



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA
MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS DEL CANTÓN IBARRA,
PROVINCIA DE IMBABURA”

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

AUTORAS: CIFUENTES PAUCAR YESENIA JAZMÍN

CUZCO DÍAZ DIANA MARITZA

DIRECTOR: PAÚL ALEXANDER TORO ECHEVERRIA MSc.

IBARRA, 2019

RESUMEN EJECUTIVO

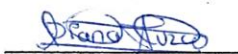
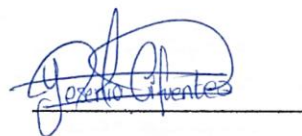
El presente trabajo de grado tiene como finalidad realizar un manual de procedimientos administrativos y contables para el fortalecimiento organizacional de la mecánica automotriz “Luis Pérez e Hijos”, ubicada en la ciudad de Ibarra, dedicada a la instalación, desinstalación, mantenimiento de equipos de seguridad y reparación de vehículos. Del análisis interno elaborado a la mecánica se determinó que las actividades diarias se ejecutan sin ningún sustento, por lo cual se logró identificar que no cuenta con un manual administrativo y contable en el que se detalla de manera específica los procesos administrativos y contables, lo que ocasiona debilidades dentro de la misma, además no tiene establecido por escrito las funciones que ayude a la continuidad de las operaciones en relación con las normas y procedimientos. La elaboración e implementación de dicho manual servirá como instrumento guía y de apoyo para precisar los procedimientos que deben llevarse a cabo en el área administrativa y contable, con el objetivo obtener una mejora en la eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

The purpose of this undergraduate work is to produce a manual of administrative and accounting procedures for the organizational strengthening of automotive mechanics "Luis Pérez e Hijos" located in the city of Ibarra, dedicated to the installation, removal, maintenance of safety equipment and vehicle repair. From the internal analysis made to the mechanics it was determined that the daily activities are executed without any support, for which it was possible to identify that it does not have an administrative and accounting manual in which the administrative and accounting processes are specifically detailed, which it causes weaknesses within it, besides it has not established in writing the functions that help the continuity of operations in relation to the rules and procedures. The preparation and implementation of said manual will serve as a guide and support instrument to specify the procedures that must be carried out in the administrative and accounting area, in order to obtain an improvement in efficiency and effectiveness.

AUTORÍA

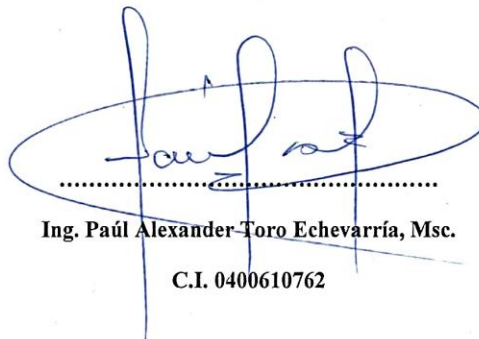
Nosotras, Yesenia Jazmín Cifuentes Paucar portadora de la cédula de ciudadanía 100365063-5 y Diana Maritza Cuzco Díaz portadora de la cédula de ciudadanía 172454431-5, declaramos bajo juramento el presente trabajo es de nuestra autoría las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.

**Diana Maritza Cuzco****C.I. 1724544315****Yesenia Jazmín Cifuentes****C.I. 1003650635**

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por las egresadas Yesenia Jazmín Cifuentes Paucar y Diana Maritza Cuzco Díaz, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS”** en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura. 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 22 días del mes de Mayo del 2019.



.....

Ing. Paúl Alexander Toro Echevarría, Msc.

C.I. 0400610762



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

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:	1003650635 1724544315		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Cifuentes Paucar Yesenia Jazmín Cuzco Díaz Diana Maritza		
DIRECCIÓN:	Pugacho Bajo Tabacundo		
EMAIL:	cifuentesyesenia00@gmail.com lovedianisdz@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062631511 022112082	TELÉFONO MÓVIL:	0988520980 0998509333
DATOS DE LA OBRA			

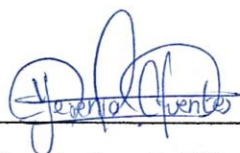
AUTOR (ES):	Yesenia Jazmín Cifuentes Paucar Diana Maritza Cuzco Díaz
FECHA: AAAAMMDD	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERAS EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Paúl Toro MSc.

2. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan 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 son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 22 días del mes de Mayo del 2019.

LAS AUTORAS:



Yesenia Jazmín Cifuentes

C.I. 1003650635



Diana Maritza Cuzco

C.I. 1724544315

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado en primer lugar a DIOS por ser el guía en cada uno de mis pasos y darme la fortaleza necesaria para luchar día a día y superar los obstáculos que se me han presentado.

A mi madre, por siempre estar a mi lado brindándome su apoyo, comprensión, por creer en mí, y sobre todo por brindarme los recursos necesarios con los que pude desenvolverme en el transcurso de mi carrera.

A mi hija por ser el motor e inspiración para superarme cada día.

A mi esposo por ser un ángel que cuida de mí desde el cielo.

A mis hermanas quienes de una u otra manera han estado presentes acompañándome en este proceso.

Y a toda mi familia que ha estado brindándome ánimo en mi etapa de formación.

YESENIA JAZMÍN CIFUENTES PAUCAR

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado está dedicado a DIOS, por darme fortaleza para luchar día a día y superar los obstáculos que se me han presentado.

A mis padres que son el pilar fundamental en mi vida y gracias a su apoyo incondicional he logrado cumplir mis metas y mis sueños.

A mi hermana que siempre ha estado para mí, me ha guiado, me ha enseñado a salir adelante siempre, y sobre todo es un ejemplo para mí.

DIANA MARITZA CUZCO DÍAZ

AGRADECIMIENTO

Agradecemos:

A Dios por bendecirnos, guiarnos y brindarnos fortaleza y sabiduría para culminar con la carrera.

A la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por habernos dado la oportunidad de ser parte de ella, a nuestros maestros por habernos impartido sus conocimientos y experiencias las cuales contribuirán a nuestra vida profesional.

Al Ing. Paúl Toro quien fue nuestro Director de trabajo de grado, por su colaboración, orientación y la paciencia puesta para realizar este proyecto.

Al Sr. Luis Pérez por abrirnos las puertas de su mecánica y la confianza puesta a nosotras para desarrollar el presente trabajo de grado.

YESENIA JAZMÍN CIFUENTES PAUCAR

DIANA MARITZA CUZCO DÍAZ

PRESENTACIÓN

En el **CAPÍTULO I** se realizó el diagnóstico situacional actual de la mecánica automotriz “Luis Pérez e Hijos” que permitió identificar y describir el entorno en que se desenvuelve, por lo cual se efectuó un análisis interno y externo con el propósito de conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. La información solicitada se obtuvo mediante fuentes primarias como es la entrevista, Check-list, instrumentos que fueron aplicados al personal administrativo y contable de la mecánica, y de fuentes secundaria como es la investigación bibliográfica.

En el **CAPÍTULO II** se hace referencia a la fundamentación teórica del presente trabajo, y está constituido por conceptos básicos administrativos y contables basados en libros, páginas web, leyes y reglamentos; que sirvieron como sustento para la estructura correcta del Manual Administrativo y Contable para la Mecánica Automotriz “Luis Pérez e Hijos”.

En el **CAPÍTULO III** se elaboró la propuesta del Manual Administrativo y Contable; como Manual Administrativo contiene: la Filosofía Empresarial, Estructura Organizacional, manual de funciones, manual de procedimientos, flujogramas; en lo referente a lo contable se elaboró: Proceso Contable, Plan de Cuentas, descripción de uso y manejo de cuentas y los estados financieros.

En el **CAPÍTULO IV** se realizó la validación donde se midió los resultados que se obtuvieron con la aplicación de dicho manual. Finalmente se elaboró las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

JUSTIFICACIÓN

El principal problema que tiene la Mecánica Automotriz Luis Pérez e Hijos es que aún no cuenta con procesos administrativos y contables por lo cual las actividades se realizan en forma empírica, esto conlleva al riesgo de no poder cumplir con los objetivos deseados. La mecánica no cuenta con un organigrama funcional o estructural, no dispone de manual de procedimientos, por ende, la ejecución de actividades se realiza de manera aleatoria.

La falta de información contable causa que los recursos sean administrados de manera poco confiable y de igual manera se toma las decisiones al azar.

Por estos motivos, se elabora un estudio de la situación actual de la mecánica para identificar las falencias que presenta y finalmente proponer los cambios, mejoras con implementación del Manual de procedimientos administrativos y contables que utilicen sus recursos de manera eficiente y eficaz para una mejora en la gestión administrativa de la empresa.

INDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	1
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	1
1.2. Objetivos del Diagnóstico	2
1.2.1. Objetivo General	2
1.2.2. Objetivos Específicos	2
1.3. Variables del diagnóstico.....	2
1.4. Indicadores.....	3
1.5. Matriz Diagnóstica	5
1.6. Mecánica Operativa.....	7
1.7. Instrumentos de recolección de datos.....	8
1.7.1. Información Primaria	8
1.7.2. Información Secundaria	9
1.8. Presentación e interpretación de resultados.....	9
1.8.1. Entrevista al propietario de la mecánica automotriz Luis Pérez e Hijos.....	9
1.8.2. Aplicación del Check-List a la secretaria de la mecánica automotriz Pérez e Hijos	20
1.9. Construcción Matriz FODA	23
1.10. Cruces estratégicos FO, FA, DO, DA.....	24
1.11. Determinación del Problema Diagnóstico.	25
CAPÍTULO II.....	27
2. MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. La Empresa	27
2.1.1. Clasificación de las empresas.....	28
2.2. Mecánica Automotriz	28
2.3. Manual	29
2.4. La administración	29

2.5.	Manual Administrativo.....	30
2.6.	Proceso Administrativo	30
2.6.1.	Planeación	31
2.7.	Misión.....	31
2.8.	Visión.....	32
2.9.	Objetivos.....	32
2.10.	Políticas.....	32
2.11.	Principios y Valores	33
2.12.	Organización.....	33
2.13.	Estructura Organizacional.....	34
2.13.1.	Organigrama.....	34
2.14.	Clasificación de los Organigramas	35
2.15.	Diagrama de flujo	35
2.16.	Procedimientos.....	36
2.17.	Manual de Procedimientos.....	36
2.18.	Dirección.....	37
2.18.1.	Liderazgo.....	37
2.18.2.	Motivación	38
2.18.3.	Comunicación.....	38
2.19.	Control	38
2.20.	Contabilidad.....	39
2.20.1.	Objetivo de la Contabilidad.....	39
2.21.	Plan de Cuentas.....	40
2.21.1.	Activo	40
2.21.2.	Pasivo	40
2.21.3.	Patrimonio Neto	41
2.21.4.	Ingreso.....	41
2.21.5.	Gastos	42
2.22.	Proceso Contable	42
2.22.1.	Libro Diario.....	42
2.22.2.	Libro Mayor	43

2.23.	Sistema contable	43
2.24.	Control Interno Contable	43
2.25.	Estados financieros	44
2.25.1.	Balance de Situación	44
2.25.2.	Estado de Ingresos y Gastos.....	45
2.25.3.	Estado de Flujo de Efectivo	45
2.25.4.	Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.....	45
CAPÍTULO III.....		47
3. PROPUESTA DEL MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA MECÁNICA AUTOMOTRIZ PÉREZ E HIJOS.....		47
3.1.	Introducción.....	47
3.2.	Objetivos de la propuesta	47
3.2.1.	Objetivo General	47
3.2.2.	Objetivos específicos.....	47
3.3.	Misión.....	50
3.4.	Visión.....	50
3.5.	Objetivos.....	50
3.6.	Valores.....	50
3.7.	Políticas:	51
3.8.	Reglamento Interno de Trabajo	52
3.9.	Organigrama estructural	64
3.9.1.	Niveles jerárquicos	64
3.10.	Manual de funciones	65
3.11.	Mapa de Procesos	71
3.12.	Flujogramas.....	72
3.13.	Manual de procedimientos.....	73
3.14.	Sistema Contable	87
3.15.	Procedimiento Contable.....	87
3.15.1.	Plan de Cuentas	87
3.16.	Dinámica de Cuentas	91
3.17.	Estados Financieros	109

3.18. Formatos de documentos a utilizarse	117
CAPITULO IV	126
4. Validación	126
4.1. Introducción	126
4.2. Método de Verificación	126
4.2.1. Factores a validar	130
4.2.2. Método De Calificación	131
4.2.3. Rangos de interpretación	131
4.3. Estudio estratégico.....	132
4.4. Descripción del estudio	133
4.4.1. Objetivo del estudio	133
4.4.2. Equipo de trabajo	133
4.5. Resultados Administrativos.....	135
4.5.1. Evaluación.....	138
4.6. RESULTADOS	141
4.6.1. EVALUACIÓN.....	143
CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES	146
BIBLIOGRAFÍA	147
ANEXOS	150

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Diagnóstica.....	5
Tabla 2 Mecánica Operativa	7
Tabla 3 Check-List Administrativo	20
Tabla 4 Check-List Contable	21
Tabla 5 Check-List Normativa Legal.....	22
Tabla 6 Matriz FODA.....	23
Tabla 7 Cruce Estratégico	24
Tabla 8 Matriz de Validación Administrativa.....	128
Tabla 9 Matriz de Validación Contable	129
Tabla 10 Matriz de Resultados Administrativos.....	135
Tabla 11 Matriz Calificación Administrativa	138
Tabla 12 Matriz de Resultados Contables.....	141
Tabla 13 Matriz de Calificación Contable	143

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Manual de funciones del Gerente	65
Cuadro 2 Manual de funciones Jefe Administrativo	66
Cuadro 3 Manual de funciones Contadora	67
Cuadro 4 Manual de funciones Secretaria	68
Cuadro 5 Manual de Funciones Jefe de Taller	69
Cuadro 6 Manual de funciones Operarios	70
Cuadro 7 Simbología Flujogramas	72
Cuadro 8 Manual de Procesos Contables	73
Cuadro 9 Procesos y Procedimientos Atención al Cliente	75
Cuadro 10 Procesos Y Procedimientos Instalación de equipos de seguridad	77
Cuadro 11 Procesos y Procedimientos Desinstalación de equipos de seguridad	79
Cuadro 12 Procesos y Procedimientos Mantenimientos de equipos de seguridad.....	81
Cuadro 13 Procesos y Procedimientos Reparación de vehículos	83
Cuadro 14 Plan de Cuentas.....	87
Cuadro 15 Caja.....	92
Cuadro 16 Bancos.....	93
Cuadro 17 Documentos y Cuentas por cobrar.....	94
Cuadro 18 Inventarios	95
Cuadro 19 Servicios y Pagos Anticipados.....	96
Cuadro 20 Activos por Impuestos Corrientes.....	97
Cuadro 21 Propiedad Planta y Equipo.....	98
Cuadro 22 Documentos y Cuentas por pagar	99
Cuadro 23 Préstamos Bancarios	100

Cuadro 24	Otras Obligaciones Corrientes	101
Cuadro 25	Obligaciones con Instituciones Financieras.....	102
Cuadro 26	Ingresos Actividades Ordinarias.....	103
Cuadro 27	Gastos Financieros	105
Cuadro 28	Formato Libro Diario.....	106
Cuadro 29	Formato Libro Mayor	106
Cuadro 30	Formato Balance de Comprobación	107
Cuadro 31	Formato de Balance de Situación Inicial	109
Cuadro 32	Formato Estado de Resultado Integral.....	112
Cuadro 33	Formato Estado de Cambios del Patrimonio	114
Cuadro 34	Formato Estado de Flujo de Efectivo	116
Cuadro 35	Formato Kardex	117
Cuadro 36	Formato Selección de Proveedores.....	118
Cuadro 37	Formato Inventario de Activos fijos	119
Cuadro 38	Formato Arqueo de Caja	120
Cuadro 39	Formato Registro de vehículos	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama Funcional	64
Gráfico 2 Mapa de Procesos	71
Gráfico 3 Proceso Contable	74
Gráfico 4 Atención al Cliente	76
Gráfico 5 Instalación de equipos de seguridad	78
Gráfico 6 Desinstalación de equipos de seguridad	80
Gráfico 7 Mantenimiento de equipos de seguridad	82
Gráfico 8 Reparación de vehículos	84

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La Mecánica Automotriz Luis Pérez e Hijos se dedican a la reparación de automóviles a gasolina y diésel sean estos pequeños y medianos de todas las marcas y a la venta de repuestos, tiene 10 años de funcionamiento en el mercado en los cuales han utilizado instalaciones arrendadas, pero gracias a su trabajo hace 5 años ya poseen sus propias instalaciones ubicadas en la calle Antigua vía Urcuquí y la Av. Rodrigo Miño, en la parroquia El Sagrario, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. El Propietario de la mecánica es el Sr. Luis Pérez que tiene a su cargo 7 trabajadores los cuales se dividen en una mujer y 6 hombres.

Dicha mecánica cuenta con una clientela cautiva, ya que dispone de una variedad muy amplia de repuestos capaz de satisfacer las necesidades de los sectores aledaños.

Es indispensable mencionar que la mecánica hasta el momento no dispone de un control actualizado y oportuno de cada una de las actividades administrativas y contables que se realizan dentro de su organización, por lo que después de un estudio detallado se determina que el DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLE; será de gran utilidad para la mecánica, ya que el propietario podrá disponer de instrumentos normativos que contenga en forma breve, clara, descriptiva y explícita información referente a la historia, fundamento legal y administrativo, objetivos generales y/o específicos, atribuciones, funciones, políticas, normas generales y/o específicas de operación, estructura organizacional, así como la descripción narrativa y gráfica de los procedimientos contables que se realizan en la empresa.

Además, se puede mencionar que la mecánica no cuenta con una persona a cargo de la contabilidad lo que genera incertidumbre al propietario porque no posee información financiera que le ayude a determinar sus pérdidas o ganancias.

1.2.Objetivos del Diagnóstico

Objetivo General

Conocer la situación actual de la Mecánica Automotriz Luis Pérez e Hijos con la finalidad de conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual permitirá identificar las necesidades y crear posibles soluciones para el progreso de la organización.

Objetivos Específicos

- Identificar la filosofía empresarial de la Mecánica Automotriz.
- Analizar la estructura organizacional de la Mecánica Automotriz
- Conocer los procedimientos contables de la Mecánica Automotriz.
- Determinar la normativa legal que regula a la Mecánica Automotriz.
- Analizar los servicios que presta la Mecánica Automotriz Luis Pérez e hijos, a través de la satisfacción de los clientes.

1.3. Variables del diagnóstico

Para el desarrollo de la presente investigación y la recolección de información se tomó en cuenta las siguientes variables:

1. Planeación estratégica
2. Estructura Organizacional

3. Procedimientos contables
4. Normativa legal
5. Satisfacción del cliente

1.4. Indicadores

- **Planeación estratégica**
 - ✓ Misión
 - ✓ Visión
 - ✓ Objetivos
 - ✓ Valores
 - ✓ Políticas
- **Estructura Organizacional**
 - ✓ Organigrama
 - ✓ Manual de funciones
 - ✓ Manual de procedimiento
- **Procedimientos contables**
 - ✓ Plan de Cuentas
 - ✓ Registros contables
 - ✓ Sistemas contables
 - ✓ Estados Financieros
- **Normativa Legal**
 - ✓ Ley de Seguridad Social
 - ✓ Ley de Régimen Tributario interno
 - ✓ Código de Trabajo

- **Satisfacción de los clientes**
 - ✓ Identificación de clientes
 - ✓ Frecuencia de adquisición.
 - ✓ Servicio al cliente.
 - ✓ Buena atención
 - ✓ Innovación Tecnológica
 - ✓ Rapidez

1.5. Matriz Diagnóstica

Tabla 1

Matriz Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	PÚBLICO INFORMANTE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Identificar la filosofía empresarial de la Mecánica Automotriz	Planeación estratégica	Misión Visión Objetivos Valores Políticas	Entrevista <i>Check list</i>	Propietario Secretaria	Primaria
Analizar la estructura organizacional de la Mecánica Automotriz	Estructura Organizacional	Organigrama Manual de funciones Manual de procedimiento	Entrevista Check list	Propietario Secretaria	Primaria
Conocer los procedimientos contables de la Mecánica Automotriz.	Procedimientos Contables	Plan de Cuentas Registros contables Sistemas contables Estados Financieros	Entrevista Check list	Propietario Secretaria	Primaria
Determinar la normativa legal que regula a la Mecánica Automotriz.	Normativa Legal	Ley de Seguridad Social Ley de Régimen Tributario interno Código de Trabajo	Documentos	Propietario Bibliografía	Primaria y Secundaria

Analizar los servicios que presta la Mecánica Automotriz Luis Pérez e hijos, a través de la satisfacción de los clientes	Satisfacción de los clientes	Identificación de clientes Frecuencia de adquisición Servicio al cliente. Buena atención Innovación Tecnológica Rapidez	Encuesta	Clientes	Primaria
--	------------------------------	--	----------	----------	----------

*Elaborado por: Las autoras
Fuente: Diagnostico Situacional*

1.6.Mecánica Operativa

En la presente investigación se utilizó la técnica de registro de toda la población que es parte de la Mecánica Automotriz Pérez e Hijos, ya que dicha población conoce la situación actual de la empresa, y no se calculó la muestra porque la unidad de análisis es menor a 100 elementos.

Tabla 2

Mecánica Operativa

CARGO	POBLACIÓN
Propietario	1
Secretaria	1
Operarios	5
TOTAL	7
Clientes	30
TOTAL	37

*Elaborado por: Las autoras
Fuente: Observación directa*

Los 30 clientes que se consideran dentro de la población corresponden al número de clientes que tiene la mecánica por semana operativa considerada de lunes a viernes, lo cual significa que tiene un promedio de 6 clientes diarios mismos que serán objeto de la encuesta.

1.7. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos aplicados en el estudio para la elaboración del presente Manual Administrativo y Contable son:

Información Primaria

Entrevista

La entrevista cuando es una técnica de investigación cuantitativa que sirve para recopilar información confiable y válida, para probar hipótesis de trabajo, es necesariamente estructurada, planificada y obedece a un conjunto de pautas para su preparación, su **aplicación**, y análisis e interpretación de los datos e informaciones recogidas. (Ñaupas Paitan, Mejía Mejía, Novoa Ramírez, & Villagómez Paucar, 2014)

La palabra entrevista nos hace imaginar muchos contextos profesionales y sociales en los que se produce un intercambio comunicativo entre dos sujetos, intercambio en el que se supone que uno tiene la información y el otro persigue conocer y obtener esa información con distintos fines. (Pedraz Marcos, Zarco Colón, Ramasco Gutiérrez, & Palmar Santos , 2014)

La entrevista será aplicada al propietario el Sr. Luis Pérez y a la secretaria la Sra. Rocío Pérez se aplicará un check-list con la finalidad de obtener información que ayude a conocer la situación actual de la mecánica.

Encuesta

Se trata de pedir información a una muestra representativa de personas, denominados encuestados, utilizando preguntas escritas. (Martínez Carrasco, 2018)

Para la obtención de la información primaria se realizó una encuesta la cual está estructurada con preguntas cerradas, dicha encuesta está dirigida a los clientes de la Mecánica Automotriz Luis Pérez e hijos, con el fin de conocer cuál es el nivel de satisfacción del cliente sobre el servicio.

Información Secundaria

Documental y Bibliográfica

“La investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la investigación en documentos”

Para que el desarrollo de la investigación sea más eficiente se realizó la consulta en libros, revistas y otros, con la finalidad de recolectar información veraz y suficiente que respalde la presente investigación.

1.8. Presentación e interpretación de resultados

Entrevista al propietario de la mecánica automotriz Luis Pérez e Hijos

Objetivo: Conocer la situación actual de la Mecánica Automotriz Luis Pérez e Hijos con la finalidad de conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual permitirá identificar las necesidades y crear posibles soluciones para el progreso de la organización.

1.- ¿Desde hace cuánto tiempo funciona la mecánica?

La mecánica empezó a funcionar en el mercado desde hace 30 años en instalaciones arrendadas, pero desde hace 5 años se cuenta con instalaciones propias.

2.- ¿Cuál es la constitución de la mecánica automotriz?

Está constituida como persona natural.

3.- ¿La mecánica automotriz cuenta con misión, visión y objetivos establecidos?

La mecánica no cuenta con dichos elementos.

4.- ¿En la mecánica se determinó políticas y valores?

No se ha determinado ni políticas, ni valores.

5.- ¿En la actualidad la mecánica cuenta con un organigrama?

Actualmente, la mecánica no cuenta con ningún organigrama, pero creo que sería importante la implementación de herramientas administrativas para mantener un orden en cada una de las actividades.

6.- ¿Las tareas de cada operario o empleado están claramente definidas y dadas a conocer a cada integrante?

Los trabajadores conocen sus funciones, ya que están han sido expuestas de forma verbal, pero no están establecidas en ningún documento.

7.- ¿En la actualidad la mecánica cuenta con un manual de procedimientos?

No cuenta, pero creo que es indispensable para el buen funcionamiento de la mecánica.

8.- ¿La mecánica posee un plan de cuentas?

La mecánica carece de un plan de cuentas acorde a las necesidades de la misma.

9.- ¿Se llevan registros contables de las actividades que se realizan en la mecánica?

Se llevan registros contables de forma manual de todas las operaciones que se realizan en la mecánica.

10.- ¿La mecánica tiene algún tipo de sistema contable?

No cuenta con ningún sistema contable apropiado para la mecánica.

11.- ¿Se realizan controles internos en la mecánica?

Se realizan controles únicamente a los inventarios de los repuestos, sin embargo, no se lleva un control de las herramientas de trabajo.

12.- ¿Cuenta con información financiera para la correcta toma de decisiones?

No se cuenta con ninguna información que ayude a conocer si existen pérdidas o ganancias, sin embargo, se cumple con las obligaciones que adquiere la mecánica.

13.- Los trabajadores son afiliados?

Ningún trabajador se encuentra afiliado.

14.- ¿Usted realiza las declaraciones en el tiempo establecido?

Por supuesto siempre estamos al día, ya que contamos con la ayuda de una persona externa a la mecánica encargada de la contabilidad y así todos los trámites se realizan a tiempo.

15.- ¿Considera importante la implementación de un manual de procedimientos administrativo y contable para su mecánica?

Sí, porque se llevaría un mejor control de las actividades de la mecánica, además que en el área contable nos permitiría obtener información real acerca de la situación actual de la mecánica.

Análisis

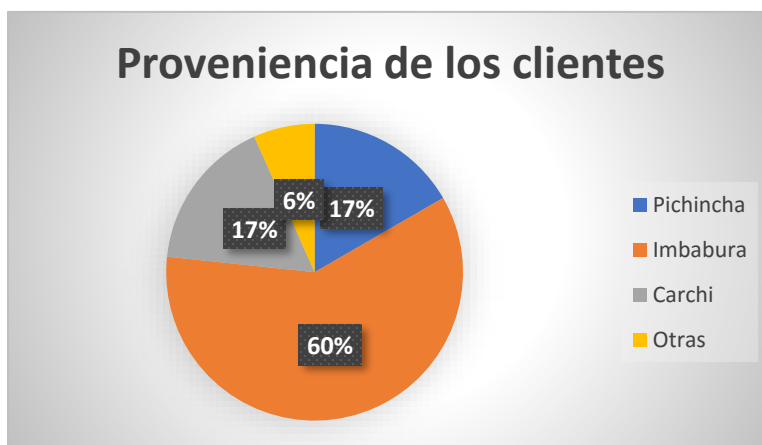
Después de aplicar la entrevista se puede concluir que la mecánica no cuenta con una planificación estratégica que tiene como finalidad el cumplimiento de metas y objetivos; además no posee una estructura organizacional bien definida lo que ocasiona que no exista una adecuada división de trabajo y una correcta delegación de responsabilidades; de acuerdo al área contable existen falencias, ya que no se cuenta con un sistema por lo cual las operaciones se registran manualmente, de igual manera no cuentan con la información actualizada y suficiente para la correcta toma de decisiones. También se puede mencionar que no cuentan con los debidos controles internos lo que impide una adecuada supervisión de las herramientas de trabajo, lo que ocasiona pérdidas; en cuanto al inventario de repuestos la persona encargada realiza los controles de forma permanente. En relación a la afiliación de los trabajadores se incumple con la normativa legal ya que ellos no se encuentran afiliados por consecuencia esto conllevaría a tener futuros problemas. Por lo tanto, se puede concluir que es de gran importancia implementar un manual administrativo y contable dentro de la mecánica para la mejora de procesos.

Aplicación de la Encuesta a los clientes.

Objetivo: Conocer la situación actual de la Mecánica Automotriz Luis Pérez e Hijos con la finalidad de conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual permitirá identificar las necesidades y crear posibles soluciones para el progreso de la organización.

1. ¿De qué lugar proviene usted?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Pichincha	5	17%
Imbabura	18	60%
Carchi	5	17%
Otros	2	6%
Total	30	100%

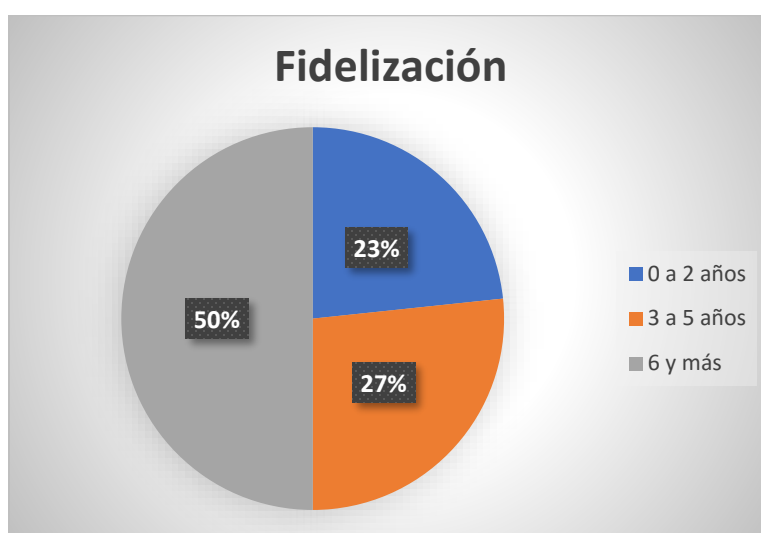


ANÁLISIS

En la encuesta realizada se puede evidenciar que la mayoría de clientes de la mecánica provienen de la provincia de Imbabura, sin embargo, cuenta con clientes de la provincia de Pichincha, y los demás provienen de otras provincias, es decir su clientela está enfocada en su mayoría de la región Norte Ecuador.

2. ¿Cuántos años es usted cliente de la mecánica?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
0 a 2 años	7	23%
3 a 5 años	8	27%
6 y más	15	50%
Total	30	100

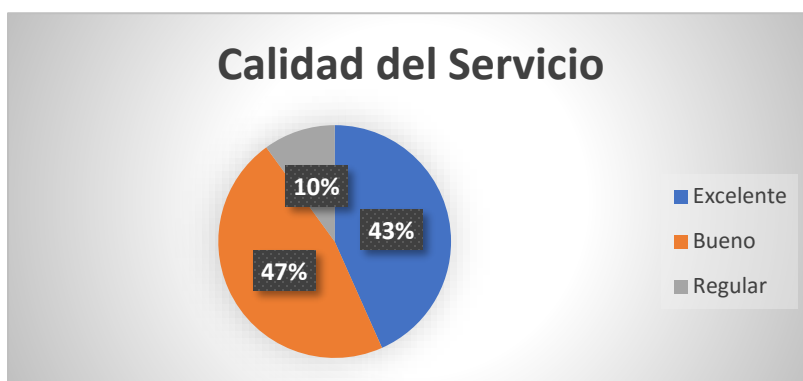


ANÁLISIS

La mecánica se ha posicionado en el mercado y ha logrado fidelizar el 50% de sus clientes, de ahí una cierta cantidad de clientes visitan la mecánica de 3 a 5 años, por lo que se puede evidenciar que la mecánica va creciendo de manera considerable.

3. ¿El servicio prestado por la mecánica es?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	43%
Bueno	14	47%
Regular	3	10%
Total	30	100%

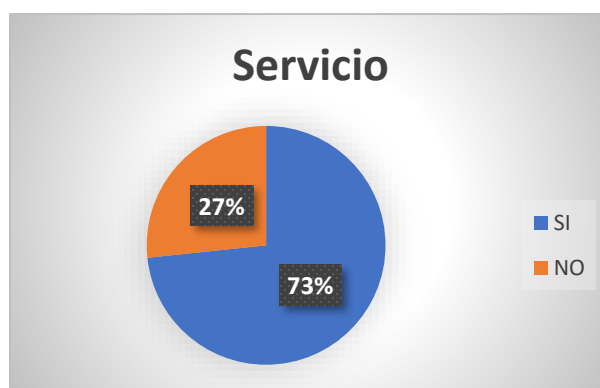


ANÁLISIS

La mayoría de clientes califican el servicio como excelente de la mecánica, sin embargo, hay que mejorar día a día; por lo cual esta investigación ayudará a determinar los aspectos a mejorar para tener la aceptación de todos los clientes.

4. ¿El servicio prestado es oportuno?

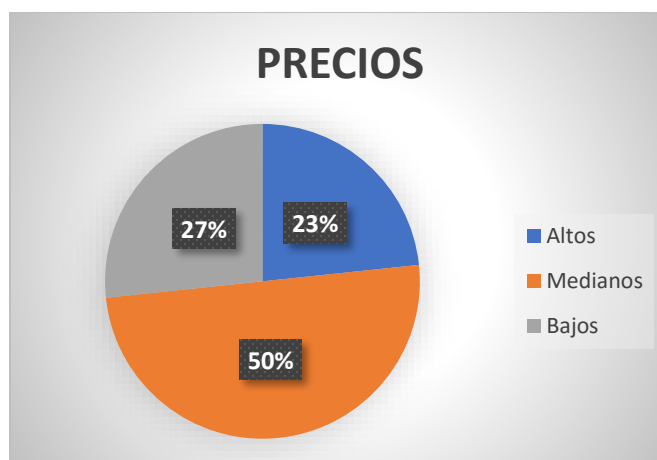
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	73%
No	8	27%
Total	30	100%

**ANÁLISIS**

Tomando como referencia los datos arrojados por la encuesta se podría deducir que los servicios ofertados por la mecánica son oportunos. El porcentaje que no está de acuerdo es mínimo, esto quiere decir que la empresa satisface todas las necesidades de manera adecuada a sus clientes.

5. ¿Los precios cobrados por los servicios son?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Altos	7	23%
Medianos	15	50%
Bajos	8	27%
Total	30	100%

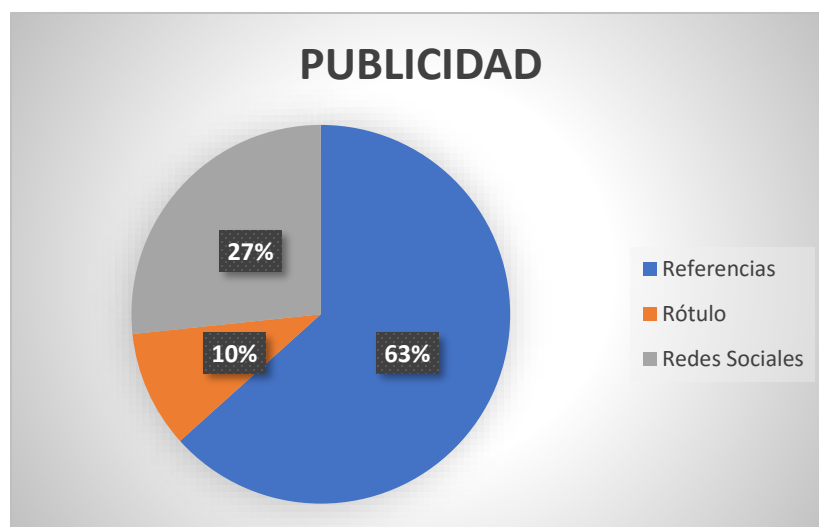


ANÁLISIS

La mayoría de los clientes concuerdan que los precios por los servicios de la “Mecánica Automotriz Luis Pérez e hijos son razonables por lo que están acorde a los servicios prestados, considerando que ellos brindan calidad y eficiencia en los trabajos realizados.

6. ¿Cómo conoció la mecánica?

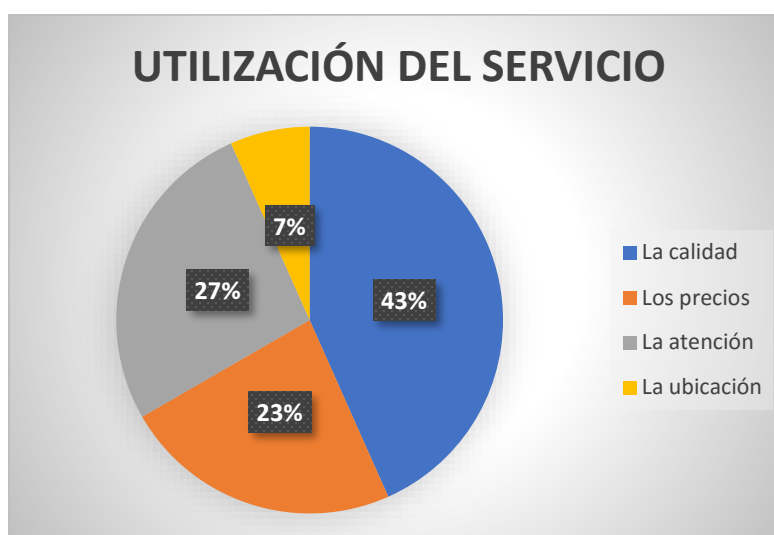
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Referencias	19	63%
Rotulo	3	10%
Redes Sociales	8	27%
Total	30	100%

**ANÁLISIS**

La “Mecánica Automotriz Luis Pérez” es conocida principalmente por referencias entre clientes, dándonos como resultado que los servicios que ellos realizan son de calidad y se debería considerar una publicidad más agresiva en medios de comunicación y redes sociales para poder posesionar la imagen de la mecánica.

7. ¿Cuál es la razón principal para que usted vuelva a la mecánica?

Opción	Frecuencia	Porcentaje
La calidad	13	43%
Los precios	7	23%
La atención	8	27%
La ubicación	2	7%
Total	30	100%



ANÁLISIS

Claramente se puede identificar que los clientes visitan la mecánica, por cuatro aspectos como son: la ubicación, calidad, atención y precios; lo que significa que la empresa está ubicada en un lugar estratégico, sus servicios son de calidad, su atención es excelente y sus precios son razonables.

Aplicación del Check-List Administrativo a la secretaria de la mecánica automotriz

Pérez e Hijos

Objetivo: Conocer la situación actual de la Mecánica Automotriz Luis Pérez e Hijos con la finalidad de conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual permitirá identificar las necesidades y crear posibles soluciones para el progreso de la organización.

Tabla 3

Check-List Administrativo

N	INDICADORES	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La mecánica cuenta con una misión?		X		
2	¿La mecánica cuenta con una visión?		X		
3	¿La mecánica cuenta con objetivos?		X		
4	¿La mecánica cuenta con políticas y valores?		X		
5	¿La mecánica cuenta con un organigrama?		X		
6	¿La mecánica cuenta con un manual de funciones?		X		
7	¿La mecánica cuenta con un manual de procedimientos?		X		
8	¿Se realizan controles de asistencia?	X			

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Analizando el Check-List aplicado se identificó que no se están considerando puntos importantes como establecer una misión, visión, objetivos, políticas y valores lo que define la base de la empresa y ¿por qué y para qué existe?

Además, la mecánica no posee una estructura organizacional, la cual ayudaría a los trabajadores a saber quién hace qué, con la creación de roles claros, ámbitos de autoridad y trabajo en conjunto para el cumplimiento de objetivos; también se identificó que no cuentan con un manual de funciones por consiguiente no tiene bien definido responsabilidades y obligaciones de los diferentes puestos.

Tabla 4

Check-List Contable

N	INDICADORES	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La mecánica cuenta con un plan de cuentas?		X		
2	¿Se realizan los registros contables?	X			De forma manual
3	¿La mecánica cuenta con algún sistema contable?		X		
4	¿Se elaboran estados financieros?		X		
5	¿Se realizan las declaraciones a tiempo?	X			Se cuenta con una persona externa para la contabilidad.
6	¿Existe un fondo para caja chica?	X			
7	¿Se realizan arquezos de caja?	X			
8	¿Se realizan controles a los inventarios?	X			Pero no se cuenta con un inventario de herramientas de trabajo

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Las autoras

Análisis:

La mecánica no cuenta con una persona que realice el proceso contable, por esta razón no existe un plan de cuentas acorde a las necesidades de la empresa, tampoco se realizan procesos contables y por ende no se realizan estados financieros por lo cual se toman las decisiones de forma empírica lo que genera incertidumbre de si existe ganancia o pérdida.

Tabla 5*Check-List Normativa Legal*

N	INDICADORES	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Los empleados se encuentran afiliados?		X		
2	¿Se celebran contratos de trabajo?		X		Solo verbal.
2	¿La mecánica cuenta con permisos actuales de funcionamiento?	X			
3	¿La jornada de trabajo se cumple de acuerdo a lo estipulado en la Ley?	X			
4	¿Se pagan horas extras a los trabajadores?		X		Se paga por obras.
5	¿La mecánica cuenta con los implementos de seguridad para laborar?	X			
6	¿Se les otorga permisos a los trabajadores ?	X			En caso fortuito y que sean justificados.
7	¿La mecánica cuenta con permisos medio ambientales?	X			
8	¿Existen multas por los atrasos de los trabajadores?		X		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

El Check-List aplicado permitió conocer que actualmente la mecánica está incumpliendo con la normativa legal debido a que no existen contratos de trabajo, no se afilia a los trabajadores lo que conlleva a la exclusión de beneficios sociales que presta el Instituto de Seguridad Social, lo que conllevaría al empleador a conflictos legales por el establecimiento de multas y sanciones.

1.9. Construcción Matriz FODA**Tabla 6***Matriz FODA*

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia en el mercado 2. Variedad de servicios 3. Dispone de personal capacitado. 4. Instalaciones propias y ubicadas en un sector estratégico. 5. Dispone de un equipo de seguridad para sus trabajadores. 6. Fidelidad de sus clientes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuentan con una planificación estratégica. 2. Falta de delimitación de funciones y responsabilidades. 3. No cuentan con procedimientos contables establecidos. 4. Carece de una persona encargada de salvaguardar los bienes de la mecánica. 5. No se realizan contratos
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de vehículos en el país. 2. Acceso a préstamos bancarios con mejores condiciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de competencia 2. Competencia desleal 3. Posibles problemas legales por no afiliar al IESS a los trabajadores 4. Precios competitivos

-
3. Convenios con empresas públicas y privadas de transportes.
 4. Incorporación de nuevos servicios.
 5. Uso de las redes sociales para hacer publicidad
-

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

1.10. Cruces estratégicos FO, FA, DO, DA

Tabla 7

Cruce Estratégico

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>F103 Mediante la experiencia adquirida la mecánica puede participar en concursos para la prestación de servicios y así firmar convenios tanto con empresas públicas como empresas privadas.</p> <p>F402 Al contar la mecánica con instalaciones propias le resulta más fácil al momento de solicitar un crédito para la expansión del negocio mediante una sucursal.</p> <p>F401 La ubicación estratégica ayuda a tener una clientela fija y nuevos clientes por lo que ayuda al crecimiento de la mecánica.</p>	<p>D202. Mediante la aplicación de procesos contables se podría presentar información real sobre la situación económica para poder justificar.</p> <p>D105 Con la creación de la planificación estratégica se lograría definir ¿qué es y qué hace? la mecánica y así poder realizar publicidad mediante una página web dando a conocer sus servicios.</p>

ESTRATEGIAS FA
ESTRATEGIAS DA

F1A1 la experiencia con la que cuenta la mecánica le permite ser más competitivo frente a nuevos competidores.

F1A4 La experiencia ayuda a establecer los precios más cómodos para los clientes.

D5A2 Mediante la aplicación de políticas se podría disminuir la divulgación de información acerca de los procesos de la mecánica.

D1A3 Se debería realizar los contratos de trabajo para evitar posibles sanciones o multas patronales.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

1.11. Determinación del Problema Diagnóstico.

Una vez terminado el desarrollo del análisis de la matriz FODA, se procedió a identificar la problemática en la que está atravesando la mecánica automotriz Luis Pérez e hijos la misma que se menciona a continuación:

- Ausencia de una planificación estratégica que permite el establecimiento de metas y objetivos; una estructura organizacional donde se determinan las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la mecánica.
- Carecen de registros contables lo que no permite tener información real acerca de la situación económica por tanto es difícil la toma de decisiones.
- Existe un deficiente control interno de los bienes de la mecánica lo que estaría ocasionando pérdidas de los mismos.
- Se pudo identificar que existe un incumplimiento en la normativa legal en lo referente a los trabajadores, ya que no están afiliados al Seguro Social perdiendo así los beneficios que este ofrece.

Una vez que se culminó el respectivo diagnóstico y ante las problemáticas encontradas, se vio necesaria la implementación de un MANUAL DE PROCEDIMEINTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES, para así fortalecer el desarrollo y mejora de los procesos de cada una de las actividades de la mecánica.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo procura dar a conocer las bases teóricas científicas relacionadas con los Manuales administrativos y contables, para poder acceder a este como fuente de consulta y obtener un conocimiento técnico de lo que se está ejecutando.

OBJETIVO

Facilitar la comprensión a quienes tengan acceso al presente trabajo, con respecto a la terminología utilizada y fundamentación teórica del presente trabajo de grado.

La Empresa

Es un grupo social en el que, a través del capital, el trabajo y la administración, se producen bienes o distribución de bienes y servicios con fines lucrativos o sin ellos y tendientes a la satisfacción de diversas necesidades de la comunidad. (García Martínez & Münch , 2014, pág. 50)

“Una empresa o negocio es una organización dedicada a realizar actividades industriales, comerciales o de prestación de servicios. Algunos tienen fines de lucro, es decir, buscan generar valor económico, mientras que otros su único propósito es brindar un valor social” (Prieto Sierra, 2014).

Es decir, la empresa es una unidad productiva compuesta por capital, trabajo y recurso humano con la finalidad de producir bienes o proporcionar servicios, para satisfacer las necesidades de la sociedad con fines lucrativos o sin fin lucrativos.

Clasificación de las empresas

a) Por el número de propietarios:

“Empresas individuales: *De propiedad de una sola persona que se beneficia con la utilidad que produce su esfuerzo personal (sastrerías, carpinterías, talleres pequeños)”* (Rojas Risco, 2014, pág. 19).

Las empresas individuales son creadas con el capital de una sola persona, es decir es unipersonal, por lo tanto es quien se beneficia de las ganancias de la actividad, pero también debe asumir las pérdidas ocasionadas.

b) Por el sector económico en el que opera.

De servicios: aquellas empresas que ofrecen algún servicio a la comunidad, servicios que se clasifican en: Transporte, Turismo, Instituciones financieras, Servicios públicos (por ejemplo, energía y agua), Servicios privados (como asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo), Educación, Finanzas y Salud. (Alarcón Marcos, 2015, pág. 26)

Son denominadas empresas de servicios aquellas cuya actividad es ofrecer un servicio intangible, que tienen como objetivo satisfacer necesidades colectivas y que este genere lucro.

Mecánica Automotriz

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

La mecánica automotriz es una ciencia que estudia los movimientos de los vehículos automotores y de cómo ocurre dicho movimiento, además ayuda que exista un correcto funcionamiento del sistema.

Manual

Documento administrativo de fácil manejo que se utiliza para brindar, en forma ordenada y sistemática, información de diversa índole para la operación de una organización: atributos, estructura orgánica, objetivos, políticas, normas, puestos, sistemas, procedimientos, actividades y tareas, así como instrucciones y acuerdos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de las labores. (Martínez Chávez, 2015, pág. 177)

“Los manuales son documentos que contienen información sistemática acerca de la organización. Los manuales, de acuerdo con su contenido pueden ser de políticas, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, de técnicas y de puestos” (Münch Galindo, 2015).

Los manuales son un conjunto de documentos importantes que ayudan para el mejor desenvolvimiento de las actividades además que permiten la mejor toma de decisiones en cuanto al área administrativa, operativa y contable.

La administración

“Es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (Ramírez Cardona & Ramírez, 2016).

Conjunto ordenado de principios, técnicas y prácticas, que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización mediante la provisión de los medios necesarios para que se obtengan resultados con la mayor eficiencia, congruencia y óptima coordinación y aprovechamiento de los recursos. (Martínez Chávez, 2015, pág. 161)

“Es el esfuerzo coordinado de un grupo social por obtener un fin con la mayor eficacia y el menor esfuerzo posible” (García Martínez & Münch , 2014, pág. 28).

La administración permite a los miembros de una organización realizar actividades que les permita llegar al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa mediante procesos de planificación, organización, dirección y control.

Manual Administrativo

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Franklin Fincowsky, 2014, pág. 194)

Un manual administrativo es el registro de información escrita, la cual sirve como herramienta de comunicación e información para los integrantes de la empresa, además es una herramienta primordial para la toma de decisiones por parte de la administración.

Proceso Administrativo

“La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión” (Münch Galindo, 2015, pág. 14).

El desarrollo de una empresa se obtiene, a través de la aplicación de cada una de las fases o etapas del proceso administrativo, las cuales se deben ejecutar en secuencia para alcanzar el objetivo planteado por la administración.

Planeación

“Es la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (Munch, 2014, pág. 24).

Es el proceso sistemático y estructurado para utilizar la inteligencia de la organización en la búsqueda de respuestas a preguntas vitales para su diseño, estructura, dirección y control, que considera la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro. (Franklin Fincowsky, 2014, pág. 12)

La planificación permite a la organización tener una guía acerca de las actividades que se van a realizar y en qué tiempo se ejecutaran; con el fin de obtener resultados que favorezcan al crecimiento de la empresa y a la toma de decisiones.

Misión

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

“Enunciado que constituye en una guía de actuación que enlaza lo deseado con lo posible” (Franklin Fincowsky, 2014, pág. 12).

Por lo tanto, la misión está enmarcada en los alcances y la vocación de la empresa u organización, se enfoca en el presente basándose en principios y valores, es decir la misión no es más que la descripción del negocio, su propósito y el rol que desempeña.

Visión

“Debe ser una representación de cómo se cree que será en el futuro la institución o área administrativa ante los empleados, directivos y ante los usuarios de los servicios en el mejor de los escenarios deseables” (Martínez Chávez, 2015, pág. 46).

Es la declaración amplia y suficiente de a dónde quieren que su empresa o negocio este dentro de cinco o más años. Debe ser estimulante, amplia, inspiradora, conocida y que promueva la pertenencia de todos los miembros de la organización o negocio. (Palacios Acero, 2014, pág. 63)

La visión describe como la empresa se ve y como quiere que sus clientes la vean a largo plazo, además de que produzca un alto nivel de compromiso por parte de sus empleados al cumplimiento de dichas metas

Objetivos

“Son la base para determinar qué actividades se debe ejecutar, con qué criterios se deben evaluar y qué también sean ejecutados” (Palacios Acero, 2014, pág. 66).

“Propósitos o fin que orientan las acciones para traducir el objetivo de una organización en resultados” (Franklin Fincowsky, 2014, pág. 12).

Por lo tanto, los objetivos son propósitos a alcanzar mediante las actividades o acciones de las empresas en un determinado tiempo, ya que los objetivos no solo constituyen el fin de la planificación, sino la consecución de logros de toda la organización.

Políticas

“Las políticas sirven para guiar las acciones y decisiones requeridas para lograr los objetivos. Las políticas establecen las condiciones de contorno para que las acciones y decisiones se encausen por un camino concreto en busca de los objetivos” (Palacios Acero, 2014, pág. 65).

“Guías básicas de carácter general que orientan las acciones para normar la gestión de una organización” (Franklin Fincowsky, 2014, pág. 12).

Las políticas establecen normas de conducta para los miembros de una organización con el fin de que exista un ambiente de armonía y que los resultados vayan dirigidos al cumplimiento de metas y objetivos.

Principios y Valores

“Son la creencia y valores que guían o inspiran la vida de una organización o negocio. Definen lo importante para una empresa. Guían el actuar de las personas y la sociedad y demandan liderazgo” (Palacios Acero, 2014, pág. 64).

“Expresan las condiciones intelectuales y afectivas que influyen en las conductas personal, social y organizacional de los individuos” (Franklin Fincowsky, 2014, pág. 15).

Es decir, los principios y valores son una guía, lineamientos y reglas que indican como debe ser el proceder de las personas dentro de una empresa u organización, para poder actuar con ética y con responsabilidad, con la finalidad de que la empresa cumpla objetivos y así generen beneficios. .

Organización

“Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (Munch, 2014, pág. 24).

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

La organización permite coordinar y especializar las actividades dentro de una empresa disminuyendo así la duplicidad de funciones en las áreas y la asignación de responsabilidades para el logro de objetivos.

Estructura Organizacional

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

“Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía” (Franklin Fincowsky, 2014, pág. 198).

Por lo tanto, la estructura organizacional es la representación de los miembros de la empresa mediante organigramas, en donde se establece la autoridad y responsabilidad de acuerdo con los niveles jerárquicos y funciones de cada uno de los integrantes de la organización.

Organigrama

“Organigrama es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan” (Luna González, 2014).

Conocidos también como graficas de organización o cartas de organización, los organigramas son representaciones graficas de la estructura formal de una organización lineo-funcional, que muestra las

interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existente dentro de ella. (García Martínez & Münch , 2014, pág. 156)

Los organigramas describen de forma gráfica la estructura jerárquica dentro de una organización su nivel, sus funciones diferenciándose de arriba hacia abajo, o de derecha a izquierda, permitiendo que las actividades se realicen de forma ordenada además que se identifica el nivel de responsabilidad.

Clasificación de los Organigramas

a) Por su presentación:

- Vertical: Los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo.
- Horizontal: Los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha.
- Circular: los niveles jerárquicos se representan desde el centro hacia la periferia.
- Mixto: Esta modalidad se utiliza por razones de espacio y combina el formato horizontal y vertical.
(Münch Galindo, 2015, pág. 44)

Estos tipos de organigrama nos permiten establecer de una manera más eficiente los niveles jerárquicos dentro de una organización.

Diagrama de flujo

Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado proceso y/o recorrido de las formas o los materiales; muestra las unidades administrativas (procedimiento general) y los puestos que intervienen (procedimiento detallado) para cada operación descrita y puede indicar, además, el equipo que se utiliza en cada caso. (Martínez Chávez, 2015, pág. 170)

En el diagrama de flujo se detalla todos los pasos o actividades que se ejecutan en cada área de la empresa, estas actividades se representan de manera sistemática y en orden lógico con la finalidad de obtener los mejores resultados.

Procedimientos

“Técnica que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas para cumplir con una función, actividad o tarea” (Franklin Fincowsky, 2014, pág. 12).

“Un procedimiento es un conjunto de pasos, ampliamente vinculados y cronológicamente dispuestos, realizados y dirigidos a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quién corresponde el desarrollo de una tarea” (Montes Salazar, Montilla Galvis, & Mejía Soto, 2014, pág. 134).

Por lo tanto, un procedimiento es la manera de cómo se va a ejecutar las actividades de la empresa para poder cumplir con las funciones o asignación de tarea.

Manual de Procedimientos

Medio o instrumento de información en el que se consigna, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una dependencia o entidad. En él se describen, además, los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen y se precisa su responsabilidad y su participación. (Martínez Chávez, 2015, pág. 178)

Un manual de procedimientos permite la estandarización del conocimiento de la operación de la organización y un lenguaje común alrededor de ella, convirtiéndose en un instrumento guía de la acción individual y colectiva de la entidad, fomentado el autocontrol y la autorregulación. (Montes Salazar, Montilla Galvis, & Mejía Soto, 2014, pág. 134)

Un manual de procedimientos es un conjunto de pasos que sirven de guía para la ejecución de las actividades por parte del personal, además de especificar cuáles son sus responsabilidades y sus limitaciones dentro de la organización

Dirección

“Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (Munch, 2014).

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

Por lo tanto, la dirección es la manera de cómo el administrador coordina todas las actividades con el equipo de la empresa, dirige y toma las medidas de acción para continuar con lo planificado. A través de la dirección se establecen los compromisos que permiten el logro de metas.

Liderazgo

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

El liderazgo es un conjunto de habilidades o influencia que tiene una persona para influir en la manera de pensar o actuar dentro de un grupo de personas, y así permite incentivarlas para cumplir una meta o un objetivo establecido. Además, el liderazgo es la función que ocupa una persona para tomar decisiones acertadas para el equipo u organización, por un fin en común.

Motivación

“Recurso para generar conductas y hechos positivos para las personas y la organización”

(Franklin Fincowsky, 2014).

La motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que se encuentre. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo viva, habrá una relación entre él y la situación que motivara o no al individuo. También, la motivación requiere descubrir y comprender los impulsos y necesidades de los empleados, puesto que se origina dentro de ellos.

Comunicación

Etimológicamente podemos decir que la comunicación es la acción y efecto de comunicarse, pero para que se pueda establecer una comunicación efectiva, será necesario que el mensaje se transmita entre un emisor y uno o varios receptores, aunque obviamente dicho mensaje pueda ser transmitido de forma legible deberán entrar en un juego una serie de elementos dentro del proceso administrativo, tales como: el canal de comunicación, el contexto, y la retroalimentación. (Morueco, 2014, pág. 91)

La comunicación se realiza por medio de una canal, con el objetivo de intercambiar o transmitir información entre un emisor y un receptor que decodifica o interpreta un determinado mensaje, que sea útil para la toma de decisiones dentro de una organización.

Control

“Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (Munch, 2014).

“El control es el proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones y hacerlas congruentes con las expectativas definidas en los planes, metas y estándares de desempeño” (Franklin Fincowsky, 2014, pág. 13).

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

Contabilidad

Es la técnica que nos ayuda a registrar, en términos monetarios, todas las operaciones contables que celebra la empresa, proporcionando, además, los medios para implementar un control que permita obtener una información veraz y oportuna a través de los estados financieros, así como una correcta interpretación de los mismos. (Niño Alvarez & Montoya Pérez, 2014, pág. 20)

“La contabilidad es una ciencia que analiza, interpreta, planifica, organiza y resuelve los asuntos económicos y financieros derivados de las diversas operaciones comerciales que realiza una empresa o institución” (Rojas Risco, 2014, pág. 19).

Es decir, la contabilidad es una técnica que ayuda a el planeamiento, ordenamiento, registro, control y análisis de las operaciones comerciales con el objetivo de apoyar a la administración en la toma de decisiones de la gerencia. Además, es un sistema de control y registro de gastos e ingresos y demás operaciones económicas de una organización.

Objetivo de la Contabilidad

“El propósito de la contabilidad es aportar la información necesaria para que usted tome las decisiones correctas” (Label, De León Ledesma, & Ramos Arriagada, 2016, pág. 66).

El objetivo de la contabilidad es proporcionar la información de forma ordenada, clara, precisa que permita tomar decisiones de forma oportuna.

Plan de Cuentas

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

El plan de cuentas no es más que el listado que presenta todas las cuentas necesarias en orden sistematizado y codificado, que permite el registro de los hechos contables, con el fin de permitir la transparencia de la información contable y por consiguiente, su claridad, confiabilidad y comparabilidad.

Activo

“Bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultante de sucesos pasados de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimiento económicos en el futuro” (Mata Melo, 2015, pág. 61).

Los activos son los bienes y derechos que tiene toda empresa constituida que se halla en funcionamiento, es decir, todo lo que respalda la operatividad de la empresa. Entre las cuentas de valores activos conformaran, bienes materiales tangibles como edificaciones, inventario de mercancías, terrenos, equipos, caja, cuentas bancarias entre otros.

Pasivo

“Obligaciones actuales surgidas como consecuencia de sucesos pasados, para cuya extinción la empresa espera desprenderse de recursos que puedan producir beneficios o rendimientos económicos en el futuro” (Mata Melo, 2015, pág. 62).

El pasivo son todas las obligaciones que posee la empresa con terceras personas. Es decir, representa las que una empresa financia su actividad y le sirve para pagar su activo. También se conoce con el nombre de estructura financiera, capital financiero, origen de los recursos y fuente de financiación ajena.

Patrimonio Neto

Constituye la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos. Incluye las aportaciones realizadas, ya sea en el momento de su constitución o en otros posteriores, por sus socios, que no tengan la consideración de pasivos, así como los resultados acumulados u otras variaciones que le afecten. (Besteiro Varela & Mazarracín Borreguero, 2016, pág. 55)

El patrimonio neto es la diferencia entre los derechos y obligaciones de una organización, además está compuesto por las reservas de la empresa, los beneficios generados y de las aportaciones de los socios.

Ingreso

“Los ingresos constituyen lo que la empresa ha ganado durante un periodo de tiempo por la venta de sus mercancías, de los productos terminados o por la prestación de servicios a sus clientes” (Label, De León Ledesma, & Ramos Arriagada, 2016).

Los ingresos son producto de las ventas de bienes o servicios, generados por la empresa en un período determinado, es decir es el aumento de los recursos económicos; este aumento no es de nuevas aportaciones de socios, sino de las actividades de los servicios prestados o venta de bienes. Los ingresos provocan el incremento del patrimonio empresarial.

Gastos

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

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

Proceso Contable

Se lo define como un conjunto de pasos lógicos y ordenados que el contador debe seguir desde el momento mismo en que se pone en marcha la empresa y durante toda su existencia, cuando reconocerá muchas transacciones que al menos en parte afectan la economía y finanzas de la empresa. (Zapata Sánchez, 2017, pág. 63)

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

Libro Diario

El libro diario es un libro principal y obligatorio de contabilidad en que se clasifican cronológicamente las operaciones que va realizando la empresa en el mismo orden que se producen, expresando la fecha en que acaecen y siendo necesario que en cada anotación él debe sea igual al haber. (Sánchez Estella & Tarodo Pisonero, 2015, pág. 21)

En el libro diario permite registrar todas las operaciones día a día de forma progresiva. Se denomina a este proceso como asiento contable, el cual debe contener los mismos valores tanto en el debe como en el haber.

Libro Mayor

Es un libro principal pero no obligatorio, pero es importante para la formulación de los balances de comprobación. En este libro se clasifican las operaciones realizadas por la empresa atendiendo a la naturaleza de los elementos patrimoniales, de los que se han ido anotando variaciones en el libro diario cronológicamente. (Sánchez Estella & Tarodo Pisonero, 2015)

En el libro mayor se trasladan las cuentas del libro diario, y con esto se identifica si dichas cuentas son denominadas deudoras o acreedoras. El libro mayor es un documento que recopila de manera cronológica todas las operaciones contables de la entidad registradas en cada una de las cuentas. Hay un libro mayor por cada cuenta utilizada en la contabilidad.

Sistema contable

“Es la combinación del personal, los registros y los procedimientos que se usan en un negocio para cumplir con las necesidades de información financiera” (Bravo Valdivieso, 2013, pág. 17).

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

Control Interno Contable

“Consiste, como su nombre lo indica, en proporcionar control en la gerencia a través de un plan de organización, para asignar a las personas que laboran en la empresa sus atribuciones y grado de responsabilidad” (Niño Alvarez & Montoya Pérez, 2014).

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

Estados financieros

“Los estados financieros se elaboran al finalizar un periodo contable, con objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial futuro de la compañía” (Bravo Valdivieso, 2013).

Los estados financieros reflejan la situación financiera de la empresa, para identificar los posibles problemas en los cuales se está incurriendo y de esta manera buscar mejores alternativas para el crecimiento de la organización.

Balance de Situación

“Es un estado financiero en el cual se detallan todos los activos (bienes y derechos que se poseen), pasivos (deudas con terceros) y patrimonio neto de la empresa (capital y beneficios acumulados)” (Label, De León Ledesma, & Ramos Arriagada, 2016).

“El estado de situación financiera es un estado con una visión del futuro de la entidad, tanto a corto como a largo plazo” (Romero López, 2013, pág. 94).

Es decir, el balance de situación refleja todos los activos y pasivos de la entidad y el estado del patrimonio, recoge de forma resumida los bienes, derechos, obligaciones y capital que tiene una organización en un momento determinado, no es útil para ver el progreso de una empresa, sino solo para consultar los datos en un momento preciso en el tiempo.

Estado de Ingresos y Gastos

La cuenta de pérdidas o ganancias nos informa de cómo se ha obtenido la renta, ofreciendo información de la aplicación de los recursos en el proceso productivo (gastos) durante un ejercicio, y del origen de los recursos del mismo (ingresos), así como de las pérdidas sufridas y de los beneficios obtenidos. (Socías Salvá, Horrach Rosselló, Herranz Bascones, Jover Arbona, & Llull Gilet , 2017, pág. 370)

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

Estado de Flujo de Efectivo

El estado de flujo de efectivo muestra el flujo de efectivo dentro de una empresa de dónde viene el efectivo y cómo se gasta durante el período cubierto por el informe (el cual generalmente corresponde a un mes, un trimestre o un año. (Label, De León Ledesma, & Ramos Arriagada, 2016, pág. 79)

El estado de flujos de efectivo informa sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes, clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio. (Sánchez Estella & Tarodo Pisonero, 2015, pág. 235)

El estado de flujo de efectivo muestra los movimientos del efectivo, como las recaudaciones y desembolsos y sus equivalentes en un periodo determinado, y así determinar la capacidad de la entidad de generar flujos futuros del efectivo.

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto

“En este estado contable se ofrece información sobre los cambios que se han producido en aquellas partidas que recogen el valor contable de la entidad. Por tanto, es un estado útil para

los accionista y posibles inversores” (Socías Salvá, Horrach Rosselló, Herranz Bascones, Jover Arbona, & Llull Gilet , 2017, pág. 375).

“El estado de cambios en el patrimonio neto es un estado financiero a través del cual se informa detalladamente de las causas que pueden motivar una variación en el patrimonio neto”
(Escribano Navas & Jiménez García, 2014, pág. 117).

El estado de cambios en el patrimonio es uno de los cinco estados financieros básicos que se elaboran a partir de la información contable. En el estado de cambios en patrimonio neto muestra de forma resumida la información patrimonial y sus cambios en un periodo determinado.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA DEL MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA MECÁNICA AUTOMOTRIZ PÉREZ E HIJOS.

3.1.Introducción

La elaboración e implementación de un manual de procedimientos administrativos y contables, servirá como guía para la ejecución de las diferentes actividades de forma ordenada y sistemática, además permite estandarizar los procesos y operaciones dentro de la mecánica, orientando al personal en el desarrollo de sus funciones.

La aplicación de este manual contribuirá a la eficiencia y eficacia tanto en el área administrativa como en el área contable, esto permitirá mejorar la calidad de servicio y atención al cliente. El presente manual tendrá que ser actualizado en un tiempo determinado con la finalidad de medir los resultados después de su implementación.

3.2.Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Mejorar la gestión de los procedimientos administrativos y contables de la mecánica automotriz Luis Pérez e Hijos.

Objetivos específicos

- Diseñar un manual de procedimientos administrativos que sirva de guía y soporte para la organización.
- Diseñar un manual de procedimientos contables que ayude a tener un adecuado registro de las operaciones contables.

PROPUESTA DEL MANUAL

ADMINISTRATIVO

MECÁNICA AUTOMOTRIZ

“PÉREZ E HIJOS”



CONTENIDO

FILOSOFIA EMPRESARIAL

- MISIÓN
- VISIÓN
- OBJETIVOS
- VALORES
- POLÍTICAS
- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- ORGANIGRAMA
- MANUAL DE FUNCIONES
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.3.Misión

Somos un taller mecánico reconocido en el sector del Parque Industrial, que busca brindar un servicio eficiente y de calidad en la reparación de vehículos para satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes.

3.4.Visión

En el año 2021, ser un taller mecánico líder y confiable en la reparación de vehículos en la ciudad de Ibarra, una vez cumpliendo dicho objetivo mantenernos en el mercado mediante la innovación de nuestros servicios.

3.5.Objetivos

- Capacitar a los empleados una vez al año para actualizar sus conocimientos.
- Adquirir nuevas herramientas de trabajo para optimizar los recursos.
- Mejorar sus instalaciones para brindar un mejor servicio.
- Implementar un proceso de despacho de residuos que sean amigables con el medio ambiente.

3.6.Valores

- **Responsabilidad**

Realizar las actividades encargadas de forma correcta para garantizar la satisfacción de los clientes.

- **Respeto**

En el ambiente de trabajo deberá existir consideración y un adecuado dialogo.

- **Puntualidad**

Toda actividad deberá realizarse en el tiempo establecido, y así poder cumplir con lo acordado con el cliente.

- **Honestidad**

Los empleados y trabajadores tendrán que actuar de forma transparente dentro y fuera de la mecánica.

- **Lealtad**

Las actividades y la información deberán mantenerse de manera confidencial.

- **Trabajo en Equipo**

Conseguir que el personal de la mecánica trabaje en equipo para alcanzar los objetivos establecidos.

3.7.Políticas:

- El horario será 8: 00 am a 12:00 y en la tarde de 14:00 a 17:00.
- Se otorgará permisos únicamente con justificación médica o calamidades domésticas.
- No se realizarán anticipos de sueldos a ningún trabajador, a excepción de que el dueño considere oportuno.
- Al momento de utilizar un repuesto del inventario deberá ser registrado por la persona encargada.
- El personal deberá pagar un cierto porcentaje por el daño de herramientas que hayan sido mal utilizadas.
- El personal de la mecánica deberá utilizar los implementos de seguridad establecidos para las diferentes actividades a realizarse.
- Las herramientas tendrán que ser entregadas a la culminación del horario de trabajo.

3.8.Reglamento Interno de Trabajo

REGLAMENTO INTERNO

DE TRABAJO

MECÁNICA AUTOMOTRIZ

“LUIS PÉREZ E HIJOS”

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO “MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS”

La mecánica automotriz “Luis Pérez e Hijos”, con domicilio en Ibarra, de acuerdo al artículo 64 del Código de Trabajo, aplicará el siguiente reglamento interno de la mecánica de forma obligatoria para todo el personal que integra la misma.

OBJETIVO

Art.1. OBJETO DEL REGLAMENTO. – El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código de Trabajo, tiene como objeto calificar y regular de manera justa las relaciones laborales, existentes entre la mecánica y el personal. Estas normas son de carácter obligatorio para ambas partes.

CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art.2. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN. - La mecánica dará a conocer el Reglamento Interno a todo el personal, colocará un ejemplar en un lugar visible en cada departamento, tendrá que publicarlo en su página web. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento del presente Reglamento por motivo de incumplimiento.

Art.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El presente Reglamento Interno es obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa.

DE LOS CONTRATOS

Art.4.- CONTRATO ESCRITO. - Todo contrato de trabajo, se elaborará por escrito; después deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un lapso de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.5.- PERÍODO DE PRUEBA. - Con los candidatos seleccionados por primera vez a la mecánica, se suscribirá un contrato de trabajo con las condiciones y periodo de prueba máximo fijado en el Código de Trabajo.

Art.6.- TIPOS DE CONTRATO. - Acorde a las necesidades, la mecánica elaborará el tipo de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL

Art.7.- De acuerdo con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 semanales en el taller, sin embargo, respetando los límites señalados en el Código de Trabajo, las jornadas laborales podrían variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio que ejecute cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes.

Art.8.- Los trabajadores tienen como obligación registrarse en los sistemas de control que sean utilizados por la mecánica. La falta de registro de asistencia, se considera como falta leve.

Art.9.- El trabajador que necesite ausentarse de la mecánica durante una jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso a su superior inmediato.

Art. 10.- En caso de enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, deberá informar de forma escrita inmediatamente.

Art.11.- Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la mecánica serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Art. 13.- No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que excedan de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código de Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, lo que para el pago de horas extras se deberá tener autorización del jefe inmediato.

Art.14.- En caso que la mecánica lo amerite, los jefes inmediatos podrán cambiar el horario de salida del almuerzo se los subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo o la instalación no sea abandonada.

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Art. 15.- Son obligaciones del empleador lo establecido en el Art. 42. Del Código de Trabajo y las demás establecidas en la Ley.

- Inscribir a los trabajadores en el Instituto de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre Seguridad Social.
- Pagar las cantidades que corresponde al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código
- Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieran en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con salvedad prevista en el Art. 38 del Código de Trabajo.

- Llevar un registro de los trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan.
- Proporcionar oportunamente los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado,
- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
- Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador está obligado a conferirle que acredite: a) el tiempo de servicio; b) La clase o clases de trabajo y, c) Los salarios o sueldos percibidos.
- Atender las reclamaciones de los trabajadores;
- Proporcionar un lugar seguro para los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador.
- Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación, cuando, por razones de servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto de su residencia.
- Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad.

Art. 16.- Son prohibiciones del Empleador, las establecidas en el Art.44.- del Código de Trabajo y las demás establecidas en la ley.

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

Art. 17.- Son obligaciones del trabajador:

- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- Restituir al empleador los materiales no usados y conservar un buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.
- Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.
- Tener una buena conducta durante el trabajo.
- Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

Art.18.- Son prohibiciones del trabajador, las establecidas en el Art.46 del Código de Trabajo y demás establecidas en la Ley.

INFRACCIONES Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

Art.19.- La inobservancia de cualquiera de las normas señaladas en este Reglamento Interno autoriza al Propietario a imponer las sanciones pertinentes, que consistirán según la gravedad de la falta o reincidencia en:

- Amonestación verbal, con llamada de atención.
- Amonestación por escrito.
- Suspensión.
- Despido.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.20.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, políticas, disposiciones y normas a lo que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.21.- En todo momento la mecánica impulsará a los trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones en todo acto doloso, daño, fraudes, violación del presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la mecánica, sus funcionarios o trabajadores.

Art.22.- En todo lo no previsto en el presente reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y más normas aplicables.

**REGLAMENTO INTERNO
DE SEGURIDAD Y SALUD
DEL TRABAJO MECÁNICA
AUTOMOTRIZ “LUIS
PÉREZ E HIJOS”**

**REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO MECÁNICA
AUTOMOTRIZ “LUIS PÉREZ E HIJOS”**

ART. 1 OBLIGACIONES GENERALES DEL EMPLEADOR

- a) Identificar y evaluar los posibles riesgos de forma continua para realizar la respectiva planificación y con esto lograr mitigar dichos riesgos.
- b) El empleador deberá facilitar sin ningún costo los implementos de protección como ropas y los equipos de seguridad en caso de que las medidas resulten ineficientes.
- c) Sustituir productos o sustancias que resulten peligrosos para la salud y seguridad del trabajador.
- d) Implementar estrategias para poner en marcha las medidas de prevención.
- e) Identificar las posibles causas de los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo con el objetivo de adoptar acciones correctivas y preventivas.
- f) Realizar capacitaciones a los trabajadores sobre los riesgos laborales con la finalidad de prevenir accidentes.
- g) El presente reglamento deberá ser actualizado de forma periódica.
- h) Disponer de instalaciones, maquinarias, herramientas en buen estado.
- i) En caso de que un trabajador sufra algún tipo de accidente laboral que le produzca discapacidad, el empleador deberá reubicarlo dentro de la mecánica previo consentimiento del trabajador.
- j) Realizar inspecciones a los trabajadores con el fin de verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad.

Art. 2 OBLIGACIONES GENERALES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Todos los trabajadores tienen derecho a:

- a) Desenvolverse en un ambiente que garantice su salud, seguridad y bienestar.
- b) Conocer sobre los riesgos laborales a los cuales están expuestas en el desarrollo de sus actividades.
- c) Solicitar una inspección a la autoridad competente cuando no existan condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
- d) Cambiar de puesto de trabajo por razones de trabajo, rehabilitación.
- e) Recibir información y formación continua sobre prevención y protección de la salud en el trabajo.

Todos los trabajadores tienen las siguientes obligaciones:

- a) Desempeñar sus actividades en base a los reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud.
- b) Utilizar de forma adecuada los instrumentos y equipos de seguridad.
- c) No operar las herramientas u otros elementos para los cuales no estén capacitados o no hayan sido autorizados.
- d) En caso de un accidente notificar a sus superiores las causas que originaron.
- e) Someterse a los exámenes médicos que les hayan sido solicitados.
- f) Acudir a los diferentes cursos sobre control de desastres y prevención de riesgos.
- f) Informar al empleador sobre daños en instalaciones, herramientas que puedan ocasionar accidentes de trabajo.
- g) Cuidar de su higiene personal para prevenir enfermedades.

Art. 3 PROHIBICIONES AL EMPLEADOR

- a) Obligar a su personal a trabajar en ambientes insalubres, salvo que se adopten las medidas preventivas para la protección de la salud.
- b) Permitir a los trabajadores ingresar al puesto de trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias tóxicas.
- c) Admitir que los trabajadores realicen sus operaciones sin el uso de la ropa o equipo de protección personal.
- d) Dejar que el trabajador se desempeñe en un área desconocida.

Art. 4 PROHIBICIONES PARA LOS TRABAJADORES

- a) Desempeñar actividades en las cuales no esté capacitado.
- b) Presentarse en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias tóxicas.
- c) Fumar o prender fuego dentro de las instalaciones de la mecánica.
- d) Crear riñas discusiones que pueden provocar accidentes.
- e) Arreglar las máquinas o sistemas eléctricos sin previa autorización.

Art. 5 INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES

Las sanciones se aplicarán conforme lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo. Las faltas muy grandes podrán sancionarse de acuerdo el Código de Trabajo.

- a) Se consideran faltas leves, el incumplimiento del reglamento, pero que no pongan en peligro la seguridad física del trabajador ni de terceros.
- b) Serán faltas grandes, cuando el trabajador pone en riesgo su seguridad y la de otras personas por el desconocimiento o inobservancia de los hechos.

- c) Se considera faltas muy graves, la repetición de las faltas graves, omisión del presente reglamento interno, las actividades que ponga en riesgo su vida, la de terceros y/o de las instalaciones.

Las sanciones que podrán aplicarse en la mecánica de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo de acuerdo a la gravedad de la falta serán:

1. Amonestación Verbal
2. Amonestación por escrito
3. Suspensión
4. Despido

En caso de desacato de las medidas de seguridad y salud el empleador dará por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno del Inspector de Trabajo.

3.9. Organigrama estructural

Niveles jerárquicos

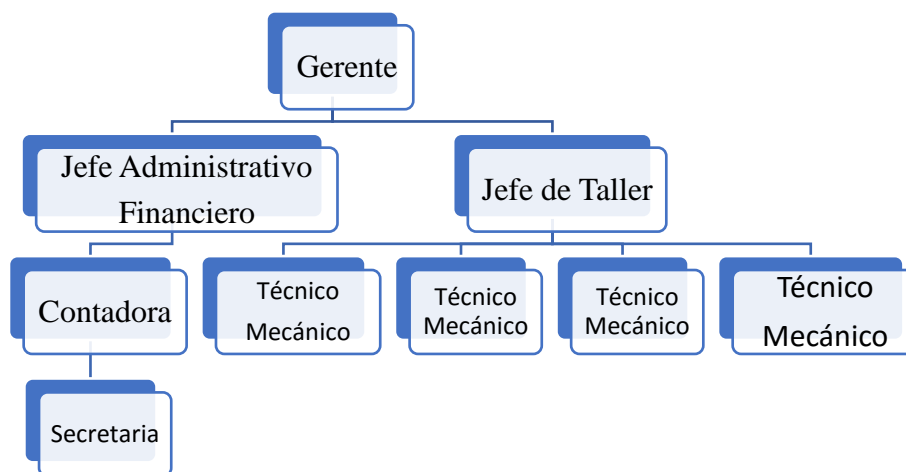
- a) **Nivel Directivo:** En este nivel se direcciona el proceso administrativo, la aplicación de los lineamientos, las políticas, los reglamentos los cuales contribuyen al logro de objetivos y metas.
- b) **Nivel de Apoyo:** Está encargado del manejo de la organización, además de la aplicación de la norma legal, establecer políticas y estrategias que permitan cumplir con los objetivos de la mecánica.
- c) **Nivel Operativo:** Es el responsable inmediato del desarrollo de cada una de las actividades que les haya sido encomendadas por sus superiores.

Gráfico 1

Organigrama Estructural

A continuación presentamos el siguiente organigrama estructural aplicable a la Mecánica Automotriz Luis Pérez e hijos.

Mecánica Automotriz “Luis Pérez e hijos”




*Elaborado por: Las autoras
Fuente: Observación directa*

3.10. Manual de funciones

El manual de funciones para la Mecánica Automotriz “Luis Pérez e hijos”, será una herramienta que permitirá establecer, delimitar, normar y controlar las funciones asignadas a cada puesto dentro de la mecánica, además servirá de guía para aumentar la eficiencia de las tareas. El manual debe ser actualizado conforme el crecimiento de la mecánica.

Cuadro 1

Manual de funciones del Gerente

	MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
<p>CARGO: Gerente-Propietario</p> <p>SUPERVISA: Todo el personal</p> <p>MISIÓN DEL CARGO: Supervisar el cumplimiento de las operaciones para mitigar posibles errores, además debe dirigir, coordinar, planificar y controlar las diferentes actividades que realice el personal.</p>	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representar legalmente a la mecánica. ✓ Llevar a cabo el cumplimiento de la ley, políticas y demás normativas. ✓ Elaborar los contratos de trabajo. ✓ Autorizar los pagos correspondientes. ✓ Vigilar que los recursos sean utilizados de forma eficaz y eficiente. ✓ Realizar las negociaciones con los proveedores. ✓ Selección del personal. ✓ Asignar permisos y descansos al personal. ✓ Implementar estrategias para mejorar la atención al cliente. 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:	
<p>TÍTULO PROFESIONAL: Licenciatura en Administración o cargos afines.</p> <p>EXPERIENCIA: Tener un sólido conocimiento de las actividades que realiza la empresa.</p> <p>HABILIDADES: Capacidad de análisis, liderazgo y fluidez verbal.</p>	

Fuente: Investigación directa


Elaborado por: Las autoras

Cuadro 2*Manual de funciones Jefe Administrativo Financiero*

	MECÁNICA AUTOMOTRIZ
LUIS PÉREZ E HIJOS	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
<p>CARGO: Jefe Administrativo Financiero</p> <p>REPORTARSE A: Gerente-Propietario</p> <p>MISIÓN DEL CARGO: Fomentar buenas relaciones entre el personal de la mecánica, realizar tareas especializadas en administración que colaboren al desarrollo de las actividades.</p>	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar el cierre contable mensual y anual de la organización. ✓ Realizar y controlar el inventario de los activos fijos de la organización. ✓ Revisar las nóminas del personal administrativo y operativo. ✓ Custodiar los documentos legales y financieros de la organización. ✓ Supervisar y verificar el pago a organismos oficiales y servicios básicos. ✓ Elaborar consolidación de gastos mensual y anual. ✓ Tramitar todo lo concerniente a la apertura de cuentas bancarias. ✓ Controlar las obligaciones bancarias de la organización ✓ Elaborar el flujo de efectivo y presupuesto de la organización. 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:	
<p>TÍTULO PROFESIONAL: Licenciatura en administración de empresas o carreras afines.</p> <p>EXPERIENCIA: Conocimientos básicos en administración.</p> <p>HABILIDADES: Buena redacción, facilidad de palabra.</p>	

*Fuente: Investigación directa**Elaborado por: Las autoras*

Cuadro 3*Manual de funciones Contadora*

	MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
<p>CARGO: Contadora</p> <p>REPORTA A: Gerente Propietario</p> <p>MISIÓN DEL CARGO: Analizar los procesos contables y tributarios de la mecánica para una correcta toma de decisiones.</p>	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar cada uno de los movimientos financieros de la mecánica. ✓ Realizar las declaraciones en el momento establecido. ✓ Proveer a la gerencia información contable actualizada. ✓ Presentar los respectivos estados financieros para la correcta toma de decisiones. ✓ Mantener la información de la empresa de forma confidencial. ✓ Realizar los pagos a los empleados a tiempo. ✓ Realizar conciliaciones bancarias. 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:	
<p>TÍTULO PROFESIONAL: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA</p> <p>EXPERIENCIA: 2 años en cargos de contabilidad.</p> <p>HABILIDADES: Capacidad de análisis.</p>	


*Fuente: Investigación directa**Elaborado por: Las autoras*

Cuadro 4*Manual de funciones Secretaria*

	MECÁNICA AUTOMOTRIZ
LUIS PÉREZ E HIJOS	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
<p>CARGO: Secretaria</p> <p>REPORTARSE A: Gerente-Propietario</p> <p>MISIÓN DEL CARGO: Fomentar buenas relaciones entre el personal de la mecánica, realizar tareas especializadas de secretaria que colaboren al desarrollo de las actividades.</p>	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrar en contacto con los clientes que lleguen a la mecánica. ✓ Recibir llamadas de los clientes. ✓ Custodiar y ordenar el archivo. ✓ Mantener el registro actualizado de la nómina del personal. ✓ Registrar los datos de todos los proveedores con los que debe relacionarse la mecánica. ✓ Gestionar la documentación de los servicios que presta la mecánica. ✓ Mantener un control de los documentos legales que puedan ser requeridos por instituciones gubernamentales. ✓ Organizar, mantener el correcto funcionamiento de impresoras, sistemas telefónicos, y todos los muebles de oficina. 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:	
<p>TÍTULO PROFESIONAL: Licenciatura en Secretariado o carreras afines.</p> <p>EXPERIENCIA: Conocimientos básicos de secretariado.</p> <p>HABILIDADES: Buena redacción, facilidad de palabra.</p>	


*Fuente: Investigación directa**Elaborado por: Las autoras*

Cuadro 5*Manual de Funciones Jefe de Taller*

	MECÁNICA AUTOMOTRIZ
LUIS PÉREZ E HIJOS	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
<p>CARGO: Jefe de Taller</p> <p>SUPERVISA: Operarios</p> <p>REPORTA A: Gerente- Propietario</p> <p>MISIÓN DEL CARGO: Supervisar que las tareas encargadas a los operarios se realicen de una forma eficiente.</p>	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar la planificación del trabajo que se va a realizar en el taller. ✓ Vigilar que las reparaciones se realicen de forma adecuada. ✓ Seleccionar las herramientas de trabajo que van a ser utilizadas. ✓ Asignar los trabajos a cada operario. ✓ Asesorar a los operarios en posibles problemas que se les pueda presentar. ✓ Realizar las respectivas pruebas a los trabajos realizados. ✓ Realizar controles a las herramientas de trabajo. ✓ Llevar un control de inventarios de los repuestos y herramientas de trabajo. 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:	
<p>TÍTULO PROFESIONAL: Tecnología en mecánica automotriz</p> <p>EXPERIENCIA: Tener un sólido conocimiento de las actividades que realiza la empresa.</p> <p>HABILIDADES: Liderazgo</p>	

*Fuente: Investigación directa**Elaborado por: Las autoras*

Cuadro 6*Manual de funciones Operarios*

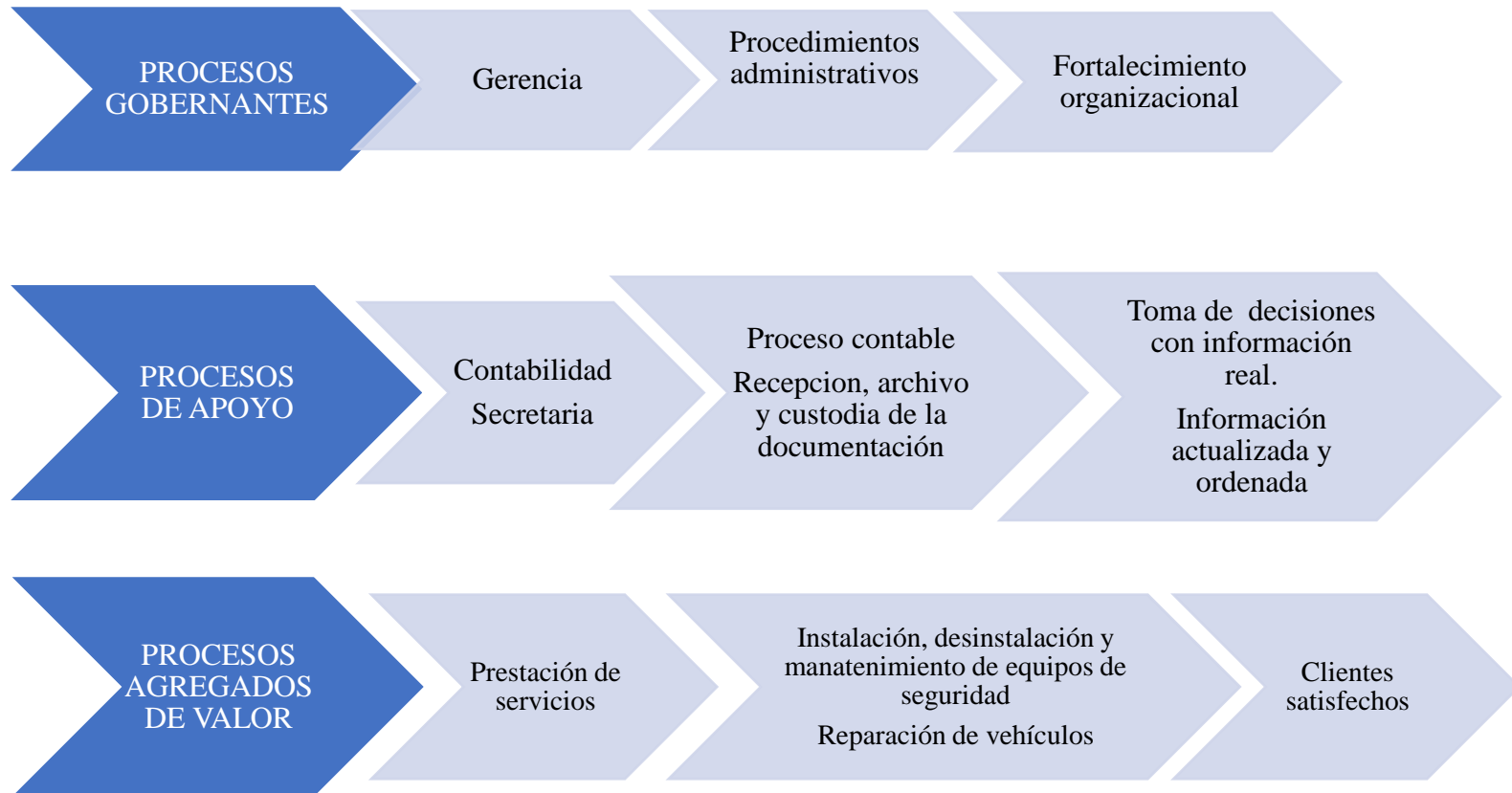
	MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
CARGO: Operarios REPORTA A: Jefe de Taller MISIÓN DEL CARGO: Realizar las reparaciones de los vehículos que solicite el cliente, además será el responsable de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	
FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar un diagnóstico del vehículo. ✓ Desarmar la máquina del vehículo. ✓ Limpiar todas las piezas. ✓ Reemplazar todas las piezas defectuosas. ✓ Instalar motores. ✓ Reemplazar todas las piezas defectuosas. ✓ Ajustar y calibrar todas las piezas a las medidas y especificaciones. ✓ Desmontar el eje de mando o de potencia. ✓ Desmontar las bases de transmisión ✓ Retirar la transmisión ✓ Realizar el montaje de todas las piezas. ✓ Revisar los sistemas de los frenos. ✓ Reparar sistemas de frenos. ✓ Arreglar bandas de vehículos. ✓ Instalar equipos de seguridad. 	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:	
TÍTULO PROFESIONAL: Tecnología en mecánica automotriz. EXPERIENCIA: 1 año en el desarrollo de actividades mecánicas. HABILIDADES: habilidades manuales, cognitivas y mecánicas.	

*Fuente: Investigación directa**Elaborado por: Las autoras*

3.11. Mapa de Procesos

Gráfico 2

Mapa de Procesos








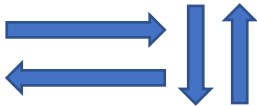
Elaborado por: La Autoras

3.12. Flujogramas

A continuación, se indica cual es la simbología utilizada dentro del flujograma donde se representa gráficamente cada una de las actividades y cargos.

Cuadro 7

Simbología Flujogramas

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
	Proceso	Contiene entradas y salidas de operaciones.
	Decisión	Origina distintos cursos de acción.
	Inicio o finalización	Se utiliza para iniciar y concluir el flujograma.
	Archivo	Se utiliza para archivar documentos a la terminación.
	Documento	Representa el elemento portador de la información originado o recibido en el sistema.
	Conectores	Representa el desplazamiento teórico de la información, indica el sentido de la circulación.

Elaborado por: Las autoras

3.13. Manual de procedimientos

El presente manual de procedimientos permitirá a la Mecánica Automotriz “Luis Pérez e hijos”, brindar apoyo a la administración, además permite delimitar funciones y mejorar los procedimientos de control interno los cuales aseguren la eficiencia en el uso de los recursos.

Cuadro 8

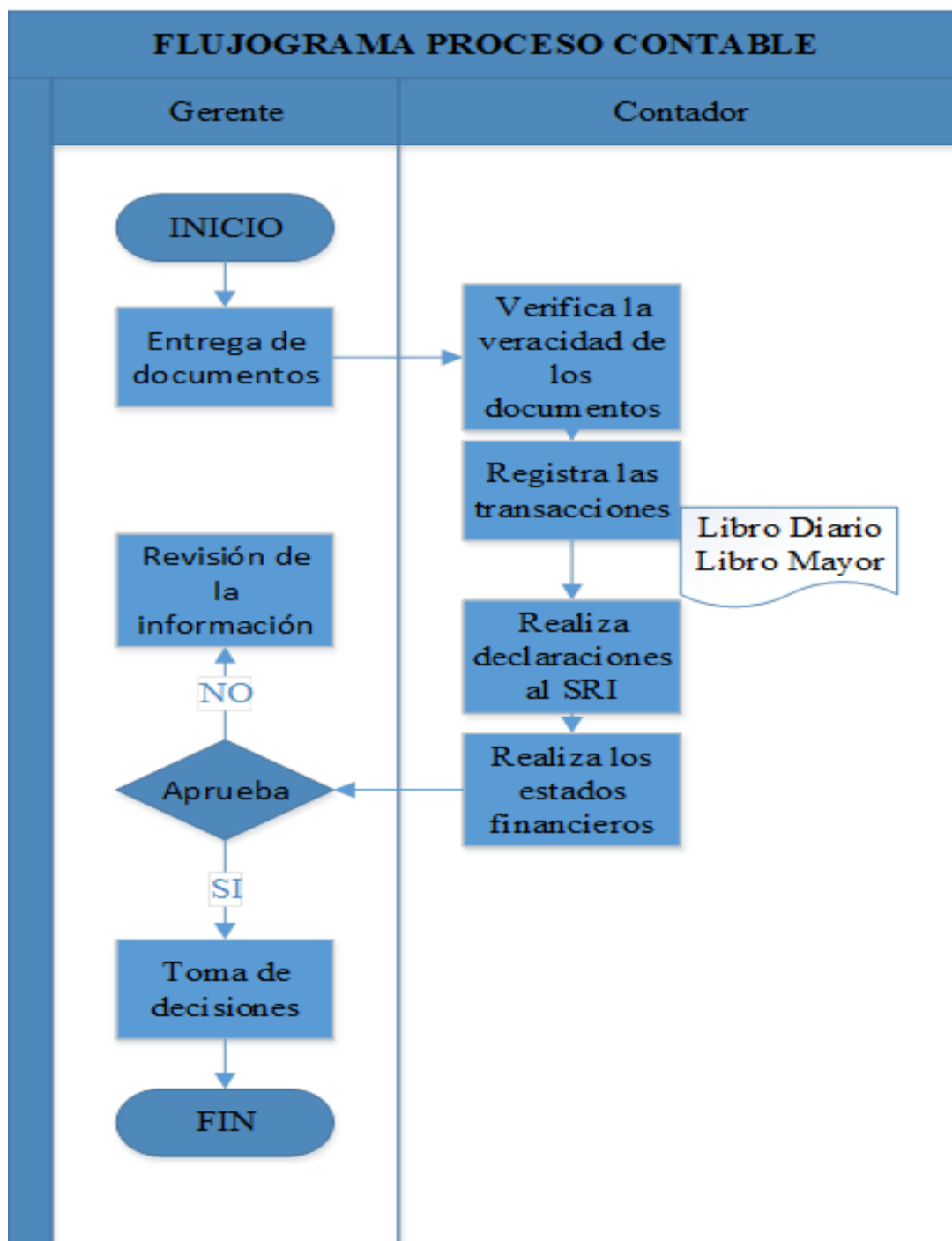
Manual de Procesos Contables

 MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS	
Manual de Procesos y Procedimientos	
Proceso contables	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
GERENTE-PROPIETARIO	Facilita los documentos que respalden las operaciones económicas de la mecánica.
CONTADOR	Verifica la veracidad de los documentos y los clasifica.
CONTADOR	Procede al registro en los libros contables.
CONTADOR	Obtiene la información para continuar con la declaración de impuestos correspondientes.
CONTADOR	Elabora los estados financieros para conocer la situación actual de la mecánica.
GERENTE	Aprueba o no la información financiera para la toma de decisiones.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 3
Proceso Contable

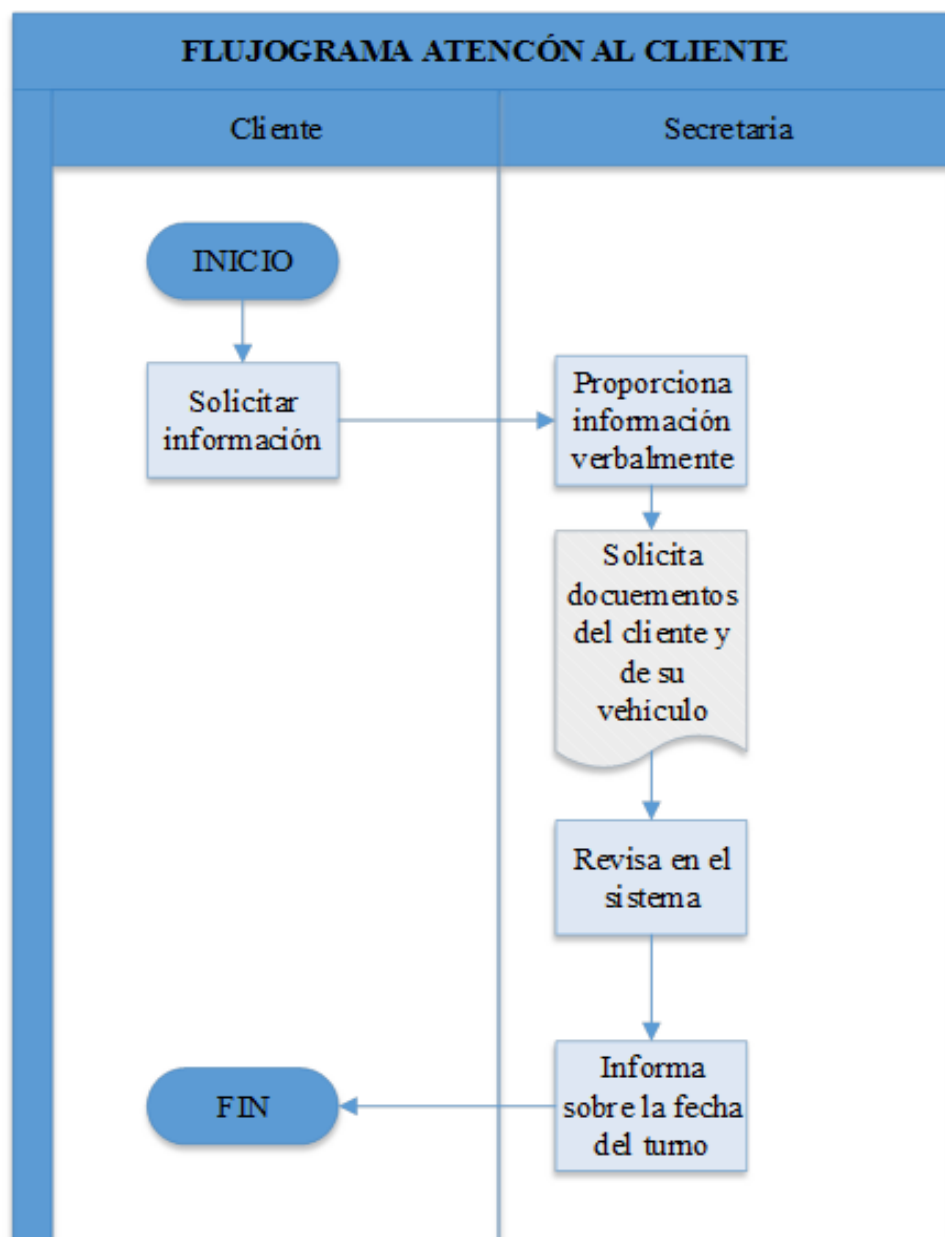


Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Las autoras

Cuadro 9*Procesos y Procedimientos Atención al Cliente*

		MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS
Manual de Procesos y Procedimientos		
Instalación de equipos de seguridad		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
SECRETARIA	Informa de forma verbal la información solicitada por parte del cliente para la instalación, desinstalación de equipos de seguridad.	
SECRETARIA	Solicita los datos personales del cliente para revisar en el sistema.	
SECRETARIA	Brinda la información y despeja todas las inquietudes que ha sido requerida por el cliente.	
SECRETARIA	Informa sobre la fecha del turno.	

*Fuente: Investigación directa**Elaborado por: Las autoras*


Gráfico 4*Atención al Cliente*

Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Fuente:

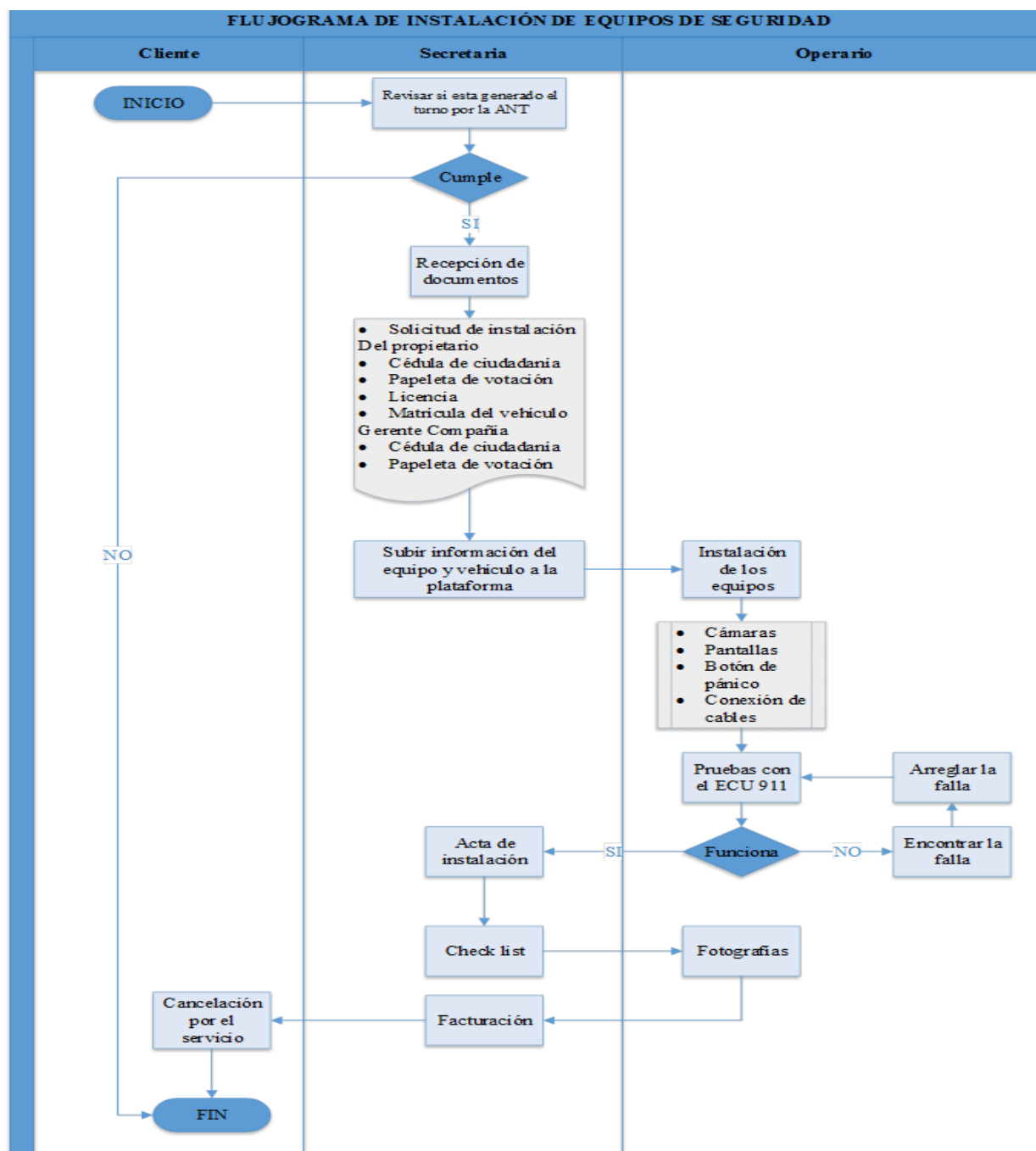
Cuadro 10*Procesos y Procedimientos Instalación de equipos de seguridad*

	MECÁNICA AUTOMOTRIZ
LUIS PÉREZ E HIJOS	
Manual de Procesos y Procedimientos	
Instalación de equipos de seguridad	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La secretaria revisa si está generado el turno por la Agencia Nacional de Tránsito. ✓ La secretaria recibe la documentación solicitada anteriormente. <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de instalación. • Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del propietario del vehículo. • Licencia de conducir del propietario. • Matrícula del vehículo. • Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del gerente de la compañía a la cual pertenece. ✓ La información del equipo de seguridad y del vehículo debe ser cargada a la plataforma. ✓ Proceder a la instalación de los equipos de seguridad. <ul style="list-style-type: none"> • Cámaras • Pantallas • Botón de pánico • Conexión de cables ✓ Una vez instalado el equipo de seguridad se efectúa las pruebas correspondientes con el ECU 911. ✓ Se elabora un acta de instalación conjuntamente con un Check-List. ✓ Se realiza la respectiva facturación y se obtiene el pago. 	

*Fuente: Investigación directa**Elaborado por: Las autoras*

Gráfico 5

Instalación de equipos de seguridad




Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 11

Procesos y Procedimientos Desinstalación de equipos de seguridad

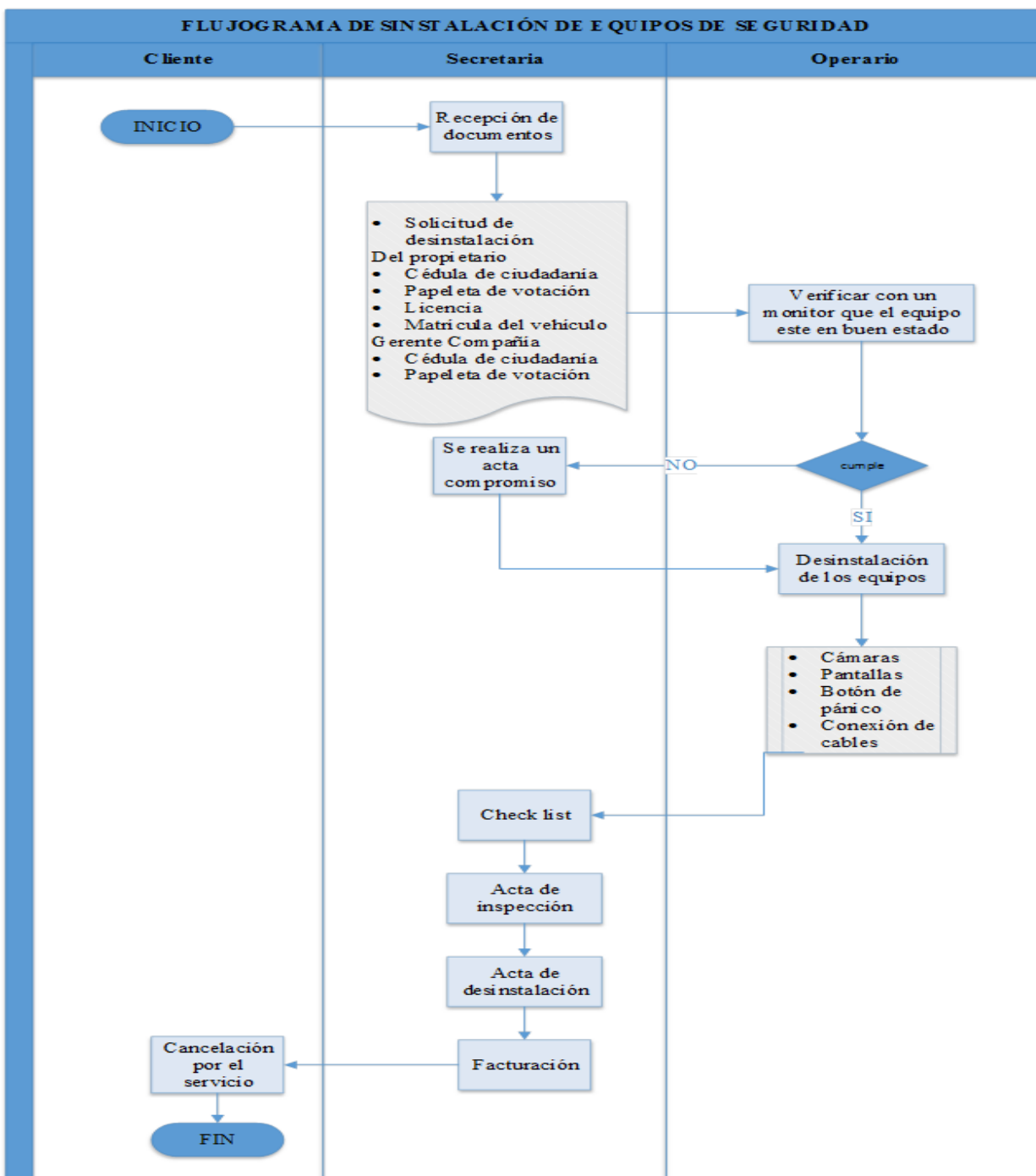
	MECÁNICA AUTOMOTRIZ
LUIS PÉREZ E HIJOS	
Manual de Procesos y Procedimientos	
Desinstalación de equipos de seguridad	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La secretaria recibe la documentación solicitada anteriormente. <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de desinstalación del equipo de seguridad. • Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del propietario del vehículo. • Licencia de conducir del propietario. • Matrícula del vehículo. • Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del gerente de la compañía a la cual pertenece. ✓ Se verifica con un monitor que el equipo este en buen estado. ✓ La información del equipo de seguridad y del vehículo debe ser cargada a la plataforma. ✓ En el caso de que exista algún daño se realiza un acta compromiso y se procede a la desinstalación del equipo de seguridad. <ul style="list-style-type: none"> • Cámaras • Pantallas • Botón de pánico • Conexión de cables ✓ Se elabora un Check-List ✓ Se elabora un acta de inspección y un acta de desinstalación. ✓ Se elabora la facturación y se procede al cobro del servicio. 	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras


Gráfico 6

Desinstalación de equipos de seguridad



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Las autoras

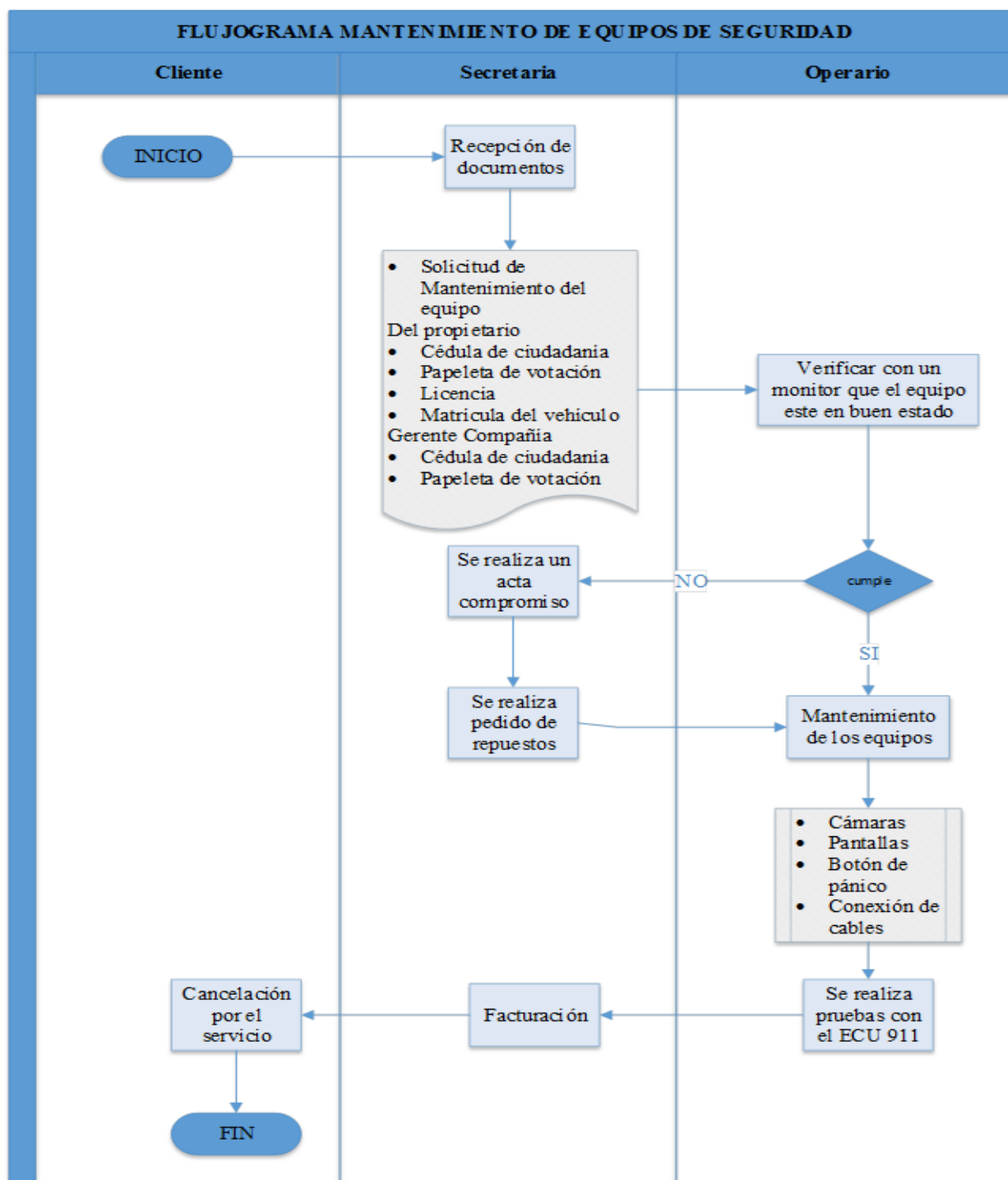
Cuadro 12*Procesos y Procedimientos Mantenimiento de equipos de seguridad*

	MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS
Manual de Procesos y Procedimientos	
Mantenimiento de equipos de seguridad	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La secretaria recibe la documentación solicitada anteriormente. <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de mantenimiento del equipo de seguridad. • Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del propietario del vehículo. • Licencia de conducir del propietario. • Matrícula del vehículo. • Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del gerente de la compañía a la cual pertenece. ✓ Se verifica con un monitor que el equipo este en buen estado. ✓ En el caso de que exista algún daño se realiza un acta compromiso. ✓ Se procede a adquirir los repuestos y se procede al mantenimiento del equipo de seguridad. <ul style="list-style-type: none"> • Cámaras • Pantallas • Botón de pánico • Conexión de cables ✓ Se realiza pruebas con el ECU 911. ✓ Se elabora la facturación y se procede al cobro del servicio 	

*Fuente: Investigación directa**Elaborado por: Las autoras*


Gráfico 7

Mantenimiento de equipos de seguridad



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Las autoras

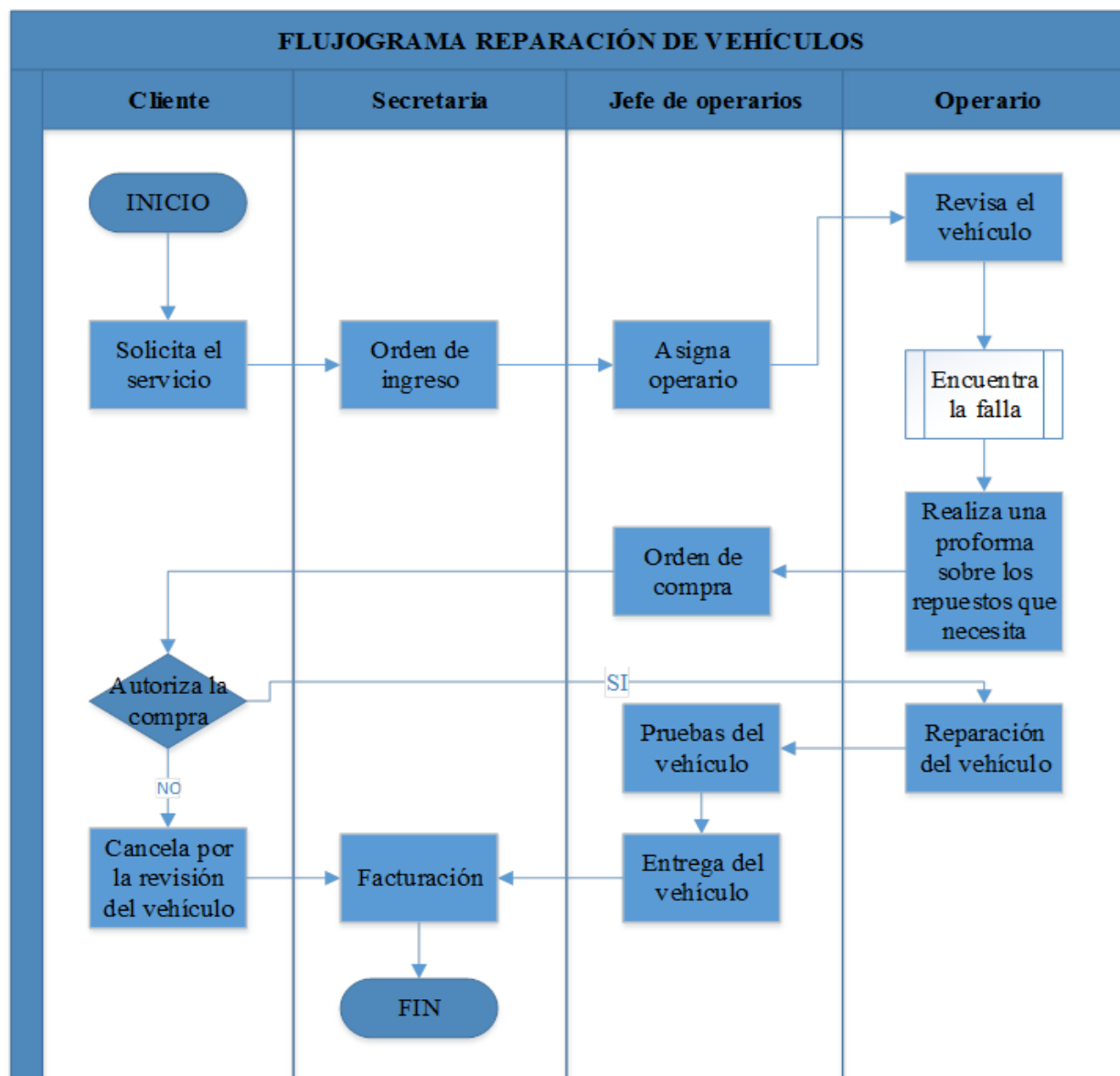
Cuadro 13*Procesos y Procedimientos reparación vehículos*

	MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS
Manual de Procesos y Procedimientos	
Reparación de vehículos	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para la reparación de vehículos se realiza una orden de ingreso. ✓ Se asigna un operario el cual será el encargado de revisar el vehículo y diagnosticar las posibles fallas. ✓ Se elabora una proforma sobre los repuestos para el arreglo del vehículo. ✓ Se realiza una orden de compra que debe ser autorizada por el cliente. ✓ Se procede a la reparación del vehículo. ✓ Se ejecutan las pruebas del vehículo. ✓ Se entrega el vehículo. ✓ Se realiza la facturación y se recibe el pago correspondiente por el servicio. 	

*Fuente: Investigación directa**Elaborado por: Las autoras*

Gráfico 8

Reparación de vehículos



Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Las autoras

PROPUESTA DEL MANUAL

CONTABLE

MECÁNICA AUTOMOTRIZ

“PÉREZ E HIJOS”



CONTENIDO

SISTEMA CONTABLE

PROCESO CONTABLE

PLAN DE CUENTAS

DINÁMICA DE CUENTAS

REGISTROS CONTABLES

- LIBRO DIARIO
- LIBRO MAYOR
- BALANCE DE COMPROBACIÓN

ESTADOS FINANCIEROS

- ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
- ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
- ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
- ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

FORMATOS DE DOCUMENTOS A UTILIZARSE

- KARDEX
- CUADRO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES
- FORMATO DE INVENTARIO ACTIVOS FIJOS
- FORMATO ARQUEO DE CAJA
- FORMULARIO REGISTRO DE VEHÍCULOS

3.14. Sistema Contable

La mecánica no cuenta con un sistema contable, los registros se llevan manualmente por lo cual es de vital importancia recomendar que se implemente una herramienta informática para el registro de estas, además no se ha establecido un plan de cuentas único que se asocie con el registro de las operaciones y el control interno para la emisión de información fiable, para la elaboración y presentación de Estados Financieros.

3.15. Procedimiento Contable

Plan de Cuentas

La aplicación de un plan de cuentas permitirá a la mecánica llevar la contabilidad de manera eficiente y eficaz; además de que facilita llevar un control de cada uno de los movimientos contables.

Cuadro 14

Plan de Cuentas

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1.	ACTIVO
1.01	ACTIVO CORRIENTE
1.01.01	EFFECTIVOS Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO
1.01.01.01	Caja
1.01.01.01.01	Caja Chica
1.01.01.02	Bancos
1.01.01.02.01	Depósitos cuenta corriente
1.01.02	ACTIVOS FINANCIEROS
1.01.02.05	Documentos y Cuentas por cobrar
1.01.02.05.01	Clientes
1.01.02.05.02	Empleados
1.01.02.09	(-) Provisión de cuentas incobrables
1.01.03	INVENTARIOS
1.01.03.02	Inventario Repuestos
1.01.04	SERVICIOS Y PAGOS ANTICIPADOS
1.01.04.01	Anticipo Sueldos
1.01.04.02	Anticipo a Proveedores

1.01.04.03	Otros anticipos entregados
1.01.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.01.05.01	Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)
1.01.05.01.01	12% IVA en Compras
1.01.05.01.02	Retenciones de IVA cliente
1.02	ACTIVO NO CORRIENTE
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.01	Terrenos
1.02.01.02	Edificio
1.02.01.03	Vehículo
1.02.01.04	Muebles y enseres
1.02.01.05	Equipos de Oficina
1.02.01.06	Equipo de Computación
1.02.01.07	Equipos de taller
1.02.01.09	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
1.02.01.09.01	(-) Depreciación Acumulada Terrenos
1.02.01.09.02	(-) Depreciación Acumulada Edificio
1.02.01.09.03	(-) Depreciación Acumulada Vehículo
1.02.01.09.04	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enseres
1.02.01.09.05	(-) Depreciación Acumulada Equipo de Oficina
1.02.01.09.06	(-) Depreciación Acumulada Equipo de Computación
1.02.01.09.07	(-) Depreciación Equipo de Taller
2	PASIVOS
2.01	PASIVO CORRIENTE
2.01.03	Cuentas y Documentos por pagar
2.01.03.01.	Proveedores
2.01.03.02	Empleados
2.01.04	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.01.04.01.	Préstamos Bancarios
2.01.07	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
2.01.07.01	Con la Administración Tributaria
2.01.07.01.01	Retenciones en la fuente del IR por pagar
2.01.07.01.02	Retenciones en la fuente del IVA por pagar
2.01.07.01.02.01	Retenciones del IVA 30%
2.01.07.01.02.01	Retenciones del IVA 70%
2.01.07.01.02.01	Retenciones del IVA 100%
2.01.07.01.03	12% IVA cobrado
2.01.07.02	IMPUESTO A LA RENTA X PAGAR DEL EJERCICIO
2.01.07.02.01	22% IR
2.01.07.03	Con el IESS
2.01.07.03.01	Aporte Patronal por pagar
2.01.07.03.02	Aporte Individual por pagar
2.01.07.03.04	Fondos de Reserva Por Pagar

2.01.07.04	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS
2.01.07.04.01	Remuneraciones por pagar
2.01.07.04.02	Décimo tercer sueldo
2.01.07.04.03	Décimo cuarto sueldo
2.01.07.04.04	Vacaciones
2.01.07.04.05	Finiquito por pagar
	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES X PAGAR EJER
2.01.07.05.01	15% Participación trabajadores
2.02	PASIVO NO CORRIENTE
2.02.03	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS
2.02.03.01	Préstamos Bancarios
2.02.07	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS
2.02.07.01	Jubilación Patronal
2.02.07.02	Desahucio
3	PATRIMONIO
3.01	Capital
3.04	RESERVAS
3.04.01	Reserva Legal
3.06	RESULTADOS ACUMULADOS
3.06.01	Ganancias acumuladas
3.06.02	(-) Pérdidas acumuladas
3.07	RESULTADO DEL EJERCICIO
3.07.01	Ganancia neta del periodo
3.07.02	(-) Pérdida neta del período
4	INGRESOS
4.01	INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS
4.01.01	Ventas de bienes
4.01.01.01	Ingreso Mano de Obra
4.01.01.02	Ingreso de Repuestos
4.01.02	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
4.01.09	Otros ingresos de actividades ordinarias
4.01.10	(-) Descuento en ventas
4.01.11	(-) Devolución en Ventas
5	COSTOS Y GASTOS
5.01	COSTO DE VENTAS
5.02	GASTOS
5.02.01	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.02.01.01	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
5.02.01.01.01	Horas Extras
5.02.01.01.02	Aporte Seguro Social
5.02.01.02.01	Aporte al IESS
5.02.01.02.02	Fondos de Reserva
5.02.01.03	Beneficios sociales e indemnizaciones
5.02.01.03.01	Décimo tercer sueldo

5.02.01.03.02	Décimo cuarto sueldo
5.02.01.03.03	Vacaciones
5.02.01.08	Mantenimiento Y Reparaciones
5.02.01.08.01	Mantenimiento Maquinaria
5.02.01.08.02	Mantenimiento Local
5.02.01.11	Promoción y Publicidad
5.02.01.11.01	Publicidad
5.02.01.17	Gasto de Viaje
5.02.01.17.01	Movilización
5.02.01.17.02	Hospedaje
5.02.01.17.03	Alimentación
5.02.01.17.04	Peajes
5.02.01.17.05	Parqueadero
5.02.01.18	GASTOS DE LOCAL
5.02.01.18.01	Agua
5.02.01.18.02	Energía Eléctrica
5.02.01.18.03	Teléfono
5.02.01.18.04	Internet
5.02.20	IMPUESTOS Y TASAS
5.02.20.01	Impuestos Municipales
5.02.20.02	Tasas y Contribuciones
5.02.03	GASTOS FINANCIEROS
5.02.03.01	Intereses
5.02.03.02	Comisiones Bancarias
6	Ganancia (pérdida) antes de participación de impuestos
6.01	15% Participación trabajadores
6.02	Ganancia (Pérdida) antes de impuestos
6.03	Impuesto a la renta causado

Elaborado por: Las autoras

3.16. Dinámica de Cuentas

1. Activo

Son todos los derechos que tiene la empresa de hechos pasados y de los cuales se pretende obtener un beneficio económico en el futuro.


1.01.Activo Corriente

Es el efectivo que posee la empresa y se puede convertir en efectivo en un plazo menor a un año.

1.01.01. Efectivos y equivalente


Esta cuenta contiene todos los recursos equivalentes en efectivo como son: caja, caja chica, bancos los mismos que son convertibles fácilmente en efectivo.

Cuadro 15*Caja*

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	1.01.01.01	CAJA	DEUDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registra las existencias en dinero efectivo.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se realizan los cobros en efectivo por los servicios brindados. • Por venta de repuestos. • Por la venta de piezas en mal estado. • Por sobrantes al realizar arqueos de caja. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por pagos por concepto de compras de insumos. • Por los egresos de dinero en efectivo. • Por faltantes en caja al realizar arqueos. 		
SUBCUENTAS	1.01.01.01.01 Caja Chica		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • El representante debe autorizar el desembolso. • No se deben realizar desembolsos de efectivo, únicamente en urgencias y de valores mínimos. • Tener los respectivos justificativos de los valores entregados al igual que del dinero que se recibe. • El efectivo debe ser depositado al finalizar la jornada o a más tardar al día siguiente. • La persona encargada del efectivo no deberá la misma que efectuó los registros contables. • Arqueos sorpresivos. 		

Elaborado por: Las Autoras

Cuadro 16*Bancos*

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	1.01.01.02	BANCOS	DEUDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran los movimientos bancarios que realiza la mecánica.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por los pagos recibidos de clientes en cheques. • Por la transferencia de efectivo a través de medios electrónicos. • Por los rendimientos financieros por depósitos bancarios. • Por notas de crédito. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se realizan pagos con cheques. • Por pagos por medios electrónicos. • Por notas de débito. 		
SUBCUENTAS	1.01.01.02.01 Depósito en cuenta corriente Banco Pichincha		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar conciliaciones mensualmente con la debida autorización, con nombres y firmas de quien las concilia, revisa y autoriza. • Verificar que no existan cheques sin fondos. 		


Elaborado por: Las Autoras

1.01.02. Activos financieros

Es un derecho contractual al recibir efectivo u otro activo financiero de otra entidad, además se puede intercambiar activos o pasivos financieros con otra entidad.

Cuadro 17

Documentos y Cuentas por cobrar

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	1.01.02.01	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	DEUDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran el valor de los derechos que tiene la mecánica con terceros.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se otorga créditos a los clientes. • Por las notas de débito por ajustes en ventas. • Por el valor de la provisión de cuentas incobrables. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por el cobro de crédito a cliente. • Por notas de crédito por ajustes en ventas. • Por el valor y los ajustes de cuentas incobrables. 		
SUBCUENTAS	1.01.02.01.01 Clientes 1.01.02.05.02 Empleados 1.01.02.09 (-) Provisión de cuentas incobrables		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar permanentemente los pagos vencidos. • Verificación de saldos con clientes. • Establecer plazos de pago a los clientes según la cantidad de crédito otorgado. • Verificar los depósitos. 		


Elaborado por: Las Autoras

1.01.03 Inventarios

Es la información detallada y ordenada de los recursos que se encuentran en la empresa.

Cuadro 18

Inventarios

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	1.01.03	INVENTARIOS	DEUDORA
DESCRIPCIÓN	Se registra los repuestos que van a ser comercializados.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la adquisición de repuestos. • Por el aumento del precio de los repuestos comprados. • Por ajustes de sobrantes de repuestos resultantes de la toma física. • Por devoluciones en la venta de repuestos. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la venta de repuestos. • Por la disminución del precio de los repuestos comprados. • Por ajustes de faltantes de repuestos resultantes de la toma física. • Por devoluciones en la compra de repuestos. • Por la utilización de repuestos en la mecánica. 		
SUBCUENTAS	1.01.03.01 Inventario repuestos		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Debe existir una persona encargada de salvaguardar los inventarios. • Realizar tomas físicas periódicamente. • Comparar los inventarios físicos con los registros contables • Entregar repuestos solo con autorización. • Los repuestos deben mantenerse en lugares protegidos. • La persona encargada de inventarios debe presentar informes sobre los movimientos y existencias de los repuestos. • En caso de que los repuestos estén dañados deberán mantenerse en la bodega hasta que sean dado de baja. 		


Elaborado por: Las Autoras

1.01.04 Servicios y Pagos Anticipados

Representan los pagos que se realizan con anterioridad por servicios o por la compra de bienes que se van a utilizar dentro del negocio.

Cuadro 19

Servicios y Pagos Anticipados

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	1.01.04	SERVICIOS Y PAGOS ANTICIPADOS	DEUDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran los pagos efectuados con anterioridad.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se realiza préstamos o anticipo a los operarios. • Por los pagos realizados con anterioridad a proveedores. • Por la adquisición de una póliza. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la retención del valor anticipado a empleados. • Cuando se recibe los bienes y servicios por los cuales se pagó con anterioridad. • Por el devengado de la póliza. 		
SUBCUENTAS	1.01.04.01 Anticipo Sueldos 1.01.04.02 Anticipo a Proveedores 1.01.04.03 Otros anticipos entregados		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Para realizar estos pagos se debe contar con la autorización del Gerente. 		


Elaborado por: Las Autoras

1.01.05 Activos por Impuestos Corrientes

Es la cantidad que corresponde a la empresa como consecuencia de las liquidaciones fiscales del ejercicio.

Cuadro 20

Activos por Impuestos Corrientes

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	1.01.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	DEUDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran los créditos tributarios como el IVA e IR, además los anticipos pagados de año declarado.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por las retenciones que nos realizan del IR. • Por el pago adelantado de IR. • Cuando se realiza una compra. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la compensación legal de impuestos IVA mensual que le fueron retenidos y anticipados por la empresa. • Por la liquidación del impuesto a la renta. 		
SUBCUENTAS	1.01.05.01 Crédito tributario a favor de la empresa (IVA) 1.01.05.01.01 12% IVA en compras 1.01.05.02 Retención de IVA clientes.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la información sea verídica al momento de declarar. • Las declaraciones se deben realizar en las fechas establecidas. • Mantener un archivo de las declaraciones. • La factura debe especificar si el IVA está o no incluido en el precio. • Verificar si existe crédito tributario. 		

Elaborado por: Las Autoras

1.02 Activo No Corriente


Son todos los bienes y derechos que tiene la empresa y pueden ser convertibles en un plazo mayor a un año.

1.02.01 Propiedad Planta y Equipo

Son los bienes de la empresa que son utilizados para el giro del negocio y que no estén destinados para la venta.

Cuadro 21

Propiedad Planta y Equipo

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	1.02.01	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	PERMANENTE
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran todos los bienes muebles e inmuebles de la propiedad de la mecánica.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de adquisición. • Por el valor de mejoras de activos fijos. • Por alguna donación. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por ventas de activos fijos. • Por baja o pérdida de los activos fijos. • Por registro de la depreciación. 		
SUBCUENTAS	1.02.01.01 Terreno 1.02.01.02 Edificio 1.02.01.03 Vehículo 1.02.01.04 Muebles y Enseres 1.02.01.05 Equipo de Oficina 1.02.01.06 Equipo de Computación 1.02.01.07 Herramientas		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación en los activos fijos de la empresa. • Toma física de los activos fijos de manera periódica. • Comprobar que se realice el respectivo cálculo de la depreciación. • Verificar que se de buen uso a la propiedad planta y equipo. 		

Elaborado por: Las Autoras

2. PASIVOS

Son aquellas obligaciones que tiene la empresa con terceros de sucesos pasados.

2.01 Pasivo Corriente

Comprende las obligaciones cuyo vencimiento son menores a un año.

2.01.03 Cuentas y Documentos por pagar

Son todas aquellas obligaciones que posee la empresa a favor de terceros para el desarrollo normal de sus actividades en un corto plazo.

Cuadro 22

Documentos y Cuentas por pagar

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	2.01.03	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	ACREEDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran los valores adeudados con proveedores por la adquisición de bienes y servicios.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la cancelación parcial o total de las obligaciones con proveedores. • Por la devolución de repuestos comprados a crédito (Notas de crédito). • Por pago de sueldos. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la adquisición de bienes y servicios a crédito. • Por valores de las notas de débito entregadas por los proveedores. 		
SUBCUENTAS	2.01.03.01 Proveedores 2.01.03.02 Empleados		

CONTROL INTERNO	<p>Establecer plazos para el vencimiento del pago.</p> <p>Archivar de forma adecuada todos los documentos pagados.</p> <p>Se deben realizar conciliaciones sobre los montos recibidos y los montos que están pendientes de pago.</p> <p>Realizarse las verificaciones correspondientes de los Submayores de las Cuentas por Pagar y estas deben coincidir con las cuentas de control.</p>
-----------------	---


Elaborado por: Las Autoras

2.01.04 Obligaciones con Instituciones Financieras

Son las obligaciones contraídas con el sistema financiero.

Cuadro 23

Préstamos Bancarios

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	2.01.04.01	PRÉSTAMOS BANCARIOS	ACREEDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran los valores adeudados por préstamos bancarios.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por el pago total del crédito bancario. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la concesión del crédito. 		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la tabla de amortización de los créditos. 		


Elaborado por: Las Autoras

2.01.07 Otras Obligaciones Corrientes

Las obligaciones corrientes corresponden a los porcentajes de retención en la fuente que la empresa debe pagar al momento de realizar una compra.

Cuadro 24

Otras Obligaciones Corrientes

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	2.01.07	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	ACREEDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran los porcentajes de retención en la fuente al realizar una compra.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de la declaración efectuada. • Por la devolución del IVA en compras. • Por el pago del impuesto • Por pago de obligaciones con el IESS. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por una compra. • Cuando se generan las obligaciones con el IESS. • Por retención de aportes a empleados. 		
SUBCUENTAS	2.01.07.01 Con la Administración tributaria. 2.01.07.02 Impuesto a la renta por pagar del ejercicio. 2.01.07.03 Con el IESS. 2.01.07.04 Por beneficio de ley a los empleados.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si el valor del IVA está o no incluido en el precio. • Tener un respaldo de las declaraciones del IVA. • Controlar que el pago se realice en los plazos establecidos para evitar sanciones. 		

Elaborado por: Las Autoras

2.02 PASIVO NO CORRIENTE


Son las obligaciones que tiene la empresa con terceros y cuyo vencimiento es mayor a un año.

2.02.03. Obligaciones con Instituciones Financieras

Son compromisos adquiridos por la empresa mediante préstamos con una entidad financiera.

Cuadro 25

Obligaciones con Instituciones Financieras

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	2.02.03	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	ACREEDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran las obligaciones a largo plazo con el sistema financiero.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por el pago total o parcial de préstamo. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se obtiene el préstamo. 		
SUBCUENTAS	2.02.03.01 Préstamos Bancarios.		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar la tabla de amortización del crédito. 		

Elaborado por: Las Autoras

INGRESOS


Son todos los valores recaudados por las actividades habituales de la empresa.

4.01. Ingresos actividades ordinarias

Son los valores que se reciben por la venta de bienes o servicios.

Cuadro 26

Ingresos Actividades Ordinarias

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	4.01	INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS	ACREEDORA
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran los valores por concepto de venta de repuestos y la prestación de servicios.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la cancelación de saldos del cierre del ejercicio. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la venta de repuestos. • Por la prestación de servicios 		
SUBCUENTAS	5.01.01 Venta de Bienes 5.01.02 Prestación de Servicios 4.01.09 Otros Ingresos de Actividades Ordinarias 4.01.10 (-) Descuentos en Ventas 4.01.11 (-) Devolución en Ventas		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Verificando los valores de las ordenes de ingresos de la prestación de servicios con lo recaudado. • Comparar las cantidades de stock de repuestos con los registros de las ventas. 		

Elaborado por: Las Autoras


6. COSTOS Y GASTOS

Son los valores en los que se incurren para la producción de un bien o servicio.

5.02. Gastos

Se denominan gastos aquellos desembolsos en que incurre la entidad como parte de sus actividades de negocios principales.

Gastos Administrativos

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	5.02.01	GASTOS ADMINISTRATIVOS	DEUDOR
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran los valores que incurre la empresa relacionada a la gestión administrativa.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> Por el registro de los gastos que se realizan por el desarrollo de las actividades. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> Por el pago de los saldos al cierre del ejercicio. 		
SUBCUENTAS	5.02.01.01 Sueldos, Salarios y demás remuneraciones 5.02.01.02 Aporte Seguro Social 5.02.01.03 Beneficios Sociales e indemnizaciones 5.02.01.08 Mantenimiento y Reparaciones 5.02.01.11 Promoción y Publicidad 5.02.01.17 Gasto de Viaje 5.02.01.18 Servicios Básicos		
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> Todos los valores por conceptos de gastos deberán ser autorizados por la Gerencia con su respectiva justificación. 		


Elaborado por: Las Autoras

5.02.03 Gastos Financieros

Son aquellos valores en los que incurre la empresa como resultado del uso de capitales.

Cuadro 27

Gastos Financieros

	DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS		
	CÓDIGO	CUENTA	NATURALEZA DE LA CUENTA
	5.02.03	GASTOS FINANCIEROS	DEUDOR
DESCRIPCIÓN	En esta cuenta se registran los valores por multas e intereses que tiene la empresa por préstamos bancarios.		
SE DEBITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor generado de comisiones e interés. • Por notas de débito bancarias. 		
SE ACREDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio. 		
SUBCUENTAS	5.02.03.01 Interés bancarios 5.02.03.02 Comisiones bancarias		
CONTROL INTERNO	Todos los valores por conceptos de gastos deberán ser respaldados con la documentación pertinente.		


Elaborado por: Las Autoras

Proceso Contable

LIBRO DIARIO

En el libro diario se registrarán de manera inicial e inmediata todas las transacciones que realiza la mecánica, este registro se debe hacer bajo la fórmula del asiento contable, teniendo en cuenta siempre la normativa vigente.


Cuadro 28*Formato Libro Diario*

 MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS" LIBRO DIARIO DEL....AL					
FECHA	CÓDIGO	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER

*Elaborado por: Las Autoras***LIBRO MAYOR**

En este libro se anotarán todas las operaciones económicas registradas en las distintas cuentas contables de la mecánica de manera cronológica, aquí podemos ver los movimientos que se han realizado en una cuenta específica, teniendo así un control de lo que ha entrado y salido en esa cuenta en particular.

Cuadro 29*Formato Libro Mayor*


 MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS" LIBRO MAYOR DEL....AL				
CÓDIGO:		CUENTA:		
FECHA	DETALLE	DEBE	HABER	SALDO

*Elaborado por: Las Autoras***BALANCE DE COMPROBACIÓN**

El balance de comprobación lo utilizaremos para visualizar la lista del total de los débitos y de los créditos de las cuentas, junto al saldo de cada una de ellas (ya sea deudor o acreedor). De esta forma, la mecánica automotriz Luis Pérez e hijos, podrá establecer un resumen básico de un estado financiero.

Cuadro 30

Formato Balance de Comprobación

 MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS" LIBRO MAYOR DEL....AL					
COD.	CUENTA	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER
	ACTIVOS				
	Caja	XXX	XXX	XXX	
	Bancos	XXX	XXX	XXX	
	Cuentas por cobrar	XXX	XXX	XXX	
	Documentos por cobrar	XXX	XXX	XXX	
	Muebles y enures	XXX	XXX	XXX	
	Equipo de Oficina	XXX	XXX	XXX	
	Equipo de Computación	XXX	XXX	XXX	
	Herramientas	XXX	XXX	XXX	
	PASIVOS				
	Cuentas por pagar	XXX	XXX		XXX
	Documentos por pagar	XXX	XXX		XXX
	Préstamos Bancarios				
	PATRIMONIO				
	Capital	XXX	XXX		XXX
	TOTALES	XXX	XXX	XXX	XXX

Elaborado por: Las Autoras


3.17. Estados Financieros

BALANCE DE SITUACIÓN INICIAL

El Estado de Situación Inicial es un informe contable donde se puede detallar en forma ordenada y sistemáticamente las cuentas de activo, pasivo y patrimonio a una fecha determinada, debe tener información relevante para la correcta toma de decisiones económicas, debe ser confiables, es decir debe reflejar la situación real de la empresa y finalmente debe ser comparable con anteriores años. A continuación se presenta el formato que va a ser aplicado dentro de la mecánica:

Cuadro 31

Formato de Balance de Situación Inicial

 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX					
ACTIVOS			PASIVOS		
<u>CORRIENTES</u>			<u>CORRIENTES</u>		
Efectivo y Equivalentes de efectivo			Cuentas y Documentos por pagar		
Caja	XXX		Clientes	XXX	
Bancos	XXX		Proveedores	XXX	

Activos financieros	XXX		Obligaciones con instituciones financieras	XXX	
Doc. y Cuentas x Cobrar	XXX		Otras obligaciones corrientes	XXX	
(-) Provisión de Ctas. Incobrables.	XXX				
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		XXX	TOTAL PASIVO CORRIENTE		XXX
<u>NO CORRIENTE</u>			<u>NO CORRIENTES</u>		
Propiedad, Planta y Equipo	XXX		Obligaciones con instituciones financieras	XXX	
Terreno			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		XXX
Edificio	XXX		PATRIMONIO		
Vehículos	XXX		Capital	XXX	
Muebles y Enseres	XXX		Resultados acumulados	XXX	
Equipo de Oficina	XXX		Ganancias acumuladas	XXX	
			(-) Pérdidas acumuladas	XXX	
			Resultados del ejercicio	XXX	

		Ganancia neta del período	XXX	
		(-) Pérdida del período	XXX	
		TOTAL PATRIMONIO		XXX
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	XXX	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		XXX

GERENTE

CONTADOR

Elaborado por: Las Autoras

Cuadro 32**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL**

El estado de resultado integral va a mostrar todos los ingresos, costos y gastos que realiza la mecánica durante determinado período de manera separada, además revelará la utilidad o pérdida que ha sufrido el capital contable de la mecánica.

Formato Estado de Resultado Integral

 ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX		
CUENTA	PARCIAL	TOTAL
INGRESOS		
Ingreso de actividades ordinarias		XXX
Venta de servicios	XXX	
(-) Costo de Ventas	XXX	<XXX>
=GANANCIA BRUTA		XXX
Otros Ingresos		XXX
GASTOS		
(-) Gasto Administrativos		<XXX>
Sueldos, salarios y demás remuneraciones	XXX	
Aporte Seguro Social	XXX	
Beneficios Sociales e indemnizaciones	XXX	
Mantenimiento Y Reparación	XXX	
Promoción y Publicidad	XXX	

Servicios Básicos	XXX	
Impuestos y tasas municipales	XXX	
(-) Gastos financieros		<XXX>
Intereses bancarios	XXX	
Utilidad o Pérdida antes de participación a trabajadores		XXX
15% Participación trabajadores		<XXX>
Ganancia o pérdida antes de impuesto		XXX
22% Impuesto a la Renta		<XXX>
Ganancia o Pérdida del Período		XXX
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Firma Gerente C.I.	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Firma Contador C.I.	

Elaborado por: Las Autoras

Cambios del año en el patrimonio						
Resultado Integral total del año						
_____ FIRMA GERENTE				_____ FIRMA CONTADOR		


Elaborado por: Las Autoras

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

El estado de flujos de efectivo proporcionará información esencial para el Gerente de la mecánica, sobre los movimientos y variaciones en el efectivo y equivalentes de efectivo utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación.

Cuadro 34

Formato Estado de Flujo de Efectivo

 MECÁNICA AUTOMOTRIZ “LUIS PÉREZ E HIJOS” ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX	
	SALDO BALANCES
INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	
<p>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIONES Cobros procedentes de las ventas de repuesto o prestación de servicios</p> <p>Pagos a proveedores por el suministro de repuestos y servicios. Pagos a y por cuenta de los empleados.</p> <p>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN Adquisiciones de Propiedad Planta y Equipo. Compra de activo intangibles.</p> <p>FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN Pagos de Préstamos.</p>	<p>XXX</p> <p><XXX></p> <p>XXX</p>
TOTAL, INCREMENTO (DISMINUCIÓN NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO)	XXX
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERÍODO.	XXX
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO AL FINAL DEL PERÍODO.	<hr style="width: 100%;"/> XXX
FIRMA GERENTE	FIRMA CONTADOR

Elaborado por: Las Autoras


3.18. Formatos de documentos a utilizarse

KARDEX

El kardex permitirá tener un registro de los repuestos y herramientas que tiene la mecánica de manera organizada y así contrarrestar posibles pérdidas dentro de la misma.

Cuadro 35

Formato Kardex

 MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS" KARDEX DE REPUESTOS Y MATERIALES										
COÓDIGO:					REPUESTO:					
FECHA	CONCEPTO	ENTRADA			SALIDA			SALDOS		
		CANT	VALOR	TOTAL	CANT	VALOR	TOTAL	CANT	VALOR	TOTAL
	TOTAL									


Elaborado por: Las Autoras

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

La selección de proveedores servirá para llevar un registro de diferentes empresas las cuales puedan proveer a la mecánica con repuestos, con el fin buscar las mejores ofertas que favorezcan a la mecánica Luis Pérez e Hijos.

Cuadro 36

Formato Selección de Proveedores

 MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS" CUADRO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES							
CANTIDAD	ESPECIFICACIONES	PROVEEDOR X		PROVEEDOR Y		PROVEEDOR Z	
		UNITARIO	TOTAL	UNITARIO	TOTAL	UNITARIO	TOTAL


Elaborado por: Las Autoras

INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS

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

Cuadro 37

Formato Inventario de Activos fijos


 MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS" INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS								
N°	CONCEPTO	CÓDIGO	CUSTODIA	FECHA DE COMPRA	N° DE FACTURA	VALOR	% DEPRECIACIÓN	VALOR NETO

Elaborado por: Las Autoras

Cuadro 38

Permite el análisis de las transacciones del efectivo en un momento determinado para comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo coincide con el que se encuentra físicamente en caja de la mecánica Luis Pérez e Hijos.

Formato Arqueo de Caja

 MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS" ARQUEO DE CAJA			
FECHA:		HORA DE INICIO:	
RESPONSABLE:		HORA DE FINALIZACIÓN:	
DENOMINACIÓN BILLETES	# UNIDAD	VALOR	TOTAL
20	0	0	0
10	0	0	0
1	0	0	0
1. TOTAL BILLETES			0,00
DENOMINACIÓN MONEDAS	# UNIDAD	VALOR	TOTAL
1	0	0	0
0,5	0	0	0
0,25	0	0	0
0,1	0	0	0
0,05	0	0	0
0,01	0	0	0
2. TOTAL MONEDAS			0,00
3. VALOR EN CHEQUES			

	TOTAL 1+2+3	
	TOTAL FACTURAS	
	TOTAL FISICO	
	FALTANTE	
	SOBRANTE	
OBSERVACIONES:		
REALIZADO POR:	REVISADO POR:	

Elaborado por: Las Autoras

Cuadro 39

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

Formato Registro de vehículos

 MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS" REGISTRO DE VEHÍCULOS					
DATOS DEL VEHÍCULO					
CLIENTE:				TELEFONO:	
MARCA:					
MODELO:					
TIPO:			SUBTIPO:		
MATRÍCULA:					
AÑO:					
INGRESO VEHICULAR					
FECHA:			PLACAS:		
CARACTERISTICAS GENERALES					
ESTADO GENERAL EXTERIOR					
ESTADO GENRAL INTERNO					
ACCESORIOS					
ESPEJOS			CINTURONES		
ANTENA			TAPETES		
RADIO			AVC		

FAROS ADICIONALES			VIDRIOS ELÉCTRICOS		
MOLDURAS Y CARATULAS			TV/ DVD		
ENCENDEDOR			RADIO MÓVIL		
ADICIONALES					
HERRAMIENTAS					
GATO			DESTORNILLADORES		
LLAVE DE RUEDAS			TRIÁNGULOS REFLECTIVOS		
PINZAS			CABLS DE CORRIENTES		
EXTINTOR			JUEGO DE LLAVES		
ADICIONALES					
ABOLLADURAS					
DESPERFECTOS					
DETERIORO					
CANTIDADDE COMBUSTIBLES					
LLANTAS					
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL PROPIETARIO					
FIRMA					

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL JEFE DE TALLER	
FIRMA	
ORDEN DE TRABAJO	
ÁREA ASIGNADA:	RESPONSABLE:
CARACTERISTICAS GENERALES	
LISTADO DE DESPERFECTOS	
INSUMOS Y EQUIPOS	

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL RESPONSABLE	
FIRMA	

Elaborado por: Las Autoras

CAPITULO IV

4. Validación

4.1. Introducción

Para la aplicación de un proyecto es indispensable realizar la respectiva validación para disminuir el riesgo que existe de crear una propuesta que no esté acorde a las necesidades de la empresa. Por lo tanto, se realizará la correspondiente validación para el presente manual administrativo y contable que está dirigido a la Mecánica Automotriz “Luis Pérez e Hijos” cuyo objetivo es proporcionar un instrumento seguro y adaptable a la empresa.

La presente validación busca comprobar que los procesos propuestos sirvan como guía y apoyo para el correcto desarrollo de las actividades para mantener un crecimiento continuo asegurando el bienestar de su contingente humano, estabilidad y solvencia para la mecánica.

Con el presente manual propuesto para la mecánica automotriz “Luis Pérez e Hijos” se espera mejorar el manejo Administrativo y Contable para que sus actividades y procesos se realicen de manera más acertada, y así permita una correcta toma de decisiones y no como se está manejando actualmente su administración de forma empírica la cual no tiene bases técnicas lo que impide su crecimiento en el mercado.

4.2.Método de Verificación

Mediante la aplicación de este método se desea validar que la propuesta reducirá las debilidades que se han hallado dentro de la mecánica, los indicadores y variables de la matriz diagnóstica servirán como instrumento, ya que en esta se resume toda la problemática.

Para lograr lo expuesto se ha utilizado la presente matriz de validación, exponiendo los puntos a validar, el método de calificación asignado y posteriormente la interpretación de los resultados obtenidos.

Tabla 8*Matriz de Validación Administrativa*

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS							
N°	VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACIÓN				OBSERVACIONES
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	NADA APLICABLE	
1	PROCESO ADMINISTRATIVO						
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 9*Matriz de Validación Contable*

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS							
			CALIFICACIÓN				
N°	VARIABLE	INDICADORES	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	NADA APLICABLE	OBSERVACIONES
1	PROCESO CONTABLE						
2							
3							
4							
5							
6							

Factores a validar

- **Planificación estratégica**
 - ✓ Misión
 - ✓ Visión
 - ✓ Objetivos
 - ✓ Valores
 - ✓ Políticas
 - ✓ Reglamento Interno
- **Estructura Organizacional**
 - ✓ Organigrama
 - ✓ Manual de funciones
 - ✓ Manual de procedimiento
- **Procedimientos contables**
 - ✓ Plan de Cuentas
 - ✓ Dinámica de Cuentas
 - ✓ Registros contables
 - Libro diario
 - Libro Mayor
 - Balance de Comprobación
 - ✓ Estados Financieros
 - Estado de Situación Financiera
 - Estado de Resultados Integrales
 - Estado de Cambios en el Patrimonio

- Estado de Flujo de Efectivo
- ✓ Formatos de documentos a utilizarse
 - Kardex de repuestos y materiales
 - Cuadro de selección de proveedores
 - Modelo para Inventario de Activos Fijos
 - Modelo de Arqueo de caja
 - Formulario de registro de vehículos

Método De Calificación

Para la presente validación se presenta el siguiente esquema de calificación:

3 = Muy Aplicable.

2 = Aplicable.

1 = Poco aplicable

0= Nada aplicable

Rangos de interpretación

Se establece los siguientes rangos con la finalidad de emitir de una manera fácil y clara la aplicabilidad o no del trabajo propuesto en la empresa.

68% - 100% = Muy Aplicable.

34% - 67% = Aplicable.

1% - 33% = Poco Aplicable

0% =Nada aplicable

Cabe indicar que la lógica aplicada a éstos rangos se la obtiene del producto del puntaje definido por el total obtenido en la sumatoria de la calificación dada a cada pregunta efectuada en la tabla de validación propuesta y finalmente aplicando una regla de tres para obtención de un resultado porcentual.

Es decir:

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

Dónde:

V= validación

CO= Calificación Obtenida

Se obtiene del sumatorio total del puntaje obtenido en cada parámetro.

CT= Calificación Total

Se obtiene de la multiplicación de la calificación más alta por el total de indicadores.

4.3. Estudio estratégico

Teniendo claras las principales debilidades de la empresa, cabe acotar lo siguiente:

- Al no poseer una planificación estratégica es difícil establecer objetivos y metas las cuales permiten crear estrategias que contribuyan al reconocimiento de la mecánica dentro del mercado.
- Además, ante la ausencia de una estructura organizacional no se ha podido definir la jerarquía, que permite determinar las funciones y responsabilidades de los miembros de la mecánica.

- Al no contar con manuales de funciones y de procedimientos se plantea un modelo acorde a las necesidades actuales de la mecánica con lo que se pretende mejorar el rendimiento, la organización y la adecuada toma de decisiones; pues la correcta definición de funciones evitará la duplicidad de actividades.
- Ante la ausencia de controles en los inventarios tanto de los repuestos como de las herramientas no ha existido ningún tipo de inconveniente hasta el momento, pero en el futuro podría haber sustracciones ocasionado pérdidas económicas para la mecánica.
- No se realizan registros contables por lo que carecen de información financiera real y oportuna lo que dificulta la correcta toma de decisiones.

4.4.Descripción del estudio

Durante el desarrollo de la investigación a la Mecánica Automotriz “Luis Pérez e hijos” se pudo identificar las debilidades que posee la mecánica, la propuesta tiene como finalidad disminuir dichas debilidades, sin embargo, es de vital importancia realizar la validación de la propuesta presentada; por lo cual se valida a través de una matriz de validación que facilita determinar el nivel de aplicación.

Objetivo del estudio

- Validar El Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para la Mecánica Automotriz “Luis Pérez e hijos” del cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

Equipo de trabajo

El equipo de trabajo que intervino en la validación de la presente propuesta son los siguientes:

Elaboración de la matriz

- Autoras

Validadores:

- Propietario de la mecánica, Sr. Luis Pérez.

4.5.Resultados Administrativos

Tabla 10

Matriz de Resultados Administrativos

<p style="text-align: center;">MATRIZ DE VALIDACIÓN</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES</p> <p style="text-align: center;">MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS</p>							
			CALIFICACIÓN				
Nº	VARIABLE	INDICADORES	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	NADA APLICABLE	OBSERVACIONES
1	PROCESO ADMINISTRATIVO	Misión	3				
2		Visión	3				
3		Objetivos	3				
4		Valores	3				

5		Políticas	3				
6		Reglamento Interno		2			Pero al momento la mecánica no cuenta con recursos económicos como para adquirir equipos de seguridad para los trabajadores.
7		Organigrama		2			Pero al momento la mecánica no cuenta con recursos económicos como para contratar nuevo personal.
8		Manual de funciones	3				

9		Manual de procedimientos	3				
		TOTAL	21	4			

Calificación Total

Total Indicadores: 9

Calificación más alta: 3

Calificación Total: = TIxCA

$$=9 \times 3$$

$$=27$$

- **Calificación Obtenida**

$$21+4=25$$

Tabla 11

Matriz Calificación Administrativa

MUY APLICABLE	21
APLICABLE	4
POCO APLICABLE	0
NADA APLICABLE	0
TOTAL	25

Evaluación

Una vez realizada la calificación en la matriz de validación, resumida en la siguiente fórmula, se estima que:

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

$$V = \frac{25}{27} * 100$$

V = 93% MUY APLICABLE

Rangos de Validación

68% - 100% = Muy Aplicable.

34% - 67% = Aplicable.

1% - 33% = Poco Aplicable

0% = Nada aplicable

El Manual de Procedimientos Administrativos propuesto para la Mecánica Automotriz “Luis Pérez e hijos”, es muy aplicable, según lo establecido en los rangos de validación.

La implementación de la filosofía empresarial sirve como instrumento de apoyo para tener claro cuál es la razón de ser y hacia a dónde se proyecta la empresa basándose en la aplicación de valores y políticas que permita alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos. Al definir la estructura organizacional se establece funciones, responsabilidades y niveles jerárquicos, con el fin de evitar duplicidad de actividades; y así lograr que los trabajos sean ejecutados por personal que cumpla con el perfil requerido en el manual de funciones.

Además, al aplicar los manuales de procedimientos se puede obtener información más clara y ordenada sobre los pasos que se debe seguir para el desarrollo de las tareas y actividades dentro de la mecánica.

4.6.RESULTADOS

Tabla 12

Matriz de Resultados Contables

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS							
			CALIFICACIÓN				
N°	VARIABLE	INDICADORES	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	NADA APLICABLE	OBSERVACIONES
1	PROCESO CONTABLE	Plan de Cuentas		2			No se cuenta con los recursos suficientes para contratar a una persona especializada en el área contable
2		Dinámica de Cuentas		2			
3		Registros contables ✓ Libro diario ✓ Libro Mayor ✓ Balance de Comprobación		2			

4		Estados Financieros <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado de Situación Financiera ✓ Estado de Resultados Integrales ✓ Estado de Cambios en el Patrimonio ✓ Estado de Flujo de Efectivo 		2			
5		Formatos de documentos a utilizarse <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kardex de repuestos y materiales ✓ Cuadro de selección de proveedores ✓ Modelo para Inventario de Activos Fijos ✓ Modelo de Arqueo de caja ✓ Formulario de registro de vehículos. 	3				
TOTAL			3	8	0	0	

- **Calificación Total**

Total Indicadores: 5

Calificación más alta: 3

Calificación Total: = TI *CA

$$=5 \times 3$$

$$=15$$

- **Calificación Obtenida**

$$8+3=11$$

Tabla 13

Matriz de Calificación Contable

MUY APLICABLE	3
APLICABLE	8
POCO APLICABLE	0
NADA APLICABLE	0
TOTAL	11

EVALUACIÓN

Una vez realizada la calificación en la matriz de validación, resumida en la siguiente fórmula, se estima que:

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

$$V = \frac{11}{15} * 100$$

V = 73% MUY APLICABLE

Rangos de Validación

68% - 100% = Muy Aplicable.

34% - 67% = Aplicable.

1% - 33% = Poco Aplicable

0% = Nada aplicable

El Manual de Procedimientos Contables propuesto para la Mecánica Automotriz Luis Pérez e hijos del cantón Ibarra, Provincia de Imbabura es muy aplicable, según lo establecido en los rangos de validación.

Con la implementación del plan de cuentas, dinámica de cuentas, procesos contables, estados financieros y sus respectivos formatos se facilita la contabilización de las operaciones lo que permite realizar los estados financieros y obtener información real para toma de decisiones estratégicas.

CONCLUSIONES

Para la obtención de información se aplicó instrumentos de investigación como la entrevista, encuesta y check-list, permitiendo identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la mecánica, lo que contribuyó a determinar la necesidad de implementar un manual de procedimientos administrativos y contables con la finalidad de mejorar los procedimientos tanto administrativos como contables.

En lo referente al marco teórico se investigó conceptos básicos que sustenten el desarrollo de la propuesta, dichos términos fueron indagados en fuentes bibliográficas de la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

En el manual de procedimientos administrativos y contables propuesto contiene la misión, visión, valores, políticas, reglamento interno, organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos en los referente al área administrativa, mientras que para el área contable se estableció un plan de cuentas, dinámica de cuentas, procesos contables, estados financieros y formatos a utilizarse en el desarrollo de las operaciones con el objetivo de obtener información real para la correcta toma de decisiones.

Con el propósito de conocer el nivel de aplicación del manual de procedimientos administrativos y contables propuesto, se realizó la validación mediante una matriz donde se estableció una calificación por parte del propietario de la mecánica para cada uno de los indicadores propuestos, arrojando como resultado que la propuesta es muy aplicable.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que se actualice la información de la matriz FODA, para así poder identificar posibles riesgos que se presenten en el desarrollo de las actividades, y disminuir su impacto en la gestión empresarial.

Difundir al personal de la mecánica los términos básicos del presente manual con el objetivo de que sea comprensible y que sirva de apoyo para el cumplimiento de sus labores.

Se deberá dar a conocer el presente manual administrativo al personal de la mecánica para garantizar la consecución de metas y objetivos, además se debe aplicar el manual contable para lograr tener un registro confiable de las operaciones financieras.

Modificar el manual de procedimientos administrativos y contables acorde a las nuevas necesidades surgidas como consecuencia del crecimiento económico de la mecánica, así mismo, se deberá realizar la respectiva validación para verificar si la dicha propuesta es aplicable o no.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón Marcos, S. (2015). *Plan General de Contabilidad*. España: Paraninfo S.A.
- Besteiro Varela, M., & Mazarracín Borreguero, M. (2016). *Contabilidad Financiera Superior I*. España: Pirámide.
- Bravo Valdivieso, M. (2013). *Contabilidad General* (Décima primera ed.). Quito: Escobar.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (Octava ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Escribano Navas, M., & Jiménez García, A. (2014). *Análisis contable y financiero*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Franklin Fincowsky, E. (2014). *Organización de empresas* (Cuarta ed.). México: Mc Graw Hill.
- García Martínez, J., & Münch, L. (2014). *Fundamentos de Administración* (Décima ed.). México: Trillas.
- Label, W., De León Ledesma, J., & Ramos Arriagada, R. A. (2016). *Contabilidad para no contadores*. Bogotá, ECO ediciones.
- Luna González, C. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- Martínez Chávez, V. (2015). *Diagnóstico Administrativo Holístico* (Quinta ed.). México: Trillas.
- Mata Melo, J. (2015). *Introducción a la Contabilidad Financiera de las PYMES*. Madrid: Paraninfo.
- Montes Salazar, C., Montilla Galvis, O., & Mejía Soto, E. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional*. Bogotá: Alfaomega.

Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. (2013). *Métodos de Investigación*. México: PEARSON.

Morueco, R. (2014). *Manual Práctico de Administración*. Bogotá: Ediciones de la U.

Münch Galindo, L. (2015). *Manejo del Proceso Administrativo*. México: Pearson.

Munch, L. (2014). *Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo* (Segunda ed.). México: Pearson.

Niño Alvarez, R., & Montoya Pérez, J. (2014). *Contabilidad Intermedia I* (Novena ed.). México: Trillas.

Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

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

Pedraz Marcos, A., Zarco Colón, J., Ramasco Gutiérrez, M., & Palmar Santos, A. (2014). *Investigación Cualitativa*. España: ELSEVIER.

Pedraza Martínez, A. (2017). *Monografías*. Obtenido de <http://www.monografias.com/docs113/mecanicaautomotriz/mecanicaautomotriz.shtml#queeslamea>

Prieto Sierra, C. (2014). *Emprendimiento Conceptos y Plan de Negocios*. México: Pearson.

Ramírez Cardona, C., & Ramírez, M. d. (2016). *Fundamentos de Administración* (Cuarta ed.). Bogotá, ECOE.

Rojas Risco, D. (2014). *Manual de Contabilidad de Costos*. España: Lexus.

Romero López, Á. J. (2013). *Contabilidad Práctica para no contadores*. México: Mc Graw Hill.

Sánchez Estella, Ó., & Tarodo Pisonero, C. (2015). *Gestión Contable*. España: Paraninfo.

Socías Salvá, A., Horrach Rosselló, P., Herranz Bascones, R., Jover Arbona, G., & Llull Gilet, A. (2017). *Contabilidad Financiera* (Cuarta ed.). España: Pirámide.

Zapata Sánchez, P. (2017). *Contabilidad General* (Octava ed.). Colombia: Alfaomega.

ANEXOS

Entrevista al propietario de la mecánica automotriz Luis Pérez e Hijos

Objetivo: Conocer la situación actual de la Mecánica Automotriz Luis Pérez e Hijos con la finalidad de conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual permitirá identificar las necesidades y crear posibles soluciones para el progreso de la organización.

- 1.- ¿Desde hace cuánto tiempo funciona la mecánica?
- 2.- ¿Cuál es la constitución de la mecánica automotriz?
- 3.- ¿La mecánica automotriz cuenta con misión, visión y objetivos establecidos?
- 4.- ¿En la mecánica se determinó políticas y valores?
- 5.- ¿En la actualidad la mecánica cuenta con un organigrama?
- 6.- ¿Las tareas de cada operario o empleado están claramente definidas y dadas a conocer a cada integrante?
- 7.- ¿En la actualidad la mecánica cuenta con un manual de procedimientos?
- 8.- ¿La mecánica posee un plan de cuentas?
- 9.- ¿Se llevan registros contables de las actividades que se realizan en la mecánica?
- 10.- ¿La mecánica tiene algún tipo de sistema contable?
- 11.- ¿Se realizan controles internos en la mecánica?
- 12.- ¿Cuenta con información financiera para la correcta toma de decisiones?
- 13.- Los trabajadores son afiliados?
- 14.- ¿Usted realiza las declaraciones en el tiempo establecido?

15.- ¿Considera importante la implementación de un manual de procedimientos administrativo y contable para su mecánica?

Aplicación del Check-List Administrativo a la secretaria de la Mecánica Automotriz Pérez e Hijos

Objetivo: Conocer la situación actual de la Mecánica Automotriz Luis Pérez e Hijos con la finalidad de conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual permitirá identificar las necesidades y crear posibles soluciones para el progreso de la organización.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Encuesta dirigida a los clientes de la mecánica automotriz Luis Pérez e Hijos

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción de los clientes de la mecánica automotriz Luis Pérez e Hijos.

Indicaciones: Maque con una X la opción que usted crea más conveniente.

Cuestionario:

8. ¿De qué lugar proviene usted?
 - a) Pichincha (.....)
 - b) Imbabura (.....)
 - c) Otras (.....)
9. ¿Cuántos años es usted cliente de la mecánica?
 - a) 0 a 2 años (.....)
 - b) 3 a 5 años (.....)
 - c) 6 y más (.....)
10. El servicio prestado por la mecánica es:
 - a) Excelente (.....)
 - b) Bueno (.....)
 - c) Regular (.....)

11. ¿El servicio prestado es oportuno?
- a) Si (.....)
 - b) No (.....)
12. ¿Los precios cobrados por los servicios son?
- a) Altos (.....)
 - b) Medianos (.....)
 - c) Bajos (.....)
13. ¿Cómo conoció la mecánica?
- a) Referencias (.....)
 - b) Rotulo (.....)
 - c) Redes Sociales (.....)
14. ¿Cuál es la razón principal para que usted vuelva a la mecánica?
- a) La calidad (.....)
 - b) Los Precios (.....)
 - c) La Atención (.....)
 - d) La Ubicación (.....)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Tabla 14*Check-List Administrativo*

N	INDICADORES	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La mecánica cuenta con una misión?				
2	¿La mecánica cuenta con una visión?				
3	¿La mecánica cuenta con objetivos?				
4	¿La mecánica cuenta con políticas y valores?				
5	¿La mecánica cuenta con un organigrama?				
6	¿La mecánica cuenta con un manual de funciones?				
7	¿La mecánica cuenta con un manual de procedimientos?				
8	¿Se realizan controles de asistencia?				

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Aplicación del Check-List Administrativo a la secretaria de la Mecánica Automotriz

Pérez e Hijos

Objetivo: Conocer la situación actual de la Mecánica Automotriz Luis Pérez e Hijos con la finalidad de conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual permitirá identificar las necesidades y crear posibles soluciones para el progreso de la organización.

N	INDICADORES	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La mecánica cuenta con un plan de cuentas?				
2	¿Se realizan los registros contables?				
3	¿La mecánica cuenta con algún sistema contable?				
4	¿Se elaboran estados financieros?				
5	¿Se realizan las declaraciones a tiempo?				
6	¿Existe un fondo para caja chica?				
7	¿Se realizan arqueos de caja?				
8	¿Se realizan controles a los inventarios?				

Carta De Validación



CARTA DE VALIDACIÓN PROPUESTA

15 de Julio del 2018

Yo, LUIS PÉREZ, en calidad de PROPIETARIO DE LA MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS", he procedido a la revisión de la propuesta del trabajo de grado titulado: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA LA MECÁNICA AUTOMOTRIZ "LUIS PÉREZ E HIJOS", DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA; cuyos autores son CIFUENTES PAUCAR YESENIA JAZMÍN y CUZCO DÍAZ DIANA MARITZA, se procedió a validar de la siguiente manera:

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS						
			CALIFICACIÓN			
Nº	VARIABLE	INDICADORES	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1	PROCESO ADMINISTRATIVO	Misión	3			
2		Visión	3			
3		Objetivos	3			
4		Valores	3			
5		Políticas	3			
6		Reglamento Interno			2	

E-mail: antonip1967@hotmail.com

Tel.: 0986965470/ 062 510 760 Parque Industrial, Avenida Rodrigo de Miño y antigua vía Urququí Ibarra-Ecuador



					trabajadores.
7	Organigrama		2		Pero al momento la mecánica no cuenta con recursos económicos como para contratar nuevo personal.
8	Manual de funciones	3			
9	Manual de procedimientos	3			
	TOTAL	21	4		

**MATRIZ DE VALIDACIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES
MECÁNICA AUTOMOTRIZ LUIS PÉREZ E HIJOS**

		CALIFICACIÓN				
Nº	VARIABLE	INDICADORES	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1	PROCESO CONTABLE	Plan de Cuentas		2		No se cuenta con los recursos suficientes para contratar a una persona especializada en el área contable
2		Dinámica de Cuentas		2		
3		Registros contables ✓ Libro diario ✓ Libro Mayor ✓ Balance de Comprobación		2		

E-mail: antonip1967@hotmail.com

Tel.: 0986965470/ 062 510 760 Parque Industrial, Avenida Rodrigo de Miño y antigua vía Urququí Ibarra-Ecuador



4	Estados Financieros <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado de Situación Financiera ✓ Estado de Resultados Integrales ✓ Estado de Cambios en el Patrimonio ✓ Estado de Flujo de Efectivo 		2		
5	Formatos de documentos a utilizarse <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kardex de repuestos y materiales ✓ Cuadro de selección de proveedores ✓ Modelo para Inventario de Activos Fijos ✓ Modelo de Arqueo de caja ✓ Formulario de registro de vehículos. 		3		
TOTAL			3	8	0

Atentamente,



Luis Pérez

PROPIETARIO

MECANICA AUTOMOTRIZ
 SERVICIO DE INYECCION A GASOLINA
 Direc.: Av. Eleodora Ayala y Egea Grijalbe
 Telfs.: 086965470 • 2950353 • Ibarra

E-mail: antonip1967@hotmail.com

Telf.: 0986965470/ 062 510 760 Parque Industrial, Avenida Rodrigo de Miño y antigua vía Urququí Ibarra-Ecuador

ANEXOS FOTOGRÁFICOS

Frente de la mecánica



Taller mecánico



Jefe de Taller



Instalación de Cámaras

