva y vivencia de cada uno de ellos.

## 2.6 Variables

Las variables permiten identificar elementos para realizar un diagnóstico. Las variables son las características o propiedades del objeto estudiado en una investigación, estas pueden tomar diferentes valores. El sentido del valor es amplio, ya que puede ser cuantitativo o cualitativo. Niño, (2019).

Analizando la situación del taller automotriz, y para la elaboración del manual administrativo y financiero se considera las siguientes variables:

- ✚ Variable Filosofía empresarial

- ✚ Variables Administrativas

- ✚ Variables Financieras

- ✚ Variables Ambientales

A continuación, se elabora una matriz sobre las variables diagnósticas, con sus respectivos indicadores.

## 2.7 Matriz de Relación Diagnóstica

**Tabla 5.** Matriz de Relación Diagnóstica

<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>FUENTES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>POBLACIÓN</b>
<i>Determinar la Estructura Administrativa del Taller Automotriz INYECAR</i>	Filosofía empresarial	Misión	Primaria	Entrevista	Gerente propietario
		Visión		Encuesta	Empleados
		Objetivos		Revisión documental	Documentos del taller
		Valores		Observación	
		Estrategias Políticas		Análisis FODA	
<i>Determinar la Gestión Administrativa y Analizarla</i>	Administrativa	Proceso Administrativo	Primaria	Entrevista	Gerente propietario
		Mapa de procesos		Encuesta	Empleados
		Indicadores de gestión		Revisión documental	Documentos del taller
		Diagrama de flujo		Análisis FODA	
		Organigrama			
		Manual de funciones			
<i>Analizar el Control Interno y Examinar el Sistema Contable</i>	Financiera	Plan de cuentas	Primaria	Entrevista	Gerente propietario
		Control interno	Secundaria	Encuesta	Empleados
		Inventarios		Observación	Documentos del taller
		Sistema contable		Análisis FODA	

		Estados financieros			
		Análisis financiero			
<i>Analizar los Riesgos que Intervienen en el Taller</i>	Ambientales	Gestión de riesgos	Primaria	Entrevista	Gerente propietario
		Seguridad Laboral		Observación	Documentos del taller
				Análisis FODA	Empleados

Elaborado: Por la autora  
Fuente: Investigación

## **CAPÍTULO 3**

### **Diagnóstico**

#### **3.1 Introducción**

El presente capítulo tiene la finalidad de realizar el diagnóstico de la situación del taller automotriz, mediante técnicas y herramientas de investigación, para determinar aspectos fundamentales en el desarrollo del manual administrativo y financiero.

La información se obtendrá mediante la aplicación de entrevistas y encuestas realizadas al personal del taller, y el desarrollo de la matriz FODA determinando las fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas con el objetivo de especificar las deficiencias en el ámbito de trabajo y proponer soluciones efectivas que permitan realizar mejoras en el taller automotriz.

#### **3.2 Objetivo**

Analizar la situación real del taller automotriz mediante la investigación de datos relevantes que permitan el desarrollo del manual Administrativo y financiero.

### **3.3 Antecedentes**

El taller automotriz INYECAR (Nombre comercial) presta sus servicios desde el año 1997, fue fundado por el Ingeniero Mauricio Fernando Jiménez Torres con número de identificación 1709173106, el estado del contribuyente es ACTIVO y se encuentra debidamente registrado en el SRI, como una persona natural no obligada a llevar contabilidad.

El taller automotriz pertenece al sector privado y se dedica al mantenimiento y reparación de vehículos automotores: reparación mecánica, eléctrica, sistemas de inyección eléctricos y venta de repuestos. Al iniciar sus actividades empezaron en el patio de su casa brindando servicios automotrices preventivos. Con el pasar de los años el taller se fue expandiendo y la compra de maquinaria, la adecuación del espacio, la contratación de personal capacitado y la implementación de nuevos servicios: tales como reparación de vehículos venta de accesorios y repuestos fue más que necesaria.

Prestar servicios de calidad es importante para este taller automotriz, ha ganado prestigio a través del tiempo y su clientela ha crecido, debido a que el taller se ha ido adaptando a las necesidades de los clientes y a la tecnología de vehículos nuevos. El diagnóstico vehicular se lo realiza con equipos especializados y empleados capacitados en el área automotriz. Pero a pesar de este crecimiento las actividades administrativas y financieras se las ha dejado atrás, los procesos son llevados de forma empírica, lo cual demuestra deficiencias, razón por la cual es pertinente la elaboración de un manual que permita el mejoramiento de todas las actividades del taller.

## **3.4 Desarrollo de Variables**

### **3.4.1 Variables Diagnósticas**

Las variables de diagnóstico se han establecido en el capítulo anterior, para el desarrollo del manual administrativo y financiero.

- ✚ Filosofía empresarial
- ✚ Gestión Administrativa
- ✚ Financiera
- ✚ Ambientales

### 3.4.2 Indicadores de Diagnóstico

Figura 5. Indicadores de Diagnóstico



Elaborado: Por la autora  
Fuente: Investigación Propia

### 3.4.3 Identificación de la población

*Tabla 6. Población de Recursos Humanos*

#### TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR

N°	CARGO	N° DE PERSONAS
1	Gerente Propietario	1
2	Supervisor Comercial	1
3	Asistente Comercial	1
4	Mecánico	7
5	Eléctrico	1
6	<b>Total</b>	<b>11</b>

Elaborado por: La autora

Fuente: Gerente

La población de estudio se encuentra conformada por el personal operativo y administrativo, con la finalidad de tener distintos puntos de vista, tanto del nivel superior como del inferior, el taller automotriz cuenta con 11 trabajadores con lo que se puede mencionar que se clasifica en pequeña empresa dentro de las PYMES.

### 3.5 Encuesta

La encuesta se llevó a cabo en el taller automotriz y se aplicó a todos los empleados quienes intervienen directamente con el ámbito laboral y realizan las actividades dentro de la entidad, dicha encuesta cuenta con 10 preguntas relacionadas con la situación del taller respecto al área administrativas y financieras las cuales se detallan a continuación con su respectivo análisis.

## 1. ¿Se encuentra afiliado al seguro social?

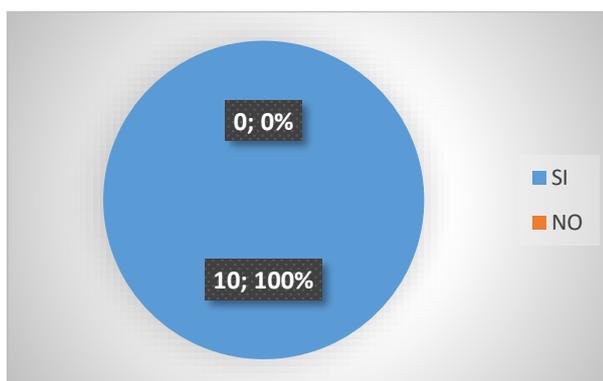
*Tabla 7. Afiliación al IEES*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Elaborado por: La autora

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 6. Afiliación al IEES*



**Análisis:** El 100% de los empleados del taller automotriz manifiestan que se encuentran asegurados lo que demuestra un aspecto positivo para el mismo, y sirve de motivación diaria de los empleados, además, demuestra el cumplimiento con la ley.

2. **¿Conoce usted la existencia de misión, visión y valores en el taller automotriz?**

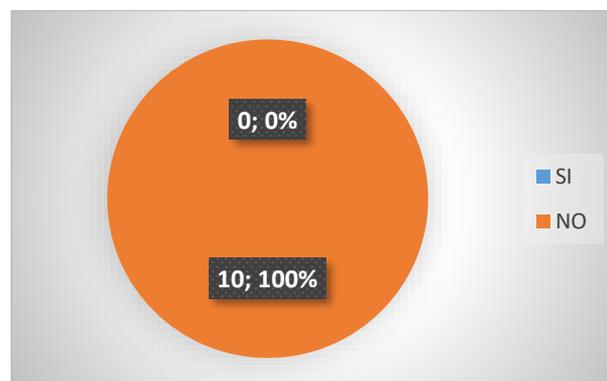
*Tabla 8. Filosofía Empresarial*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	10	100
TOTAL	10	100

Elaborado por: La autora

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 7. Filosofía Empresarial*



**Análisis:** Al preguntar de la existencia de misión, visión, valores el 100% de los empleados del taller desconocen por completo de la existencia de estos elementos que son importantes en una planificación, razón por la cual se determina que no existen establecidos ninguno de estos aspectos.

### 3. ¿Conoce con claridad las políticas internas del taller automotriz?

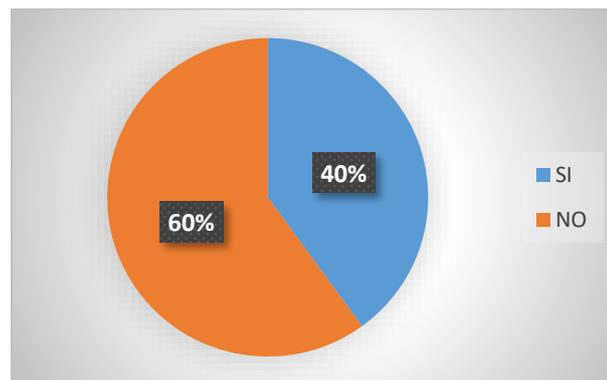
*Tabla 9. Políticas Contables*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100

Elaborado por: La autora

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 8. Políticas Contables*



**Análisis:** El 60% de los empleados del taller manifiestan que no conocen con claridad las políticas, mientras que el 40 % responde que sí, por tal razón es importante analizar y enfocarse en este problema, especificarlas y darlas a conocer a todos los empleados del taller automotriz.

#### 4. ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con organigrama establecido?

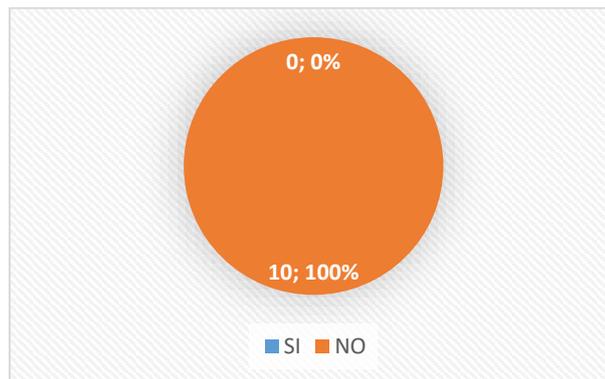
*Tabla 10. Organigrama Estructural*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	10	100
TOTAL	10	100

Elaborado por: La autora

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 9. Organigrama Estructural*



**Análisis:** Con respecto al organigrama ningún empleado tiene conocimiento si el taller cuenta con uno, el 100% de los empleados ignora de estos aspectos fundamentales para su organización, y es necesario conocer quién es su superior directo, evitando contratiempos en el reporte de información.

5. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral en el taller automotriz?

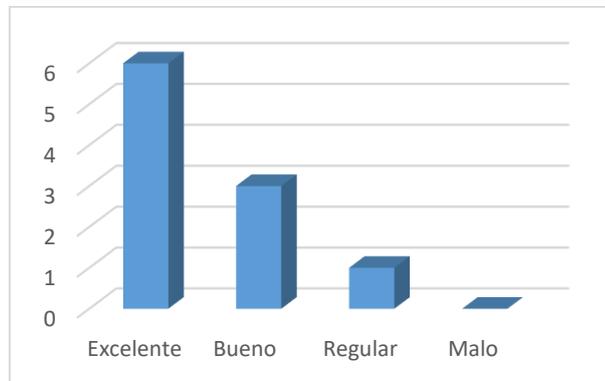
*Tabla 11. Ambiente Laboral*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>EXCELENTE</b>	6	60
<b>BUENO</b>	3	30
<b>REGULAR</b>	1	10
<b>MALO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	10	100

Elaborado por: La autora

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 10. Ambiente Laboral*



**Análisis:** Con respecto al ambiente laboral de la institución el 60 % de los empleados manifiesta que es excelente, mientras que el 30% expresa que es bueno, aunque existe un 10% que respondió que es regular, aun así, se puede evidenciar un buen ambiente laboral en el taller, y se debe fomentar el trabajo en equipo, la responsabilidad, y la colaboración entre empleados.

**6. ¿El gerente toma en cuenta sus opiniones y sugerencias respecto al taller automotriz?**

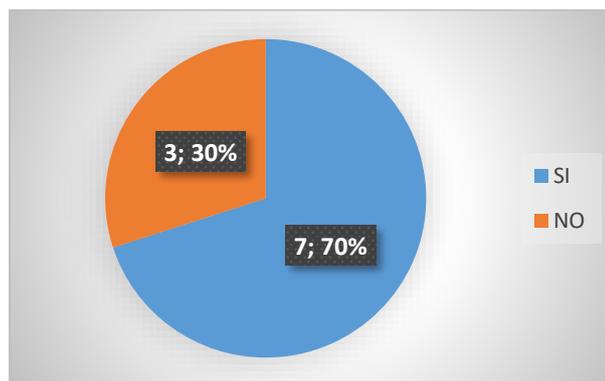
*Tabla 12. Opiniones y sugerencias*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70
NO	3	30
TOTAL	10	100

Elaborado por: La autora

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 11. Opiniones y Sugerencias*



**Análisis:** El 70% de los empleados respondió que, si se toma en cuenta sus opiniones y sugerencias, mientras que el 30% respondió que no, lo cual demuestra que, si existe apertura por parte del gerente, aunque se debe enfatizar en el 30% faltante y tratar con igualdad a todos los trabajadores del taller.

**7. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones por parte del taller automotriz?**

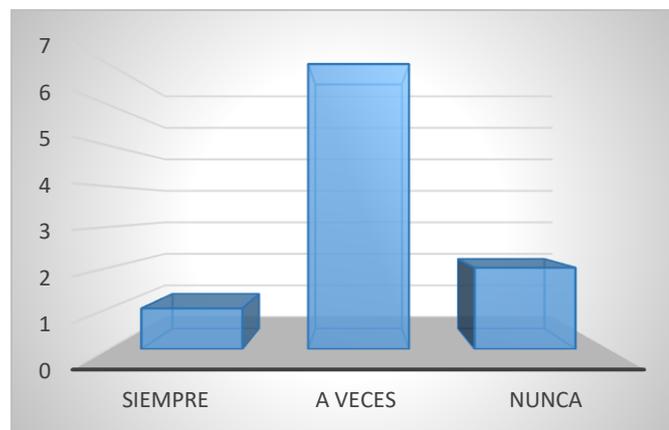
*Tabla 13. Capacitación a Empleados*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SIEMPRE</b>	1	10
<b>A VECES</b>	7	70
<b>NUNCA</b>	2	20
<b>TOTAL</b>	10	100

Elaborado por: La autora

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 12. Capacitación a empleados*



**Análisis:** El 70% de los empleados manifiesta que a veces se realizan las capacitaciones, mientras el 20 % dijo que nunca ha recibido una capacitación, en cambio el 10% expresó que siempre se realizan capacitaciones, esto quiere decir que las capacitaciones no son regulares e igualitarias para todos los empleados.

**8. ¿Considera que el espacio de trabajo es seguro y cuenta con las medidas de protección?**

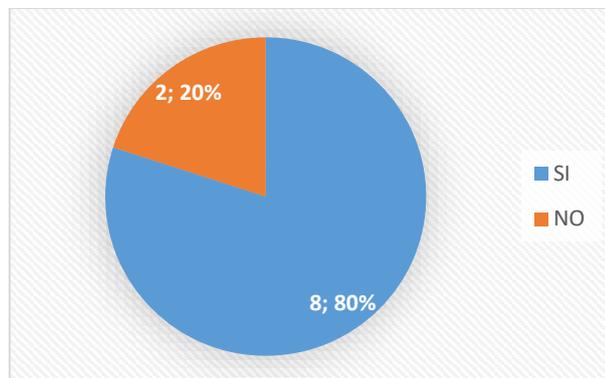
*Tabla 14. Seguridad Laboral*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Elaborado por: La autora

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 13. Seguridad Laboral*



**Análisis:** El 20% expuso que el espacio de trabajo no es seguro, en tanto que el 80% de los empleados respondió que el lugar si lo era, la mayoría está de acuerdo y se evidencia que el empleador si se preocupa por la seguridad de sus empleados, la seguridad laboral es muy importante y se encuentra establecida en el código de trabajo como cumplimiento obligatorio.

**9. ¿Cree usted que el taller automotriz contribuye a la disminución de la contaminación del medio ambiente?**

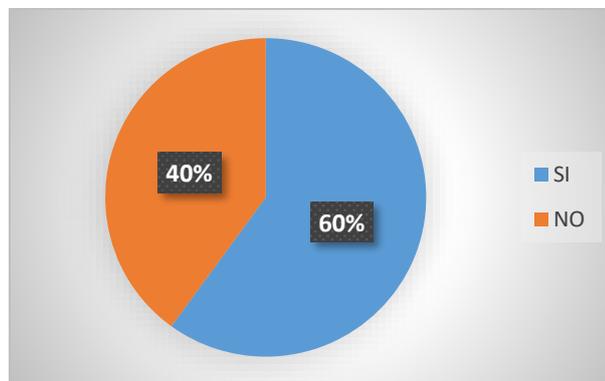
*Tabla 15. Disminución de la Contaminación Ambiental*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Elaborado por: La autora

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 14. Disminución de la Contaminación Ambiental*



**Análisis:** El 60% de los empleados respondió que el taller automotriz si contribuye a la disminución de la contaminación del medio ambiente, mientras que el 40% dijo que no, con esto nos podemos dar cuenta que el taller automotriz si se hace responsable con el ambiente y realiza un adecuado tratamiento de los desechos.

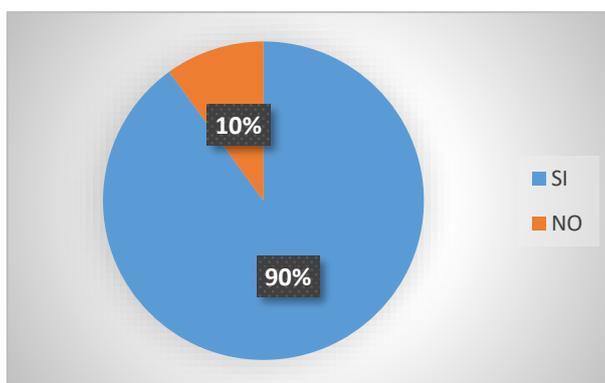
**10. ¿Cree usted que la elaboración del manual administrativo y financiero contribuye al mejoramiento del taller?**

*Tabla 16. Manual Administrativo y Financiero*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90
NO	1	10
TOTAL	10	100

Elaborado por: La autora  
Fuente: Encuesta dirigida a los empleados

*Figura 15. Manual Administrativo y Financiero*



**Análisis:** El 90% de los empleados respondió que la elaboración del manual administrativo y financiero si contribuye en el mejoramiento del taller, en tanto que el 10% dijo que no contribuye, con estos resultados se podría definir que la propuesta tiene aceptación, y se debe tomar en cuenta que servirá de gran apoyo para el taller automotriz.

### **3.6 Entrevista**

Se elaboraron dos entrevistas dirigidas al área administrativa y financiera, para lo cual se solicitó la ayuda del Gerente propietario y al Contador del taller automotriz con el objetivo de obtener información directa y de la situación administrativa y contable del taller.

#### **3.6.1 Entrevista Gerente propietario Taller Automotriz INYECAR**

##### **DATOS GENERALES**

**Lugar y fecha:** San Gabriel - 30 de junio del 2021

**Nombre:** Mauricio Jiménez Torres

**RUC:** 1709173106001

**Entrevistado por:** Katherine Ibujés

##### **PREGUNTAS**

- 1. ¿El Taller cuenta con un lugar propio o arrendado y en su consideración cuál es la mejor opción?**

El taller automotriz si cuenta con un lugar propio el cual es amplio y se encuentra equipado y esta es la mejor opción ya que cuando se cuenta con un lugar propio no se tiene ningún inconveniente, además de que se pueden realizar adecuaciones para beneficio del taller sin ningún problema.

- 2. En lo que se refiere a filosofía empresarial con que aspectos si cuenta el taller automotriz (Misión, Visión, Objetivos, Valores, Estrategias, Políticas) ¿Si el taller no cuenta con estos aspectos creé importante implementarlos?**

El taller no cuenta con ninguno de estos aspectos, ninguno de estos se encuentra elaborados o establecidos, aunque se podría decir que de manera empírica si existen, pero es muy importante estructurarlos y darlos a conocer en el taller para que todos quienes conforman y aportan en el taller puedan trabajar con los mismos lineamientos y metas.

- 3. ¿Se encuentran definidas las funciones, responsabilidades y niveles jerárquicos en el taller automotriz, si su respuesta es no explique por qué?**

De igual forma esto tampoco se encuentra definido ya que no ha existido la oportunidad de establecerlos, y este es un punto que, se encuentra desorganizado, ya que muchas de las veces existen inconvenientes con las responsabilidades y los mandos dentro del taller.

- 4. ¿Existen programas de capacitación para los empleados por parte del taller automotriz, cada que tiempo se las realiza y por qué cree que son importantes?**

Si se han realizado capacitaciones a los empleados, pero no con frecuencia, cada año se realiza una capacitación si es posible de lo contrario no se lo realiza, me gustaría poder hacer más capacitaciones a mis empleados porque esto servirá para mejorar las actividades y que los trabajadores se sientan motivados, de igual forma se podrá satisfacer a los clientes.

**5. ¿Se realizan capacitaciones al personal de ventas y cuál es su finalidad?**

Si se realizan capacitaciones al personal de ventas, la finalidad es potenciar esta área si bien estamos enfocados en brindar los servicios automotrices, existe la parte del almacén que genera ingresos para el taller.

**6. ¿Qué opina usted sobre el control interno en el taller automotriz?**

El control interno en el taller automotriz no se aplica de manera correcta y no se encuentra establecido de forma adecuada ya que dichos controles no se realizan por tal razón creo conveniente el apoyo del estudiante con sus conocimientos sobre estos temas

**7. ¿Cómo contribuye a la disminución del impacto ambiental que ocasiona el taller automotriz?**

Si se contribuye a la disminución del medio ambiente con las medidas obligatorias como fosas de residuos, además de separar los residuos peligrosos, y gestionarlos de forma adecuada.

**8. ¿Cree que es importante que el taller automotriz cuente con un plan de contingencia?**

Si es de suma importancia contar con un plan de contingencia en todas las empresas y en el taller si se cuenta con dichas medidas de seguridad, además de contar con todas las señaléticas necesarias para la protección del personal.

**9. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en el taller automotriz y piensa que esto es importante?**

Si existe el trabajo en equipo, en mi opinión si es importante para comodidad de todos, que no existan problemas entre los empleados, si alguno está realizando un trabajo y otro lo puede ayudar lo hace, esto es lo que yo considero

como trabajo en equipo, aunque la mayoría de los trabajos se los realiza de forma individual.

**10. ¿Considera importante la implementación de un manual administrativo y financiero en el taller automotriz?**

Según las debidas explicaciones del estudiante y a mi consideración este manual es importante para el buen funcionamiento y de esta manera se puede apoyar y corregir algunas dificultades que vienen presentándose en el taller automotriz. Por tal razón se ha dado la apertura necesaria para la elaboración del manual.

**3.6.2 Entrevista Contador del Taller Automotriz INYECAR**

**DATOS GENERALES**

**Lugar y fecha:** San Gabriel - 30 de junio del 2021

**Nombre:** Ing. Santiago López Ortiz

**Entrevistado por:** Katherine Ibujés

**PREGUNTAS**

**1. ¿Lleva un registro de ingresos y gastos, y se realizan las declaraciones de impuestos correspondientes?**

El taller automotriz lleva un control y registro diario de todas las transacciones, con el objetivo de tener claridad de las entradas y salidas, y de misma forma realizar las declaraciones que corresponden en los tiempos establecidos.

**2. ¿Existe un plan de cuentas específicamente para uso del taller automotriz?**

No se ha establecido un plan de cuentas, más bien se ha recogido del plan de cuentas general, las cuentas comúnmente utilizadas y se las ha incluido según haya surgido la necesidad.

**3. ¿Están establecidas políticas contables, que permitan la mejora continua del taller automotriz?**

Estrictamente escritas no se encuentran, pero si existen se realiza el control continuo de las actividades financieras y tributaria, además del registro diario, archivo de facturas, y vigilancia de los hechos económicos.

**4. ¿Existe el control adecuado de los inventarios?**

No se lleva un control de los inventarios, se realizan las compras de acuerdo se vayan agotando los productos, y la toma física de las herramientas no se realizado, existen múltiples deficiencias en los inventarios, ya que muchas veces se queda sin implementos automotrices como aceites, y repuestos pequeños, debido que los repuestos grandes se los realiza directamente bajo pedido según necesite el cliente.

**5. ¿Si existen faltantes en los inventarios, cual es procedimiento a seguir?**

Por lo general la herramienta manual consta como inventario y se encuentra a cargo del personal, si existe pérdida o se rompe la herramienta el personal se cago del reponer la herramienta perdida o rota.

**6. ¿Qué estados financieros son elaborados al finalizar el periodo?**

✚ Estado de Resultados

✚ Estado de situación financiera

**7. ¿Piensa que es importante realizar un análisis de los estados financieros?**

Si, es importante para la toma de decisiones, analizar el comportamiento de las cuentas y dar a conocer el estado real y determinar exactamente las utilidades obtenidas en el periodo.

**8. ¿Porque cree importante que el gerente debe estar informado de la situación financiera del taller?**

Cuando se tiene toda la información y un análisis de los estados financieros, se informa al gerente oportunamente para determinar las acciones a tomar, y ver si las actividades funcionan de manera positiva.

**9. ¿Aplica indicadores financieros? Fundamente su respuesta.**

No se aplican indicadores financieros, simplemente se realizan los estados financieros y si existe utilidad se toma como si el taller marcha bien, se entregan los informes y se realizan las declaraciones correspondientes.

**10. ¿Considera importante implementar el manual administrativo financiero?**

Si, es muy importante tener una guía, que contribuya a mejorar todas las actividades del taller automotriz y es necesario enfatizar en las deficiencias para poder controlarlas y mejorar los aspectos que no se llevan de forma correcta.

### **3.7 Análisis de la información**

Los resultados de las entrevistas determinaron que la elaboración del manual es de mucha importancia ya que no existe definido ningún aspecto de la filosofía administrativa, lo cual hace notoria la necesidad de una mejor planificación, tales como la definición de objetivos, estrategias, valores que sirvan de apoyo para las actividades, además de la distribución de responsabilidades en orden jerárquico evitando la duplicidad de funciones, identificar estos elementos disminuirán los inconvenientes y problemas que se presentan en el taller automotriz, la infraestructura propia que posee el taller permite una excelente adecuación del espacio físico, lo cual presenta una gran fortaleza para solucionar los problemas automotrices.

Con respecto a los aspectos contables existen varias deficiencias, especialmente en la parte de los inventarios, ya que el control de los mismos no se lo realiza y en muchas ocasiones el almacén se queda sin productos, además no existe la elaboración completa de los estados financieros, lo que no permite revelar la situación financiera real del taller, la aplicación de indicadores financieros es imprescindible, para que el análisis sea adecuado y se puedan tomar decisiones de mejora tanto en el aspecto administrativo y contable del taller automotriz.

### 3.8 Matriz FODA

*Tabla 17. Matriz FODA*

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>✚ <b>F1.</b> El taller cuenta con infraestructura propia para el desarrollo de sus actividades administrativas y operativas.</p> <p>✚ <b>F2.</b> Existe responsabilidad y compromiso por parte de la gerencia con los empleados, ya que siempre se encuentra pendiente de sus necesidades como empleador.</p> <p>✚ <b>F3.</b> El ambiente laboral es adecuado, si existen conflictos se resuelven de manera rápida para no generar problemas mayores, y la comunicación es buena entre colaboradores.</p> <p>✚ <b>F4.</b> Trabajo en equipo, los trabajadores colaboran entre sí, para</p>	<p>✚ <b>O1.</b> Nueva tecnología y crecimiento del paquete automotor, con esto se puede integrar nuevos servicios como el uso de escáner, osciloscopios, para dar mantenimiento a los autos electrónicos.</p> <p>✚ <b>O.2</b> Diversidad de clientes, diésel, gasolina y OBD1, al brindar el servicio diversificado se pueden atraer clientes con mayor facilidad.</p> <p>✚ <b>O3.</b> Disponer de medios de información que apoyen las actividades operacionales, además existen cursos y capacitaciones sobre los autos con mejor</p>

<p>cumplir las actividades en menor tiempo, de esta manera se entrega los vehículos eficientemente.</p> <p>✚ <b>F5.</b> Experiencia en el servicio, permite ser más productivo, haciendo los procesos eficaces y eficientes.</p> <p>✚ <b>F6.</b> Cumple con las obligaciones contables y tributarias, de esta forma se evita problemas, y se contribuye a la sociedad.</p>	<p>tecnología, y así poder cubrir las necesidades de los clientes.</p> <p>✚ <b>O4.</b> Proceso de revisión y matriculación vehicular, es una oportunidad de trabajo, ya que con esto existen vehículos que necesitan mantenimiento y reparación.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p>	<p><b>AMENAZAS</b></p>
<p>✚ <b>D1.</b> La filosofía empresarial no se encuentra establecida, los objetivos, metas, misión, visión, valores y propósitos no están definidos por esta razón los empleados no se encuentran familiarizados de hacia dónde quiere llegar el taller automotriz.</p> <p>✚ <b>D2.</b> La planificación no existe, no se encuentran definidos los procedimientos y estrategias para poder lograr los objetivos y metas.</p>	<p>✚ <b>A1.</b> Eventos catastróficos o desastres naturales pueden ocasionar múltiples daños. En este caso lo más propenso son los temblores porque el taller se encuentra ubicado cerca de los volcanes Chiles y Guagua negro.</p> <p>✚ <b>A2.</b> Nuevas leyes de manejo ambiental. Debido a que es necesario adaptarse de manera rápida a nuevas normas, el cumplimiento es necesario e</p>

<p>✚ <b>D3.</b> Deficiencia en la estructura organizacional, que dan paso a malentendidos, incluso se puede realizar una mala utilización de los recursos.</p> <p>✚ <b>D4.</b> No existen políticas establecidas, estos principios permiten mantener el orden dentro del taller, tomar decisiones y ejecutar acciones.</p> <p>✚ <b>D5.</b> No existe la aplicación de la normativa, como NIC, NIIF, NIIF Para la PYMES.</p> <p>✚ <b>D6.</b> Falta de aplicación de indicadores financiero que ayuden a tomar las decisiones económicas, además, mostrar cómo funciona el taller.</p>	<p>inevitable, además representa un costo adicional.</p> <p>✚ <b>A3.</b> Pandemia COVID 19. Este factor influye de manera negativa, ya que la producción de automóviles se paraliza para responder a la emergencia sanitaria.</p> <p>✚ <b>A4.</b> Crisis económica, menor poder adquisitivo de los clientes. La caída de las ventas de vehículos se da debido a la disminución de ingresos, no es una prioridad comprar vehículos.</p>
--	--

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

### 3.9 Cruces Estratégicos FA, FO, DO, DA

*Tabla 18. Cruces Estratégicos*

	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
F O R T A L E Z A S	ESTRATEGIAS FA.	ESTRATEGIAS FO.
	<p><b>F1. A1</b> La infraestructura propia permite tomar medidas de prevención, que ayudan a estar preparados en caso de presentarse eventos catastróficos.</p> <p><b>F2. F3. A2</b> La responsabilidad y el compromiso de la gerencia, con el ambiente laboral adecuado, permiten el cumplimiento y adaptación a nuevas leyes de manejo ambiental.</p> <p><b>F4. F5. A3</b> El trabajo en equipo y la experiencia laboral ayudan a entregar un buen servicio automotriz, y poner como prioridad el servicio antes que el precio, contribuyendo a la fidelidad de los clientes a pesar del menor poder adquisitivo.</p> <p><b>F6. A4</b> El cumplimiento con las obligaciones contables y tributarias, ayuda a mejorar la crisis económica del país, y permite que el taller lleve</p>	<p><b>F1. O1</b> El contar con una infraestructura propia, permita la adaptación de equipos tecnológicos nuevos, como el uso de elevadores y demás herramientas que facilitan el trabajo.</p> <p><b>F2. O3</b> El compromiso de la gerencia abre las puertas a medios de información eficientes, como el uso de la tecnología para capacitar a los empleados de forma rápida, con el objetivo de cubrir las necesidades de los clientes.</p> <p><b>F4. F5. O2. O4</b> El trabajo en equipo y la gran experiencia, permite satisfacer a distintas áreas automotrices, tales como diésel, gasolina, OBD. Además de abrir campo en los procesos de revisión vehicular y mejorar los ingresos económicos.</p>

	responsablemente sus actividades, de esta manera se contribuye a mejorar la situación económica del país.	
<b>D</b>	<b>ESTRATEGIAS DA.</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<b>E</b>	<b>D1. D2. D3. A2</b> Establecer una planificación, metas y objetivos y	<b>D1. D2. O2</b> Determinar la planificación, objetivos y metas en base
<b>B</b>	mejorar la estructura organizacional	a las necesidades y la oportunidad de
<b>I</b>	evitará que las nuevas leyes generen	tener clientes en las diversas áreas
<b>L</b>	grandes impactos.	como diésel, gasolina, OBD1
<b>I</b>	<b>D4. D5. D6. A3</b> Establecer políticas	<b>D1. O3</b> Con la elaboración de una
<b>D</b>	contables siguiendo las normas NIC,	adecuada planificación se incluirán los
<b>A</b>	NIIF, NIIF para las PYMES que	servicios como la revisión vehicular,
<b>D</b>	permitan la revelación confiable de la	que permite tener ingresos superiores.
<b>E</b>	información, además, de la aplicación de	<b>D5. O4.</b> Con la ayuda de la tecnología
<b>S</b>	indicadores financieros para la toma de	se puede tener mayor información y
	decisiones, contribuyendo a mejorar la	tener la capacidad de aplicar las
	economía del taller.	normas.
		<b>D6. O4.</b> Establecer políticas e
		indicadores financieros aprovechando
		fuentes de información más avanzadas
		que permitan optimizar el tiempo.

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

### **3.10 Conclusión Diagnóstica**

Se determinó que existen deficiencias en el área administrativa y financiera, para lo cual se propone mejorar la planificación, determinar objetivos y establecer políticas que contribuyan a la eficiencia de las actividades, además, los procesos no se encuentran establecidos, por lo tanto, existe duplicidad de funciones, para ello se pretende elaborar las fichas de procesos, procedimientos y flujogramas para mayor claridad. El gerente del taller automotriz menciona que implementar un manual ayudará a mejorar sus actividades administrativas y operativas.

En la investigación se encontraron dificultades en el manejo de inventarios, ya que no existe ningún control, y no se realiza la utilización de un registro adecuado como las tarjetas Kárdex, lo cual hace que exista faltantes, o no se disponga de repuestos que el cliente necesita. Esto es un problema evidente, y con la implementación de un control se pretende mejorar os inconvenientes presentados.

En cuanto a políticas contables tampoco se encuentran establecidas, la presentación de estados financieros se los realiza, pero la dificultad encontrada es que no se presenta el juego completo, y no tiene un plan de cuentas que se adapte a las necesidades del taller automotriz.

Por lo tanto, la implementación de este manual se considera importante, y de mucha ayuda para mejorar las actividades tanto administrativas, operativas y financieras, del taller, permitiendo la optimización de recursos y la eficiencia de sus actividades.

## **CAPÍTULO 4**

### **Propuesta**

#### **4.1 Introducción**

El taller de mantenimiento automotriz ubicado en el cantón Tulcán, provincia del Carchi, se ha mantenido bajo los estándares altos de calidad en lo que se refiere a prestación de servicios automotores. A pesar de esto no se ha establecido los lineamientos administrativos y financieros necesarios para el buen manejo del taller, razón por la cual el presente capítulo tiene como finalidad contribuir al mejoramiento de las actividades, tener mayor control de los procesos y determinar lineamientos, políticas y estrategias que servirán de apoyo en el taller, además de contribuir a la presentación eficiente de los estados financieros, con la respectiva aplicación de normas, indicadores y su respectivo análisis que permitan revelar la situación real de la entidad, permitiendo la toma de decisiones adecuadas en las áreas correspondientes.

#### **4.2 Objetivo**

Desarrollar un manual Administrativo y financiero para el Taller de mantenimiento automotriz, mediante herramientas de control que permitan el mejoramiento de sus actividades.

---

*Propuesta Administrativa*

---

### **4.3 Propuesta Administrativa**

Mediante la investigación y diagnóstico del taller automotriz se ha recolectado datos informativos que permiten el desarrollo del manual, los resultados analizados sirven de apoyo, para detectar las deficiencias, y oportunidades que se presentan en el área administrativa, aportando soluciones para el mejoramiento de dichas actividades.

### **4.4 Filosofía Empresarial**

El taller de mantenimiento Automotriz no cuenta con una filosofía empresarial establecida para lo cual se plantea definir las mediante los resultados obtenidos en la investigación, ya que a pesar de no estar definido se han venido evidenciando empíricamente por todos quienes conforman esta organización.

#### **4.4.1 Denominación de la empresa**

**RAZÓN SOCIAL:** JIMENEZ TORRES MAURICIO FERNANDO

**NOMBRE COMERCIAL:** “INyecAR”

**RUC:** 1709173106001

**DIRECCIÓN:** CARCHI/ TULCAN/ GONZALEZ SUAREZ/ CHILE SN Y OLMEDO

**ESTADO:** ACTIVO

#### 4.4.2 Logotipo



El taller automotriz INYECAR, actúa como persona natural no obligada a llevar contabilidad, según el sector de actividad se encuentra en el terciario o de servicios, ya que su actividad principal es la prestación de servicios automotrices. La clasificación según su tamaño se establece como pequeña empresa ya que cumple con las condiciones tanto en número de trabajadores, como en ingresos. Pertenece al sector privado y se encuentra regulada por el ministerio del interior, ya que este se encarga de verificar su legalidad. La forma jurídica adoptada por el taller automotriz es unipersonal, no cuenta con socios y su creación ha sido por una sola persona que actúa como titular y gerente del taller. Además, se encuentra en la sección G, CIU: G45001 de la clasificación industrial Internacional Uniforme. El INEC es un organismo público que se encarga de gestionar el CIU, y sirve para generar estadísticas de tipo económico, esta sección G significa Comercio al por Mayor y al por Menor; Reparación de vehículos automotores y motocicletas. En cuanto a clase de contribuyente se encuentra en el RIMPE- EMPRENDEDORES lo cual significa que debe emitir facturas, documentos complementarios, liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios, así como comprobantes de retención.

Ley 27. Ley de empresas unipersonales de responsabilidad Limitada indica que toda persona natural con capacidad legal para realizar actos de comercio, podrá desarrollar por intermedio de una empresa unipersonal cualquier actividad económica que no estuviere prohibida por la ley, de acuerdo a esta ley se establece que el taller automotriz tiene a convenir estar sujeto a la esta ley con el objetivo de separar sus patrimonios. El taller deberá contar en el registro mercantil, su capital estará constituido por el monto total del dinero que el gerente propietario hubiere destinado para la actividad, e cual no podrá ser inferior al producto de la multiplicación de la remuneración básica unificada, por diez. Con respecto a su constitución será mediante escritura pública.

#### **4.4.3 Misión**

Taller de mantenimiento dedicado a brindar servicios automotrices y venta de repuestos que permitan satisfacer las preferencias de los clientes, con la infraestructura adecuada a sus necesidades, cumpliendo estándares de calidad, y tecnología de punta, además, del personal altamente capacitado, encaminados a la mejora continua de la organización.

#### **4.4.4 Visión**

Al año 2026, llegar a ser el taller automotriz altamente competitivo en el mercado de servicios automotrices y venta de repuestos, logrando una expansión del mercado, generando empleo y desarrollo en la provincia.

#### 4.4.5 Objetivos del taller

✚ Aumentar el 10% de las ventas en los próximos 18 meses, con el fin de incrementar los ingresos del taller automotriz.

✚ Mejorar la organización en un 80% en los próximos 6 meses, con la aplicación de los nuevos estándares del taller.

✚ Incrementar el 10% de la productividad del taller, mediante capacitaciones del personal en los próximos 12 meses.

#### 4.4.6 Valores

*Tabla 19. Valores taller automotriz INYECAR*

<b>Respeto</b>	Opiniones y sugerencias aceptadas con gentileza
<b>Responsabilidad</b>	Proporcionamos servicio responsable y garantizado
<b>Puntualidad</b>	Entrega oportuna del servicio automotriz
<b>Excelencia en servicio</b>	Entrega más de lo que espera el cliente
<b>Confianza</b>	Personal absolutamente ético y capacitado

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

#### **4.4.7 Estrategias**

Para brindar un mejor servicio, aumentar las ventas y fortalecer al taller automotriz se han implementado las siguientes estrategias.

- ✚ Realizar mayor publicidad a un bajo costo, apoyándonos en el uso de las redes y plataformas virtuales.

- ✚ Uso de la tecnología para reducir el tiempo y mejorar las actividades de la mano de obra.

- ✚ Implementar servicios adicionales y diversificar inventario de repuestos.

- ✚ Mejorar la atención del cliente y proporcionar mayor confianza.

- ✚ Contribuir con las medidas de protección ambiental, para mejoramiento del taller.

#### **4.4.8 Políticas**

##### **4.4.8.1 Políticas generales**

- ✚ Todos los empleados del taller automotriz brindarán excelente servicio a los clientes.

- ✚ Los empleados deberán tratar con respeto y cordialidad a los funcionarios y clientes.

- ✚ Asistir con puntualidad, y entregar el trabajo en la fecha establecida.

- ✚ Los empleados deberán usar el uniforme y hacer uso de las medidas de protección diariamente.

- ✚ Los empleados son responsables de cuidar la herramienta y equipos de trabajo.

- ✚ Los empleados deberán estar capacitados frecuentemente para brindar un buen servicio.

#### **4.4.8.2 Políticas de Compras**

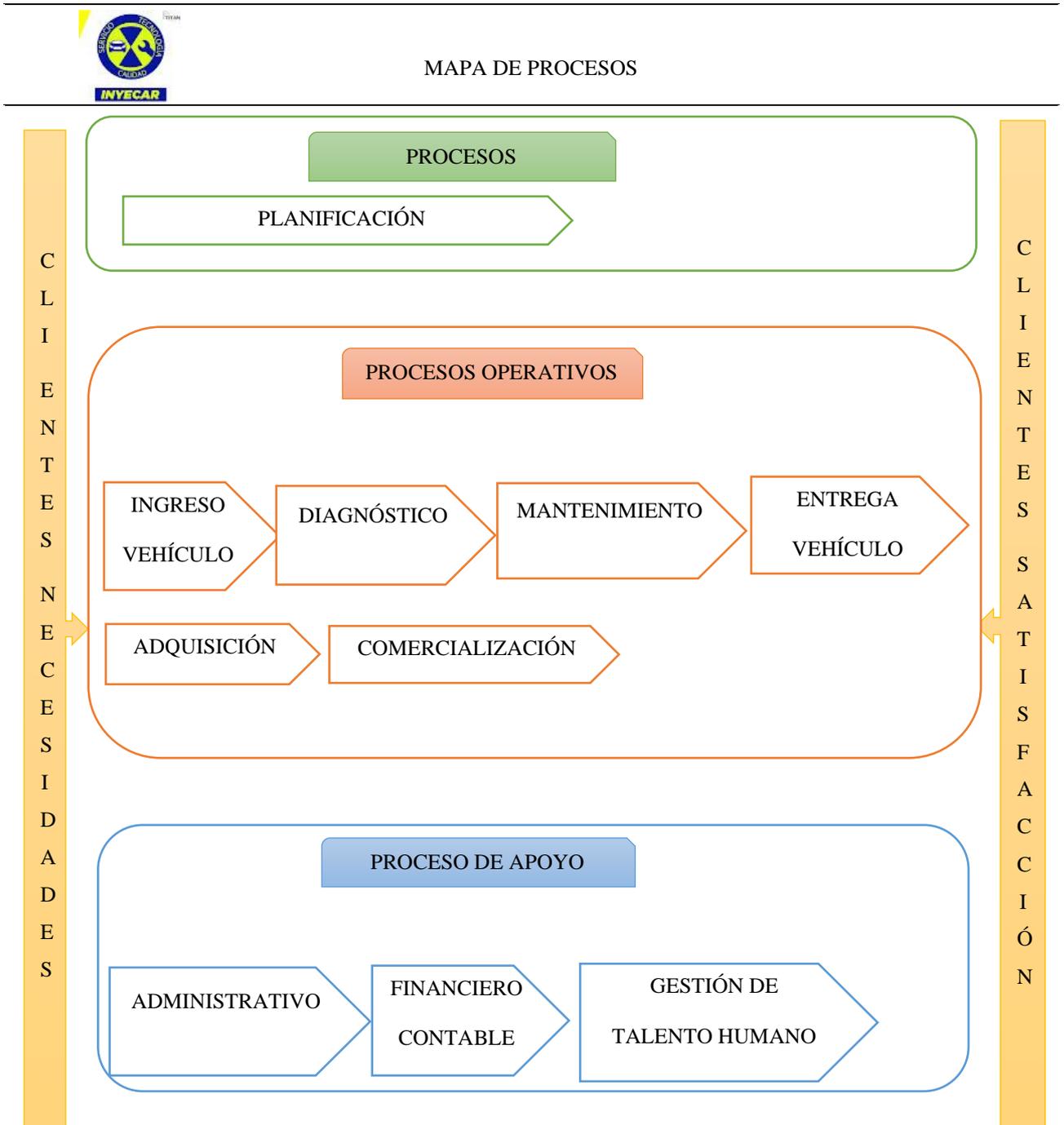
- ✚ Se supervisará constantemente los proveedores para su selección.
- ✚ Se controlará y verificará el stock constantemente.
- ✚ Las adquisiciones se realizarán previa solicitud y autorización del supervisor comercial o encargado.
- ✚ Elegir descuentos manteniendo los niveles de calidad.

#### **4.4.8.3 Políticas de Ventas**

- ✚ Los pagos se realizan al finalizar el servicio, en el caso de repuestos se recibirá el pago en el momento de la compra.
- ✚ El precio del servicio será establecido según el trabajo realizado bajo los estándares determinados.
- ✚ Los precios de los repuestos se mantendrán fijos sin otorgar descuentos.
- ✚ Si existe alguna dificultad o retraso, el encargado o responsable deberá comunicarse con el cliente de inmediato.
- ✚ Los reclamos deberán ser presentados dentro de las 48 horas.

## 4.5 Gestión de procesos

Tabla 20. Mapa de procesos



Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

El mapa de procesos se ha desarrollado cumpliendo los requisitos que establece la norma ISO 9001, la cual se clasifica en procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

## 4.6 Manual de procedimientos

El presente manual contribuye a la mejora de las actividades, y al correcto funcionamiento de la operación del taller automotriz, ayudando a la dirección y control del talento humano, para el desarrollo eficiente de los procesos.

### 4.6.1 Codificación procesos

*Tabla 21. Codificación Procesos*

Proceso de Planificación	PRO-PL01
Proceso de Ingreso del Vehículo	PRO-IV01
Proceso de Diagnóstico	PRO-DG01
Proceso de Mantenimiento	PRO-MT01
Proceso de Entrega del Vehículo	PRO-SV01
Proceso de Adquisición	PRO-C01
Proceso de Comercialización	PRO-V01
Proceso Administrativo	PRO-AM01
Proceso Financiero Contable	PRO-FC01
Proceso de Gestión Talento Humano	PRO-GTH01

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

#### 4.6.2 Formato del proceso

Tabla 22. Proceso de planificación

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso de Planificación		PRO-PL01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág.</b> 01
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Cumplir con las condiciones y criterios necesarios para el éxito de las operaciones, y el cumplimiento de los objetivos encaminados en la misión y visión del taller automotriz.		
<b>Responsable:</b>	Gerente, jefe del taller, supervisor comercial, empleados		
<b>Autoridad:</b>	Gerencia		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Análisis de la situación de la empresa, evaluación de necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Exploración del entorno, y evaluación de necesidades</li> <li>✚ Definición de un plan estratégico (revisión de objetivos, establecimiento de metas basados en la visión)</li> <li>✚ Análisis de la situación actual, Definir nuevos objetivos encaminados a un plan de acción</li> <li>✚ Priorizar las actividades</li> <li>✚ Desarrollar un plan de acción, con las actividades principales.</li> <li>✚ Fijar un presupuesto y recursos necesarios.</li> <li>✚ Realizar un seguimiento y evaluación</li> </ul>	Planificación estratégica  Plan operativo	
<p>Estas actividades se basan en la normativa ISO 9001 (2015), adaptándolos a las necesidades del taller automotriz, además se ha incorporado en el proceso la planificación estratégica ya que va de la mano con el plan operativo para un mejor desempeño.</p>			
<b>Recursos:</b>	Equipo tecnológico, Talento humano		

<b>Indicadores de gestión</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>
Cumplimiento de objetivos	$\frac{\# \text{ Objetivos realizados}}{\text{Total objetivos planificados}} \times 100$	85%
<b>Frecuencia</b>	<b>de seguimiento:</b>	Mensual

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 23. Proceso de Ingreso del vehículo*

	<b><u>FICHA DE PROCESOS</u></b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso de Ingreso del vehículo		PRO-IV01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág. 01</b>
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Determinar los pasos adecuados, para un correcto ingreso del vehículo en el taller automotriz y poder resguardar la seguridad del vehículo.		
<b>Responsable:</b>	Gerente, Técnico automotriz, Cliente		
<b>Autoridad:</b>	Gerencia		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Vehículo averiado o vehículo que necesita mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li> Ingreso del vehículo</li> <li> Atención al cliente</li> <li> Elaboración orden de servicio</li> </ul>	Vehículo listo para el diagnóstico	
El proceso se desarrollado en base al libro Mantenimiento mecánico preventivo del vehículo: ciclo formativo: emergencias sanitarias, (2014) y en base a la realización cotidiana de los empleados al momento de ejecutar el proceso y las actividades.			
<b>Recursos:</b>	Recurso humano, Equipo tecnológico		
<b>Indicadores de gestión</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>	

Satisfacción del cliente	$\frac{\# \text{ Valoraciones positivas}}{\text{Total de valoraciones}} \times 100$	80%
<b>Frecuencia de seguimiento:</b>		Mensual

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 24. Proceso de Diagnóstico*

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso de diagnóstico		PRO-DG01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág.</b> 01
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Determinar el proceso de diagnóstico, para evitar contratiempos y optimizar los recursos de las actividades.		
<b>Responsable:</b>	Técnico automotriz, supervisor comercial, Cliente		
<b>Autoridad:</b>	Gerencia		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Vehículo averiado	<ul style="list-style-type: none"> <li> Supervisión física del vehículo</li> <li> Realizar presupuesto aproximado</li> <li> Orden compra de repuestos</li> <li> Informar Tiempo estimado de entrega</li> </ul>	Vehículo listo para mantenimiento o reparación	
El proceso se desarrollado en base al libro Mantenimiento mecánico preventivo del vehículo: ciclo formativo: emergencias sanitarias, (2014) y en base a la realización cotidiana de los empleados al momento de ejecutar el proceso y las actividades.			
<b>Recursos:</b>	Recurso humano, equipo tecnológico		
<b>Indicadores de gestión</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>	
Fallas detectadas	$\frac{\# \text{ Falla corregidas}}{\text{Total fallas}} \times 100$	95%	

<b>Frecuencia de seguimiento:</b>	Mensual
-----------------------------------	---------

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 25. Proceso de Mantenimiento*

	<b><u>FICHA DE PROCESOS</u></b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso de Mantenimiento		PRO-MT01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág. 01</b>
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Determinar el proceso de mantenimiento y reparación de los vehículos, para satisfacer las necesidades de los clientes con repuestos de calidad y entrega puntual.		
<b>Responsable:</b>	Jefe del taller, Técnico automotriz		
<b>Autoridad:</b>	Gerencia		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Vehículo listo para mantenimiento o reparación	Realiza el mantenimiento Detección de falla Reparación del vehículo	Vehículo en correcto funcionamiento	
El proceso se desarrollado en base al libro Mantenimiento mecánico preventivo del vehículo: ciclo formativo: emergencias sanitarias, (2014) y en base a la realización cotidiana de los empleados al momento de ejecutar el proceso y las actividades.			
<b>Recursos:</b>	Maquinaria y equipo Recursos Humanos		
<b>Indicadores de gestión</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>	
Corrección y Mantenimiento	$\frac{\# \text{ Vehículos corregidos}}{\text{Total vehículos ingresados}} \times 100$	95%	
<b>Frecuencia de seguimiento:</b>			

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Tabla 26. Proceso de entrega del Vehículo

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso de entrega del vehículo		PRO-SV01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág.</b> 01
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Determinar el proceso de entrega del vehículo, dando un servicio eficiente y satisfaciendo las necesidades del cliente,		
<b>Responsable:</b>	Jefe de taller, Técnico automotriz, Cliente		
<b>Autoridad:</b>	Gerencia		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Vehículo reparado	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Demostración de funcionamiento</li> <li>✚ Facturación y pago</li> <li>✚ Reporte de servicio</li> </ul>	Vehículo terminado	
El proceso se desarrollado en base al libro Mantenimiento mecánico preventivo del vehículo: ciclo formativo: emergencias sanitarias, (2014) y en base a la realización cotidiana de los empleados al momento de ejecutar el proceso y las actividades.			
<b>Recursos:</b>	Equipo humano, equipo tecnológico, herramienta		
<b>Indicadores de gestión</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>	
Puntualidad	$\frac{\text{Tiempo real}}{\text{Tiempo planificado}} \times 100$	95%	
<b>Frecuencia de seguimiento:</b>			Mensual

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Tabla 27. Proceso de Adquisición

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso de Adquisición		PRO-C01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág.</b> 01
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Determinar las características y aspectos principales del proceso de compras.		
<b>Responsable:</b>	Gerente, Supervisor comercial, Bodeguero		
<b>Autoridad:</b>	Gerencia		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Solicitud de compra establecida en la planificación.	Análisis de stock mínimo y máximo Solicitud de compra Selección de proveedores Comparación de precios Orden de compra Recepción de pedido	Productos entregados a bodega	
Sección 13 NIIF para las PYMES (2015), que nos habla sobre de los inventarios, apartado 13.6 costos de adquisición, y relacionando con las actividades realizadas en el taller.			
<b>Recursos:</b>	Solicitud, equipo tecnológico, correos e internet, recursos humanos		
<b>Indicadores de gestión</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>	
Recepción repuestos	$\frac{\text{Repuestos recibidos}}{\text{Repuestos solicitados}} \times 100$	95%	
<b>Frecuencia de seguimiento:</b>			Mensual

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Tabla 28. Proceso de Comercialización

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso de Comercialización		PRO-V01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág.</b> 01
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Determinar el proceso de venta de repuestos, ofreciendo precios accesibles y competitivos a los clientes.		
<b>Responsable:</b>	Supervisor comercial, asistente comercial		
<b>Autoridad:</b>	Gerencia		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Pedido u orden de compra	Orden de compra Especificaciones de repuestos Facturación y pago	Entrega de repuestos	
Sección 13 NIIF para las PYMES (2015), que nos habla sobre de los inventarios, y como tratarlos para su venta.			
<b>Recursos:</b>	Equipo humano, equipo tecnológico		
<b>Indicadores de gestión</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>	
Ventas realizadas	$\frac{\text{Ventas reales}}{\text{Ventas proyectadas}} \times 100$	80%	
<b>Frecuencia de seguimiento:</b>			Mensual

Elaborado por: La autora

Fuente: Investigación Propia

Tabla 29. Proceso Administrativo

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso Administrativo		PRO-AM01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág.</b> 01
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Determinar las actividades del proceso administrativo para una adecuada planificación, organización, dirección y control		
<b>Responsable:</b>	Gerente, empleados		
<b>Autoridad:</b>	Gerencia		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Control previo	Planeación en donde se determinan objetivos, estrategias, políticas, presupuestos. Organización en donde se establece la estructura jerárquica. Dirección asignación de funciones y cargos Control y verificación	Filosofía y estructura organizacional	
El proceso administrativo se basa en las ISO 9001 (2015), para un mejor funcionamiento.			
<b>Recursos:</b>	Equipo humano, equipo tecnológico		
<b>Indicadores de gestión</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>	
Efectividad	$\frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Resultados planificados}} \times 100$	90%	
<b>Frecuencia de seguimiento:</b>			Mensual

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

Tabla 30. Proceso Financiero Contable

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso Financiero contable		PRO-FC01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág.</b> 01
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Determinar el proceso financiero contable, permitiendo generar información confiable para la toma de decisiones.		
<b>Responsable:</b>	Gerente, Contador/a		
<b>Autoridad:</b>	Gerencia		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Identificación de las transacciones, hechos económicos.	Reconocimiento e identificación de los hechos económicos Verificación de documentación, facturas y contratos. Clasificación y registro de las operaciones Elaboración y revelación de los estados financieros Notas de estados financieros Presentación de declaraciones	Estados Financieros	
Sección 3 NIIF para las PYMES (2015), que nos habla sobre la presentación de los estados financieros y NIC 1.			
<b>Recursos:</b>	Recursos humanos, equipo tecnológico, documentos de respaldo		
<b>Indicadores de gestión</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>	
Rentabilidad	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}}$	%	
	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$	%	
Liquidez	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	%	
<b>Frecuencia de seguimiento:</b>			

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

Tabla 31. Proceso de Gestión de Talento Humano

	<b>FICHA DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO:</b>
	Proceso de Gestión de Talento humano Contratación de personal		PRO-GTH01
	<b>Fecha:</b>	16-08-2021	<b>Pág. 01</b>
<b>Revisión:</b>	16-08-2021		
<b>Objetivo:</b>	Determinar los pasos para la contratación, cumpliendo la normativa vigente.		
<b>Responsable:</b>	Gerente, encargado de talento humano		
<b>Autoridad:</b>	Talento humano		
<b>Entrada</b>	<b>Subprocesos/ actividades</b>	<b>Salidas</b>	
Planificación y Necesidad vacante o generación del puesto del taller automotriz	Definición de necesidades. Establecer el perfil idóneo. Realizar la convocatoria Preselección y selección. Con la debida verificación de la información. Entrevistas Contratación, según la ley y de acuerdo con el código de trabajo Incorporación y seguimiento	Personal capacitado para ejercer el cargo, con el perfil adecuado	
Según la norma ISO 27001, (2015), que se encarga de la seguridad de la información. Y cumplimiento del Código de Trabajo.			
<b>Recursos:</b>	Equipo humano, equipo tecnológico		
<b>Indicadores de gestión</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Formula:</b>	<b>Porcentaje recomendado</b>	
Vacantes	$\frac{\text{Vacantes contratadas}}{\text{Vacantes requeridas}} \times 100$	95%	
<b>Frecuencia de seguimiento:</b>			Mensual

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

### 4.6.3 Manual de procedimientos

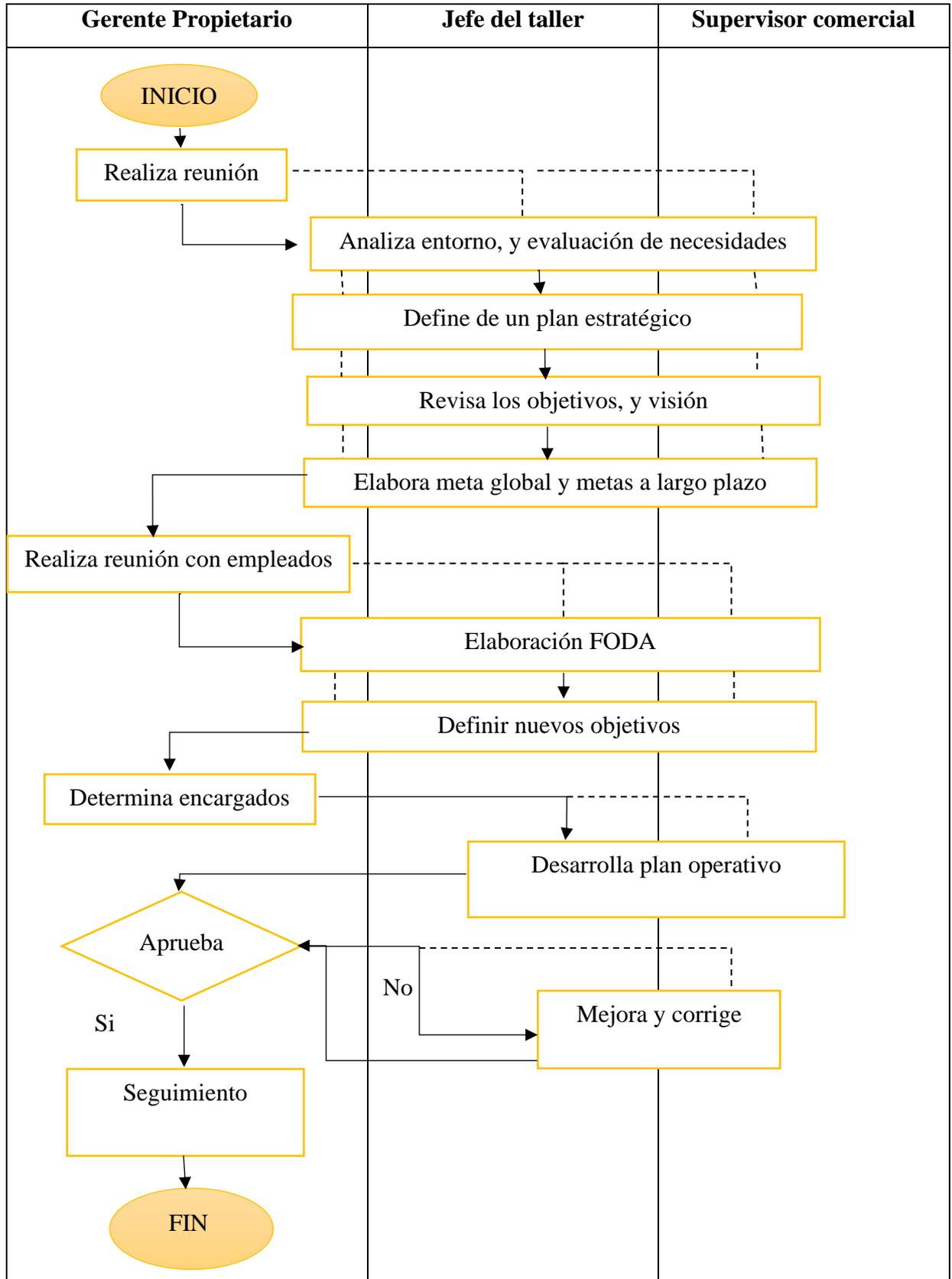
Tabla 32. Procedimiento Planificación Estratégica

		<b>Procedimiento de Planificación Estratégica</b>		<b>Código:</b> PRO-ES01
<b>Fecha:</b> 16-08-2021		<b>Revisión:</b> 16-08-2021		<b>Pág.</b> 01
<b>Objetivo:</b> Determinar el procedimiento a seguir para elaborar la planificación del taller automotriz, permitiendo cumplir con los objetivos y metas.				
<b>Alcance:</b> La aplicación del procedimiento se lo realiza desde la planificación, hasta los resultados de la misma.				
N°	Responsable	Descripción del procedimiento	Medio de verificación	
1	Gerente Propietario	Realiza reunión para analizar entorno, y evaluación de necesidades	Convocatoria reunión	
2	Gerente propietario, jefe de taller, supervisor comercial.	Analiza entorno, y evaluación de necesidades	Misión, visión, objetivos, valores informe de necesidades Planificación estratégica.	
	Gerente propietario, jefe de taller, supervisor comercial.	Define de un plan estratégico		
4	Gerente propietario, jefe de taller, supervisor comercial.	Revisa los objetivos, y visión		
5	Gerente propietario, jefe de taller, supervisor comercial.	Elabora meta global y metas a largo plazo, 2 años y 4 años según lo requiera el taller		

6	Gerente Propietario	Realiza reunión con los empleados	Convocatoria reunión
7	Gerente propietario, jefe de taller, supervisor comercial	Análisis de la situación actual, elaboración FODA	Análisis FODA
8	Gerente propietario, jefe de taller, supervisor comercial.	Definir nuevos objetivos encaminados a un plan de acción	
9	Gerente Propietario	Determina encargados para la elaboración de plan operativo	Plan operativo
10	Gerente Propietario	Priorizar las actividades	
11	Jefe de taller y supervisor comercial	Decide como se lo realiza	
12	Jefe de taller y supervisor comercial	Responsabiliza al personal	
13	Jefe de taller y supervisor comercial	Determina plazos	
14	Jefe de taller y supervisor comercial	Fija un presupuesto y recursos necesarios	
15	Gerente propietario	Aprueba plan operativo	
16	Gerente propietario	Realiza un seguimiento y evaluación	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Figura 16. Flujoograma del procedimiento planificación estratégica



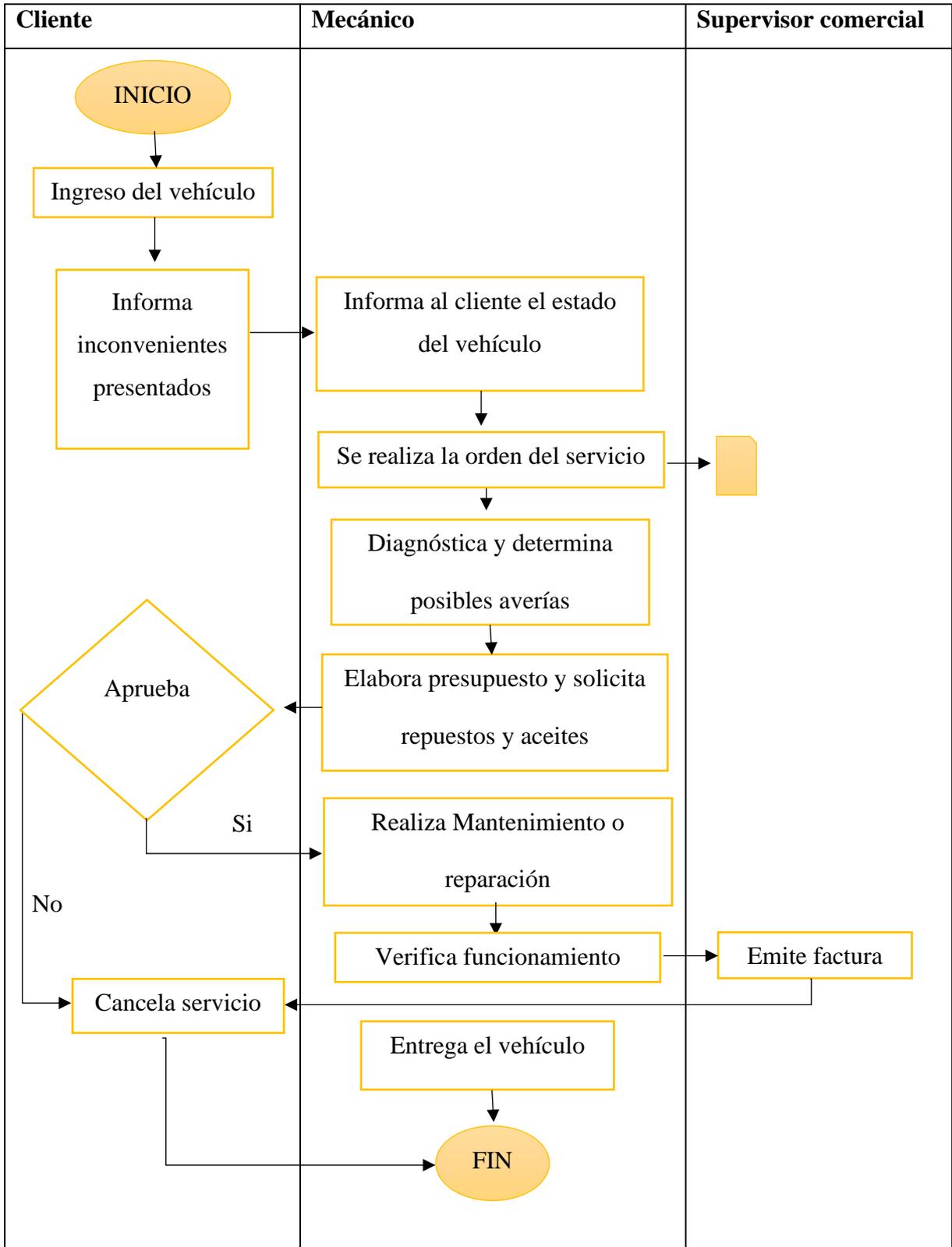
Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

**Tabla 33. Procedimiento de servicio Mecánico**

		<b>Procedimiento de Servicio mecánico</b>		<b>Código:</b> PRO-SM01
<b>Fecha:</b> 16-08-2021		<b>Revisión:</b> 16-08-2021		<b>Pág.</b> 01
<b>Objetivo:</b> Determinar los pasos a seguir al momento de la prestación del servicio mecánico, para optimizar las actividades y tener mejores resultados.				
<b>Alcance:</b> La aplicación del procedimiento será en todo momento de realizar la prestación del servicio.				
N°	Responsable	Descripción del procedimiento	Medio de verificación	
1	Cliente	Ingreso del vehículo	Registro de ingreso	
2	Cliente	Detalla la información sobre los inconvenientes presentados		
3	Mecánico	Informa al cliente el estado del vehículo		
4	Mecánico	Se realiza la orden del servicio. Mantenimiento o reparación	Orden de servicio	
5	Mecánico	Diagnostica y determina posibles averías		
6	Mecánico	Elabora presupuesto y solicita repuestos o aceites	Solicitud repuestos	
7	Cliente	Accede a la reparación	Orden de servicio	
8	Mecánico	Se realiza el mantenimiento o reparación		
9	Mecánico	Verifica el funcionamiento		
10	Supervisor comercial	Emite factura	Factura	
11	Cliente	Cancela el servicio		
12	Mecánico	Entrega del vehículo		

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Figura 17. Flujograma procedimiento Servicio Mecánico



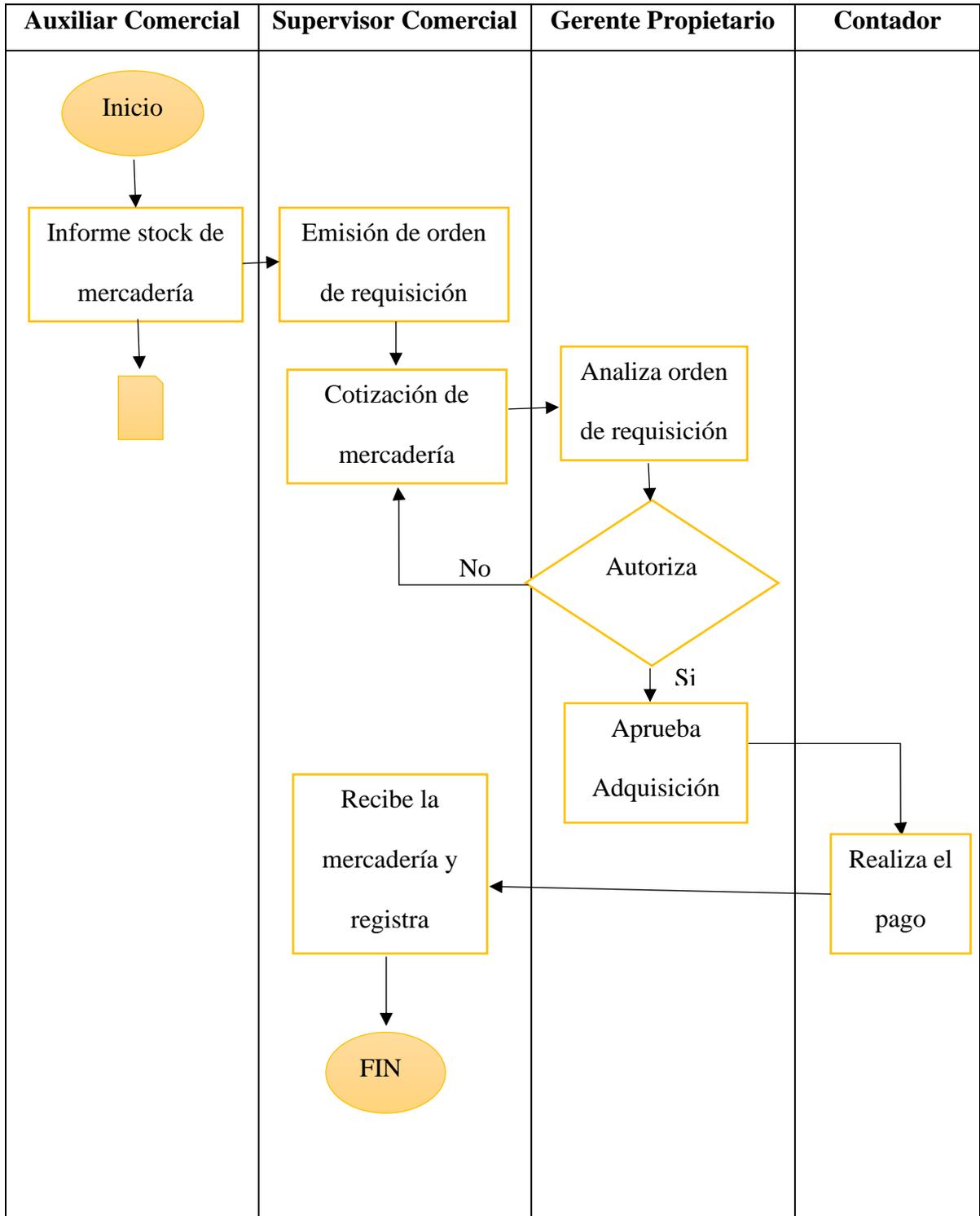
Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

**Tabla 34. Procedimiento de Adquisición**

		<b>Procedimiento de Adquisición</b>		<b>Código:</b> PRO-C01
<b>Fecha:</b> 16-08-2021		<b>Revisión:</b> 16-08-2021		<b>Pág.</b> 01
<b>Objetivo:</b> Determinar el procedimiento para la adquisición eficiente de los productos necesarios en el taller.				
<b>Alcance:</b> Disposición de repuestos y productos, hasta la colocación en bodegas y perchas.				
N°	Responsable	Descripción del procedimiento	Medio de verificación	
1	Auxiliar comercial	Informe stock de mercadería.	Informe de mercadería, Kárdex. Verificación stock mínimo t máximo	
2	Supervisor comercial	Emisión de orden de requisición de mercaderías.		
3	Supervisor comercial	Cotización de mercadería.		
4	Gerente Propietario	Analiza y autoriza orden de requisición.	Orden de requisición	
5	Gerente Propietario	Aprueba adquisición		
6	Contador	Realiza el pago	Factura	
7	Supervisor comercial	Recibe a mercadería y la registra		

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

Figura 18. Flujograma Procedimiento de Adquisición



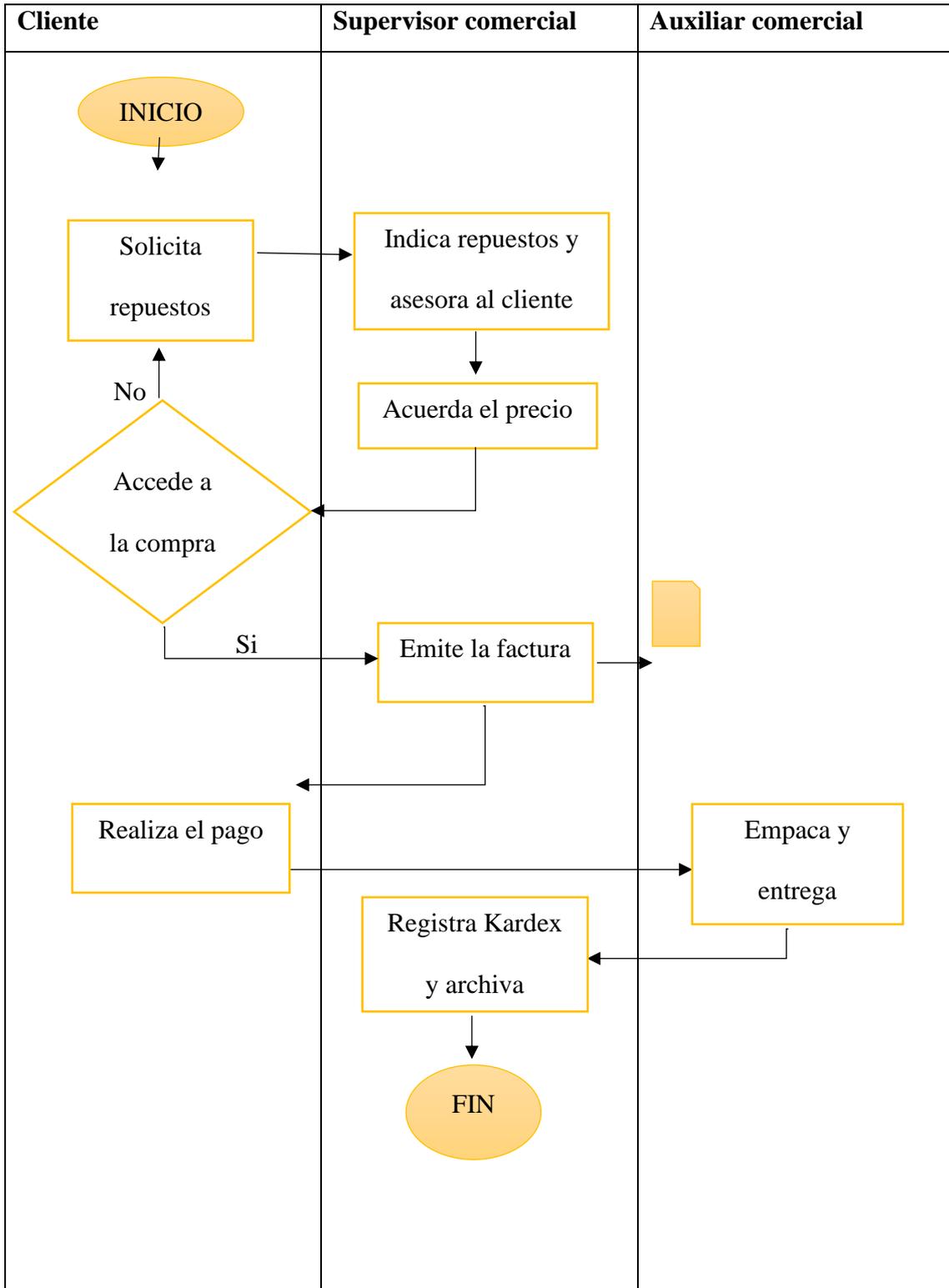
Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

*Tabla 35. Procedimiento de venta de Repuestos*

		<b>Procedimiento de venta de Repuestos</b>		<b>Código:</b> PRO-V01
<b>Fecha:</b> 16-08-2021		<b>Revisión:</b> 16-08-2021		<b>Pág.</b> 01
<b>Objetivo:</b> Determinar el procedimiento que sirva de guía para la venta eficiente de los repuestos del taller automotriz.				
<b>Alcance:</b> El procedimiento se aplicará en todas las ventas del taller				
N°	Responsable	Descripción del procedimiento	Medio de verificación	
1	Cliente	Solicita repuestos, y sus respectivos detalles	Solicitud de repuestos	
2	Supervisor comercial	Indica el repuesto y asesora al cliente		
3	Cliente	Accede a la compra		
4	Supervisor comercial	Acuerda el precio de lo solicitado	Factura	
5	Supervisor Comercial	Emite factura		
6	Cliente	Realiza el pago		
7	Auxiliar comercial	Empaca y entrega el repuesto.	Registro Kárdex	
8	Supervisor comercial	Registra Kárdex y archiva.		

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

Figura 19. Flujograma procedimiento de venta de Repuestos

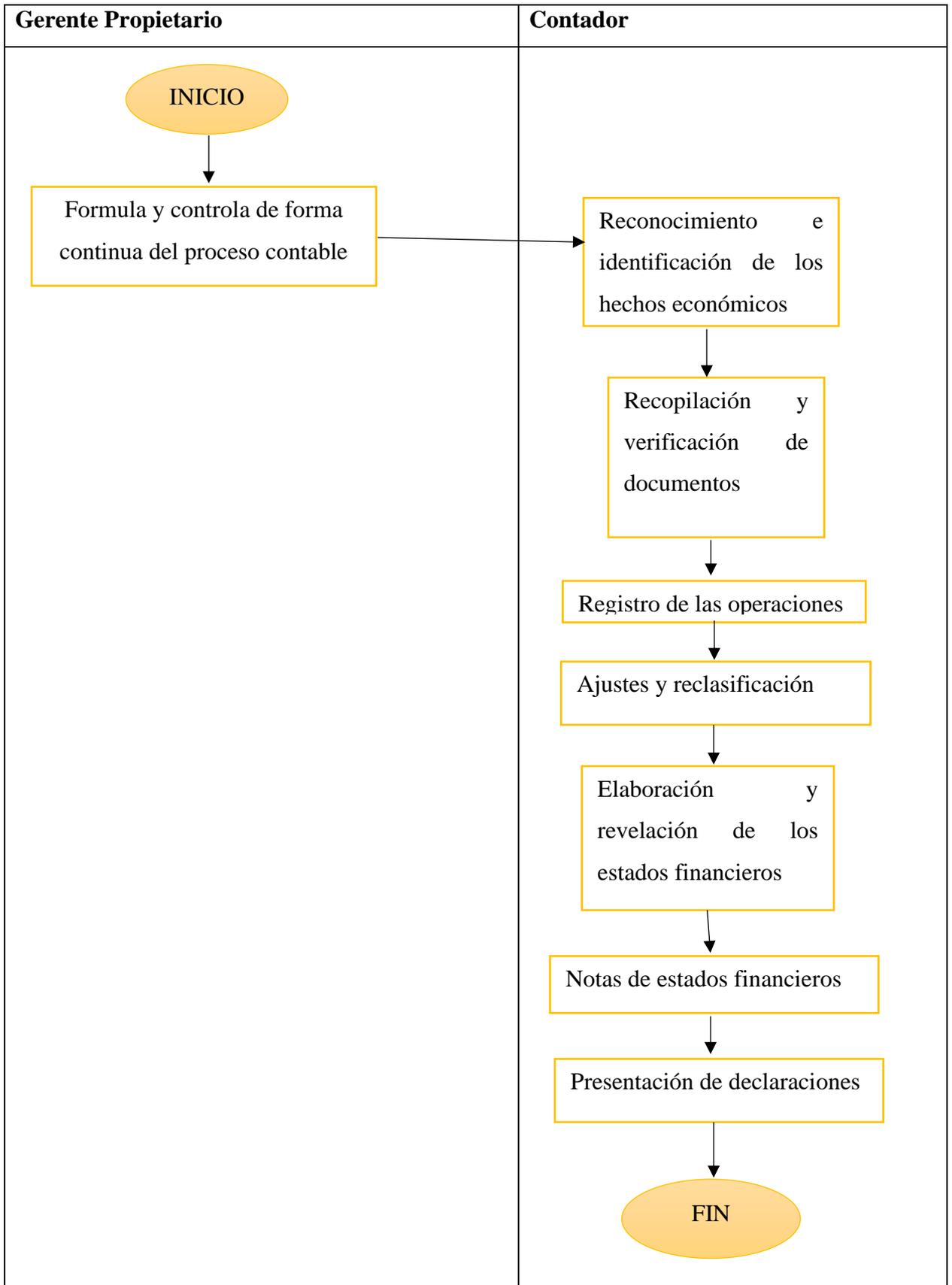


Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

**Tabla 36. Procedimiento Financiero Contable**

		<b>Procedimiento financiero contable</b>		<b>Código: PRO-FC01</b>
<b>Fecha:</b> 16-08-2021		<b>Revisión:</b> 16-08-2021		<b>Pág.</b> 01
<b>Objetivo:</b> Determinar los pasos a seguir en el registro de las operaciones económicas del taller automotriz.				
<b>Alcance:</b> Este procedimiento aplica desde la identificación y reconocimiento de los hechos económicos hasta la elaboración de los estados financieros.				
N°	Responsable	Descripción del procedimiento	Medio de verificación	
1	Gerente Propietario	Formula y controla de forma continua del proceso contable	Planificación operativa	
2	Contador	Reconocimiento e identificación de los hechos económicos	Documentos, facturas, notas de débito, crédito	
3	Contador	Recopilación y verificación de documentos		
4	Contador	Registro de las operaciones		
7	Contador	Ajustes y reclasificación		
8	Contador	Elaboración y revelación de los estados financieros		
9	Contador	Notas de estados financieros	Balance de Situación financiera Estado de resultados Estado de flujo del efectivo Estado de cambios en el patrimonio Notas aclaratorias	
10	Contador	Presentación de declaraciones		

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia



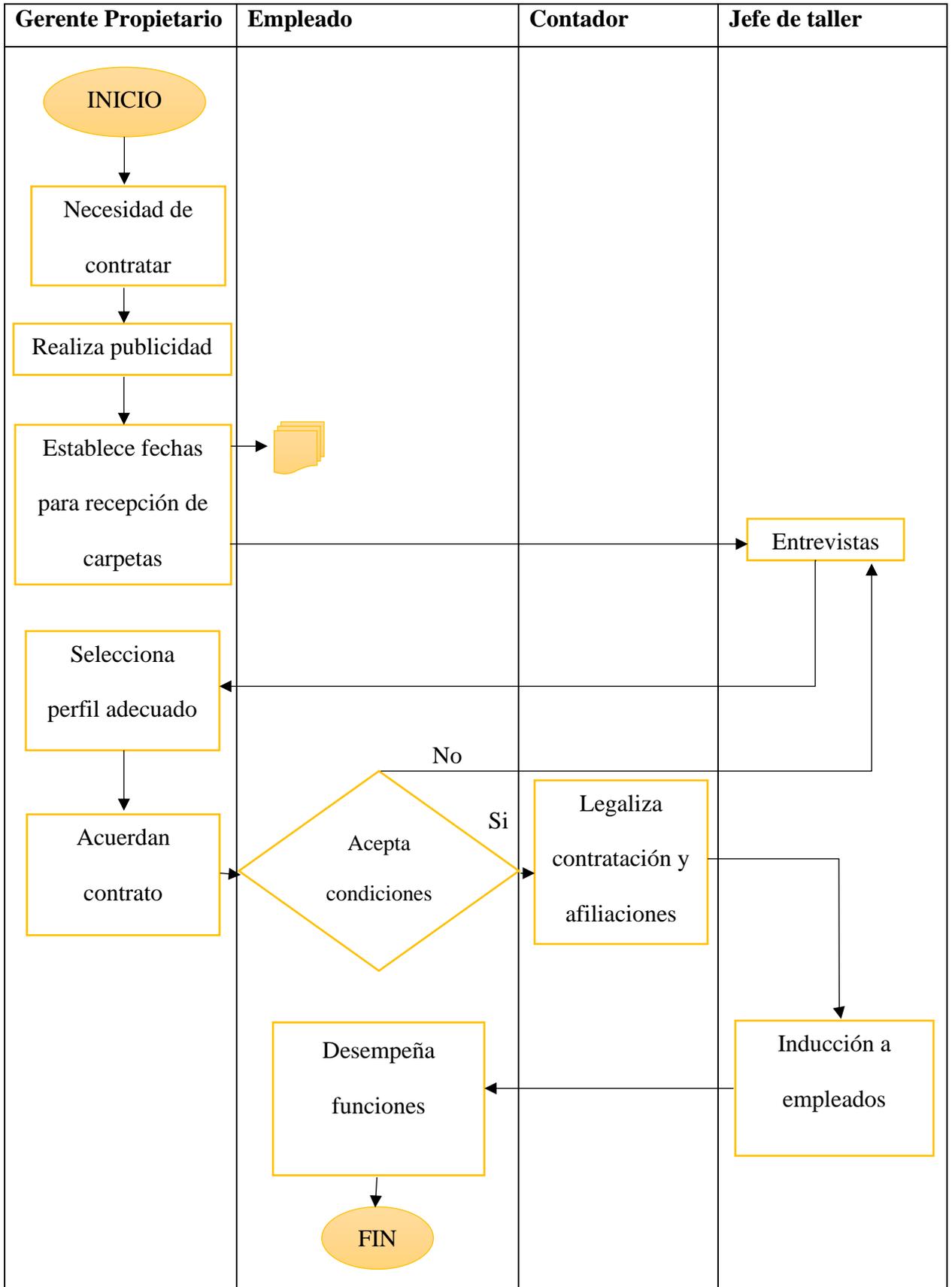
Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 37. Procedimiento de contratación del personal*

		<b>Procedimiento de contratación del personal</b>		<b>Código:</b> PRO-GTH01
<b>Fecha:</b> 16-08-2021		<b>Revisión:</b> 16-08-2021		<b>Pág.</b> 01
<b>Objetivo:</b> Determinar los pasos a seguir en la contratación de nuevos empleados, para optimizar el proceso y evitar retrasos en el reclutamiento.				
<b>Alcance:</b> La aplicación del procedimiento será para la contratación de todas las personas en las distintas áreas del taller automotriz.				
N°	Responsable	Descripción del procedimiento	Medio de verificación	
	Gerente Propietario	Necesidad de contratar	Registro vacante	
	Gerente Propietario	Realiza publicidad	Factura Publicidad	
	Gerente Propietario	Establece fechas de recepción de carpetas		
	Jefe del taller	Realiza entrevistas	Entrevista	
	Gerente Propietario	Selecciona persona con el perfil requerido	Perfil definido	
	Gerente Propietario	Acuerda contrato	Contrato de empleados	
	Empleado	Acepta las condiciones		
	Contador	Legaliza contrato y afiliaciones		
	Jefe de taller	Realiza inducción al empleado	Manual de funciones	
	Empleado	Empieza a desempeñar sus funciones		

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

Figura 20. Flujograma procedimiento contratación del personal



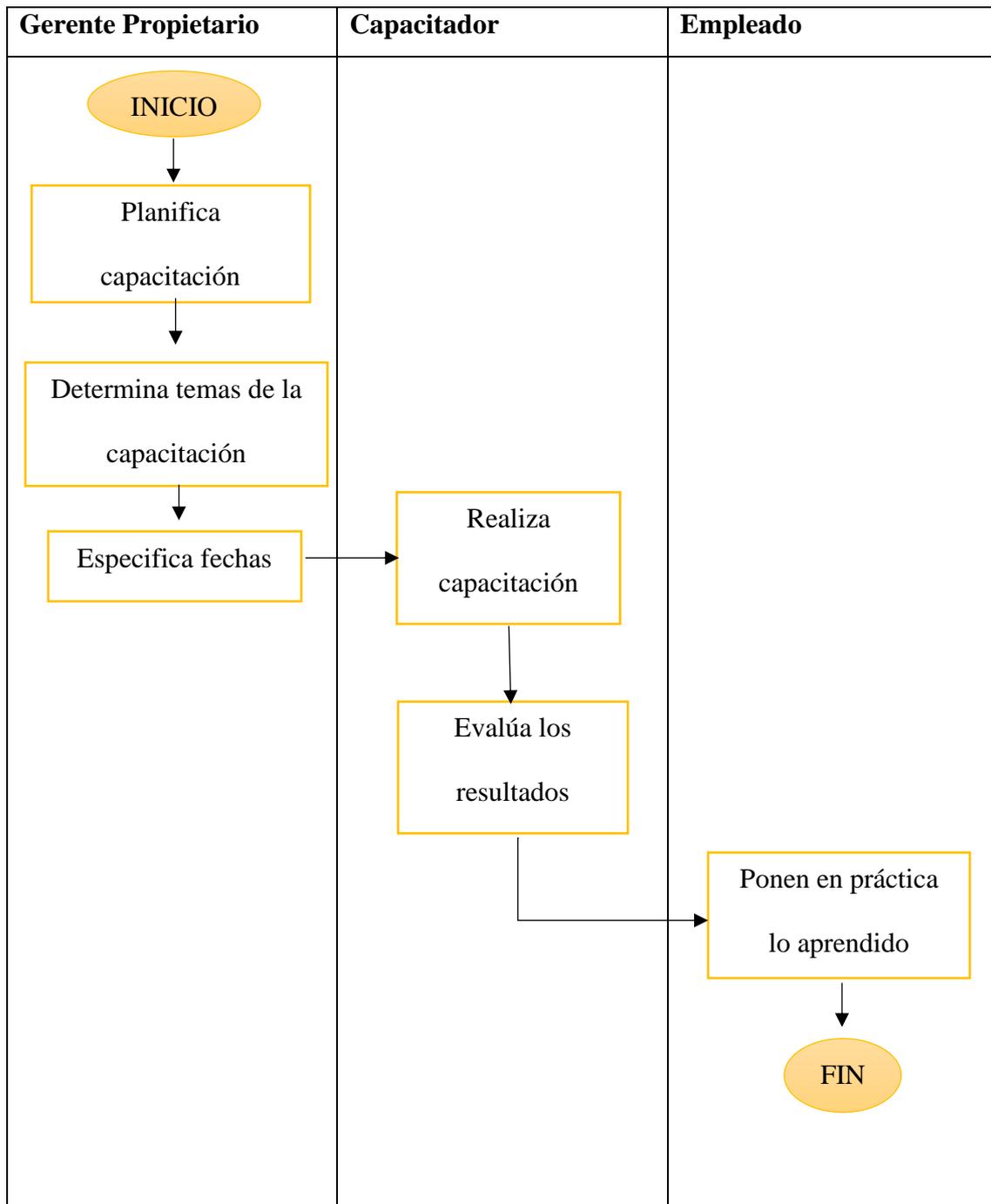
Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

**Tabla 38. Procedimiento de capacitación del personal**

		<b>Procedimiento de capacitación del personal</b>		<b>Código:</b> PRO-CP01
<b>Fecha:</b> 16-08-2021		<b>Revisión:</b> 16-08-2021		<b>Pág.</b> 01
<b>Objetivo:</b> Determinar el procedimiento de la capacitación del personal, para su desarrollo eficiente y con resultados positivos que mejoren las actividades del taller.				
<b>Alcance:</b> La aplicación del procedimiento se realizará en todas las capacitaciones dentro y fuera del taller automotriz.				
N°	Responsable	Descripción del procedimiento	Medio de verificación	
1	Gerente Propietario	Planifica capacitación cada determinado período necesario	Planificación estratégica	
2	Gerente Propietario	Determina temas de la capacitación	Planificación de la capacitación	
3	Gerente Propietario	Especifica fechas adecuadas		
4	Capacitador	Realiza capacitación		
5	Gerente Propietario	Evalúa resultados	Informe planificación a empleados	
6	Empleados	Ponen en práctica lo aprendido		

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

**Figura 21.** Flujograma procedimiento capacitación del personal



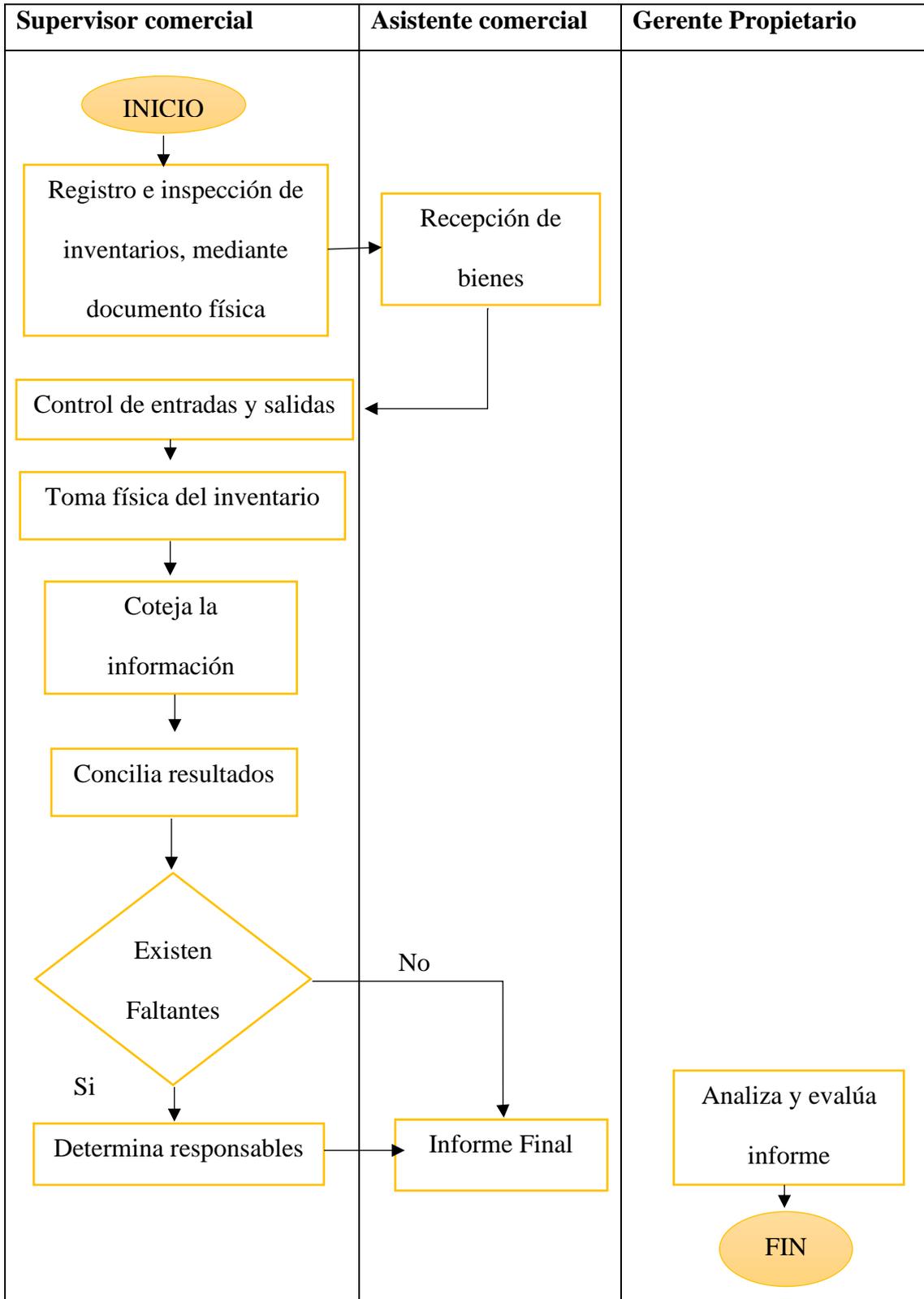
Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

**Tabla 39. Procedimiento control de Inventarios**

		<b>Procedimiento Control de Inventarios</b>		<b>Código:</b> PRO-CI01
<b>Fecha:</b> 16-08-2021		<b>Revisión:</b> 16-08-2021		<b>Pág.</b> 01
<b>Objetivo:</b> Determinar el procedimiento para el control de inventarios, y su correcta toma física de los mismos.				
<b>Alcance:</b> Se aplicará el procedimiento en el control y toma física de los inventarios del taller automotriz.				
N°	Responsable	Descripción del procedimiento	Medio de verificación	
1	Supervisor comercial	Registro e inspección de inventarios, mediante documento	Kárdex	
2	Asistente comercial	Recepción de bienes		
3	Supervisor comercial	Control de entradas y salidas		
4	Supervisor comercial	Toma física del inventario	Informes de los inventarios	
	Supervisor comercial	Coteja la información recolectada con los registros.		
5	Supervisor comercial	Concilia resultados		
6	Supervisor comercial	Si existen faltantes determina al responsable	Informe final	
7	Supervisor comercial	Informe final		
8	Gerente Propietario	Analiza informe y lo evalúa		

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

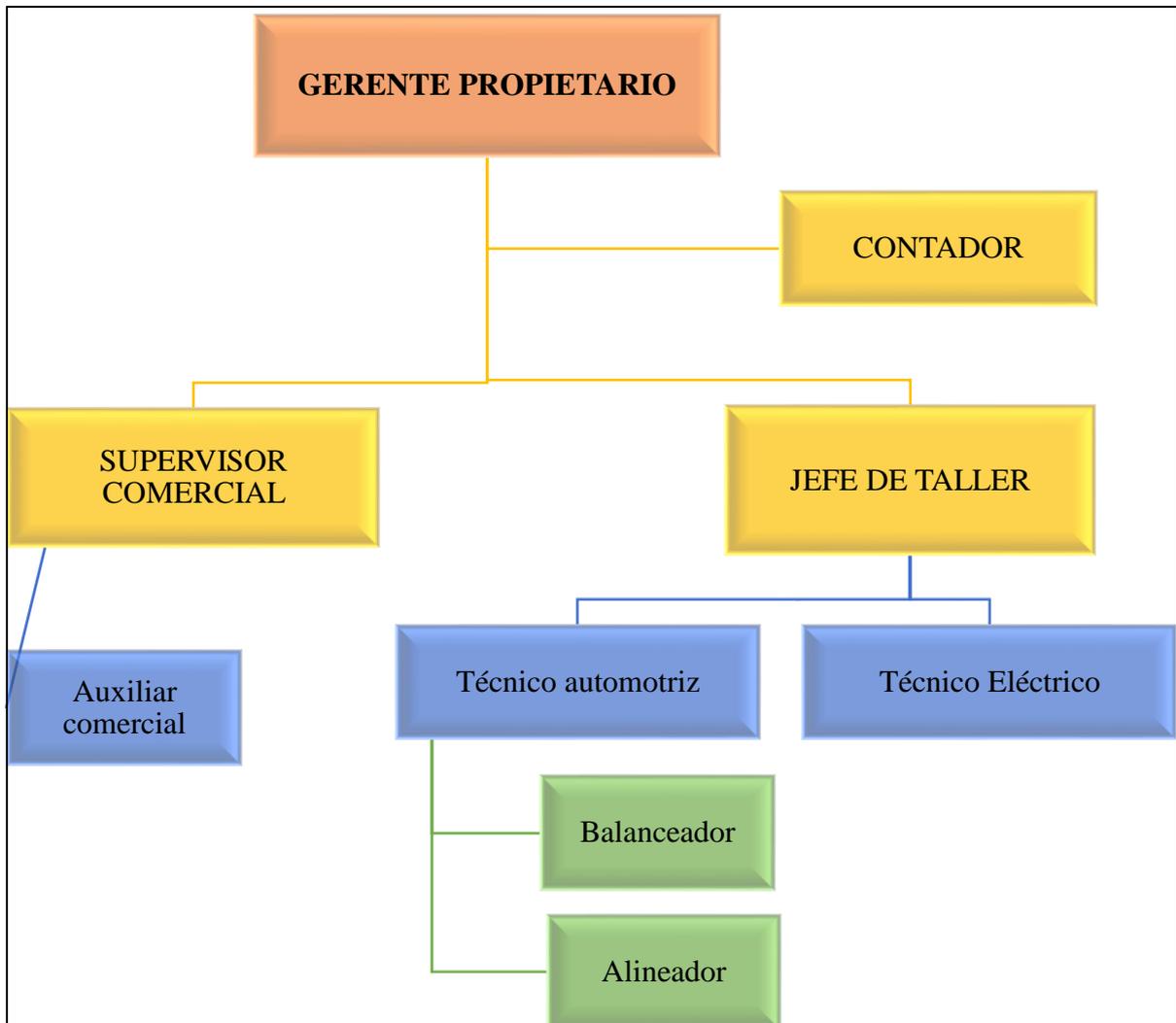
Figura 22. Flujograma procedimiento control de inventarios



Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

## 4.7 Estructura Organizacional

Figura 23. Organigrama



Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

#### 4.8 Manual de funciones

Tabla 40. Funciones Gerente propietario

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
	<b>Identificación del cargo</b>	
	<b>Puesto:</b>	Gerente Propietario
	<b>Nivel:</b>	Ejecutivo
<p><b>OBJETIVO DEL CARGO:</b> Panificar las actividades del taller automotriz, las controla y evalúa, además se encarga de resolver asuntos de suma importancia y supervisa constantemente las áreas de la organización.</p>		
<b>PERFIL</b>		
<b>Formación Profesional:</b>	Título en administración de empresas y/o afines.	
<b>Conocimiento específico:</b>	Diagnóstico y reparación de vehículos	
<b>Experiencia:</b>	Se considera necesario que la persona encargada para este cargo tenga experiencia o bases que le permitan ejecutar sus actividades.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Tener liderazgo</li> <li>✚ Capacidad de resolver convenientes eficientemente</li> <li>✚ Pensamiento crítico</li> <li>✚ Iniciativa y creatividad</li> <li>✚ Trabajo en equipo</li> <li>✚ Ética y responsabilidad</li> </ul>		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Representar legalmente al taller automotriz “INYECAR”</li> <li>✚ Administrar eficientemente los recursos del taller automotriz</li> <li>✚ Establecer los objetivos a corto, mediano y largo plazo y definir estrategias para el mejoramiento del taller</li> <li>✚ Controlar y dirigir las diferentes áreas del taller</li> <li>✚ Mantener buenas relaciones entre los trabajadores y fomentar el trabajo en equipo</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Mantener la motivación de todos los empleados</li> <li>✚ Analizar los estados financieros del taller, con el fin de tomar de decisiones eficientes</li> <li>✚ Elaborar y controlar el presupuesto del taller</li> <li>✚ Supervisar e inspeccionar el desempeño laboral de los empleados del taller</li> <li>✚ Cumplir con las exigencias y obligaciones legales</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 41. Funciones Contador*

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
	<b>Identificación del cargo</b>	
	<b>Puesto:</b>	Contador/a
	<b>Nivel:</b>	Auxiliar
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b> Procesar los hechos económicos y entregar información financiera confiable y oportuna a la gerencia, demás, del cumplimiento de las obligaciones tributarias.		
<b>PERFIL</b>		
<b>Formación Profesional:</b>	Título de contador público autorizado CPA	
<b>Conocimiento específico:</b>	Diagnóstico y reparación de vehículos	
<b>Experiencia:</b>	Se considera necesario que la persona encargada para este cargo tenga experiencia o bases que le permitan ejecutar sus actividades.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ética y responsabilidad</li> <li>✚ Compromiso con la empresa</li> <li>✚ Comunicación y trabajo en equipo</li> <li>✚ Capacidad de análisis</li> </ul>		

<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Registro de las operaciones financiera</li> <li>✚ Manejo del sistema contable</li> <li>✚ Cumplimiento de las obligaciones tributarias</li> <li>✚ Elaboración de los estados financieros</li> <li>✚ Actualización de los libros contables</li> <li>✚ Asesoramiento de la situación financiera del taller</li> <li>✚ Realizar las conciliaciones bancarias</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 42. Funciones Supervisor comercial*

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
	<b>Identificación del cargo</b>	
	<b>Puesto:</b>	Supervisor comercial
	<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b> Supervisar y controlar las actividades relacionadas con la venta de repuestos del taller automotriz		
<b>PERFIL</b>		
<b>Formación Profesional:</b>	Título en administración de empresas y/o afines.	
<b>Conocimiento específico:</b>	Diagnóstico y reparación de vehículos	
<b>Experiencia:</b>	Se considera necesario que la persona encargada para este cargo tenga experiencia o bases que le permitan ejecutar sus actividades.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Honestidad y responsabilidad</li> <li>✚ Iniciativa y creatividad</li> <li>✚ Atención al cliente</li> </ul>		

✚ Presencia y buena comunicación		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Planificar metas de ventas</li> <li>✚ Supervisar constantemente el stock de repuestos</li> <li>✚ Control de proveedores</li> <li>✚ Control de ventas realizadas y documentos de respaldo</li> <li>✚ Elaboración y entrega de reporte de ventas</li> <li>✚ Elaboración de estrategias de venta y proyecciones</li> <li>✚ Satisfacción del cliente</li> <li>✚ Vigilar el cumplimiento de las metas comerciales</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 43. Funciones Auxiliar comercial*

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
	<b>Identificación del cargo</b>	
	<b>Puesto:</b>	Auxiliar comercial
	<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b> Apoyar las actividades comerciales, para facilitar las ventas el área.		
<b>PERFIL</b>		
<b>Formación Profesional:</b>	Titulo bachiller	
<b>Conocimiento específico:</b>	En ventas y servicio al cliente	
<b>Experiencia:</b>	Se considera necesario que la persona encargada para este cargo tenga experiencia o bases que le permitan ejecutar sus actividades.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
✚ Buen estado físico		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Tener buena comunicación</li> <li>✚ Trabajo en equipo</li> <li>✚ Ser amable y responsable</li> </ul>		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ordenar la mercadería</li> <li>✚ Limpiar y ordenar las perchas</li> <li>✚ Vigilar los repuestos y la mercadería</li> <li>✚ Cambiar los productos de exhibición</li> <li>✚ Mostrar la mercadería al cliente</li> <li>✚ Entregar la información necesaria al cliente</li> <li>✚ Satisfacción del cliente</li> <li>✚ Reportar las ventas al supervisor comercial</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 44. Funciones jefe de taller*

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
	<b>Identificación del cargo</b>	
	<b>Puesto:</b>	Jefe de taller
	<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b> Supervisar y Controlar el trabajo de los técnicos, y apoyarlos en el mantenimiento automotriz de los vehículos		
<b>PERFIL</b>		
<b>Formación Profesional:</b>	Título de tercer nivel	
<b>Conocimiento específico:</b>	Mantenimiento automotriz	
<b>Experiencia:</b>	Se considera necesario que la persona encargada para este cargo tenga experiencia o bases que le permitan ejecutar sus actividades.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
✚ Liderazgo		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Trabajo en equipo</li> <li>✚ Ética profesional</li> <li>✚ Compromiso y responsabilidad</li> </ul>			
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Organización de los equipos de trabajo</li> <li>✚ Control de las actividades de mantenimiento y reparación</li> <li>✚ Asesoramiento técnico en dificultades presentadas</li> <li>✚ Responsable de vigilar la entrega del vehículo en términos establecidos</li> <li>✚ Colaborar con el personal bajo su cargo</li> <li>✚ Mantener el orden y la disciplina</li> </ul>			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaborado por:</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Revisado por:</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Autorizado por:</b></td> </tr> </table>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 45. Funciones Técnico automotriz*

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
	<b>Identificación del cargo</b>	
	<b>Puesto:</b>	Técnico Automotriz
	<b>Nivel:</b>	Nivel operativo
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b> Detectar las fallas y Diagnosticar el estado de los vehículos, para encontrar soluciones exitosas.		
<b>PERFIL</b>		
<b>Formación Profesional:</b>	Título de tercer nivel	
<b>Conocimiento específico:</b>	Mantenimiento y reparación, alineación	
<b>Experiencia:</b>	Se considera necesario que la persona encargada para este cargo tenga experiencia o bases que le permitan ejecutar sus actividades.	
<b>COMPETENCIAS</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ética profesional</li> <li>✚ Compromiso</li> <li>✚ Trabajo en equipo</li> <li>✚ Responsabilidad y puntualidad</li> </ul>		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Asesoramiento sobre el mantenimiento y reparación del vehículo</li> <li>✚ Orientación de los repuestos a comprar</li> <li>✚ Detección de fallas mecánicas</li> <li>✚ Solución a fallas mecánicas</li> <li>✚ Realización de diagnóstico automotriz</li> <li>✚ Realizar alineación y balanceo</li> <li>✚ Atención al cliente</li> <li>✚ Entrega del vehículo al cliente</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 46. Funciones Técnico eléctrico*

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
	<b>Identificación del cargo</b>	
	<b>Puesto:</b>	Técnico Eléctrico
	<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b> Realizar el Diagnóstico y mantenimiento automotriz de los sistemas electrónicos del vehículo.		
<b>PERFIL</b>		
<b>Formación Profesional:</b>	Título de tercer nivel	
<b>Conocimiento específico:</b>	Electricidad automotriz	
<b>Experiencia:</b>	Se considera necesario que la persona encargada para este cargo tenga experiencia o bases que le permitan ejecutar sus actividades.	

<b>COMPETENCIAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ser comprometido</li> <li>✚ Trabajo en equipo</li> <li>✚ Responsabilidad</li> <li>✚ Ética profesional</li> </ul>		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Detectar averías en sistemas electrónicos</li> <li>✚ Realizar mantenimiento de sistemas electrónicos</li> <li>✚ Mantenimientos de sistemas de encendido y alarmas</li> <li>✚ Solución de fallas electrónicas</li> <li>✚ Entrega del vehículo</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

#### **4.9 Gestión de riesgos**

Es importante tomar en cuenta que los peligros que pueden ocurrir en la industria automotriz son muchos, y es obligación de los empleadores tomar medidas de prevención y seguridad para los empleados, además de especificar ciertas políticas que contribuyan a prevenir accidentes laborales.

##### **4.9.1 Políticas de prevención**

- ✚ El taller debe cumplir con las señaléticas de seguridad y prevención, contar con salidas de emergencia de fácil acceso, en caso de que existan circunstancias catastróficas.

- ✚ Se realizará el mantenimiento trimestral de la maquinaria y equipos del taller automotriz para verificar su correcto funcionamiento y evitar posibles complicaciones

✚ El empleador debe generar las condiciones adecuadas de seguridad en cuanto a vestimenta, como uso de overol, guantes, zapatos punta de acero para mayor seguridad del empleado.

✚ Se controlará los residuos tóxicos, y se hará el debido desecho de estos y el adecuado tratamiento de los aceites quemados.

---

## *Propuesta Financiera*

---

## **4.10 Propuesta Financiera**

En el manual financiero se determina los lineamientos contables con el objetivo de optimizar los procesos contables y una eficiente elaboración de los estados financieros, además de ser un apoyo para las actividades económicas del taller automotriz INYECAR.

### **4.10.1 Políticas contables**

✚ El manejo de caja chica tendrá un solo responsable, y su monto no será superior a 100,00

✚ Todos los ingresos que tenga el taller automotriz deberán contener su respectivo respaldo para su correcto registro.

✚ El pago de los sueldos se lo realizará cada fin de mes, con el debido registro.

✚ Todas las actividades económicas serán registradas en el momento del hecho.

✚ Las depreciaciones se realizarán de forma anual y de acuerdo con la naturaleza de los bienes.

✚ Las compras con montos superiores a 100,00 serán autorizadas por el gerente.

#### 4.11 Catálogo de cuentas

Tabla 47. Plan de cuentas

TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR  PLAN DE CUENTAS	
CÓDIGO	NOMBRE
1	<b>ACTIVOS</b>
1 1	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>
1 1 1	<b>Activo disponible</b>
1 1 1 1	Efectivo
1 1 1 1 1	Caja
1 1 1 1 2	Caja Chica
1 1 1 2	Bancos
1 1 1 2 1	Banco Pichincha Cta. Cte.
1 1 1 2 2	Banco del pacifico Cta. Cte.
1 1 2	<b>Activos exigibles</b>
1 1 2 1	Cuentas por cobrar
1 1 2 1 1	Cuentas por cobrar clientes
1 1 2 1 2	(-) Provisión cuentas incobrables
1 1 2 1 3	Documentos por cobrar
1 1 2 2	Préstamos empleados
1 1 2 3	Otras cuentas por cobrar
1 1 2 4	Anticipos

TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR



PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE
1 1 2 5	Impuestos fiscales
1 1 2 5 1	12% IVA en compras
1 1 2 5 2	Retención IVA 30%
1 1 2 5 3	Retención IVA 70%
1 1 2 5 4	Retención IVA 100%
1 1 2 5 5	Retención en la fuente 1%
1 1 2 5 6	Retención en la fuente 2%
1 1 2 5 7	Retención en la fuente 8%
1 1 2 5 8	Anticipo impuesto a la renta
1 1 2 5 9	Crédito tributario
1 1 2 5 10	12% IVA servicios
1 1 3	<b>Activos realizables</b>
1 1 3 1	Inventario de mercadería
1 1 3 1 1	Inventarios repuestos
1 1 3 1 2	Inventario aceites
1 1 3 1 3	Inventarios accesorios
1 1 3 2	Inventario Suministros de Oficina
1 2	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>

TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR



PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE
1 2 1	<b>Activos depreciables</b>
1 2 1 1	Edificios
1 2 1 2	Vehículo
1 2 1 3	Muebles de oficina
1 2 1 4	Equipos de computación
1 2 1 5	Maquinaria
1 2 2	(-) Depreciación acumulada
1 2 2 1	(-) Depreciación acumulada Edificios
1 2 2 2	(-) Depreciación acumulada Vehículos
1 2 2 2	(-) Depreciación acumulada muebles de oficina
1 2 2 4	(-) Depreciación acumulada equipos de computación
1 2 2 5	(-) Depreciación acumulada maquinaria
2	<b>PASIVOS</b>
2 1	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
2 1 1	<b>Obligaciones y Provisiones trabajadores</b>
2 1 1 1	Sueldos y beneficios por pagar
2 1 1 2	Sueldos por pagar
2 1 1 3	Décimo cuarto sueldo por pagar

TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR



PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE
2 1 1 4	Décimo tercer sueldo por pagar
2 1 1 5	Fondos de reserva por pagar
2 1 1 6	Préstamos IESS empleados por pagar
2 1 1 7	Aporte patronal por Pagar
2 1 1 8	Aporte personal por Pagar
2 1 1 9	Vacaciones
2 1 1 10	IESS por pagar
2 1 2	<b>Obligaciones con instituciones financieras</b>
2 1 2 1	Préstamos CP
2 1 3	<b>Obligaciones con proveedores</b>
2 1 3 1	Proveedores
2 1 3 2	Otras cuentas por pagar
2 1 4	<b>Otras obligaciones por pagar</b>
2 1 4 1	Impuesto a la renta por pagar
2 1 4 2	IVA ventas 12%
2 2	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
2 2 1	<b>Obligaciones a largo plazo</b>
2 2 1 1	Préstamo por pagar LP

TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR



PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE
2 2 1 2	Cooperativa de ahorro y crédito pablo Muñoz Vega
3	<b>Patrimonio</b>
3 1	Capital y Resultados
3 1 1	Capital
3 3	<b>RESULTADOS DE OPERACIÓN</b>
3 3 1	Utilidad del ejercicio
3 3 2	Perdida del ejercicio
4	<b>INGRESOS</b>
4 1	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>
4 1 1	Ventas
4 1 2	Servicios Prestados
4 1 3	(-) Devolución en ventas
4 1 4	(-) Descuento en ventas
4 1 5	Utilidad bruta en ventas

TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR



PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE
5	<b>COSTOS Y GASTOS</b>
5 1	<b>COSTOS</b>
5 1 1	Compras
5 1 2	(-) Descuento en Compras
5 1 3	(-) Devolución en Compras
5 1 4	(+) Transporte en Compras
5 1 5	Costo de ventas
5 2	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
5 2 1	Sueldos y Salarios
5 2 2	Aporte patronal IESS
5 2 3	Servicios Básicos
5 2 3 1	Agua potable
5 2 3 2	Luz Eléctrica
5 2 3 3	Teléfono
5 2 3 4	Internet
5 2 4	Combustible y lubricantes
5 2 5	Consumo suministros de oficina
5 2 6	Materiales de aseo

TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR



PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE
5 2 7	Cuentas incobrables
1 2 8	Depreciación Propiedad planta y equipo
5 2 8 1	Depreciación Edificios
5 2 8 2	Depreciación Vehículos
5 2 8 3	Depreciación muebles de oficina
5 2 8 4	Depreciación equipos de computación
5 2 8 5	Depreciación maquinaria
5 2 9	Gastos Generales
5 3	<b>GASTOS DE VENTA</b>
5 3 1	Publicidad
5 4	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
5 4 1	Intereses Pagados
5 4 2	Comisiones Bancarias
5 4 3	Servicios Bancarios
6 1	<b>OTROS GASTOS</b>
6 1 1	15% Participación Trabajadores

## TALLER DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ INYECAR



### PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	NOMBRE
6 2	<b>RESULTADOS</b>
6 2 1	Ganancia antes de impuestos
6 2 2	Pérdida después de impuestos

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

## 4.12 Dinámica de cuentas

### 4.12.1 Activo corriente

Tabla 48. Caja

	<b>ACTIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Caja
		<b>CÓDIGO:</b>	1.1.1
<b>Descripción:</b>	Cuenta que sirve para registrar y controlar entradas y salidas de dinero en efectivo		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ingreso de valores en efectivo por servicios mecánicos</li> <li>+ Sobrantes de caja, de los arqueos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Pagos y depósitos al banco</li> <li>+ Faltantes de caja, de los arqueos</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Solo la persona responsable tendrá acceso al manejo del efectivo correspondiente a caja</li> <li>+ Los arqueos serán de manera sorpresiva</li> <li>+ Todas las transacciones deberán tener su documentación de respaldo</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las PYMES sección 7 Estados de flujos de efectivo.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Tabla 49. Bancos

	<b>ACTIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Bancos
		<b>CÓDIGO:</b>	1.1.2
<b>Descripción:</b>	Registra los movimientos de los fondos de las cuentas bancarias del taller		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Por depósitos en cuentas de ahorro o corrientes.</li> <li>✚ Notas de crédito</li> <li>✚ Transferencias bancarias</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Cheques emitidos</li> <li>✚ Notas de debito</li> <li>✚ Transferencias bancarias</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ No firmar cheques en blanco</li> <li>✚ Autorizar y Registrar todas las transferencias bancarias</li> <li>✚ Verificar todos los cheques receiptados</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las PYMES sección 7 Estados de flujos de efectivo.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Tabla 50. Cuentas por cobrar

	<b>ACTIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Cuentas por cobrar
		<b>CÓDIGO:</b>	1.1.3
<b>Descripción:</b>	Registra todos los créditos concedidos por venta o prestación de servicios		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Anticipos a empleados</li> <li>✚ Créditos concedidos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Cobro de créditos sean estos parciales o totales</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Los créditos se realizarán previa autorización</li> <li>✚ Los créditos concedidos deberán tener fechas límites de cobro</li> <li>✚ Los documentos de los créditos se mantendrán en custodia del responsable.</li> <li>✚ La tasa de interés será registrada acorde a los términos convenidos por el cliente y el supervisor comercia.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las PYMES sección 11 Instrumentos Financieros Básicos.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Tabla 51. Provisión cuentas incobrables

	<b>ACTIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	(-) Provisión cuentas incobrables
		<b>CÓDIGO:</b>	1.1.4
<b>Descripción:</b>	Acumulación periódica de cuentas por cobrar como previsión de cuentas incobrables 1%		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
✚ Valores declarados como incobrables		✚ Porcentaje estimado como incobrable	
<b>POLÍTICAS</b>	✚ Controlar y verificar la cartera de crédito y monitorear los incobrable constantemente.		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las PYMES sección 11 Instrumentos Financieros Básicos.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Tabla 52. Documentos por cobrar

	<b>ACTIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Documentos por cobrar
		<b>CÓDIGO:</b>	1.1.5
<b>Descripción:</b>	Controla y registra los créditos por servicios prestados con documentos de respaldo		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Créditos con respaldo de documentos por servicios prestados.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Pago de créditos con respaldo de documentos.</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Los préstamos serán autorizados por el gerente.</li> <li>✚ Se debe determinar un límite de crédito al cliente</li> <li>✚ Los documentos deben hacerse exigibles a la fecha establecida</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las PYMES sección 11 Instrumentos Financieros Básicos.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 53. Inventario de mercadería*

	<b>ACTIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Inventario de mercadería
		<b>CÓDIGO:</b>	1.1.6
<b>Descripción:</b>	Controla y registra la mercadería existente en el taller		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Compra de artículos automotrices</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Venta de artículos automotrices</li> <li>+ Cambio a proveedores</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Responsable del control permanente del inventario</li> <li>+ Verificación física de la mercadería</li> <li>+ Contratación de e informe de movimientos</li> <li>+ Se realizará el registro de la tarjeta Kárdex se lo realizará por el asistente comercial.</li> <li>+ Los repuestos serán organizados de manera segura, al igual que accesorios y aceites.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las PYMES sección 13 Inventarios. NIC 2, Inventarios.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

Tabla 54. Anticipo sueldo

	<b>ACTIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Anticipo Sueldos
		<b>CÓDIGO:</b>	1.1.8
<b>Descripción:</b>	Controla y registra el anticipo de sueldo a los empleados.		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Anticipo de sueldos autorizados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Descuento de anticipo de sueldo</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Los anticipos de sueldo serán autorizados por el gerente</li> <li>✚ Los anticipos se concederán si los empleados han cumplido un año de trabajo</li> <li>✚ La cancelación de los anticipos será recuperada en un máximo de 3 meses</li> <li>✚ Todos los empleados tendrán acceso al anticipo de sueldo.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIC 19, Beneficios empleados. NIIF para las PYMES sección 28.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	
<b>Autorizado por:</b>			

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Tabla 55. IVA Compras

	<b>ACTIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	IVA Compras
		<b>CÓDIGO:</b>	1.1.9
<b>Descripción:</b>	Registra los valores correspondientes al Impuesto al Valor agregado 12% por la adquisición de bienes		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
 Compra de artículos automotrices.		 Declaración de IVA	
<b>POLÍTICAS</b>	 Se debe registrar el IVA en cada compra realizada.  Las declaraciones deben realizarse en fechas establecidas.		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las PYMES sección 23 requerimientos para el reconocimiento de ingresos de una entidad.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

#### 4.12.2 Activo no corriente

Tabla 56. Propiedad planta y equipo

	<b>ACTIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Propiedad Planta y Equipo
		<b>CÓDIGO:</b>	1.2.1
<b>SUBCUENTAS</b>	1.2.1.1 Edificios 1.2.1.2 Vehículo 1.2.1.3 Muebles de oficina 1.2.1.4 Equipos de computación 1.2.1.5 Maquinaria		
<b>Descripción:</b>	Controla y registra los bienes muebles e inmuebles que tiene el taller		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Adquisición</li> <li>+ Donación</li> <li>+ Revalorización</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Venta</li> <li>+ Baja de Activos</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Verificar físicamente los bienes y registro correcto de los mismos</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las PYMES sección 17, Propiedad planta y equipo.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

### 4.12.3 Pasivo corriente

Tabla 57. Cuentas por pagar

	<b>PASIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Cuentas por Pagar
		<b>CÓDIGO:</b>	2.1.1
<b>Descripción:</b>	Registra los valores por pagar pendientes con los proveedores y empleados que no sobrepasan a un año.		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Pago de valores pendientes</li> <li>✚ Pago a proveedores</li> <li>✚ Pago a empleados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Adquisición mediante crédito</li> <li>✚ Deudas con empleados</li> <li>✚ Deudas con proveedores</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Verificar periódicamente los créditos y deudas para no vencer los plazos</li> <li>✚ Se cancelará a los proveedores según la prioridad</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las Pymes, Sección 11 Instrumentos financieros Básicos  NIIF para las Pymes, Sección 22 Instrumentos Pasivos y patrimonio		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

#### 4.12.4 Pasivo no corriente

Tabla 58. Préstamo por pagar LP

	<b>PASIVO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Préstamo por pagar LP
		<b>CÓDIGO:</b>	2.2.1
<b>Descripción:</b>	Registra los valores pendiente y compromisos de pago con entidades financieras mayores a un año		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
+ Pago total y parcial del préstamo en entidades financieras		+ Préstamos en entidades financieras	
<b>POLÍTICAS</b>	+ Cumplir con los pagos puntuales con las entidades financieras. Para mantener una buena calificación y acceso a préstamos financieros.		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las Pymes, Sección 11 Instrumentos financieros Básicos NIC 39, Instrumentos financieros: Reconocimiento y Valorización		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	
<b>Autorizado por:</b>			

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

#### 4.12.5 Patrimonio

Tabla 59. Capital

	<b>PATRIMONIO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Capital
		<b>CÓDIGO:</b>	3.1
<b>Descripción:</b>	Registra el valor con el que se iniciaron las actividades del taller automotriz.		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Retiro de capital</li> <li>✚ Liquidación del taller</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ganancias del ejercicio</li> <li>✚ Capital aportado</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Controlar las ganancias y pérdidas de los ejercicios económicos</li> <li>✚ Los registros del aumento y disminución de capital se los realizara de forma inmediata.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las Pymes, Sección 22 Pasivos y patrimonio		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

Tabla 60. Resultados

	<b>PATRIMONIO</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Resultados
		<b>CÓDIGO:</b>	3.3
<b>SUBCUENTA</b>	3.3.1 Utilidad del ejercicio 3.3.2 Pérdida del ejercicio		
<b>Descripción:</b>	La cuenta registra los valores resultados del ejercicio sea este la utilidad o pérdida del ejercicio.		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
 Pérdida del ejercicio		 Ganancia del ejercicio	
<b>POLÍTICAS</b>	Controlar las ganancias y pérdidas en los ejercicios económicos.		
<b>NORMATIVA</b>	NIC 28, Inversiones en Asociadas NIIF para las Pymes, Sección 14 Inversiones en Asociadas.		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

#### 4.12.6 Ingresos

Tabla 61. Ventas

	<b>INGRESOS</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Ventas Prestación de servicios
		<b>CÓDIGO:</b>	4.1.1 4.1.2
<b>Descripción:</b>	Registra todos los valores por concepto de venta de repuestos.		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Cierre del ejercicio</li> <li>✚ Devolución de repuestos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Venta de repuestos</li> <li>✚ Prestación de servicios</li> </ul>	
<b>POLÍTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Controlar todos los ingresos por concepto de venta de repuestos sin importar su precio.</li> <li>✚ Verificar el stock de los repuestos periódicamente.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las Pymes, Sección 23 Ingresos de Actividades Ordinarias  NIC 18 Ingresos Ordinarios		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

#### 4.12.7 Costos y Gastos

Tabla 62. Compras

	<b>COSTOS</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Compras
		<b>CÓDIGO:</b>	5.1.1
<b>Descripción:</b>	Registra los valores por concepto de compra de repuestos, aditivos, aceites, etc.		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
 Adquisición de repuestos, aditivos, aceites		 Cierre de cuentas en compras netas.	
<b>POLÍTICAS</b>	Controlar los valores de las compras realizadas en todo el período Determinar el precio tomando en cuenta los costos de transformación y transporte. Las compras se las realizarán mediante solicitud autorizada.		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las Pymes, Sección 13 Inventarios NIC 2, Inventarios		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	
<b>Autorizado por:</b>			

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

**Tabla 63. Gastos Administrativos**

	<b>GASTOS</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Gastos Administrativos
		<b>CÓDIGO:</b>	5.2
<b>SUBCUENTA</b>	5.2.1 Sueldos y salarios 5.2.2 Aporte patronal IESS 5.2.3 Servicios Básicos 5.2.4 Combustibles y lubricantes 5.2.5 Consumo suministros de oficina 5.2.6 Materiales de aseo 5.2.7 Cuentas incobrables 5.2.8 Depreciación Propiedad planta y equipo		
<b>Descripción:</b>	Representa los valores por concepto de sueldos, aportes, y relacionados		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
 Cancelación de las obligaciones del taller		 Cierre del ejercicio	
<b>POLÍTICAS</b>	 Verificar las cuentas y valores por concepto de sueldos, beneficios, servicios básicos y relacionados.		
<b>NORMATIVA</b>	Código de trabajo, NIIF para las Pymes, Sección 28 Beneficios a Empleados, Sección 5, Estado de Resultados Integral y Estado de Resultados NIC 19 beneficios a empleados		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

**Tabla 64. Gastos Financieros**

	<b>GASTOS</b>	<b>“TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR”</b>	
		<b>CUENTA:</b>	Gastos Financieros
		<b>CÓDIGO:</b>	5.4
<b>SUBCUENTA</b>	5.4.1 Intereses Pagados 5.4.2 Comisiones Bancarias 5.4.3 Servicios Bancarios		
<b>Descripción:</b>	Registra valores a entidades financieras por concepto de créditos y comisiones		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
✚ Valores por concepto de comisión o intereses		✚ Cierre del ejercicio económico	
<b>POLÍTICAS</b>	✚ Archivar comprobantes con entidades financieras ✚ Revisar y conciliar valores		
<b>NORMATIVA</b>	NIIF para las PYMES, Sección 5, Estado de Resultados Integral y Estado de Resultados		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Elaborado por: La autora  
 Fuente: Investigación Propia

### 4.13 Inventarios

Es importante determinar y tener claro los productos, herramientas, repuestos, aditivos que se encuentran en existencia, con el objetivo de tener a disposición de los clientes, y brindar un buen servicio, especialmente en los cambios de aceites, y realizar los pedidos para tener un stock eficiente.

Para el taller automotriz se debe implementar la utilización de la tarjeta Kárdex, debido a que no existe control en esta entidad y se pretende implementar el método promedio ponderado, que se basa en el costo de ventas y el de los inventarios finales determinando un costo promedio.

#### 4.13.1 Kárdex

Tabla 65. Kárdex

		TARJETA KARDEX										
		Producto		Ref.		Ubicación			Proveedor			
		Cantidad Máxima		Cantidad Mínima		Método						
N°	FECHA	DETALLE		ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
		Concepto	Cnt.	Cnt.	V/U	T	Cnt.	V/U	T	Cnt.	V/U	T
1												
2												
3												
4												

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

### 4.13.2 Control herramienta

Tabla 66. Control de herramientas

		<b>Control de Herramienta</b> <b>Taller Automotriz INYECAR</b>	
Fecha			
Nombre			
N°	Detalle	Firma	Observación
1			
2			
3			
4			
5			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Autorizado por:</b>	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

## 4.14 Estados Financieros

Los estados financieros permiten revelar la situación económica del taller automotriz, y contribuyen a la mejora de la situación y a la toma de decisiones los cuales deben estar en base a la normativa vigente NIIF.

### 4.14.1 Estado de Situación Financiera

Figura 24. Estado de Situación Financiera



TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX  
EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS

1	ACTIVO		XXX	2	PASIVO		XXX
1.1	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		XXX	2.1	<b>PASIVO CORRIENTE</b>		XXX
	<b>Activos Disponibles</b>		XXX	2.1.1	<b>Obligaciones con trabajadores</b>		
				2.1.1.1	Sueldos y Beneficios por pagar	XXX	
1.1.1.1	Caja	XXX		2.1.1.2	Sueldos por pagar	XXX	
1.1.1.2	Bancos	XXX		2.1.1.3	Décimo cuarto sueldo	XXX	
1.1.1.2.1	Banco Pichincha Cta. Cte.	XXX		2.1.1.4	Décimo tercer sueldo	XXX	
1.1.1.2.2	Banco del Pacífico Cta. Cte.	XXX		2.1.1.5	Fondos de reserva	XXX	
	<b>Activos exigibles</b>			2.2.1.6	Préstamo IESS empleados	XXX	
1.1.2.1.1	Cuentas por cobrar clientes	XXX		2.2.1.7	Aporte patronal	XXX	
1.1.2.1.2	Provisión Cuentas Incobrables	(XXX)		2.2.1.8	Aporte personal	XXX	
	<b>Activos realizables</b>			2.2.1.9	Vacaciones	XXX	
1.1.3	Inventario de mercadería	XXX	XXX	2.2.1.10	IESS por pagar	XXX	
1.1.3.1	Inventarios repuestos	XXX		2.2.2	<b>Obligaciones Financieras</b>		XXX

1.1.3.2	Inventarios aceites	XXX		2.2.2.1	Prestamos CP	XXX	
1.1.3.3	Inventarios accesorios	XXX	XXX	2.2.3.	<b>Cuentas por pagar</b>		XXX
1.1.3.4	Inventario suministros de oficina	XXX		2.2.3.1	Proveedores	XXX	
				2.2.3.2	Otras cuentas por pagar	XXX	
1.2	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
1.2.1	Propiedad planta y equipo	XXX		2.2	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		XXX
1.2.2	Depreciación acumulada	(XXX)		2.2.1	Préstamo por pagar LP	XXX	
	<b>TOTAL ACTIVO</b>			3	<b>PATRIMONIO</b>		XXX
				3.1	Capital	XXX	
				3.1.1	Utilidad del ejercicio	XXX	
					<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		XXX

---

Ing. Mauricio Jiménez  
GERENTE PROPIETARIO

Ing. Santiago López  
CONTADOR

#### 4.14.2 Estado de Resultados

Figura 25. Estado de Resultados



**TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**  
**EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS**

---

4	<b>INGRESOS</b>		
4.1	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		
4.1.1	Ventas	XXX	
4.1.2	Servicios Prestados	XXX	
4.1.3	(-) Devolución en ventas	(XXX)	
4.1.4	(-) Descuento en ventas	(XXX)	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>XXX</b>
5.1	<b>COSTOS</b>		<b>XXX</b>
	Costo de ventas	XXX	
5.2	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	XXX	
5.2.1	Sueldos y Salarios	XXX	
5.2.2	Aporte patronal IESS	XXX	
5.2.3	Servicios Básicos	XXX	
5.2.4	Combustible y lubricantes	XXX	
5.2.5	Consumo suministros de oficina	XXX	
5.2.6	Materiales de Aseo	XXX	
5.2.7	Cuentas Incobrables	XXX	
5.2.8	Depreciación propiedad planta y	XXX	
5.3	equipo	XXX	
5.3.1	<b>GASTOS DE VENTA</b>	XXX	
5.4	Publicidad	XXX	
5.4.1	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	XXX	
5.4.2	Intereses Pagados	XXX	

---

---

5.4.3	Comisiones Bancarias	XXX	
	Servicios Bancarios		XXX
	<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>XXX</b>
	= Utilidad Bruta	XXX	
	(-)15% Participación trabajadores	XXX	
	= Utilidad antes de impuestos		XXX
	(-) Impuesto a la renta		<b>XXX</b>
	<b>UTILIDAD NETA</b>		

---

Ing. Mauricio Jiménez  
GERENTE PROPIETARIO

Ing. Santiago López  
CONTADOR

#### 4.14.3 Estado de cambios en el patrimonio

Figura 26. Estado de cambios en el patrimonio



**TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**  
**EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS**

<b>PATRIMONIO</b>	<b>Capital</b>	<b>Utilidad/ Pérdida acumulada</b>	<b>Utilidad/ Pérdida del ejercicio</b>
<b>Saldo del año anterior</b>	XXX	XXX	XXX
<b>Correcciones de errores</b>			
<b>Cambio de la política</b>			
<b>Saldo reestructurado</b>			
<b>Aumento de Capital</b>	XXX	XXX	XXX
<b>Disminución de Capital</b>	XXX		
<b>Saldo al cierre del ejercicio</b>	XXX	XXX	XXX

Ing. Mauricio Jiménez  
GERENTE PROPIETARIO

Ing. Santiago López  
CONTADOR

#### 4.14.4 Estado de flujo del efectivo

Figura 27. Estado de flujo del efectivo



TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR  
ESTADO DE FLUJO DEL EFECTIVO  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX  
EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS

---

Utilidad Neta		XXX
Depreciación		XXX
Variación del capital de trabajo		XXX
Cuentas por cobrar	XXX	
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	XXX	
Uso de Inventario	XXX	
Cuentas por pagar proveedores	XXX	
Obligaciones con el IESS	XXX	
Flujo neto de operación		XXX
FLUJO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Propiedad planta y equipo	XXX	
Flujo neto de inversión		XXX
FLUJO DE FINANCIAMIENTO		
Obligaciones con instituciones financieras LP	XXX	
Patrimonio Neto	XXX	
Pago de deudas a largo plazo	XXX	

---

Ing. Mauricio Jiménez  
GERENTE PROPIETARIO

Ing. Santiago López  
CONTADOR

#### 4.14.5 Notas a los estados financieros

Las notas a los estados financieros permiten tener mayor claridad y enfatizar en asuntos significativos de los informes económicos del taller automotriz. De acuerdo con la sección 8, de NIIF para Pymes, deben ser presentadas de forma sistemática, detallando de manera comprensible y comparativa.

#### 4.15 Indicadores Financieros

##### 4.15.1 Indicador de Liquidez

*Tabla 67. Razón Corriente*

	TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR INDICADOR DE LIQUIDEZ
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
El resultado debe ser de 1 a 2 para considerar que el taller automotriz posee una liquidez positiva, y así puede cumplir con sus obligaciones adquiridas, es importante monitorear la liquidez del taller y realizar los pagos sin ningún problema.	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

**Tabla 68. Prueba ácida**

	<p>TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR</p> <p>INDICADOR DE LIQUIDEZ</p>
<p><b>Indicador</b></p>	<p><b>Fórmula</b></p>
<p>Prueba Ácida</p>	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$
<p>Muestra la capacidad de la empresa para cubrir las obligaciones a corto plazo, de manera inmediata.</p>	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

**Tabla 69. Capital de trabajo**

	<p>TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR</p> <p>INDICADOR DE LIQUIDEZ</p>
<p><b>Indicador</b></p>	<p><b>Fórmula</b></p>
<p>Capital de trabajo</p>	<p>Activo Corriente – Pasivo Corriente</p>
<p>Este indicador determina los recursos que necesita el taller para realizar las operaciones sin ningún problema, Si el indicador es negativo se debe verificar y analizar constantemente.</p>	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

#### 4.15.2 Indicadores de solvencia

*Tabla 70. Endeudamiento del activo*

	<p>TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR</p> <p>INDICADOR DE LIQUIDEZ</p>
<p><b>Indicador</b></p>	<p><b>Fórmula</b></p>
<p>Endeudamiento del activo</p>	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
<p>Indica el grado de endeudamiento con relación a los activos, el porcentaje debe ser bajo para no depender de otras entidades para su operación.</p>	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

*Tabla 71. Endeudamiento patrimonial*

	<p>TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR</p> <p>INDICADOR DE LIQUIDEZ</p>
<p><b>Indicador</b></p>	<p><b>Fórmula</b></p>
<p>Endeudamiento patrimonial</p>	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$
<p>Indica el grado de endeudamiento con relación al capital, es decir el riesgo de perder el compromiso del patrimonio con los acreedores.</p>	

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación Propia

## 4.16 Análisis financiero

### 4.16.1 Análisis vertical

Analizar cada una de las cuentas es importante, para la toma de decisiones correctas y mejorar el comportamiento de las mismas.

*Figura 28 Análisis vertical Estado de Situación financiera*



**TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX**  
**EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS**

---

1	<b>ACTIVO</b>	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
	<b>Activos Disponibles</b>	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.1.1	Caja	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.1.2	Bancos	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.1.2.1	Banco Pichincha Cta. Cte.	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.1.2.2	Banco del Pacífico Cta. Cte.	<b>XXX</b>	<b>%</b>
	<b>Activos exigibles</b>	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.2.1.1	Cuentas por cobrar clientes	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.2.1.2	Provisión Cuentas Incobrables	<b>XXX</b>	<b>%</b>
	<b>Activos realizables</b>	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.3	Inventario de mercadería	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.3.1	Inventarios repuestos	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.3.2	Inventarios aceites	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.3.3	Inventarios accesorios	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.1.3.4	Inventario suministros de oficina	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.2	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
1.2.1	Propiedad planta y equipo	<b>XXX</b>	<b>%</b>
1.2.2	Depreciación acumulada	<b>XXX</b>	<b>%</b>
	<b>TOTAL ACTIVO</b>		

---

---

2	<b>PASIVO</b>		
2.1	<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
2.1.1	<b>Obligaciones con trabajadores</b>	XXX	%
2.1.1.1	Sueldos y Beneficios por pagar	XXX	%
2.1.1.2	Sueldos por pagar	XXX	%
2.1.1.3	Décimo cuarto sueldo	XXX	%
2.1.1.4	Décimo tercer sueldo	XXX	%
2.1.1.5	Fondos de reserva	XXX	%
2.2.1.6	Préstamo IESS empleados	XXX	%
2.2.1.7	Aporte patronal	XXX	%
2.2.1.8	Aporte personal	XXX	%
2.2.1.9	Vacaciones	XXX	%
2.2.1.10	IESS por pagar	XXX	%
2.2.2	<b>Obligaciones Financieras</b>		
2.2.2.1	Prestamos CP	XXX	%
2.2.3.	<b>Cuentas por pagar</b>		
2.2.3.1	Proveedores	XXX	%
2.2.3.2	Otras cuentas por pagar	XXX	%
2.2	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
2.2.1	Préstamo por pagar LP	XXX	%
3	<b>PATRIMONIO</b>		
3.1	Capital	XXX	%
3.1.1	Utilidad del ejercicio	XXX	%
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		

---

Ing. Mauricio Jiménez  
GERENTE PROPIETARIO

Ing. Santiago López  
CONTADOR

Para realizar el análisis financiero, se determina los porcentajes de cada cuenta dentro del estado financiero. De esta manera se puede determinar si la distribución de los activos es equitativa. Este análisis se lo puede aplicar a cualquiera de los estados financieros.

Para determinar los porcentajes se divide la partida para el total por 100.

Se consideran importantes analizar las cuentas por cobrar, ya que hay que prestar atención a los créditos concedidos en el taller y cuanto nos debe los clientes externos, y de esta manera evaluar el equilibrio que existe entre los ingresos y gastos.

- ✚ La cuenta inventarios es otra cuenta que se debe analizar, para determinar la operación.
- ✚ Los activos fijos son representativos en el taller automotriz debido a que estos son necesarios para sus operaciones.
- ✚ Los pasivos representan las obligaciones, las cuales no deben ser representativas.

A pesar de esto al momento de realizar el análisis, es conveniente interpretar todos los rubros ya que existen cuentas para su funcionamiento, pero hay cuentas que no son significativas, pero influyen en las operaciones, por ello es necesario tener un equilibrio de todas las partidas.

#### 4.16.2 Análisis Horizontal

Figura 29 Análisis horizontal Estado de Situación Financiera



**TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX  
EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS

		AÑO	AÑO	Variación	Variación
		Y	Y	absoluta	relativa
1	<b>ACTIVO</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
	<b>Activos Disponibles</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.1.1	Caja	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.1.2	Bancos	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.1.2.1	Banco Pichincha Cta. Cte.	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.1.2.2	Banco del Pacífico Cta. Cte.	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
	<b>Activos exigibles</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.2.1.1	Cuentas por cobrar clientes	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.2.1.2	Provisión Cuentas Incobrables	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
	<b>Activos realizables</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.3	Inventario de mercadería	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.3.1	Inventarios repuestos	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.3.2	Inventarios aceites	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.3.3	Inventarios accesorios	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.1.3.4	Inventario oficina	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.2	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.2.1	Propiedad planta y equipo	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
1.2.2	Depreciación acumulada	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
		XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2	<b>PASIVO</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.1	<b>PASIVO CORRIENTE</b>				

2.1.1	<b>Obligaciones con</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.1.1.1	<b>trabajadores</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.1.1.2	Sueldos y Beneficios por	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.1.1.3	pagar	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.1.1.4	Sueldos por pagar	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.1.1.5	Décimo cuarto sueldo	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.2.1.6	Décimo tercer sueldo	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.2.1.7	Fondos de reserva	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.2.1.8	Préstamo IESS empleados	XXX	XXX	X-Y	X-Y) / X
2.2.1.9	Aporte patronal	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.2.1.10	Aporte personal	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.2.2	Vacaciones				
2.2.2.1	IESS por pagar	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.2.3.	<b>Obligaciones Financieras</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.2.3.1	Prestamos CP	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.2.3.2	<b>Cuentas por pagar</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
	Proveedores	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
	Otras cuentas por pagar	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
2.2					
2.2.1	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
	Préstamo por pagar LP	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
3					
3.1	<b>PATRIMONIO</b>				
3.1.1	Capital	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
	Utilidad del ejercicio	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	XXX	XXX	X-Y	(X-Y) / X

Ing. Mauricio Jiménez  
GERENTE PROPIETARIO

Ing. Santiago López  
CONTADOR

El análisis horizontal de un estado financiero de un periodo a otro, este análisis nos permite determinar si hubo crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado. Para este análisis se debe determinar la variación absoluta y la relativa.

La variación absoluta es la diferencia del periodo 2 menos el periodo 1.

La variación relativa se divide el periodo 2 por el periodo 1, menos el periodo 1, y este resultado se lo multiplica por 100.

Para realizar la interpretación de los resultados se procede a determinar las causas de las posibles variaciones y como esto afecta al taller. Si el resultado es negativo esto no significa que es desfavorable, se debe analizar las cuentas desde todas las perspectivas.

## **CAPÍTULO 5**

### **5 Validación**

#### **5.1 Introducción**

Las actividades realizadas en el taller automotriz por años se han llevado de manera empírica y con la implementación del manual administrativo y financiero se pudo mejorar varios aspectos, además de proporcionar mayor efectividad en el momento de realizar las actividades diarias del taller, pero es necesario poner en práctica esta guía para obtener los resultados esperados y entregar un servicio eficiente.

#### **5.2 Descripción del estudio**

##### **5.2.1 Objetivo**

Validar el Manual Administrativo y Financiero para el taller automotriz INYECAR.

##### **5.2.2 Equipo de trabajo**

-  Autor
-  Director de tesis
-  Oponentes
-  Propietario del negocio

### 5.3 Metodología de Verificación

Tabla 72. Matiz de Validación Administrativa

<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b> <b>MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL TALLER</b> <b>AUTOMOTRIZ INYECAR</b>					
N°	Variable	Indicador	Aplicable	Poco aplicable	Nada aplicable
1	<b>Estructura administrativa</b>	Misión			
2		Visión			
3		Objetivos			
4		Valores			
5		Estrategias			
6		Políticas			
1	<b>Estructura Financiera</b>	Proceso			
2		Administrativo			
3		Mapa de procesos			
4		Diagrama de flujo			
5		Organigrama			
6		Manual de			
7		funciones			
8		Plan de cuentas			
9		Inventarios			
		Estados financieros			
		Análisis financiero			
Firma:			Sello:		

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación

## 5.4 Método de calificación

*Tabla 73 Métodos de calificación*

INDICADOR	VARIABLE
<b>Aplicable</b>	3
<b>Poco Aplicable</b>	2
<b>Nada Aplicable</b>	1

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación

## 5.5 Rango de calificación

*Tabla 74. Rango de calificación*

INDICADOR	PUNTUACIÓN %
<b>Aplicable</b>	68 a 100
<b>Poco Aplicable</b>	34 a 67
<b>Nada Aplicable</b>	0 a 33

Elaborado por: La autora  
Fuente: Investigación

## 5.6 Resultados

### 5.6.1 Calificación Oponente 1

 <b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b> <b>MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL</b> <b>TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR</b>					
OPONENTE 1:		Ing. María de los Ángeles Torres			
Nº	Variable	Indicador	Aplicable	Poco aplicable	Nada aplicable
1	<b>Estructura administrativa</b>	Misión	x		
2		Visión	x		
3		Objetivos	x		
4		Valores	x		
5		Estrategias		x	
6		Políticas		x	
1	<b>Estructura Financiera</b>	Proceso		x	
2		Administrativo			
3		Mapa de procesos		x	
4		Diagrama de flujo		x	
5		Organigrama		x	
6		Manual de funciones		x	
7		Plan de cuentas		x	
8		Inventarios		x	
9		Estados financieros		x	
		Análisis financiero		x	
Firma: 			Sello:		

### 5.6.2 Calificación Oponente 2

 <b>MATRIZ DE VALIDACIÓN</b> <b>MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL</b> <b>TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR</b>					
OPONENTE 2:			Ing. Alejandra Bedoya		
Nº	Variable	Indicador	Aplicable	Poco aplicable	Nada aplicable
1	<b>Estructura administrativa</b>	Misión	X		
2		Visión	X		
3		Objetivos	X		
4		Valores	X		
5		Estrategias	X		
6		Políticas	X		
1	<b>Estructura Financiera</b>	Proceso Administrativo	X		
2		Mapa de procesos	X		
3		Diagrama de flujo	X		
4		Organigrama	X		
5		Manual de funciones	X		
6		Plan de cuentas	X		
7		Inventarios	X		
8		Estados financieros	X		
9		Análisis financiero	X		
Firma:			Sello:		
					

### 5.6.3 Propietario del taller

 <b>MATRIZ DE VALIDACION</b> <b>MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA EL</b> <b>TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR</b>					
PROPIETARIO :			Ing. Mauricio Jimenez		
Nº	Variable	Indicador	Aplicable	Poco aplicable	Nada aplicable
1	<b>Estructura administrativa</b>	Misión	X		
2		Visión	X		
3		Objetivos	X		
4		Valores	X		
5		Estrategias	X		
6		Políticas	X		
1	<b>Estructura Financiera</b>	Proceso	X		
2		Administrativo			
3		Mapa de procesos	X		
4		Diagrama de flujo	X		
5		Organigrama	X		
6		Manual de funciones	X		
7		Plan de cuentas	X		
8		Inventarios	X		
9		Estados financieros	X		
		Análisis financiero	X		
Firma:			Sello:		

**Tabla 75** Calificación Oponente 1

<b>Nombre</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valor</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Total</b>
Inge. María de los	Aplicable	3	4	12
Ángeles Torres	Poco Aplicable	2	11	22
	Nada Aplicable	1		

**Tabla 76** Calificación Oponente 2

<b>Nombre</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valor</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Total</b>
Inge. María de los	Aplicable	3	15	45
Ángeles Torres	Poco Aplicable	2		
	Nada Aplicable	1		

**Tabla 77** Calificación Propietario del taller

<b>Nombre</b>	<b>Calificación</b>	<b>Valor</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Total</b>
Inge. María de los	Aplicable	3	15	45
Ángeles Torres	Poco Aplicable	2		
	Nada Aplicable	1		

Los resultados se aplican en la siguiente formula:  $V = \frac{CO}{CT} \times 100$

Calificación total CT: TI\*F\*CA=135

Total indicadores TI:15

Frecuencia F:3

Calificación más Alta CA:3

**Tabla 78** Calificación General de la validación

<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia * Resultado</i>	<i>Porcentaje sobre 135 %</i>
3	102	75,55%
2	22	16,29
1		
<i>TOTAL</i>	124	91,84

Los resultados obtenidos en la validación del presente trabajo son del 91,84% que se encuentra dentro del rango de aceptación, esto significa que la propuesta es APLICABLE, y el manual administrativo y financiero para el taller Automotriz INYECAR es una herramienta de apoyo que servirá para mejorar las actividades del mismo.

## **Conclusiones**

Se logró fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con la investigación, los cuales contribuyeron al desarrollo del manual administrativo y financiero del taller automotriz INYECAR, teniendo como resultado una fuente útil para la elaboración de la propuesta.

Los métodos utilizados permitieron la aplicación de instrumentos de investigación, tales como la entrevista, la encuesta y la observación para obtener información adecuada y confiable que permita la identificación de las variables.

Mediante el diagnóstico se pudo determinar el estado del taller automotriz, con estos datos se realiza el análisis de la Matriz FODA que permitió definir las necesidades, deficiencias y problemas principales tanto en el área administrativa y financiera proporcionando la información suficiente para la elaboración de la propuesta.

Como resultado tenemos un Manual administrativo y financiero donde se establecen objetivos, políticas, normas y procedimientos, que se adaptan a las necesidades del taller, y se convierten en una guía práctica para una eficiente gestión. Además, es totalmente aplicable conforme a los criterios de los implicados.

## **Recomendaciones**

Se recomienda la aplicación y socialización del manual administrativo y financiero con todos los involucrados, con el objetivo de tener mejores resultados, y una mayor comunicación dentro del taller automotriz.

Realizar periódicamente un análisis de las necesidades del taller, para poder dar solución y mejorar el rendimiento del taller, con el propósito de brindar un mejor servicio a los clientes.

Actualizar la información y adaptarse a las normas vigentes, para evitar inconvenientes futuros dentro y fuera del taller automotriz.

Dar cumplimiento a las obligaciones del taller y presentar toda la información contable para la toma de decisiones adecuadas, que contribuyan al crecimiento del taller automotriz INYECAR.

## Bibliografía

(s.f.).

034, R. T. (6 de Diciembre de 2016). *aeade.net*. Obtenido de normalización.gob.ec:  
<http://www.aeade.net/wp-content/uploads/2016/12/RTE-034-4R.pdf>

Angulo, U. G. (2022). *Cartilla laboral teoría práctica, medidas laborales, seguridad social y nómina electrónica*. Bogotá: Edu.

Araque, M. R. (2015). *Códigos éticos y gestión de valores empresariales. Un estudio sectorial comparado con España*. Revista de ciencias sociales 296.

Baena Paz, G. M. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.

Baena Paz, G. M. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra Edición ed.). Editorial Patria.

Barja, G. P. (2019). *Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A. del distrito de Huancayo*. Huancayo: Repositorio Institucional Continental.

Bonin, C. (2017). *Principios de la Administración Pública*. México: Fondo de cultura económica.

Bravo, J. (2021). *Gestión de procesos con responsabilidad social*. Santiago de Chile: Evolución.

Bravo, J. (2021). *Gestión por procesos con responsabilidad social*. Santiago de Chile: Evolución.

- Catagora, F. (2013). *Contabilidad I base para las decisiones gerenciales*. Caracas Venezuela: Red Contable Publicaciones.
- Cedeño, C. (2021). Análisis financiero, una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. *Dialnet*, 87-106.
- Código de Trabajo. (16 de Diciembre de 2005). *Box.com*. Obtenido de Box.com: <https://app.box.com/s/8a6ni7e5xqfkqln9uhx8z21n02b68tsq>
- Congreso Nacional. (20 de mayo de 2014). Ley de Compañías. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro oficial. Obtenido de [supercias.gob.ec](https://www.supercias.gob.ec): [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf)
- Congreso Nacional. (22 de Mayo de 2015). Código Civil. *Código Civil Codificación 2005-010*. Quito, Pichincha, Quito: Registro oficial. Obtenido de [ecuadorlegalonline.com](http://ecuadorlegalonline.com): [www.ecuadoronline.com/laboral/código-de-trabajo/](http://www.ecuadoronline.com/laboral/código-de-trabajo/)
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Defensa.gob.ec*. Obtenido de Defensa.gob.ec: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- ENRIQUEZ, E. (1996). En E. ENRIQUEZ, *INVESTIGACION* (pág. 120). SAN GABRIEL: GORDIS.
- ESTUPIÑAN, D. L. (2021). CARACTERISTICAS E IMPORTANCIA. *SEMILLAS DEL SABER*, 120.
- Estupiñan, R. (2021). *Control Interno y Fraudes, Análisis de informe caso I,II y III con base en los ciclos transaccionales*. ECOE ediciones.
- Fayol, H. (2002). *Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El Ateneo.

- Fidel, Z. P. (2021). *Gestión administrativa y presupuesto por resultados de los colaboradores de la municipalidad distrital de Huancaray*. Lima.
- Fierro, A. (2021). *Contabilidad general, enfoque NIIF para Pymes*. Bogotá: ISBN.
- Fincowsky, E. (2016). *Organización de empresas tercera edición*. México: Mc Graw Hill.
- Fresno Chávez, C. (2019). *Metodología de la Investigación: así de fácil*. Córdoba: eLibro.
- García, C. (2016). *Manual del sistema financiero español*. Ariel Economía.
- Gonzáles Casares, M. (2014). *Mantenimiento mecánico preventivo del vehículo: ciclo formativo: emergencias sanitarias*. Madrid: Ministerio de Educación y Formación Profesional de España.
- Gonzalo C, J. C. (2018). The micro, small and medium enterprises. Classification for its study in the Accounting and Auditing Engineering career of Technical University of Machala. *Scielo*.
- Guía de Tributación en Ecuador . (Agosto de 2020). *TFC Consultores Corporativos*.  
Obtenido de  
[https://www.tfc.com.ec/uploads/noticia/adjunto/685/GUIA\\_DE\\_TRIBUTACION\\_DE\\_LAS\\_MIPYMES\\_EN\\_ECUADOR\\_compressed.pdf](https://www.tfc.com.ec/uploads/noticia/adjunto/685/GUIA_DE_TRIBUTACION_DE_LAS_MIPYMES_EN_ECUADOR_compressed.pdf)
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración, teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Mishawaka IN, Estados Unidos: MC Graw Hill.
- Internacional, N. (2015). *ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad- Requisitos* .  
Publicado en Suiza: Copyright.

- ISO, 2. (27 de Mayo de 2015). *Sistema de Gestión de Seguridad de la Información*.  
Obtenido de Seguridad de la Información : <https://www.pmg-ssi.com/2015/05/iso-27001-seleccion-del-personal/>
- Koontz, H. H. (2012). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ley de comercio*. (09 de Junio de 1997). Obtenido de Ley de comercio:  
[http://www.sice.oas.org/investment/natleg/ecu/ec1297\\_s.asp](http://www.sice.oas.org/investment/natleg/ecu/ec1297_s.asp)
- Ley de Régimen Tributario Interno. (17 de Noviembre de 2004). *Box.com*. Obtenido de Box.com: <https://app.box.com/s/r8fvzgrowtm9s86z83oulopskersnh06>
- Ley de Seguridad Social. (30 de Noviembre de 2001). *Box.com*. Obtenido de Box.com: <https://app.box.com/s/gsvb8j7q3xdyorvstg6du00pgm9253>
- Magueyal, L. (2018). *Estados de flujo de efectivo, un misterio resuelto*. Monterrey-México: Digital del tecnológico monterrey.
- Manuel, T. (1996). *Serautos servicios automotrices*.
- Martínez Ruiz, H. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning Editores.
- Martínez, Á. F. (2016). *Contabilidad de pasivos con estándares internacionales para pymes*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Martínez, M. G. (2017). *Fundamentos de la administración. Vida Científica* . México: Trillas.
- Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Gedisa Editorial.

- Mendoza C, O. O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Colombia: Universidad del Norte.
- Ministerio de Finanzas del Ecuador. (20 de Octubre de 2010). *Finanzas.gob.ec*.  
Obtenido de Finanzas.gob.ec: [https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO\\_PLANIFICACION\\_FINAZAS.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf)
- Monroy Mejía , M., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo.
- Monroy, M. d., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo.
- Montaño, J. (2014). *Introducción a la contabilidad financiera*. Madrid- España: Pirámide.
- Much, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Education.
- NIC 1. (2018).
- NIC. (12 de Noviembre de 2019). *IFS GROUP*. Obtenido de IFS GROUP: <https://www.ifs-group.ec/post/normativa-vigente-nic>
- NIIF. (20 de Agosto de 2019). *IFS GROUP*. Obtenido de IFS GROUP: <https://www.ifs-group.ec/post/normativa-vigente-niif#:~:text=Las%20NIIF%20son%20emitidas%20por,de%20Compa%C3%B1as%20C3%ADas%2C%20Valores%20y%20Seguros.>
- NIIF para las PYMES. (Abril de 2015). *El primer portal en español de las Normas Internacionales de Información Financiera*. Obtenido de El primer portal en

español de las Normas Internacionales de Información Financiera:

<https://www.nicniif.org/home/acerca-de-niif-para-pymes/acerca-de-las-niif-para-pymes.html>

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe*. Bogotá: Ediciones de la U.

Normalización.gob.ec. (2018). *Gestión de riesgo- principios y directrices ISO 3100*.

México, México: Directrices. Obtenido de Normalización:

<https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/31000-EXT.pdf>

Normas ISO en Ecuador. (13 de Julio de 2018). *koneggi.com.ec*. Obtenido de

*koneggi.com.ec*: <https://koneggi.com.ec/blogiso/blog-calidad/ecuador-emplea-normas-iso-para-certificar-gestiones-de-calidad>

*oas.org*. (10 de Octubre de 2011). Obtenido de *oas.org*:

[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org7.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org7.pdf)

Ochoa, B. (2012). *Tesis: diseño de un sistema de gestión por procesos para una empresa de servicios médicos*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del litoral.

Ostroff, F. (2000). *La organización horizontal*. Harvard Deusto Business Review.

Parra, C. (2014). *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial*. Medellín-Colombia.

Pérez, J. (2019). *Compendio laboral profesional correlacionado artículo por artículo*. Tax Editores.

Perez, L. P. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Ituzaingó: Editorial Maipue.

- Pérez, M. J. (2016). *La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental*.  
Revista Universidad Social.
- Pogo, O. B. (2022). Herramientas de gestión para la medición de los procesos  
administrativos. *Dialnet*, 121-131.
- Prado, G. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. San Millán-  
España: Tutor Formación.
- Prieto, M. y. (2013). *Empresa e iniciativa emprendedora*. MACMILLAN.
- R, E. G. (2012). *Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF* . Bogotá: ECOE Ediciones.
- Rangel, T. V. (2016). *Contabilidad General*. Digital UNID.
- Revista Universidad y Sociedad Pérez. (13 de abril de 2020). *Redhat*. Obtenido de  
Redhat.com: [www.redhat.com/es/topics/management/what-is.risk-management](http://www.redhat.com/es/topics/management/what-is.risk-management)
- Robles, J. (2017). *Las normas contables*. Buenos Aires: Zeta.
- Roth, A. (31 de Enero de 2020). *Enfoques para el Análisis de Políticas Públicas*.  
Colombia: Mákina. Obtenido de emprendepyme:  
[www.emprendepyme.net/políticas-empresariales](http://www.emprendepyme.net/políticas-empresariales)
- Sánchez, C. P. (2011). *Contabilidad General*. Bogotá, Colombia: Quad/Graphics.
- Silva, O. D. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores S.A.
- Verdugo, M. J., & Margarita, O. M. (2012). *Manuales administrativos, Planificación  
estratégica*. Buenos Aires- Argentina: RTNZ.
- Vivanco, M. (2017). *Los Manuales de Procedimientos como Herramientas de Control  
Interno de una Organización*. Quito.
- Zapata, P. (2021). *Contabilidad General Novena edición*. Bogotá: Alpha.

---

## *Anexos*

---

## ANEXOS

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



**Objetivo.** Recolectar información sobre la situación de taller para la elaboración del manual administrativo y financiero.

#### ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS TALLER AUTOMOTRIZ INYECAR

**11. ¿Se encuentra afiliado al seguro social?**

Si (  )

No (  )

**12. ¿Conoce usted la existencia de misión, visión y valores en el taller automotriz?**

Si (  )

No (  )

**13. ¿Conoce con claridad las políticas internas del taller automotriz?**

Si (  )

No (  )

**14. ¿Tiene conocimiento si la empresa cuenta con organigrama establecido?**

Si (  )

No (  )

**15. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral en el taller automotriz?**

Excelente (  )

Bueno (  )

Regular ( )

Malo ( )

**16. ¿El gerente toma en cuenta sus opiniones y sugerencias respecto al taller automotriz?**

Si ( )

No ( )

**17. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones por parte del taller automotriz?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**18. ¿Considera que el espacio de trabajo es seguro y cuenta con las medidas de protección?**

Si ( )

No ( )

**19. ¿Cree usted que el taller automotriz contribuye a la disminución de la contaminación del medio ambiente?**

Si ( )

No ( )

**20. ¿Cree usted que la elaboración del manual administrativo y financiero contribuye al mejoramiento del taller?**

Si ( )

No ( )

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



**Objetivo.** Recolectar información sobre la situación administrativa del taller automotriz para la elaboración del manual administrativo y financiero.

**Entrevista Gerente propietario Taller Automotriz Inyecar**

### DATOS GENERALES

**Lugar y fecha:**

**Nombre:**

**RUC:**

**Entrevistado por:**

### PREGUNTAS

11. **¿El Taller cuenta con un lugar propio o arrendado y en su consideración cual es la mejor opción?**
  
12. **En lo que se refiere a filosofía empresarial con que aspectos si cuenta el taller automotriz (Misión, Visión, Objetivos, Valores, Estrategias, Políticas) ¿Si el taller no cuenta con estos aspectos cree importante implementarlos?**
  
13. **¿Se encuentran definidas las funciones, responsabilidades y niveles jerárquicos en el taller automotriz, si su respuesta es no explique por qué?**

- 14. ¿Existen programas de capacitación para los empleados por parte del taller automotriz, cada que tiempo se las realiza y por qué cree que son importantes?**
- 15. ¿Se realizan capacitaciones al personal de ventas y cuál es su finalidad?**
- 16. ¿Qué opina usted sobre el control interno en el taller automotriz?**
- 17. ¿Cómo contribuye a la disminución del impacto ambiental que ocasiona el taller automotriz?**
- 18. ¿Cree que es importante que el taller automotriz cuente con un plan de contingencia?**
- 19. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en el taller automotriz y piensa que esto es importante?**
- 20. ¿Considera importante la implementación de un manual administrativo y financiero en el taller automotriz?**

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



**Objetivo.** Recolectar información sobre la situación contable del taller automotriz para la elaboración del manual administrativo y financiero.

### **Entrevista Contador del Taller Automotriz Inyecar**

#### **DATOS GENERALES**

**Lugar y fecha:**

**Nombre:**

**Entrevistado por:**

#### **PREGUNTAS**

- 11. ¿Lleva un registro de ingresos y gastos, y se realizan las declaraciones de impuestos correspondientes?**
  
- 12. ¿Existe un plan de cuentas específicamente para uso del taller automotriz?**
  
- 13. ¿Están establecidas políticas contables, que permitan la mejora continua del taller automotriz?**
  
- 14. ¿Existe el control adecuado de los inventarios?**

- 15. ¿Si existen faltantes en los inventarios, cual es procedimiento a seguir?**
- 16. ¿Qué estados financieros son elaborados al finalizar el periodo?**
- 17. ¿Piensa que es importante realizar un análisis de los estados financieros?**
- 18. ¿Porque cree importante que el gerente debe estar informado de la situación financiera del taller?**
- 19. ¿Aplica indicadores financieros? Fundamente su respuesta.**
- 20. ¿Considera importante implementar el manual administrativo financiero?**

# FOTOGRAFÍAS

