



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 ADMINISTRATIVO – FINANCIERO
PARA LA EMPRESA MERQUIAUTO S.A EN LA CIUDAD DE IBARRA,
PROVINCIA DE IMBABURA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA: ANA GUADALUPE BECERRA LAZO

DIRECTORA: Mgs. RITA LUCIA LOMAS PAZ

Ibarra, Noviembre 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado, se desarrolló para el concesionario Merquiauto S.A ubicado en la ciudad de Ibarra, que está en el mercado desde el 15 de septiembre del 2010, su actividad es ofrecer a sus clientes marcas de vehículos y repuestos de calidad.

El diagnóstico situacional hace referencia a la situación actual administrativa y financiera en la que se encuentra la empresa, basado en técnicas de investigación como encuestas, entrevistas y observación directa, se establece que Merquiauto S.A no dispone de un manual de procedimientos administrativo y financiero, que le origina ciertas dificultades en el plan de la organización, no tienen documentado las funciones que deben realizarse por cada puesto de trabajo, lo que asegure la continuidad y coherencia en los procedimientos y normas.

Se estableció las bases teóricas y científicas que sirven como sustento para respaldar el proyecto.

Posteriormente, se presenta la propuesta de creación del manual de procedimientos administrativo y financiero para dar respuesta a la problemática encontrada, tomando como base el diagnóstico situacional. El diseño del manual pretende ayudar a Merquiauto S.A a crecer empresarialmente, mejorando sus procesos de carácter administrativo y financiero, con la adecuada implementación de procesos y políticas administrativas. El manual de funciones identifica las actividades, tareas específicas y responsabilidades del personal, convirtiéndose en un instrumento de control para la gerencia, además que logrará un mejoramiento continuo y un incremento de la eficiencia y eficacia operativa de la empresa.

Finalmente, se presentan los impactos positivos referente a la aplicación del manual en el aspecto económico, social, organizacional, educativo y ambiental.

ABSTRACT

The present work of degree, it developed for the concessionaire Merquiaux S.A located in Ibarra's city, who is on the market from September 15, 2010, his activity is to offer his clients you mark of vehicles and quality supplies.

The situational diagnosis refers to the current administrative and financial situation in the one that is the company, based on technologies of investigation like surveys, interviews and direct observation, it is found that Merquiaux S.A has not an administrative and financial manual of procedures, which him originates certain difficulties in the plan of the organization, they do not have documented the functions that must realize for every working place, which assures the continuity and coherence in the procedures and procedure.

Later, one presents the offer of creation of the administrative and financial manual of procedures to give response to the opposing problematics, taking the situational diagnosis as a base. The design of the manual tries to help Merquiaux S.A to grow empresarialmente, improving his processes of administrative and financial character, with the suitable implementation of processes and administrative policies. The manual of functions identifies the activities, specific tasks and responsibilities of the personnel, turning into an instrument of control for the management, besides the fact that it will achieve a constant improvement and an increase of the efficiency and operative efficiency of the company.

There were established the theoretical and scientific bases that serve as sustenance to endorse the project.

Finally, they present the positive impacts relating to the application of the manual in the economic, social aspect, organizational, educationally and environmental.

AUTORÍA

Las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de su autora, 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.



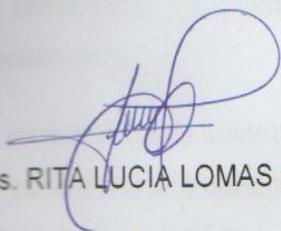
ANA GUADALUPE BECERRA LAZO

CI: 100355939-8

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por la egresada ANA GUADALUPE BECERRA LAZO, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO – FINANCIERO PARA LA EMPRESA MERQUIAUTO S.A 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 21 días del mes de noviembre del 2016.



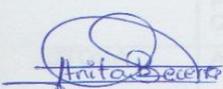
Mgs. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

C.I. 100134869-5

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, ANA GUADALUPE BECERRA LAZO, con cédula de ciudadanía Nro. 100355939-8, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO – FINANCIERO PARA LA EMPRESA MERQUIAUTO S.A EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA."**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.


ANA GUADALUPE BECERRA LAZO

CI: 100355939-8

Ibarra, 21 de noviembre 2016



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

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

DATOS DE CONTACTOS			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100355939-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	BECERRA LAZO ANA GUADALUPE		
DIRECCION:	Rio Santiago 1-19 y Ricardo Sánchez		
EMAIL:	anipa48@hotmail.com		
TELEFONO FIJO:	2954465	TELÉFONO MOVIL	0989044168
DATOS DE LA OBRA			
TITULO:	"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA MERQUIAUTO S.A DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA".		
AUTORA	ANA GUADALUPE BECERRA LAZO		
FECHA:	21 de Noviembre del 2016		
SÓLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/>	PREGRADO	<input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA		
ASESOR/DIRECTOR:	CPA. RITA LUCIA LOMAS PAZ. Mgs.		

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

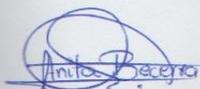
Yo, ANA GUADALUPE BECERRA LAZO con cédula de ciudadanía Nro. 100355939-8, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega de este ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo Digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se lo desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son 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, 21 de noviembre 2016

AUTORA:



Ana Guadalupe Becerra Lazo

Nro. 100355939-8

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

Al finalizar una etapa más en mi vida dedico este trabajo:

A mi madre: quien dio inicio a este sueño de seguir una carrera universitaria y con su apoyo, consejos y comprensión me supo guiar en mis momentos difíciles.

A mi esposo: PABLO por brindarme su apoyo incondicional y motivarme día a día para culminar con éxito este sueño tan deseado.

A mi hijo: MATÍAS quien es mi fortaleza para seguir superándome y conseguir las metas anheladas.

A toda mi familia: por su apoyo incondicional y palabras de aliento.

A mis amigas: con quienes compartí momentos de felicidad y de tristeza de mi vida personal y universitaria.

Anita

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme las fuerzas y valentía para culminar con éxito el presente trabajo.

A los catedráticos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas especialmente a los de la carrera de Contabilidad y Auditoría, por brindarme su amistad y compartirme sus conocimientos.

A mi asesora de Tesis quien con paciencia, calidad humana y profesionalismo me supo guiar de la mejor manera para la culminación de este proyecto.

A mi familia quien con su apoyo incondicional ayudaron a alcanzar con éxito la culminación de este proyecto y el logro de una meta más en mi vida.

A mis suegros quienes han sido un pilar fundamental para que pueda culminar mi carrera, ya que siempre me brindaron su apoyo incondicional en los momentos difíciles de mi vida universitaria.

A la Ing. Johanna Farinango quien me brindó la oportunidad de realizar el presente proyecto.

Anita

PRESENTACIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como propósito central diseñar un manual de procedimientos administrativo, financiero para la empresa Merquiauto S.A de la ciudad de Ibarra, que servirá de base para la realización de actividades administrativas y financieras, para reducir el riesgo operativo y mejorar la eficiencia laboral en la empresa.

Se realizó un diagnóstico situacional a la empresa Merquiauto S.A, a través de técnicas de investigación como la encuesta, entrevista y observación directa, con la finalidad de obtener información clave que permita identificar las debilidades de la misma, con la sistematización de esta información se estableció la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y se determinó los cruces estratégicos.

Se estableció las bases teóricas que sustentan el proyecto, de temas relacionados a la administración, contabilidad y finanzas, para que las personas conozcan claramente de la investigación que se ha realizado.

Se desarrolló el manual de procedimientos administrativo, financiero tomando en cuenta la situación actual de Merquiauto S.A, con el objetivo de rediseñar la filosofía empresarial, la estructura organizacional, funcional, el mapa de procesos y determinar los procedimientos adecuados que deben ser implementados dentro de la empresa, para lograr la máxima eficiencia y optimización de los recursos.

Finalmente, se presenta el análisis de los impactos positivos, referente a la aplicación del manual de procedimientos administrativo, financiero en el aspecto económico, social, organizacional, educativo y ambiental.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT	iii
AUTORÍA	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	viii
DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xviii
JUSTIFICACIÓN	19
CAPÍTULO I	22
1.1. Antecedentes	22
1.2. Análisis externo.....	23
1.3. Objetivos del diagnóstico	26
1.4. Variables diagnósticas e indicadores	27
1.5. Matriz de relación diagnóstica	28
1.6. Mecánica operativa	29
1.7. Tabulación y análisis de datos	31
1.8. Matriz Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).....	60
1.9. Cruces estratégicos.....	61
1.10. Determinación del problema diagnóstico	62
1.11. Resumen del diagnóstico	63

CAPÍTULO II	64
2.1. La Empresa	64
2.2. La industria automotriz	66
2.3. El cliente.....	68
2.4. La administración	69
2.5. Filosofía Institucional.....	75
2.6. Los organigramas.....	76
2.7. Manuales.....	78
2.8. Flujogramas	81
2.9. Recurso humano	86
2.10. Control interno.....	87
2.11. Organización estratégica.....	89
2.12. Contabilidad	91
2.13. Estados financieros	94
2.14. Indicadores financieros	98
2.15. Normativa legal	98
2.16. Obligaciones Tributarias.....	99
2.17. Resumen del capítulo.....	101
CAPÍTULO III	102
3.1. Propuesta del proyecto	102
3.2. Antecedentes de la propuesta.....	102
3.3. Objetivos	102
3.4. Misión actual	103
3.5. Visión actual.....	103
3.6. Políticas generales	104
3.7. Marco filosófico	105
3.8. Estructura organizacional.....	106
3.9. Manual de funciones	107
3.10. Manual de procedimientos	116
3.11. Manual contable.....	132
3.12. Descripción de las principales cuentas contables	139

3.13. Estados financieros	150
3.13.1. Propuesta de estados financieros para Merquiauto S.A	150
3.14. Ejercicio práctico	151
3.15. Notas explicativas y políticas contables a los estados financieros	169
3.16. Indicadores financieros	173
3.17. Resumen de la propuesta	174
CAPÍTULO IV	175
4.1. Análisis de impactos.....	175
CONCLUSIONES	182
RECOMENDACIONES	183
BIBLIOGRAFÍA	184
ANEXO 1.....	187
ANEXO 2.....	190
ANEXO 3.....	192
ANEXO 4.....	194
ANEXO 5.....	195
ANEXO 6.....	204
ANEXO 7.....	218
ANEXO 8.....	231
ANEXO 9.....	232

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Variables e indicadores.....	27
TABLA 2: Matriz de relación diagnóstica.....	28
TABLA 3: Cargo que desempeña.	32
TABLA 4: Conocimiento de misión y visión.....	33
TABLA 5: La empresa cuenta con un organigrama.....	34
TABLA 6: Existencia de un manual de funciones y procedimientos.....	35
TABLA 7: Documento que detalle obligaciones y responsabilidades.....	36
TABLA 8: Inducción previa.....	37
TABLA 9: Capacitaciones	38
TABLA 10: Frecuencia de capacitaciones.....	39
TABLA 11: Ambiente de trabajo.....	40
TABLA 12: Infraestructura.....	41
TABLA 13: Atención al cliente.....	42
TABLA 14: Instalaciones.....	43
TABLA 15: Atención del personal	44
TABLA 16: Demanda	45
TABLA 17: Variedad.....	46
TABLA 18: Precios de venta	47
TABLA 19: Negociaciones	48
TABLA 20: Negociaciones	49
TABLA 21: Descuentos	50
TABLA 22: Imagen.....	51
TABLA 23: Matriz Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) ...	60
TABLA 24: Cuadro de declaración del impuesto al valor agregado IVA	100
TABLA 25: Declaración del impuesto a la renta.....	101
TABLA 26: Análisis actual de la misión.....	103
TABLA 27: Análisis de visión actual.....	104
TABLA 28: Referencias.....	107
TABLA 29: Funciones de la gerencia.....	108
TABLA 30: Funciones de la asistente administrativa	109
TABLA 31: Funciones del cajera/o.....	110
TABLA 32: funciones del vendedor/a	111
TABLA 33: Funciones del ayudante de patio	112
TABLA 34: Funciones del jefe de taller	113
TABLA 35: Funciones del mecánico.....	114
TABLA 36: Asesor de repuestos	115
TABLA 37: Venta de vehículo	118

TABLA 38: Servicio de post venta.....	120
TABLA 39: Servicio de post venta – mantenimiento	122
TABLA 40: Ventas de repuestos	124
TABLA 41: Selección de personal.....	126
TABLA 42: Cierre de mes caja chica.....	128
TABLA 43: Cierre de caja clientes	130
TABLA 44: Catálogo de cuentas	134
TABLA 45: Activo	139
TABLA 46: Cuentas y documentos por cobrar	140
TABLA 47: Inventarios	141
TABLA 48: Propiedad planta y equipo	142
TABLA 49: Depreciación acumulada propiedad planta y equipo	143
TABLA 50: Cuentas y documentos por pagar	144
TABLA 51: Capital suscrito	145
TABLA 52: Ganancia neta del período.....	146
TABLA 53: Pérdida neta del período.....	147
TABLA 54: Ingresos	148
TABLA 55: Gastos.....	149
TABLA 56: Matriz de valoración de impactos.....	175
TABLA 57: Impacto general	176
TABLA 58: Impacto económico.....	177
TABLA 59: Impacto social	178
TABLA 60: Impacto organizacional	179
TABLA 61: Impacto educativo	180
TABLA 62: Impacto ambiental.....	181

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Cargo que desempeña.....	32
GRÁFICO 2: Conocimiento de la misión y visión	33
GRÁFICO 3: La empresa cuenta con un organigrama.....	34
GRÁFICO 4: Existencia de un manual de funciones y procedimientos.....	35
GRÁFICO 5: Documento que detalle obligaciones y responsabilidades.....	36
GRÁFICO 6: Inducción previa.....	37
GRÁFICO 7: Capacitaciones	38
GRÁFICO 8: Frecuencia de capacitaciones.....	39
GRÁFICO 9: Ambiente de trabajo	40
GRÁFICO 10: Infraestructura.....	41
GRÁFICO 11: Atención al cliente	42
GRÁFICO 12: Instalaciones	43
GRÁFICO 13: Atención del personal.....	44
GRÁFICO 14: Demanda	45
GRÁFICO 15: Variedad.....	46
GRÁFICO 16: Precios de venta	47
GRÁFICO 17: Negociaciones	48
GRÁFICO 18: Negociaciones	49
GRÁFICO 19: Descuentos.....	50
GRÁFICO 20: Imagen	51
GRÁFICO 21: Ventajas de la administración	64
GRÁFICO 22: Clasificación de las empresas.....	65
GRÁFICO 23: Tipos de clientes	68
GRÁFICO 24: Importancia de la administración	70
GRÁFICO 25: Proceso de dirección.....	73
GRÁFICO 26: Proceso del control	74
GRÁFICO 27: Elementos de la filosofía institucional	75
GRÁFICO 28: Elementos del organigrama	77
GRÁFICO 29: Factores	82
GRÁFICO 30: American society of mechanical engineers (ASME)	83
GRÁFICO 31: Simbología american society of mechanical engineers (ASME)	83
GRÁFICO 32: Simbología american national standards institute (ANSI).....	84
GRÁFICO 33: Simbología deutsches institut fur normung (DIN).....	84
GRÁFICO 34: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	90
GRÁFICO 35: Usuarios internos y externos.....	92
GRÁFICO 36: Sistema de codificación	93
GRÁFICO 37: Proceso contable	94

GRÁFICO 38: Componentes:.....	95
GRÁFICO 39: Marco filosófico	105
GRÁFICO 40: Estructura organizacional de Merquiauto S.A Ibarra.....	106
GRÁFICO 41: Venta de vehículo	119
GRÁFICO 42: Servicio de post venta.....	121
GRÁFICO 43: Servicio de post venta – mantenimiento	123
GRÁFICO 44: Venta de repuestos	125
GRÁFICO 45: Selección de personal.....	127
GRÁFICO 46: Cierre de mes caja chica.....	129
GRÁFICO 47: Cierre de caja clientes.....	131

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: Manual de funciones	107
ILUSTRACIÓN 2: Manual de Procedimientos	116
ILUSTRACIÓN 3: Manual de contabilidad	132

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad la industria automotriz ha crecido notablemente debido al desarrollo económico y social, es por eso que las empresas buscan estrategias que les permitan minimizar y optimizar procesos para lograr el cumplimiento de metas y objetivos propuestos. Uno de los problemas actuales de Merquiauto es no contar con un manual de procedimientos administrativo, financiero ocasionándole debilidades en sus operaciones y procesos.

Hoy en día es importante que las empresas cuenten con un manual de procedimientos administrativo y financiero que sirva de apoyo para conocer de forma clara los procesos y las medidas de control que deben ser implementadas. Con este manual Merquiauto S.A optimizará los recursos humanos, materiales y económicos, a su vez que le permitirá manejar los recursos de manera eficiente elevando su capacidad operativa y rentabilidad, otro beneficio importante es que podrá obtener información que le permita conocer su situación económica sobre ingresos y egresos de efectivo que se realicen.

En el ámbito económico permitirá que la empresa mejore sus ventas, ya que brindará una mejor atención a sus clientes, lo que dará lugar al crecimiento empresarial, permitiendo generar nuevas fuentes de empleo.

Es importante mencionar que el manual permitirá que el personal y clientes de Merquiauto S.A, cuenten con una guía administrativa y financiera que servirá como fuente de consulta y capacitación de los procesos, funciones y responsabilidades internos de empresa.

La implementación del manual permitirá que los procesos se desarrollen de forma organizada y coordinada, por otro lado, se concientizará a los empleados para disminuir el uso del papel en las actividades que se realicen internamente.

El manual de procedimientos administrativo y financiero para Merquiauto S.A será instrumento indispensable como componente de control interno, que le permitirá obtener información ordenada y sistemática, mediante instrucciones,

responsabilidades y funciones de las distintas áreas, para dar cumplimiento a las obligaciones fiscales.

La empresa podrá apoyarse en las herramientas propuestas en el manual, como reglamentos internos, políticas que servirán para dar cumplimiento a las leyes emitidas por el gobierno.

Finalmente, este proyecto servirá como guía para que otras personas puedan desarrollar proyectos de este tipo, así contribuyendo en el ámbito educativo.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

General:

Diseñar un manual de procedimientos administrativo – financiero para la empresa Merquiauto S.A en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Específicos:

- 1.- Realizar el diagnóstico situacional a la empresa Merquiauto S.A, mediante el uso de técnicas de investigación, con la finalidad de obtener información verdadera sobre el desarrollo de los procesos operativos y establecer la matriz FODA.
- 2.- Estructurar las bases teóricas – científicas que sustente el tema, mediante la investigación documental.
- 3.- Diseñar el Manual de Procedimientos Administrativo Financiero para la empresa Merquiauto S.A a través del establecimiento procedimientos adecuados que permitan un buen desarrollo de las operaciones.
- 4.- Determinar los principales impactos que generará el proyecto en el ámbito económico, social, organizacional, educativo y ambiental, mediante la investigación de campo, con el fin de conocer si estos serán o no beneficiosos para el desarrollo de la empresa.

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico

1.1. Antecedentes

El sector automotriz es actor importante en la actividad económica del país ya que es el responsable de la transportación pública como privada, generando puestos de trabajo e importantes ingresos fiscales para el gobierno por medio de impuestos, aranceles y salvaguardas. (PROECUADOR, 2016)

El sector no se refiere al ensamblaje y comercialización de automóviles, sino también a toda la actividad relacionada a la postventa, que incluye venta de autopartes de reposición, servicio de reparación, financiamiento automotriz, entre otros. (PROECUADOR, 2016)

La industria automotriz en el Ecuador afronta varios cambios en los últimos años en cuanto a reformas de tipo arancelario y tributario, dichos cambios provocaron que las ventas del sector automotriz disminuyan. (Inversiones, 2013)

Por lo mencionado anteriormente, hoy en día las empresas comercializadoras de autos, repuestos y accesorios de vehículos han buscado implementar nuevas estrategias como aumentar sus campañas de publicidad en distintos medios de comunicación y ofrecer el producto directamente al consumidor, así como también la implementación de planes de financiación. (Inversiones, 2013)

La empresa Merquiauto S.A se crea en el año 2007 en la ciudad de Quito como matriz, la sucursal en Ibarra nace hace 4 años con la constitución de tres socios (Farinango, 2015), su objetivo principal es brindar las mejores alternativas en vehículos y repuestos a los clientes. Merquiauto S.A cuenta con una amplia gama de opciones de prestigiosas marcas automotrices a nivel mundial, convirtiéndose así, en el primer concesionario multimarca del Ecuador. (Merquiauto, 2015)

Bajo este ideal, se desarrolló la red de concesionarios y talleres multimarca más grande del país, ubicadas en las principales ciudades a nivel nacional como son: Quito, Guayaquil, Riobamba, Ibarra, Latacunga, Quevedo, Puyo y Tena. (Merquiauto, 2015)

Se ubica en la ciudad de Ibarra por ser una de las principales ciudades del norte de país, Merquiauto S.A. se encuentra ubicada en la Avenida Mariano Acosta 27-175.

El compromiso de Merquiauto S.A es estar en constante crecimiento que le permita alcanzar un sólido desarrollo en imagen y marca propia, un beneficio de contar con un excelente talento humano enfocados siempre en la satisfacción al cliente, en las áreas de servicio y repuestos, además que tiene un amplio stock de repuestos y accesorios en todos sus concesionarios, garantizando así la mejor calidad en el área de posventa, Merquiauto representa a marcas muy reconocidas como: Hyundai, Kía, Volkswagen, Ford, Mahindra y Bajaj en motocicletas (Merquiauto, 2015).

El manual le va a permitir a Merquiauto S.A mejorar la coordinación entre las distintas áreas, el personal estará informado de las actividades que se deben realizar por cada puesto de trabajo.

1.2. Análisis externo

1.2.1. Macroambiente

1.2.1.1. Análisis Político, económico, social y tecnológico (PEST)

Factor político

La empresa Merquiauto está ubicada en el sector automotriz, y su actividad principal la importación de vehículos y repuestos para después comercializarlas, por lo tanto, está regulada por leyes e instituciones como:

- Ley de fomento de la industria automotriz
- Ley orgánica de aduanas
- Superintendencia de compañías

En el presente gobierno se ha venido implantando varios cambios en las leyes en cuanto se refiere a las normativas que deben cumplir los concesionarios de todo el país.

Cupos de importación

En el año 2015 cuando la industria automotriz esperaba una liberación de los cupos, el sector recibió una de las regulaciones más duras implantadas por el gobierno hasta

ahora. Las importaciones de vehículos terminados se redujeron en 42% en promedio. (Revista Lideres,2015)

La política del gobierno actual está enfocada en la reducción de importaciones a través de diferentes mecanismos, debido a estos cambios en las leyes las empresas comercializadoras de vehículos se vieron en la necesidad de implementar cambios como la reducción de personal para tratar de optimizar recursos y mantenerse en el mercado.

Según (Araujo, 2016): La contracción económica que vive el país es la principal causa de la reducción de las ventas, por lo que proyecta una baja en las ventas de entre el 60 y el 65% para este año. Lo anterior tiene una relación directa en las plazas de trabajo que genera el sector. Merino cuenta que debido a la situación del sector se perdieron unos 1 000 puestos de trabajo en el último año en las áreas de ventas.

Factor económico

El sector automotriz tiene una participación importante en la economía debido a los ingresos que genera en las actividades económicas directas e indirectas que involucra. Solo en el caso de impuestos se estima que son alrededor de 400 millones de dólares, además de su impacto en la generación de empleo desde el ensamble hasta la distribución y venta.

Factor social

En el análisis del sector automotriz elaborado por la por la dirección de inteligencia comercial e inversiones se indica que “ a escala nacional, se acuerdo a la información del censo económico nacional 2010 , existen 29.068 establecimientos económicos dedicados a actividades de comercio automotriz, de los cuales el 70% corresponden a establecimientos que realizan actividades de mantenimiento y reparación de vehículos; por otro lado el 30% restantes se dedica a la venta de partes, piezas y accesorios de vehículos, venta al por menor de combustible y venta de vehículos. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. INEC, 2010)

Las actividades relacionadas al sector automotriz generan un importante número de plazas de empleo. De acuerdo a información del Censo Económico 2010 se tienen 90.012 personas ocupadas, de las cuales el 83% son hombres y el 17% mujeres.

Factor tecnológico

Tecnologías de la información 2012 en el Ecuador, cifras proporcionadas por el INEC:

- 6.8 millones de personas tienen al menos un celular activo en el país, 800 mil personas tienen un Smartphone o teléfono inteligente.
- 600 mil personas usan sus teléfonos para acceder a redes sociales, 80,5% tienen entre 65% y 74%
- Un 13,9% de hogares cuentan con un computador portátil, un 4.3% más que en el 2011
- 20.1% de hogares tiene internet inalámbrico, aunque el 53.5% accede todavía a Internet por modem o conexión telefónica
- 35.1% de la población ecuatoriana utiliza Internet
- 36% de las personas utiliza Internet como fuente de información
- 28,2% de personas usan Internet como canal de comunicación

La tecnología en las familias ecuatorianas ha evolucionado, ya que no utilizan como un lujo sino como una necesidad de comunicación, es un factor importante para Merquiauto ya que puede utilizarlo como una herramienta, para dar a conocer a la empresa.

1.2.2. Microambiente

Clientes

El poder de negociación de los clientes es alto, debido a la gran oferta de concesionarios de autos, que en la actualidad existen en Imbabura, bien posicionadas en el mercado, ofreciendo variedad de precios y servicios; a pesar de esto, esta empresa se enfocará en la atención y servicio al cliente que dará a sus clientes para que estos se vean atraídos y lleguen a nuestras oficinas.

Competencia

Existe una competencia muy alta en cuanto a los concesionarios en la provincia de Imbabura lo que los obliga a atraer a una gran cantidad de clientes que gustan de la compra de vehículos, las campañas publicitarias en busca de arrebatar clientes entre sí son de manera muy competitiva como ocurre en otros mercados. Cada

concesionario sigue estrategias con enfoques y apuestas distintas, pero con un solo objetivo ganar mayores clientes.

Proveedores

El poder de negociación de los proveedores se considera como bajo, puesto que MERQUIAUTO es una de las varias sucursales que existen en el País, los proveedores directos es la matriz que se encuentra en la 40 ciudad de Quito, son ellos quienes abastecen el negocio de lo necesario para poner los productos y servicios a disposición de los clientes.

Sustitutos

El grado de sustitución es considerado Medio Alto, dado que se considera que existen algunos productos y/o servicios que se pueden reemplazar. Por un lado, el automóvil puede ser sustituido por una motocicleta, en si los servicios de movilización pueden ser sustituidos por transporte público.

1.3. Objetivos del diagnóstico

1.3.1. General

Realizar un diagnóstico situacional de la empresa Merquiaux S.A, mediante el uso de técnicas de investigación con la finalidad de obtener información verdadera sobre el desarrollo de los procesos, para determinar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

1.3.2. Específicos

- Examinar la estructura administrativa de la empresa Merquiaux S.A, mediante la realización de entrevistas para conocer la situación actual de la empresa.
- Evaluar la calidad de atención y servicio al cliente que entrega la empresa, realizando encuestas a sus clientes para obtener información verdadera de la calidad de los servicios brindados.
- Conocer el manejo de los procesos financieros de la empresa Merquiaux S.A por medio de investigación directa, para facilitar la toma de decisiones.
- Identificar los recursos tecnológicos con los que cuenta la empresa Merquiaux S.A por medio de la observación directa, para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones.

- Determinar la existencia de un manual de control interno que permita establecer la eficiencia de la actividad realizada, para tomar las acciones correctivas necesarias.

1.4. Variables diagnósticas e indicadores

Para la realización del diagnóstico de la empresa, es necesario identificar variables diagnósticas, las mismas que serán utilizadas para el interés investigativo.

A continuación, se detallan las variables diagnósticas con sus respectivos indicadores:

TABLA 1: *Variables e indicadores*

VARIABLES DIAGNÓSTICAS	INDICADORES
Estructura Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Misión • Visión • Políticas • Objetivos • Principios y valores
Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de los empleados • Capacitación • Estabilidad Laboral
Atención y Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción • Infraestructura • Solución de problemas • Servicios ofertados
Procesos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de facturación y registro • Planes de pago • Archivo • Tributación
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Red de comunicación interna • Equipo tecnológico
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de las actividades • Cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas internas • Evaluación de desempeño

Fuente: Investigación Directa 2015

Elaborado por: La Autora

1.5. Matriz de relación diagnóstica

En la siguiente matriz se muestra técnicamente la relación entre los objetivos específicos, las variables y los indicadores establecidos para el presente proyecto.

TABLA 2: Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTES DE INFORMACIÓN
Examinar la Estructura Administrativa de Merquiauto S.A para conocer la situación actual de la empresa.	Estructura Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Organigramas Misión Visión Políticas Objetivos Principios y valores 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista 1 - P3 Entrevista 1 - P1 Entrevista 1 - P1 Entrevista 1 - P1 Entrevista 1 - P1 Entrevista 1 - P2 	Gerente
	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de los empleados Capacitación Estabilidad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista 1 - P5 	Gerente
Evaluar la calidad de la atención y servicio al cliente que brinda la empresa.	Atención y Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción Infraestructura de problemas Servicios y productos ofertados 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta 2 - P3 Encuesta 2 - P2 Entrevista 1 P10 Encuesta 2 - P4 	clientes
Conocer el manejo de los procesos financieros de la empresa Merquiauto S.A.	Procesos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de facturación y registro Financiamiento Archivo 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista 2 - P2 Entrevista 1 - P9 Entrevista 1 - P6 	Asistente administrativa / cajera Documentos
Identificar los recursos tecnológicos con los que cuenta la empresa Merquiauto S. A	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Red de comunicación interna Equipo tecnológico 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista 1 - P7 Entrevista 1 - P6 	Gerente
Determinar la existencia de un manual de Control Interno en la empresa Merquiauto S. A	Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de las actividades Cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas internas Evaluación de desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Observación 	Documentos

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación Directa 2015

1.6. Mecánica operativa

1.6.1. Identificación de la población

Para el presente diagnóstico se ha considerado necesario dos tipos de población.

LA POBLACIÓN 1: hace referencia al personal que labora en Merquiauto, la misma que está conformada por 9 empleados.

LA POBLACIÓN 2: hace referencia a los clientes externos del concesionario, los que según la base de datos proporcionada por la empresa son de 162 clientes en el año 2014.

1.6.1.1. Población 1

La población 1 son los 9 empleados del concesionario, de los cuales a 8 se aplicará la técnica de la ENCUESTA, mientras que al gerente se le realizará una ENTREVISTA.

1.6.1.2. Población 2

La población 2 hacemos referencia a los clientes externos del concesionario, para lo cual se toma en cuenta la base de datos que fue proporcionada por la empresa, la cual es de 162 clientes en el año 2014. No se realizará la encuesta a la totalidad de los clientes ya que algunos viven en otros lugares y no se logró contactarlos.

Fórmula de cálculo

Según (Suárez, 2012): para el cálculo de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2z^2}$$

Elaborado por: La Autora

Dónde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población a estudiarse

Q: varianza = $0.5^2=0.25$

Z: nivel de confianza (95% dos colas) = 1.96

e: limite aceptable de error de la muestra

1.6.2. Cálculo de la muestra

1. MUESTRA POBLACIÓN 2

$$n = \frac{N\sigma^2 z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 z^2}$$

$$n = \frac{(162)(0.25)(1.96)^2}{(162-1)(0.5)^2 + (0.25)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{(162)(0.25)(3.8416)}{(161)(0.0025) + (0.25)(3.8416)}$$

$$n = \frac{155.5848}{0.4025 + 0.9604}$$

$$n = \frac{155.5848}{1.3629}$$

$$n = 114$$

1.6.3. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó información de fuente primaria y secundaria las mismas que permitirán un adecuado desarrollo de la investigación, con esta información se realizará la matriz Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

1.6.3.1. Información primaria

Para obtener la información primaria se realizó encuestas y entrevistas, las cuales fueron diseñadas a base de los indicadores y variables de la matriz de relación diagnóstica, estas fueron aplicadas al personal administrativo; también se utilizó la técnica de la observación que permitirá tener una visión más amplia de la situación actual de Merquiauto S.A.

A continuación, se muestra cada técnica utilizada:

Encuesta:

La encuesta permitirá obtener la información necesaria sobre la situación actual de la empresa de todas las actividades que se desarrollan.

Este instrumento se aplicó al personal que labora en la empresa, con excepción del gerente de la sucursal, dando una población de 8 empleados.

Entrevista:

La finalidad de realizar esta entrevista al gerente y su asistente administrativa es conocer el funcionamiento de la empresa.

Observación directa:

Se realizará inspección visual en lugar de la investigación permitiendo observar la infraestructura utilizada, el espacio físico y los procesos que se realizan en la empresa, permitiéndonos formar un criterio propio sobre el funcionamiento de la misma.

1.6.3.2. Información secundaria

Esta información se obtiene a través de documentación bibliográfica referente al tema como son:

- Libros especializados
- Internet
- Página web de la empresa
- Información proporcionada por la empresa

Con este tipo de información, permitirá ampliar los conocimientos y tener un conocimiento amplio de la investigación que se está realizando.

1.7. Tabulación y análisis de datos**1.7.1. Resultados de las encuestas que fueron aplicadas al personal que labora en Merquiauto S.A**

Encuestas aplicadas el día 2 de diciembre del 2015, a las 8 personas que laboran en concesionario Merquiauto.

A continuación, se especifica la tabulación de los datos obtenidos con sus respectivos análisis.

1. ¿Qué cargo desempeña usted en la empresa?

TABLA 3: Cargo que desempeña.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Asistente administrativa	1	13%
Ejecutivo de ventas	3	38%
Técnico mecánico	1	13%
Jefe de repuestos	1	13%
Jefe de taller	1	13%
Ayudante de patio	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 1: Cargo que desempeña



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS

La mayoría de personas que laboran en Merquiauto son: ejecutivos de venta ocupando tres puestos, seguidos de una asistente administrativa, un jefe de taller, un jefe de repuestos, un técnico mecánico y un ayudante de patio. En total conforman 8 empleados de la empresa, debido a que la empresa cuenta con un número reducido de empleados es necesario establecer los niveles jerárquicos y diseñar una manual de funciones en cual se establezca las actividades que deben realizar en su puesto de trabajo.

2. ¿Conoce usted cual es la misión y visión de la empresa?

TABLA 4: Conocimiento de misión y visión

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	100%
Desconoce	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 2: Conocimiento de la misión y visión



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

En cuanto a la misión y visión los empleados mencionan que no tienen conocimientos de las mismas, esto se debe a que la empresa no realiza una socialización, lo que ocasiona un bajo desempeño en su área de trabajo ya que no están comprometidos con las responsabilidades y funciones que la empresa establece. Que la empresa cuente con una misión y visión es un punto a favor, pero también se debe fomentar a sus empleados para que estos puedan elevar su nivel desempeño.

3. ¿Cuenta Merquiauto con un organigrama funcional?

TABLA 5: La empresa cuenta con un organigrama.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	25%
Desconoce	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 3: La empresa cuenta con un organigrama



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 75% de los empleados encuestados de la empresa Merquiauto desconocen la existencia del orgánico funcional de la empresa, y 25% señalan que no tienen un organigrama funcional, es decir la empresa no cuenta con un organigrama bien estructurado donde se detallen las actividades y funciones que tiene que desarrollar, estructurar un organigrama en la empresa ayudará agilizar los procesos y permitirá mejorar la comunicación entre las distintas áreas.

4. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos en la empresa?

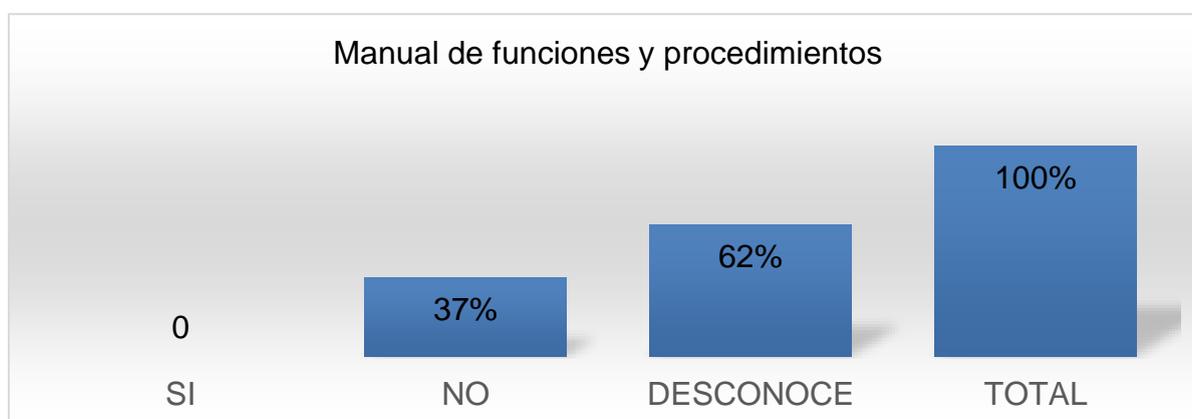
TABLA 6: Existencia de un manual de funciones y procedimientos.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	37%
Desconoce	5	62%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 4: Existencia de un manual de funciones y procedimientos.



Fuente: Diagnóstico Interno encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 100% de los empleados mencionan que desconocen la existencia de un documento que describa las obligaciones y responsabilidades que deben desempeñar dentro de la empresa, esto puede incidir en que los empleados no desarrollen sus actividades de manera correcta y se estén realizando actividades las cuales no ayuden a minimizar un recurso muy importante como es el tiempo, es por eso que propone la creación del manual de procedimientos administrativo financiero, además de que se debe hacer la entrega de una copia de todos los instrumentos con los cuenta la empresa.

5. ¿Considera que es necesario que exista un documento donde se establezca claramente las actividades que le pertenecen a cada empleado según su puesto de trabajo?

TABLA 7: Documento que detalle obligaciones y responsabilidades.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 5: Documento que detalle obligaciones y responsabilidades



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 100% de los empleados encuestados manifiestan que si debe existir un documento un documento por escrito en cual se detalle las actividades o funciones que deben desarrollar en sus actividades diarias. Que se elabore un manual administrativo en la empresa es importante ya que servirá como guía para los empleados y se lo utilizara como una herramienta de soporte para la organización y comunicación, ya que ayudaría a mejorar su desempeño laboral y brindar una mejor atención a sus clientes.

6. ¿Cuándo ingreso a la empresa recibió inducción previa para el cargo que va desempeñar?

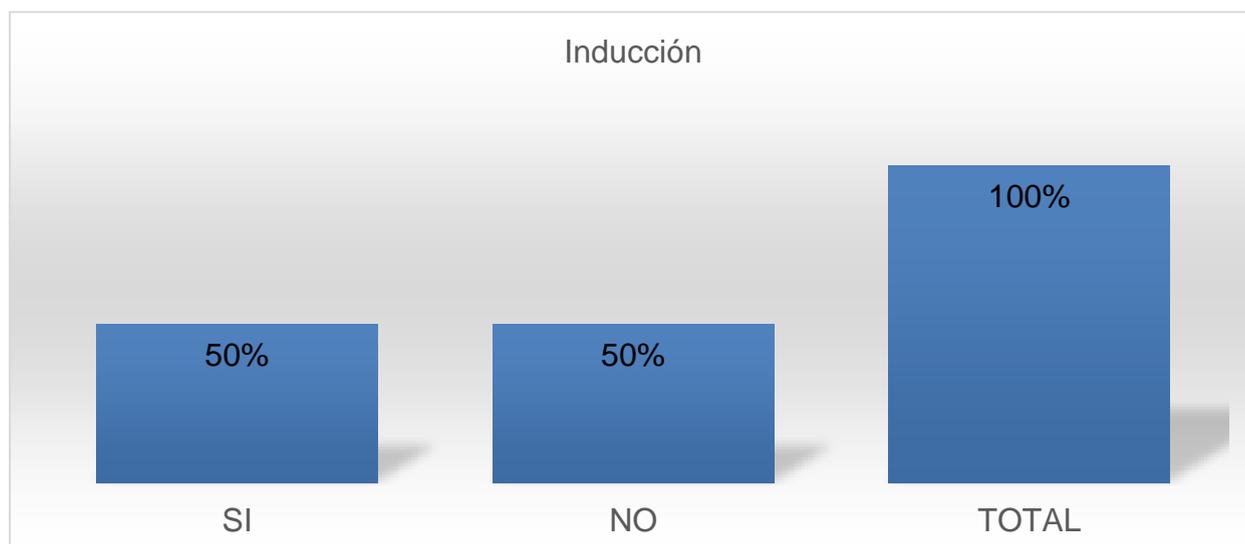
TABLA 8: *Inducción previa*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50%
No	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 6: *Inducción previa*



Fuente: Diagnóstico Interno encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 50% de los empleados encuestados manifiestan que si recibieron inducción previa para el desempeño de sus funciones y por el contrario el otro 50% de los empleados mencionan que no la recibieron. Es importante que todo el personal que ingrese a laborar en la empresa reciba una inducción previa para que pueda tener una visión clara de las actividades que va a desempeñar.

7. ¿Recibe usted capacitaciones en su área de trabajo por parte de la empresa?

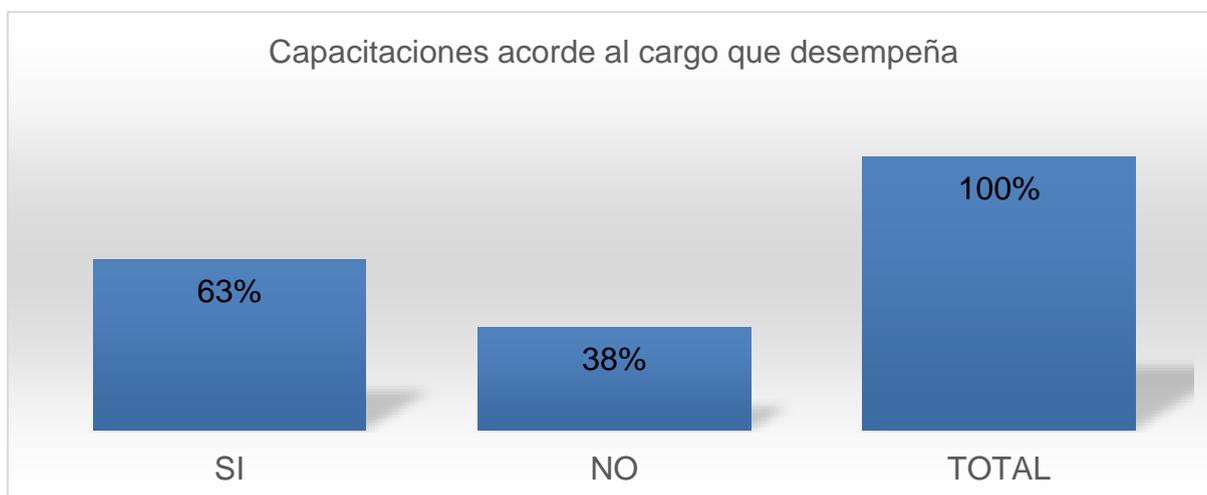
TABLA 9: Capacitaciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63%
No	3	38%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 7: Capacitaciones



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

Una de las bases dentro de la organización es la capacitación al personal, puesto que permite el profesionalismo entre las distintas áreas de trabajo en Merquiauto el 63% de los empleados encuestados manifiestan que si han recibido capacitaciones por parte de la empresa y mientras tanto que el 38% manifiestan que no han recibido capacitaciones, las capacitaciones en la empresa ayudan a que sus empleados se desarrollen profesionalmente y a la misma vez obtener un mejor talento humano dentro de la empresa, cabe recalcar que las capacitaciones deben ser para todas las áreas.

8. ¿Con que frecuencia recibe las capacitaciones en su área de trabajo?

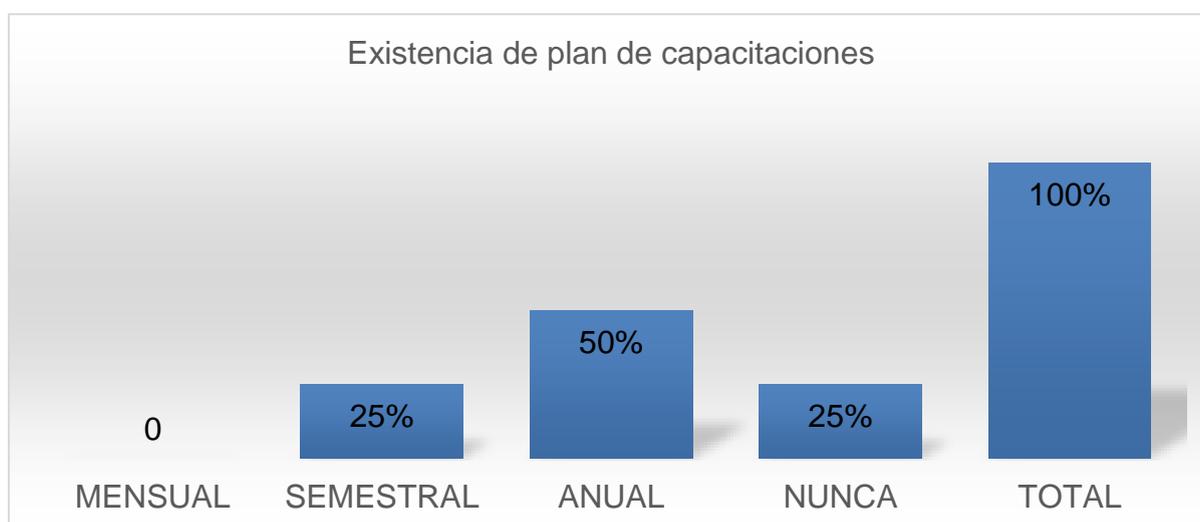
TABLA 10: Frecuencia de capacitaciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Semestral	2	25%
Anual	4	50%
Nunca	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 8: Frecuencia de capacitaciones



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 50% de los empleados encuestados manifiestan que, si han recibido alguna capacitación y lo han hecho una vez al año, mientras que en un 25% han recibido alguna capacitación semestralmente y con un porcentaje igual de 25% manifiestan que nunca han recibido capacitación. Es relevante que la empresa capacite a su personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades de forma conjunta, contar con un plan de capacitaciones es vital para todos sus empleados y que las mismas sean relativas al cargo que se desempeña.

9. Según su opinión: ¿Cómo califica el ambiente de trabajo dentro de la empresa?

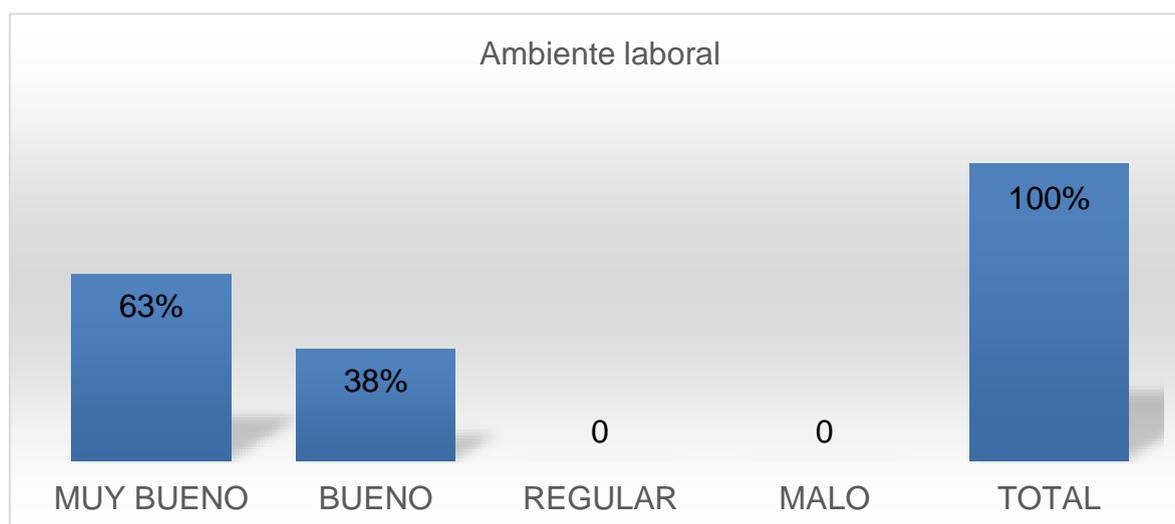
TABLA 11: Ambiente de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	63%
Bueno	3	38%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 9: Ambiente de trabajo



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El ambiente de trabajo en que se desenvuelven los empleados de Merquiauto es considerado muy bueno en su mayoría, este un factor muy fuerte, ya que permite el buen desarrollo de las actividades que desempeñan, en conclusión, el ambiente laboral que se da en la empresa está acorde con las expectativas de la empresa y de los empleados esto puede generar el desarrollo de las actividades de mejor manera, ya que la calidad de este ambiente influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

10. Cree usted que la infraestructura de la empresa es:

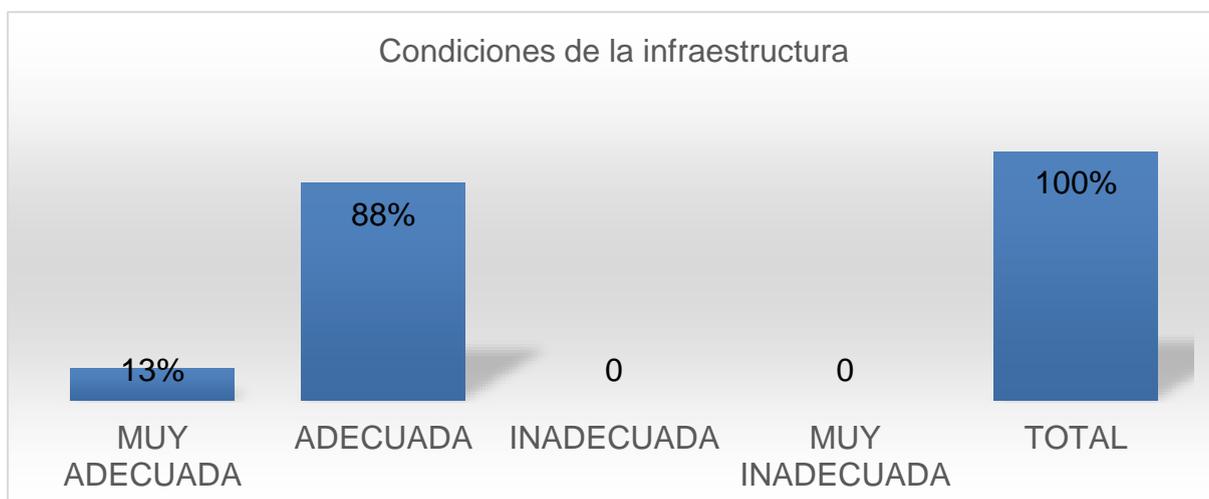
TABLA 12: *Infraestructura*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuada	1	13%
Adecuada	7	88%
Inadecuada	0	0%
Muy inadecuada	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 10: *Infraestructura*



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los empleados (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

La infraestructura donde se desarrollan las actividades de Merquiauto con un porcentaje del 100% de los empleados encuestados manifiesta que es adecuada para el cumplimiento de las labores. Es primordial que los empleados cuenten con instalaciones adecuadas para el desenvolvimiento de sus actividades, ya que la infraestructura debe ser considerada por el empleador como un elemento necesario para que la empresa pueda funcionar y para que las actividades se desarrollen efectivamente.

1.7.2. Resultados de las encuestas que fueron aplicadas a los clientes de Merquiauto S.A

Encuestas aplicadas en el mes de diciembre a 114 clientes del concesionario Merquiauto S.A

A continuación, especificamos la tabulación de los datos obtenidos con sus respectivos análisis.

1. ¿Cómo es la calidad y atención al cliente que brinda Merquiauto?

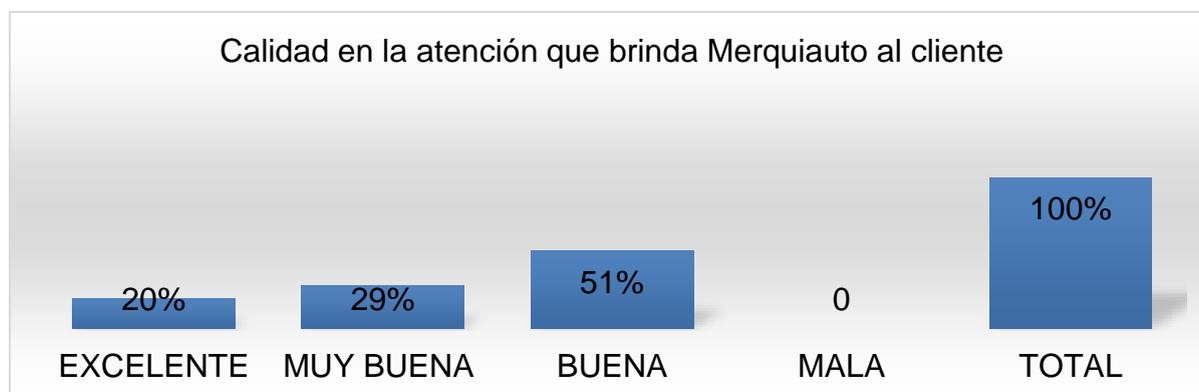
TABLA 13: Atención al cliente.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	20%
Muy buena	33	29%
Buena	59	51%
Mala	0	0%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 11: Atención al cliente



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

Para la mayoría de clientes la atención al cliente que brinda la empresa es considerada como buena, es importante capacitar a los empleados para que este porcentaje disminuya y conseguir que la atención brindada sea considerada como excelente, ya que hoy en día los clientes no solo buscan calidad en los productos y buenos precios sino también un buen servicio al cliente.

2. ¿considera usted que las instalaciones en las que fue atendido fueron?

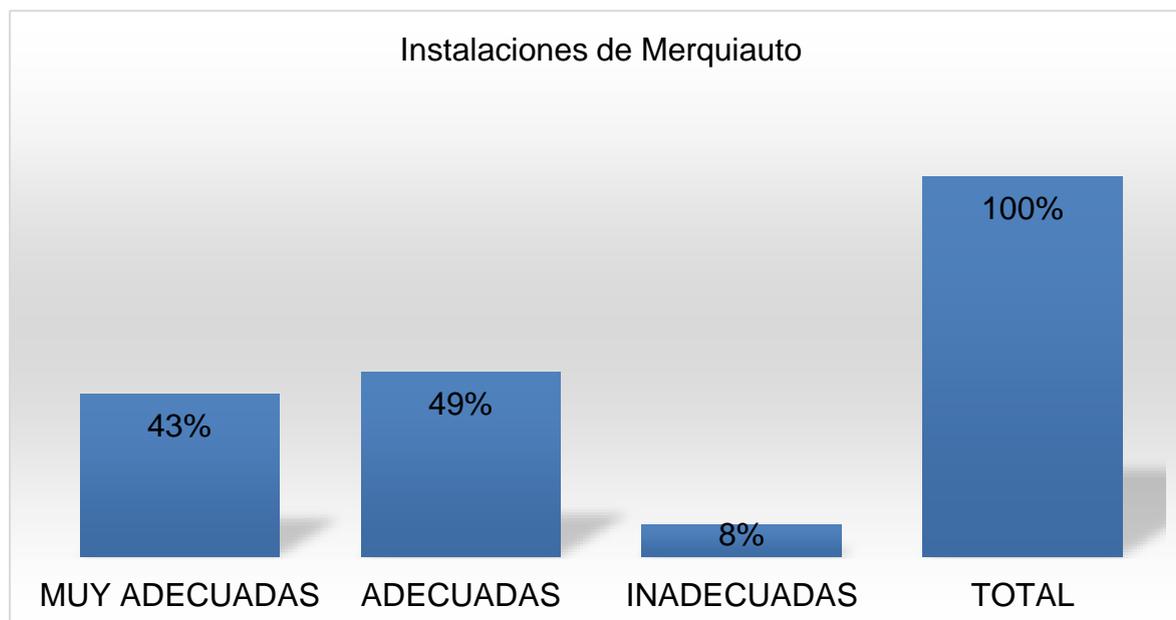
TABLA 14: *Instalaciones*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuadas	49	43%
Adecuadas	55	49%
Inadecuadas	10	8%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 12: *Instalaciones*



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

Con el 92% de las personas encuestadas manifiestan que las instalaciones en las que fueron atendidos son adecuadas y el 43% muy adecuadas, las instalaciones de la empresa deben estar en buenas condiciones para que los clientes puedan sentirse a gusto al momento de ser atendidos, debido a que los clientes siempre realizan comparaciones con el servicio brindado con el que esperaban recibir.

3. ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del personal que labora en Merquiauto?

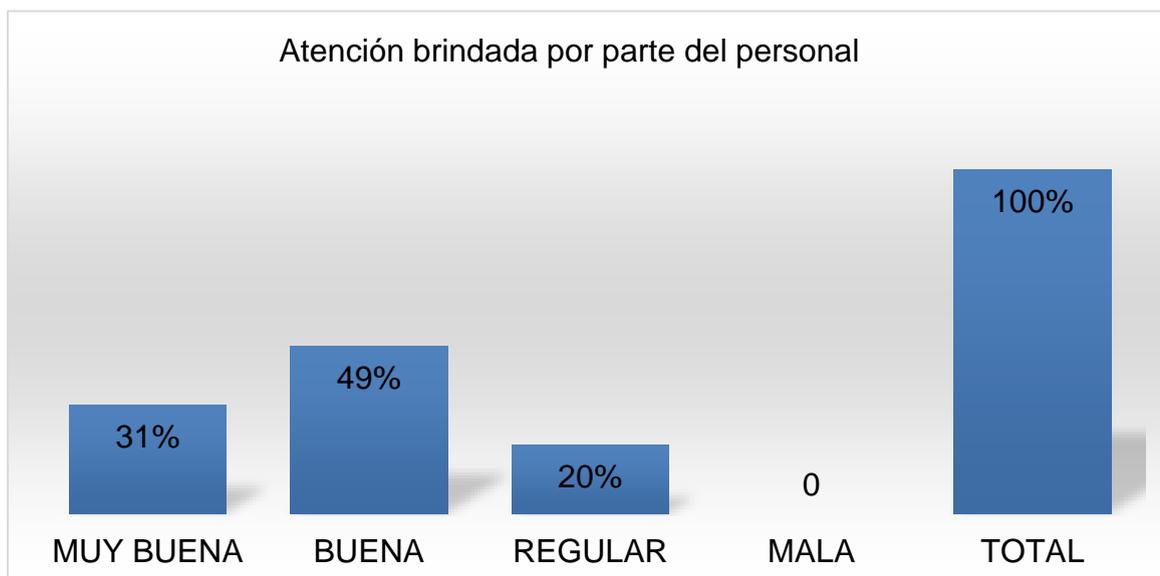
TABLA 15: Atención del personal

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	36	31%
Buena	55	49%
Regular	23	20%
Mala	0	0%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 13: Atención del personal



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

EL 49% de los clientes encuestados manifiestan que la atención por parte del personal que labora en Merquiauto es buena mientras que con un 31% dicen que es muy buena y con un 20% revela que es regular. Es necesario que la empresa cree estrategias para mejorar y elevar el nivel de satisfacción de sus clientes en cuanto a la intención brindada por parte del personal que labora en Merquiauto S.A

4. ¿Qué producto o servicio demanda a menudo en Merquiauto?

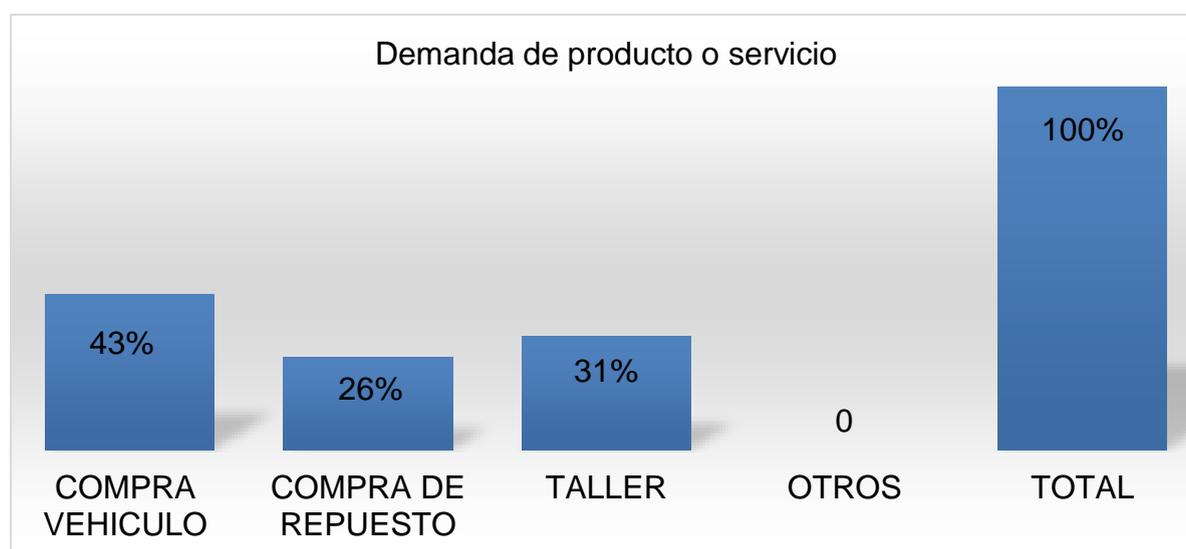
TABLA 16: *Demanda*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Compra vehículo	49	43%
Compra de repuesto	29	26%
Taller	36	31%
Otros	0	0%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 14: *Demanda*



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

La mayoría de los clientes encuestados con un 43%, esta conformados por clientes que están observando adquirir un vehículo y demandan con más frecuencia un vehículo, seguido por el 31% que son clientes que utilizan el servicio de taller y finalmente con un 26% compran un repuesto. Es importante que la empresa de seguimiento a sus clientes para que después de haya adquirido un vehículo, estos vuelvan a acceder a cualquier otro de los servicios que brinda la empresa como es el servicio de taller o venta de repuestos de marcas originales.

5. ¿-Considera usted que existe variedad de repuestos en Merquiauto?

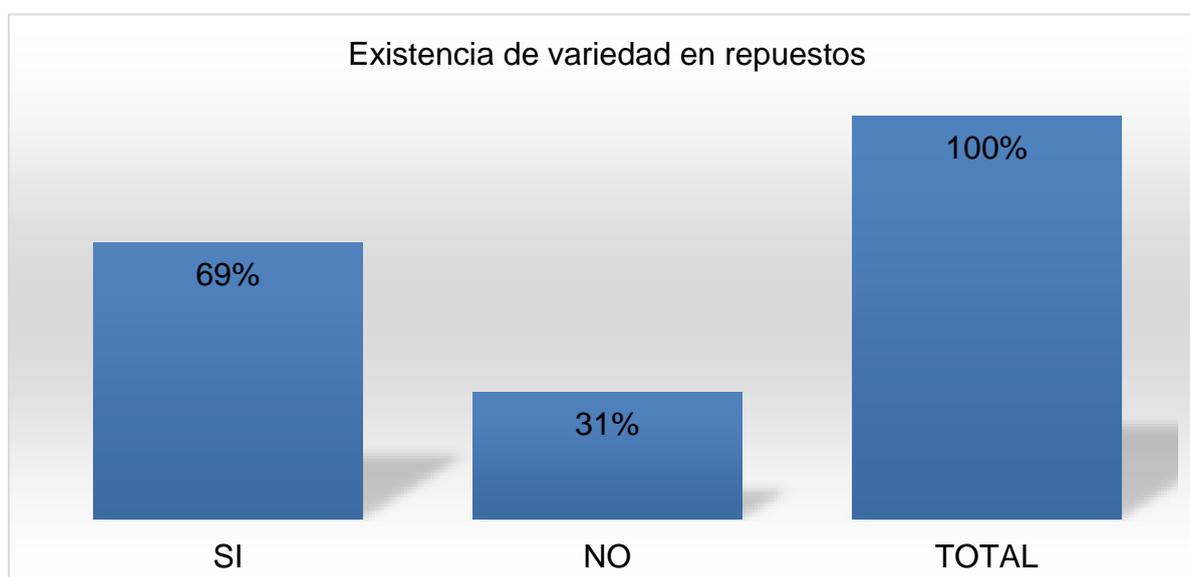
TABLA 17: Variedad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	78	69%
No	36	31%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 15: Variedad



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

Con el 69% de los clientes encuestados manifiestan que, si existe variedad en los repuestos ofertados por Merquiauto, mientras que con el 31% piensan que no existe variedad de los repuestos, la empresa para tratar de conseguir nuevos clientes deber realizar publicidad por los diferentes medios de comunicación que existen hoy en día para que las personas conozcan y se enteren de que productos está ofertando y así tener clientes reales y de la misma forma aumentar sus ingresos.

6. Considera que los precios de venta de los vehículos y de repuestos son:

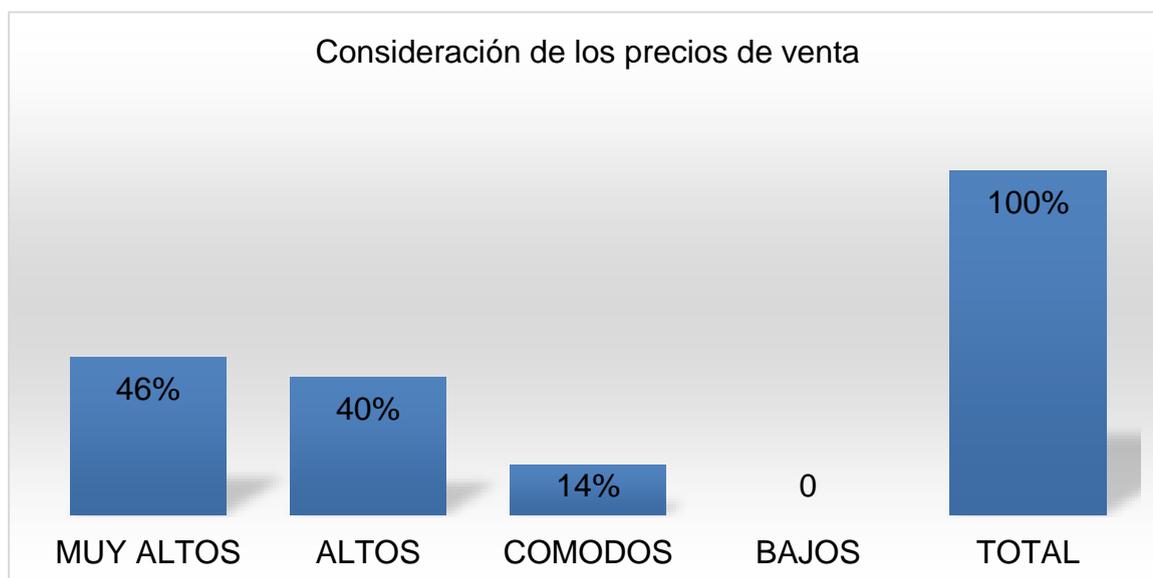
TABLA 18: Precios de venta

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy altos	52	46%
Altos	46	40%
Cómodos	16	14%
Bajos	0	0%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 16: Precios de venta



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

Con un 46% de los clientes encuestados manifiestan que los precios en Merquiao son muy altos, seguidos por un 40% que les parece que son altos y finalmente un 14% concuerdan que son cómodos. La mayoría de clientes encuestados piensa que los precios de los productos ofertados son muy altos debido a que la empresa solo distribuye marcas prestigiosas a nivel mundial.

7. ¿De qué manera realiza las negociaciones al adquirir un vehículo en Merquiauto?

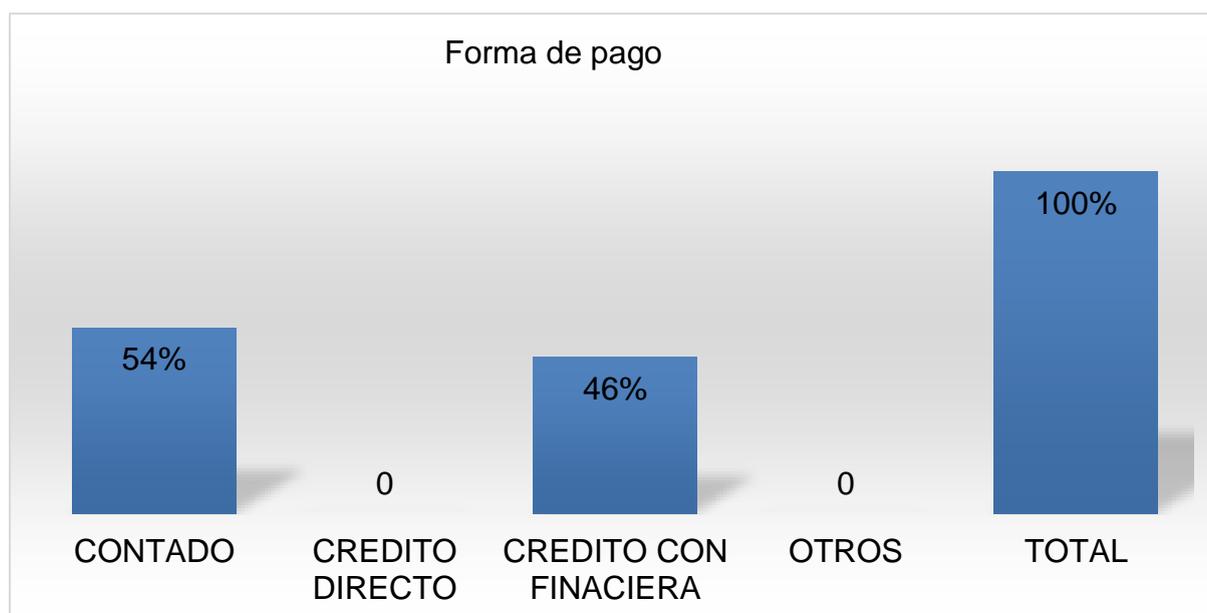
TABLA 19: *Negociaciones*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Contado	62	54%
Crédito directo	0	0%
Crédito con financiera	52	46%
Otros	0	0%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 17: *Negociaciones*



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 54% de los clientes manifiestan que las negociaciones en Merquiauto al momento de comprar un vehículo las hacen al contado, mientras que con un 46% lo hacen con crédito a través de entidades financieras. Es importante que la empresa de a conocer a la población de que si puede acceder a la compra de un vehículo por medio de un financiamiento con las instituciones financieras con las que tiene convenios.

8. ¿De qué manera realiza las negociaciones al momento de adquirir un repuesto o utilizar los servicios de taller?

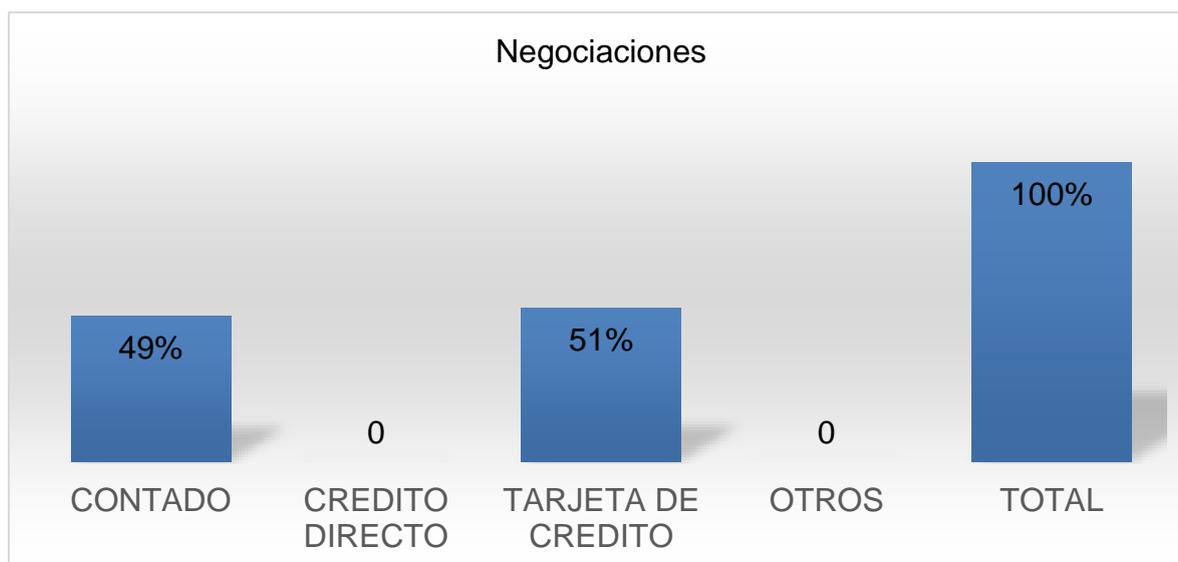
TABLA 20: *Negociaciones*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Contado	55	49%
Crédito directo	0	0%
Tarjeta de crédito	59	51%
Otros	0	0%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 18: *Negociaciones*



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

Con un 51% de clientes encuestados manifiestan que al momento de utilizar el servicio de taller o comprar un repuesto sus negociaciones con Merquiauto lo hacen mediante tarjeta de crédito y con un 49% manifiestan que lo hacen a contado, es una ventaja que la empresa brinde diferentes formas de pago a sus clientes.

9. ¿Usted ha sido beneficiario de descuentos, promociones por sus compras?

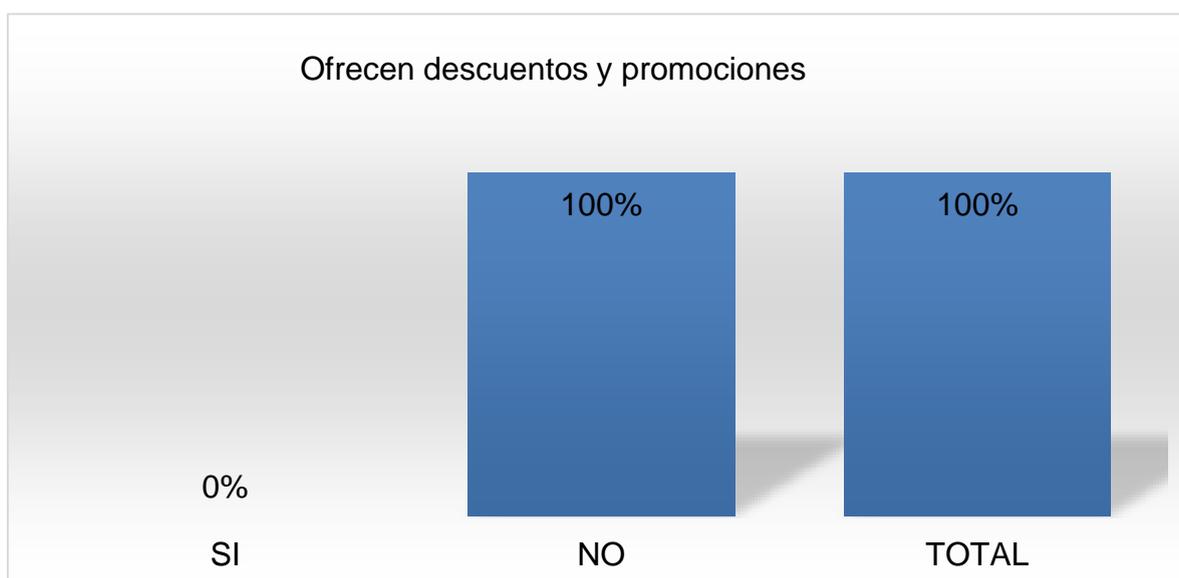
TABLA 21: Descuentos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	114	100%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 19: Descuentos



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 100% de los clientes encuestados manifiestan que nunca han sido beneficiarios de algún descuento, promociones o desconocen por parte del concesionario Merquiauto. Esto se debe a que no existe una buena socialización a sus clientes cuando existe algún tipo de promoción y descuento, se debe a que no se realiza ningún tipo de publicidad.

10. ¿Cómo considera la imagen que brinda Merquiauxto?

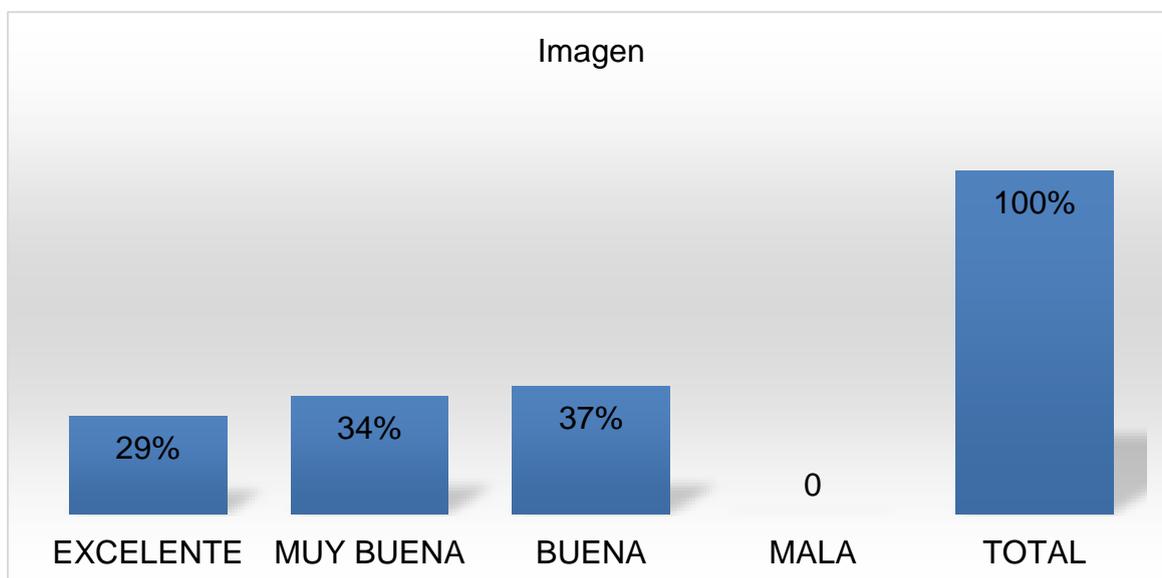
TABLA 22: *Imagen*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	33	29%
Muy buena	39	34%
Buena	42	37%
Mala	0	0%
Total	114	100%

Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 20: *Imagen*



Fuente: Diagnóstico Interno, encuesta aplicada a los clientes (diciembre 2015)

Elaborado por: La Autora

ANÁLISIS:

El 100% de los clientes encuestados manifiestan que la imagen que brinda Merquiauxto es excelente, muy buena y buena. Es un punto a favor que la empresa tenga credibilidad ante sus clientes ya esto ayuda a que tenga buenas referencias, además que le permite diferenciarse de la competencia.

1.7.3. Entrevista dirigida al sr. Erick Yépez gerente de la sucursal Merquiauto Ibarra.

OBJETIVO: determinar la situación administrativa en la que se encuentra actualmente la empresa Merquiauto S.A

FECHA DE REALIZACIÓN: 02/12/2015

1.- ¿Cuenta la empresa con un Plan Estratégico y este difundido a sus empleados?

Si (X) No ()

Si, contamos con un plan estratégico, pero este no es difundido en la empresa.

2.- ¿Cuenta la empresa con un Código de Ética y este difundido a sus empleados?

Si () No (X)

En si no contamos con un Código de Ética bien estructurado.

3.- ¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural y/o funcional?

Si (X) No ()

Contamos con un organigrama estructural el mismo que esta constituidos por orden jerárquico, el cual lo detallo: Gerente de Agencia, Asistente de Gerencia/ Cajera, Departamento de Ventas, Departamento de Repuestos, Departamento de Posventas, Ayudante de Patio y Servicios generales.

4.- ¿Existen políticas y procedimientos definidos para verificar el cumplimiento de las actividades de los empleados?

Si () No (X)

No contamos con un documento por escrito donde se detallen los procedimientos a seguir para cada una de las actividades.

5.- ¿La empresa realiza programas de capacitación o actualización de conocimientos a sus empleados?

Si (X) No ()

Se lo realiza con más frecuencia a los departamentos de ventas y postventa, que son los que más adelantados tecnológicos tienen y por ende cada uno de sus empleados deben ser informados y actualizados de las cuestiones técnicas que cada producto ofrece.

6.- ¿El equipo tecnológico que posee Merquiauto está acorde y cumple con las exigencias del mercado?

Si () No (X)

No, porque no estamos acorde con los avances tecnológicos que se dan actualmente, contamos con equipos tecnológicos básicos el cual nos permiten desarrollar nuestras actividades.

7.- ¿Existe una red de comunicación y coordinación interna entre las distintas áreas?

Si (X) No ()

Todos trabajamos con el correo electrónico empresarial, es así que todos contamos con un correo asignado con nuestros nombres el mismo que nos facilita la comunicación entre todos, además también contamos con un teléfono, a través de extensiones internas.

8.- ¿La empresa ofrece variedad en los productos que brinda a sus clientes?

Si (X) No ()

Merquiauto ofrece variedad ya que representa a marcas muy reconocidas como: Hyundai, Kía, Volkswagen, Ford, Mahindra y Bajaj.

9.- ¿La empresa cuenta con un programa de financiamiento para sus clientes?

Si (X) No ()

La empresa no cuenta con financiamiento directo, pero si existe uno con financieras como son Banco de Austro, CFC, entre otras.

10.- ¿En caso de existir algún inconveniente con un cliente existe solución inmediata y unipersonal?

Si (X) No ()

Depende el problema que se desee tratar.

11.- ¿Existe algún tipo de supervisión y control a los recursos materiales, económicos y humanos?

Si (X) No ()

12.- ¿Los ejecutivos de ventas y el asesor de repuestos ganan comisiones por las ventas?

Si (X) No ()

Todo depende las metas establecidas por la empresa si estas se llegan a superar se reciben comisiones.

13.- ¿Realizan publicidad para ofrecer sus productos o servicios en algún medio de comunicación?

Si () No (X)

14.- ¿Cuenta con personal que se encargue de la comercialización es decir de promover la venta de vehículos y repuestos de manera eficiente?

Si (X) No ()

Los vendedores son encargados de manejar y controlar cartera de cliente de manera eficiente tratando de llegar a toda ciudadanía.

15.- ¿Merquiauto realiza estudios de mercado y proyecciones de demanda de los vehículos y repuestos por marcas?

Si () No (X)

16.- ¿Con que frecuencia recibe información financiera para la toma de decisiones?

La información que se nos envía desde la matriz es diaria.

17.- ¿Se realizan análisis de la antigüedad de saldos?

Si (X) No ()

18.- ¿Considera usted que es necesario un manual donde se describan las funciones y procedimientos por cada puesto de trabajo para que los empleados se desenvuelvan correctamente?

Si (X) No ()

Considero que es importante que la parte organizativa de la empresa exista un documento donde se establezca pasos a seguir y quien debe seguirlos y los procedimientos que se deben ejecutar por cada área y por puesto de trabajo y sobre todo que este documento debe ser difundido a todos los empleados.

VENTAS

19.- ¿Al cierre de una venta los ejecutivos de ventas realizan los trámites de los documentos para una venta a crédito?

Si (X) No ()

20.- ¿Quién emite las listas de precios para la venta de los vehículos?

Los precios los emiten las diferentes marcas.

21.- ¿Existen requisitos para realizar compra de vehículos en la empresa ya sean a crédito o contado?

Si (X) No ()

22.- ¿A cargo de quien está la realización de la matrícula de los vehículos vendidos?

Para eso contamos con un gestor que es el cargado de realizar todos los trámites para la matriculación de los vehículos nuevos.

TALLER

23.- ¿Se lleva un control diario sobre los mantenimientos y arreglos a los vehículos?

Si (X) No ()

24.- ¿Se realizan órdenes de trabajo para cada una de estas actividades?

Si (X) No ()

25.- ¿En el área de repuestos como se encuentran almacenados los repuestos?

Contamos con una bodega la que existen las pechas numeradas respectivamente.

26.- ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de los repuestos y de los activos fijos de la empresa?

Se realiza una constatación física dos veces al año.

27.- ¿Se remite la información oportunamente al departamento de contabilidad para su registro?

Si (X) No ()

1.7.4. Entrevista dirigida a la Ing. Johanna Farinango asistente administrativa de la sucursal Merquiauto Ibarra.

OBJETIVO: conocer y obtener información sobre los procesos financieros que se realizan en la empresa MERQUIATO S.A

FECHA DE REALIZACIÓN: 02/12/2015

1.- ¿Maneja algún plan de recuperación de cartera vencida?

Si (X) No ()

La matriz es la encargada de realizar un seguimiento a los clientes mediante llamadas telefónicas durante un mes, después de esto se va a lo legal mediante un abogado.

2.- ¿Cuenta con procedimientos establecidos para realizar los registros de ventas?

Si (X) No ()

3.- ¿Con que frecuencia realiza los depósitos del dinero recaudado?

Los depósitos se deben realizar a diario para que exista su registro oportuno.

4.- ¿Qué procedimientos realiza para los cuadros de caja?

- 1 Reportes al sistema
- 2 Cuadrar con la factura física
- 3 Contar el dinero
- 4 Depositar

5.- ¿Realiza algún control administrativo de los activos fijos que posee la empresa?

Si (X) No ()

6.- ¿Usted maneja y organiza la información de los clientes de Merquiauto?

Si (X) No ()

Si, contamos con una base de datos de los clientes.

7.- ¿Se realiza al cobro adicional por la matriculación de los vehículos?

Si () No (X)

1.7.5. Resumen general de las entrevistas y encuestas:

DEBILIDADES ECONTRADAS EN LAS SIGUENTES TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Entrevista dirigida a gerente de la sucursal de Merquiauto S.A Ibarra

Al realizar la entrevista al gerente de la empresa se puede concluir que la empresa tiene ciertas carencias, las mismas que se convierten en debilidades:

No cuentan con plan de capacitación para los empleados

Carece de manuales de funciones, procedimientos y contables que ayuden a optimizar los recursos de la empresa.

Cuenta con una misión y visión, pero estas no son difundidas a sus empleados.

No realiza publicidad por ningún medio de comunicación que le permita darse a conocer y por ende atraer nuevos clientes.

Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Merquiauto S.A

Al realizar la encuesta a los empleados que laboran en Merquiauto se pudo recabar las siguientes debilidades:

- Falta de capacitación por cada área de trabajo
- No se difunde la misión ni la visión con la que cuenta la empresa.
- No existen un manuales de funciones y procedimientos que rijan el funcionamiento de la empresa.

Así como también se pudo identificar una fortaleza como es un buen ambiente de trabajo que es considerado por todos los empleados de la empresa.

Encuesta aplicada a los clientes externos de Merquiauto S.A Ibarra

Esta encuesta permite establecer la perspectiva que tienen los clientes con respecto a la empresa Merquiauto S.A, lo que dio como resultado que piensan que la empresa cuenta con:

- La infraestructura es considerada adecuada para el desenvolvimiento de las actividades.
- Calidad en las marcas que brinda.
- La empresa cuenta con una buena imagen y credibilidad

Todas resultan ser fortalezas para la empresa.

OBSERVACIÓN DIRECTA

Con esta técnica se pudo detectar y comprobar diferentes aspectos:

Área física

La empresa actualmente no cuenta con la infraestructura propia para el desarrollo de sus actividades, sin embargo, el lugar que arriendan es apropiado, pero no se encuentra distribuido adecuadamente, lo que afecta directamente al desarrollo de sus actividades.

Ambiente de trabajo

La gran mayoría de los empleados desconocen la existencia de un organigrama funcional de la empresa, de igual manera, aunque la empresa cuenta con una misión y visión la desconocen, no cuentan con políticas bien establecidas las que les permitan tener un control administrativo adecuado y así mejorar su gestión.

Procesos

La empresa no cuenta con un documento donde se establezcan los procesos y sus responsables, es por esto que los empleados realizan sus actividades en base la experiencia y por órdenes escritas o verbales de su superior.

Los empleados manifiestan que es necesario que exista una manual de procedimientos en donde se establezcan las actividades que deben realizar, esto

ayudará a que los empleados tengan un mejor rendimiento y minimizar los recursos de la empresa.

1.8. Elaboración de la matriz Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

TABLA 23: *Matriz Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)*

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa cuenta con misión y visión 2. El ambiente laboral en la empresa es muy bueno 3. Los clientes consideran que la infra estructura con la que cuenta Merquiauto S.A es adecuada para el desenvolvimiento de las actividades. 4. Calidad en las marcas que brinda 5. La empresa con una buena imagen y credibilidad 6. Existe buena comunicación entre las distintas áreas. 7. Brinda facilidades de pago. 8. Variedad de productos ofertados 9. La empresa cuenta con un organigrama 10. Para mejorar las capacidades de sus empleados la empresa realiza capacitaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a cursos de capacitación brindados por empresas privadas. 2. Publicidad por los diferentes medios de comunicación. 3. Aprovechamiento de la tecnología. 4. Volkswagen marca reconocida a nivel mundial
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal no tiene conocimiento de la misión y visión 2. Las capacitaciones se dan en su mayoría al departamento de ventas 3. El recurso humano no cuenta con un manual de funciones que le permite desarrollar sus actividades con efectividad 4. No existe programas de publicidad en por ningún medio de comunicación. 5. La empresa no cuenta con un Código de Ética. 6. No existen política ni procedimiento definidos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambios en leyes y reglamentos emitidos por el gobierno 2. Competencia en el mercado 3. Desempleo 4. Cambios en los gustos y preferencias

Fuente: Investigación Directa 2015

Elaborado por: La Autora

1.9. Cruces estratégicos

1.9.1. FA (fortalezas vs amenazas)

F4 - A3: La calidad en las marcas de vehículos que oferta Merquiauto sería un factor clave para contrarrestar los precios bajos que podría ofertar la competencia, además que es una marca reconocida a nivel mundial.

F5 - A3: Merquiauto al tener buena imagen y credibilidad le permitirá fidelizar a sus clientes y por ende que no realicen sus compras en la competencia.

F8 - A5: Al contar el concesionario con variedad en sus productos ofertados lograría que los clientes tengan que elegir con respecto a sus gustos y preferencias.

1.9.2. FO (Fortalezas vs Oportunidades)

F5 - O2: Al contar Merquiauto con una buena imagen debería ser aprovechado para atraer más clientes mediante la publicidad por varios medios de comunicación como son: periódicos, radios locales, redes sociales.

F6 - O6: Al brindar Merquiauto diferentes formas de pago lograra que sus clientes acudan a este realizar sus compras, ya que en la actualidad se ha incrementado la demanda de vehículos.

F6 - O3: Teniendo Merquiauto una buena comunicación entre las distintas áreas se podría a provechar hoy en día la tecnología para la comunicación sea excelente y lograr una mayor eficiencia al momento de realizar las actividades.

1.9.3. DO (Debilidades vs Oportunidades)

D4 - O3: Incrementar y mejorar la publicidad del concesionario en la provincia de Imbabura, utilizando medios tecnológicos como son las redes sociales que la mayoría de personas utiliza actualmente.

D2 - O1: Realizar un programa de capacitaciones a todos los empleados de la empresa por áreas de trabajo, ya que hoy en día existe fácil acceso a programas de capacitaciones, esto se debería aprovechar por parte de la gerencia para incrementar las habilidades de sus empleados.

D3 – O1: Que los empleados de la empresa tengan conocimiento de la creación de manuales administrativos efectivizaría el funcionamiento de la empresa y desarrollaría sus habilidades, mediante la existencia de programas de capacitaciones para todos sus empleados.

1.9.4. DA (Debilidades vs Amenazas)

D2 - A1: Brindar capacitaciones a todo el personal que labora en Merquiauto, permitirá que se tenga un conocimiento claro y preciso sobre leyes y reglamentos emitidos por el gobierno en turno, en cuanto al interés de la empresa.

D1 - A3: El conocimiento de misión y visión en los empleados de la empresa permitirá dar un valor agregado a sus clientes, diferenciándose de la competencia en cuanto al conocimiento total de la empresa.

D2 - A3: Con el personal capacitado en todas las áreas de la empresa se lograría que estos brinden un servicio y atención al cliente de calidad logrando que estos vuelvan a realizar sus compras en el concesionario y así disminuir el riesgo de que se vayan a la competencia.

1.10. Determinación del problema diagnóstico

Una vez realizada la investigación diagnóstica, por medio de la aplicación de instrumentos como son las encuestas que se aplicaron al personal y clientes de la empresa se logró obtener información importante, esta fue tabulada y analizada para poder establecer el principal problema que existe en la empresa Merquiauto S.A de la ciudad de Ibarra, que es la inexistencia de un Manual de Procedimientos Administrativo – Financiero donde se especifiquen los procesos necesarios que ayuden al gerente a la toma de decisiones, problema es causado por:

- Falta de difusión del plan estratégico, que oriente a los empleados hacia los objetivos establecidos por la empresa.
- Falta de capacitación a los empleados por área de trabajo
- La no existencia de un manual de funciones y de procedimientos ya que se genera duplicidad de funciones
- No se realiza publicidad de la empresa, que le permita atraer nuevos clientes
- Los empleados desconocen la misión y visión con la cuenta la empresa
- No cuenta con un plan de capacitaciones

La falta de procedimientos administrativo, financiero imposibilita el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la empresa, ya que no existe un control adecuado de las actividades realizadas por los empleados.

Por otro lado, se logrará disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades que se presenten en el trayecto y de esta manera ayudar a la empresa a expandirse en el mercado local.

Una vez concluido el diagnóstico y por lo descrito anteriormente se hace la propuesta de crear un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO – FINANCIERO PARA LA EMPRESA MERQUIAUTO S.A que le permitirá a la empresa dar cumplimiento a los objetivos planteados y obtener un control adecuado de cada área.

1.11. Resumen del diagnóstico

El diagnóstico situacional permite identificar, describir y hacer un análisis de la situación actual de la empresa.

Se empezó identificando las variables e indicadores las que permitirán guiarnos a que áreas específicas se va evaluar para seguido de esto aplicar técnicas como la entrevista, encuesta y observación directa, que fueron aplicadas a clientes internos y externos de la Merquiauto S.A, luego de haber obtenido toda esta información se pudo determinar una matriz de FODA en la cual se describen Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, además se realizó los cruces estratégicos que los cuales tratan de minimizar las debilidades y maximizar las fortalezas y aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas.

Una vez finalizado el diagnóstico realizado a la empresa Merquiauto S.A se ha identificado que el problema está en la falta de un manual de procedimientos administrativos financieros y la falta de un control interno de cada una de sus áreas.

La implementación de un manual para la empresa Merquiauto S.A, es factible por cuanto se cuenta con el apoyo de la gerencia y así poder contribuir con el mejoramiento continuo y crecimiento empresarial.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1. La Empresa

2.1.1. Concepto

Según (Zapata, 2015)

“Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad en general”. (pág. 5)

Se puede concluir que la empresa es una organización que busca satisfacer las necesidades de las personas, con el fin de obtener una ganancia.

2.1.2. Importancia

Según (Munch, 2015)

En su libro Administración plantea que la trascendencia de la empresa se debe a las siguientes ventajas:

GRÁFICO 21: Ventajas de la administración



Fuente: Munch, Lourdes, “Manejo del proceso Administrativo”, México, 2015.

Elaborado por: La Autora

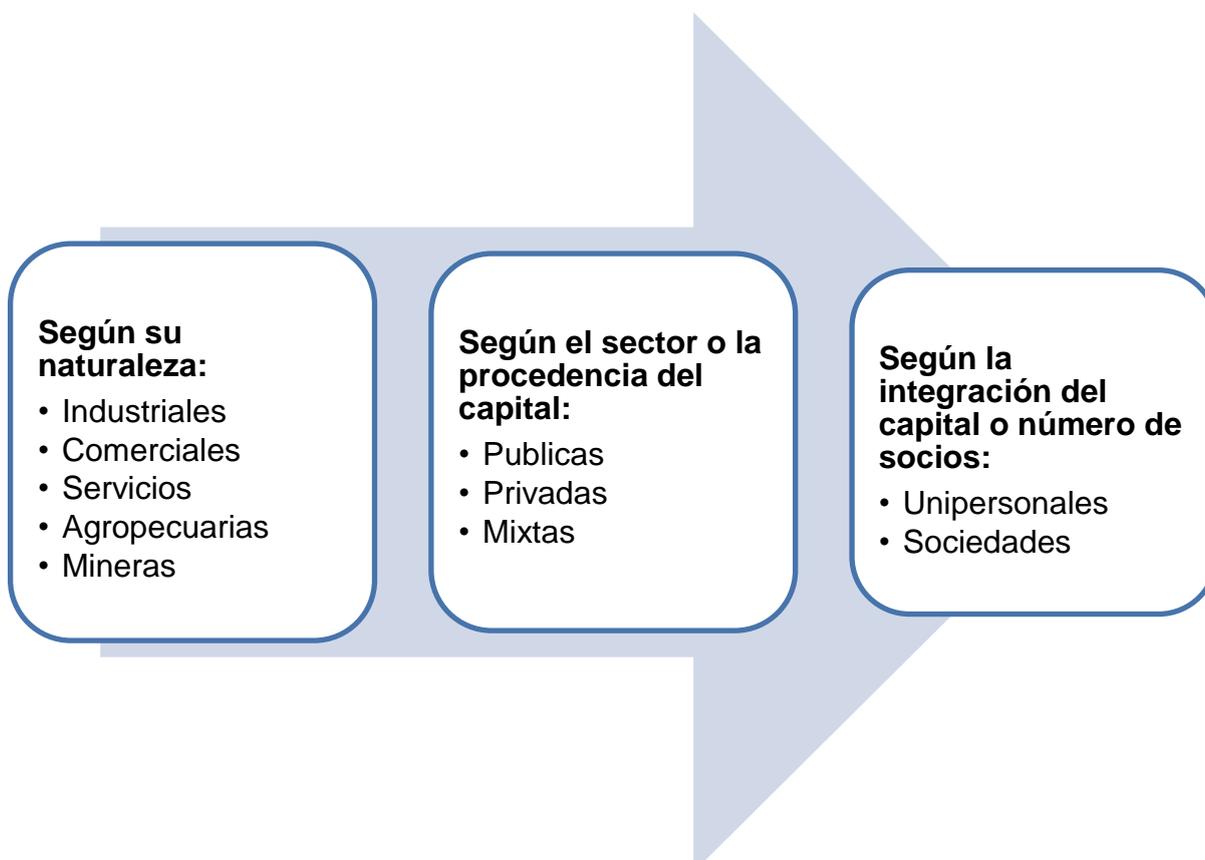
La empresa, funciona en unión de todos aquellos que están destinados a trabajar por ese objetivo común. Una empresa, además, puede dar trabajo a un sin fin de personas asegurando así el bienestar de muchas familias.

2.1.3. Clasificación de las empresas

Según (Padilla, 2013):

Clasifica a las empresas de la siguiente manera.

GRÁFICO 22: *Clasificación de las empresas*



Fuente: Padilla, David, "Contabilidad Administrativa", Mexico, 2013.

Elaborado por: La Autora

Es muy importante saber qué tipo de empresa se va a manejar, para poder conocer sus bases legales a las cuales deberá regirse para tener un correcto funcionamiento.

2.1.4. Concepto de matriz

Según el sitio web (Zona Económica, 2012) define:

Es una entidad que dirige o controla económicamente, financiera y administrativamente a otras entidades.

- Lleva la contabilidad y combina los estados financieros con los de las sucursales.
- Es autónoma e independiente
- Factura las ventas

2.1.5. Concepto de sucursal

Según (Flores, 2013):

Son establecimientos de comercio, con poder de representación y de negociación, creados en los estatutos de la casa matriz.

- Lleva contabilidad y presenta estados financieros, los cuales se combinan al finalizar el año, con la casa matriz.
- Depende de la casa matriz, para aquellos actos que no ha sido autorizada.
- Factura las ventas.

Según el sitio web (Merino, 2014) define:

2.1.6. Concepto de agencia

Son establecimientos de comercio abiertos por la casa matriz, sin poder de representación, ni de negociación.

- No llevan contabilidad
- Depende totalmente de la matriz
- Solo manejan catálogos de productos y servicios que oferta la matriz.
- Recibe los pedidos

2.2. La industria automotriz

Según el sitio web (**Inversiones, 2013**):

La industria automotriz tiene un muy rol importante dentro de la economía del país, su desarrollo genera ingresos para el estado por medio de los aranceles e impuestos y

crea fuentes de empleo durante los procesos de producción y las actividades relacionadas al comercio del mismo.

El inicio de la producción automotriz en Ecuador empezó en la década de los años 50, cuando empresas del sector metalmeccánico y del sector textil comenzaron la fabricación de carrocerías, asientos para buses, algunas partes y piezas metálicas. En la actualidad, la contribución de la industria automotriz tiene un gran peso en el aparato económico nacional.

En el año 1973 comenzó la fabricación de vehículos, con un total de 144 unidades de un solo modelo, conocido en aquel entonces como el Andino, ensamblado por AYMESA hasta el año 1980. En la década de los años setenta, la producción de vehículos superó las 5,000 unidades.

El dinamismo del sector se ha incrementado últimamente y en especial durante los años posteriores a la dolarización cuando la opción de adquirir bienes duraderos fue una alternativa ante la desconfianza de la población en el sistema financiero.

En relación a las empresas ensambladoras, como ya se mencionó, la primera planta en el país, fue Autos y Máquinas del Ecuador S.A. (AYMESA), iniciando operaciones a partir del año de 1973. Luego se creó la compañía OMNIBUS BB TRANSPORTES S.A., en el año 1975, siendo hasta ahora la ensambladora con el mayor número de unidades producidas. Mientras que, en el año 1976, se creó Manufacturas Armaduras y Repuestos del Ecuador (MARESA), la misma que hasta la actualidad ha ensamblado camiones, pick-ups y autos de pasajeros de marcas reconocidas a nivel mundial, como Mazda y Fiat.⁵

En la actualidad, la presencia de empresas multinacionales en Ecuador, han liderado la transferencia y asimilación de tecnologías en empresas de autopartes y de ensamblaje de automóviles, lo cual se ve reflejado en el desarrollo tecnológico alcanzado por la industria automotriz ecuatoriana.

2.3. El cliente

2.3.1. Concepto

Según (Velasquez, 2014):

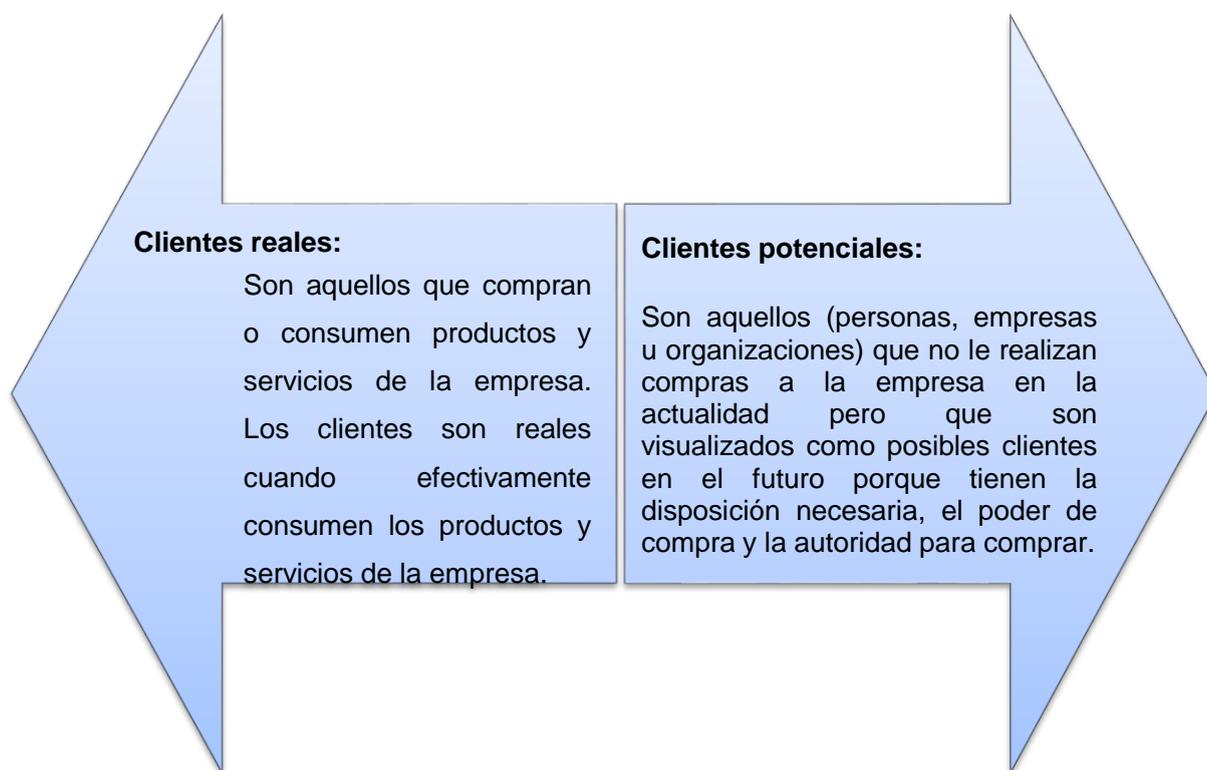
“Es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa”. (pág. 8)

En conclusión, el cliente es la persona que adquiere un producto o servicio ofertado por una empresa o profesional, para satisfacer sus necesidades.

2.3.2. Tipos de clientes:

La empresa tiene dos tipos de clientes:

GRÁFICO 23: *Tipos de clientes*



Fuente: Velásquez, Mauricio, "Marketing conceptos y aplicaciones", Ibarra, 2014.

Elaborado por: La Autora

Estos dos tipos de clientes son de mucha importancia para la empresa ya que dependen para el funcionamiento de la misma.

2.3.3. Servicio al cliente

2.3.3.1. Concepto

Según (Sainz, 2012):

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”.

Según (Limas, 2011):

“El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo”.

El servicio al cliente es muy importante dentro de una empresa, ya que si esta brinda un buen servicio y atención a sus clientes seguramente volverán a consumir sus productos.

2.4. La administración

2.4.1. Concepto

Según (Stephen, 2012):

“Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”. (pág. 6)

Según (Reyes, 2013):

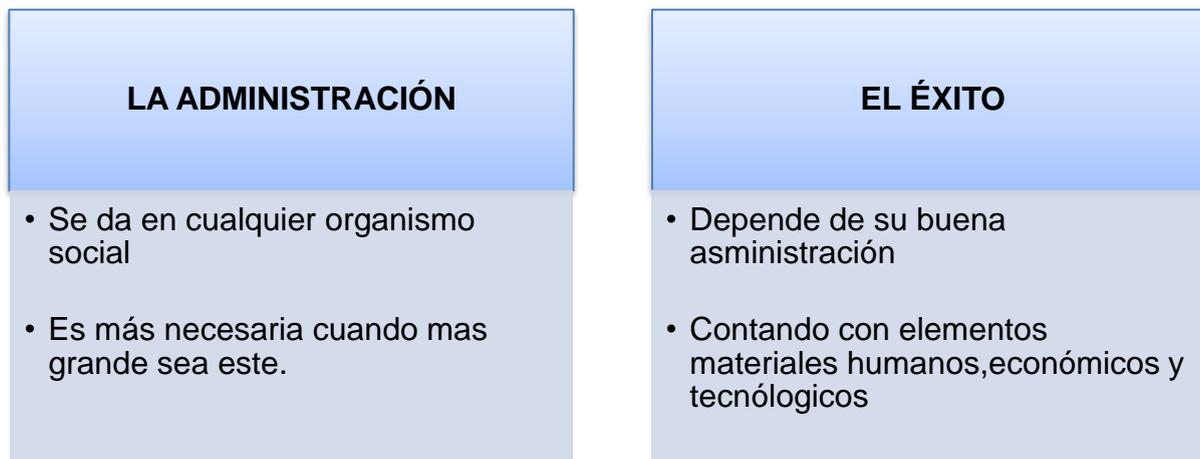
“La administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social”. (pág. 15)

La administración es un proceso que consiste en planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Mediante el empleo de recursos humanos, económicos y tecnológicos con los que debe contar una organización.

2.4.2. Importancia

Según (Reyes, 2013):

GRÁFICO 24: *Importancia de la administración*



Fuente: Reyes, Agustín, "Administración Moderna", México,2013.

Elaborado por: La Autora

2.4.3. El gerente o el administrador

2.4.3.1. El gerente

Según (Gregory & Tom, 2011):

“Se designa con el término de gerente a aquella persona que en una determinada empresa u organización tiene la responsabilidad y las tareas de guiar a los demás, de ejecutar y dar órdenes y de lograr que las cosas se hagan para poder cumplir cierta y correctamente con el objetivo y la misión que promueve la organización”.

El Gerente es la persona encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y metas de la organización.

2.4.3.2. El administrador

Según (Gregory & Tom, 2011):

“Un administrador es aquella persona encargada de llevar a niveles óptimos los recursos existentes dentro de la organización. Sus funciones se basan en la Planeación, Organización, Dirección y control de las labores dentro de

la empresa, manejando de manera eficaz, los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de la misma”.

La función del administrador se podría sintetizar en las funciones que componen el proceso administrativo que son: planeación, organización, dirección y control.

2.4.4. El proceso administrativo

Según (Munch, 2015):

“El proceso administrativo es el conjunto de fases, etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración”. (pág. 26)

Según (Hernández, 2011):

“Es el instrumento teórico básico que permite al administrador profesional comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización), y le sirve para diseñarla, conceptualizarla y manejarla”. (pág. 165)

En síntesis el proceso administrativo debe realizarse en todas las empresas el mismo que es realizado por el administrador ya que es la persona encargada de la planeación, organización, dirección y control de las actividades de una que se desarrollan dentro de la mismas, además se encarga de manejar óptimamente los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos que le han sido confiados, con la finalidad de conseguir los objetivos de la organización que han sido previamente fijados.

ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

- **Planeación**

Según (Hernández, 2011):

“Planeación es la proyección impresa de la acción; toma en cuenta información del pasado de la empresa y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y de sus miembros, por medio de controles que comparan lo planeado con lo realizado”. (pág. 169)

La planeación tiene como finalidad la recopilación, procesamiento e interpretación de la información de la empresa, lo cual le permitirá organizarla y dirigirla.

- **Organización**

Según (Hernández, 2011):

“Organización es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamento, puestos y jerarquías conforme a la responsabilidad delegada, definida y expresada en los organigramas, manuales y descripciones de puestos, así como por las relaciones de comunicación formal entre las unidades o áreas”. (pág. 169)

La organización permite estructurar a la empresa tanto como en la estructura física y la distribución del personal en los distintos niveles jerárquicos.

- **Dirección**

Según (Hernández, 2011):

“Es llevar a cabo la conducción de la organización y sus miembros hacia las metas, conforme a las estrategias, el liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requeridos por la situación o nivel de desempeño. La dirección también se encarga del involucramiento de los recursos humanos de la empresa, sus objetivos, misión, visión y valores para obtener su plena identidad con la organización”. (pág.169)

Según (Benjamín, 2014).

“En el proceso de dirección participan las actividades de selección, inducción, adiestramiento y desarrollo del personal, las autoridades hacen uso de la autoridad y la delegación de la misma, ejercen toma de decisiones de manera continua y ponen en práctica la motivación y el liderazgo”. (pág. 269)

En la dirección intervienen actividades de selección, inducción, adiestramiento y desarrollo del personal, se ejerce la toma de decisiones de manera continua y se pone en práctica la motivación y el liderazgo.

GRÁFICO 25: *Proceso de dirección*



Fuente: Hernández, Sergio, "Introducción a la Administración", México, 2011.

Elaborado por: La Autora

- **Control**

Según (Hernández, 2011):

"Es la acción administrativa técnica de evaluar los resultados de una empresa o institución conforme a lo planeado y a los elementos de medición (indicadores o estándares), para determinar es estado de desempeño y la acción correctiva correspondiente". (pág. 170)

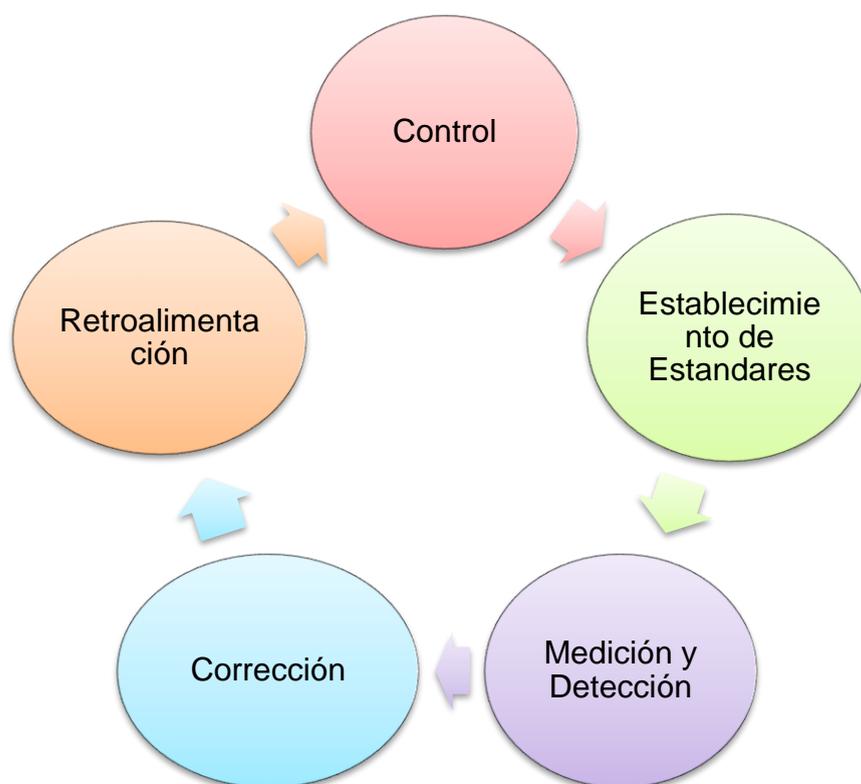
PROCESO DEL CONTROL

Según (Munch, 2015): Describe el siguiente proceso del control.

- **Establecimiento de Estándares:** el control implica verificar los resultados estén de acuerdo con lo planeado, para lo cual se requiere establecer indicadores o unidades de medición de resultados.
- **Medición y detección de desviaciones:** consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, definidas de acuerdo con los estándares establecidos, con la finalidad de detectar desviaciones.

- **Corrección:** antes de iniciar la acción correctiva, es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa, con la finalidad de que las medidas establecidas resuelvan el problema.
- **Retroalimentación:** a través de la retroalimentación se informa de los resultados y las medidas correctivas que se aplicaron. De la calidad de la información dependerá el grado y rapidez con que se retroalimente el sistema. (págs. 125-126)

GRÁFICO 26: *Proceso del control*



Fuente: Munch, Lourdes, "Manejo del Proceso Administrativo", México, 2011.

Elaborado por: La Autora

El control tiene como objetivo cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.

En conclusión, el proceso administrativo es un conjunto de etapas secuenciales, el cual debe ser acatado por todos los miembros de la organización para dar cumplimiento a las metas establecidas de la empresa.

2.5. Filosofía Institucional

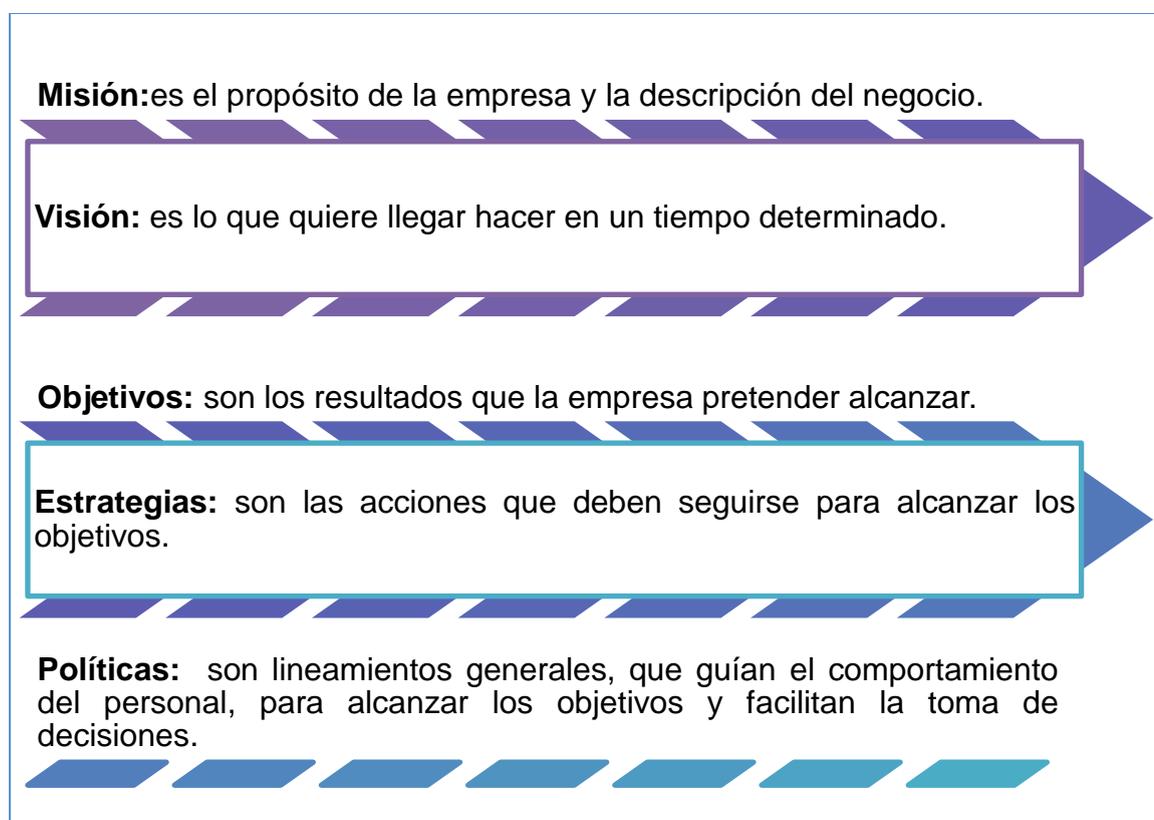
Según (Munch, 2015)

“La filosofía organizacional es el conjunto de postulados, valores y compromisos que rigen la vida de la empresa y sus integrantes”. (pág. 43)

La Filosofía Institucional está integrada por la misión, visión, objetivos y estrategias que son los lineamientos que deben seguir los integrantes de la empresa.

2.5.1. Elementos de la filosofía institucional

GRÁFICO 27: Elementos de la filosofía institucional



Fuente: Munch, Lourdes, “Manejo del Proceso Administrativo”, México, 2011.

Elaborado por: La Autora

Estos elementos de la Filosofía Institucional permiten que los empleados de la empresa tengan un conocimiento amplio de hacia dónde se dirige la empresa como es el cumplimiento de metas y objetivos siempre y cuando la empresa haga conocer de la existencia a sus miembros.

2.6. Los organigramas

2.6.1. Concepto

Según (Rodríguez, 2011):

“Los organigramas son las representaciones graficas de las estructuras lineo funcionales. Se denominan así en razón que expresan gráficamente la división del trabajo y las líneas de autoridad y comunicación formal”. (pág. 215)

Según (Zapata, 2015)

“Los organigramas son gráficos que nos permiten tener una visión general de los niveles verticales de la administración, las relaciones de supervisión, para saber quién reporta a quien, las posiciones y cargos y su conexión con la línea de mando a través de la cual fluye la comunicación formal de la empresa”. (pág. 94)

Dentro de toda empresa u organización es necesario conocer la estructura, los niveles jerárquicos, obligaciones y líneas de autoridad ya que brindan a las personas una idea del funcionamiento de la empresa.

2.6.2. Reglas para elaborar un organigrama

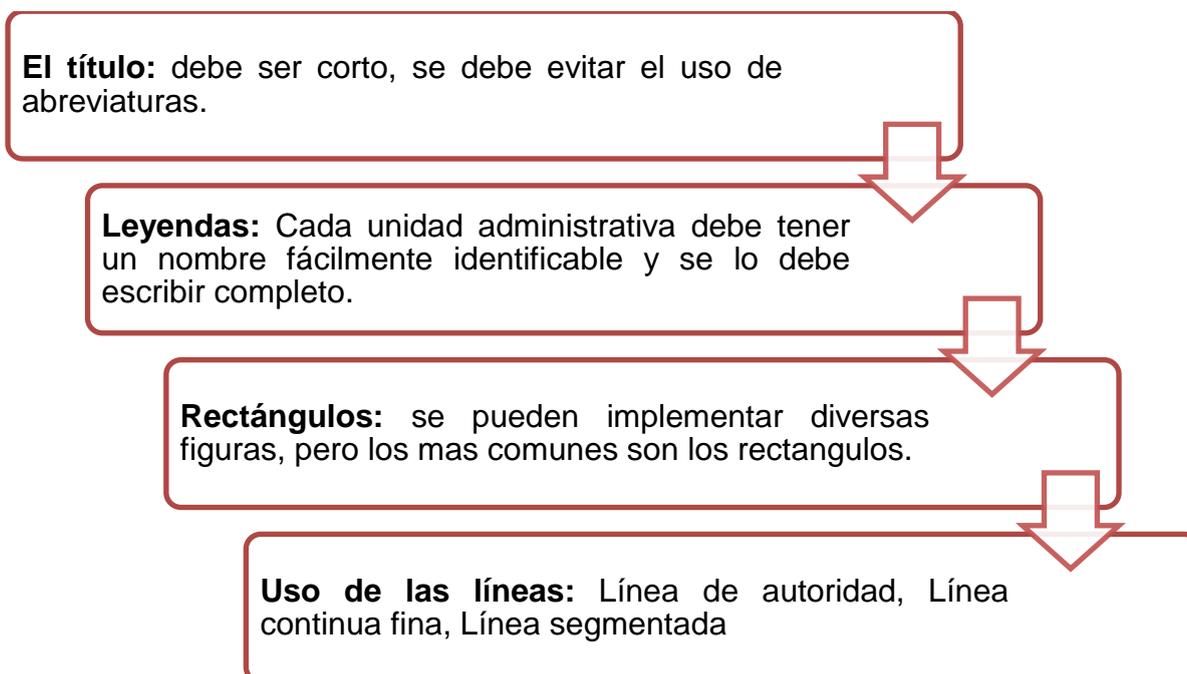
Según (Hernández, 2011): establece diez reglas básicas para elaborar un organigrama. (pág. 215)

- Escribir el nombre de la empresa y especificar si se trata del organigrama general o de uno parcial.
- Encerrar en rectángulos cada unidad organizacional o cada persona.
- Colocar las posiciones que tengan idéntica jerarquía al mismo nivel.
- Los cuadros que encierran niveles jerárquicos similares deben ser del mismo tamaño.
- Se utilizan líneas para representar el flujo de la autoridad.
- La autoridad de staff o asesora se indica con líneas punteadas.
- Las líneas de autoridad entran por la parte superior de las figuras y salen por la parte inferior. Los cuadros o rectángulos no se cruzan.

- El título del cargo, que va dentro del cuadro del rectángulo, debe ser descriptivo de la función.
- Es más común incluir el nombre de quien ocupa el puesto, siempre y cuando la persona permanezca en él en forma estable.
- El organigrama debe ser lo más simple posible; de emplearse alguna notación especial se debe agregar alguna explicación.

2.6.3. Elementos de un organigrama:

GRÁFICO 28: Elementos del organigrama



Fuente: Hernández, Sergio, "Introducción a la Administración", México, 2011.

Elaborado por: La Autora

2.6.4. Clasificación de los organigramas

Según (Munch, 2015): clasifica los organigramas de la siguiente manera:

POR SU OBJETIVO:

- **Estructurales:** muestran la estructura administrativa.
- **Funcionales:** señalan las funciones y áreas de cada departamento.

POR SU ÁREA:

- **Generales:** representan toda la organización

- **Departamentales:** representan la organización de un departamento o sección.

POR SU CONTENIDO:

- **Esquemáticos:** muestran solo las áreas generales.
- **Analíticos:** son más detallados y técnicos.

2.7. Manuales

2.7.1. Concepto

Según (Hernández, 2011):

“Los manuales Administrativos contienen información respecto de las tareas que debe cumplir cada puesto de trabajo y cada unidad administrativa, facilitan por otro lado una mejor selección del personal para los distintos cargos de la empresa”.
(pág. 287)

Según (Rodríguez, 2011):

“Los manuales son comprendidos de todos los documentos administrativos, relativos a la estructura, sus organigramas, la organización de los procesos, los puestos y las funciones, que van acompañados, de cartas de presentación, la misión, la visión y los valores, además de la historia de la organización. Facilitan, entre otras cuestiones, el proceso de integración a la organización, a las áreas de trabajo y a los puestos a desempeñar”.
(pág.156)

Es así que los manuales son de carácter informativo donde se establece las funciones y procedimientos a seguir por parte de los empleados de la empresa. Su principal fin es señalar en forma sistemática la información de la empresa.

2.7.2. Objetivos

Los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.

- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones. Coadyuvar a la ejecución correcta y efectiva de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Sirve para el análisis o revisión del trabajo, procedimientos y métodos de un sistema.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno.

2.7.3. Características

Entre las características que deben tener los manuales se puede enumerara las siguientes:

- Satisfacer las necesidades reales de la empresa
- Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación
- Facilitarla localización de las orientaciones y disposiciones específicas
- Diagramación que corresponda a su verdadera necesidad
- Redacción simple corta y comprensible
- Gozar de adecuada flexibilidad para cubrir diversas situaciones
- Tener un proceso continuo de revisión y actualización
- Estar debidamente formalizado por la instancia correspondiente de la empresa.

2.7.4. Clasificación de los manuales

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

Este documento mantiene resúmenes y cuadros sinópticos de la estructura de la empresa, generalmente está distribuido de la manera siguiente:

1. La finalidad de la empresa.
2. El resumen de su evolución histórica y su base legal.
3. Organigrama estructural y funcional.

4. Breve descripción de las principales funciones.
5. Un glosario de los términos técnicos de empleados.

- **MANUAL DE FUNCIONES**

Este documento se limita a la descripción ampliamente de las funciones de todo el personal de los distintos niveles que conforma la empresa. Contiene el organigrama estructural, funcional y de posición. Se incluye también los requisitos mínimos para llenar un cargo y el grado de preparación y experiencia para cada puesto de trabajo.

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

En este manual se registran todos los procedimientos paso a paso incluyendo todos los detalles técnicos de un proceso de fabricación o de un trámite administrativo, el propósito de este documento es el de minimizar la subjetividad de los criterios personales.

Un manual de procedimientos debe contener lo siguiente:

1. La descripción de la finalidad, área de acción y departamentos involucrados en el proceso, objeto de estudio.
2. Un instructivo en el cual se explica los pasos a seguir y las distintas técnicas o métodos a emplear.
3. La descripción detallada del proceso, actividad por actividad.
4. Explicación de cómo deben ser llenados los registros y formularios para cada caso.

2.7.5. Contenido de los manuales

Según (Hernández, 2011): El contenido de un Manual dependerá directamente de los siguientes aspectos:

a) Tamaño de la empresa

b) Asunto por tratar

c) Los manuales no deberán ser simplemente una colección de leyes, decretos o reglamentos, el manual es un libro básico que permite que todos hablen el mismo

idioma, piensen y actúen en forma sincronizada y tengan presente la misión que persigue la empresa (pág. 290).

Es decir, los manuales dependerán del tipo de organización, sus necesidades, con fin de que se implanten lineamientos para que el personal pueda cumplir con sus funciones encomendadas.

2.8. Flujogramas

2.8.1. Concepto

Según (Rodríguez, 2011):

“Representaciones graficas del conjunto de operaciones que se realizan en un proceso productivo de repetición continua, en razón de cada uno de los productos que se obtienen de ellos”. (pág. 215)

Según (Caro, 2015):

“Los diagramas de flujo o flujogramas son representaciones gráficas que emplean elementos geométricos para representar secuencias de un proceso, de igual modo permiten describir la secuencia y su interacción de las distintas etapas de un procedimiento”. (págs. 59 - 60)

El flujograma es una representación gráfica de un proceso, el mismo que puede ser aplicado en cualquier tipo de negocio, el mismo que puede adaptar según sus necesidades ya que se utiliza elementos geométricos que representan secuencias de un proceso.

2.8.2. Importancia

Según (Caro, 2015):

“Son importantes los diagramas de flujo en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo esta equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura”. (pág. 60)

2.8.3. Ventajas

- De uso: facilita su empleo
- De destino: permite la correcta identificación de actividades
- De interacción: permite acercamiento y coordinación
- De simbología: disminuye la complejidad y accesibilidad
- De comprensión e interpretación: simplifica su comprensión

2.8.4. Desventajas

- Diagramas complejos y detallados suelen ser laboriosos en su planteamiento y diseño.
- Acciones a seguir tras la salida de un símbolo de decisión, pueden ser difíciles de seguir si existen diferentes caminos.
- No existen normas fijas para la elaboración de los diagramas de flujo que permitan incluir todos los detalles que el usuario desee introducir.

2.8.5. Metodologías

2.8.5.1. American society of mechanical engineers (ASME)

ASME relaciona más a factores:

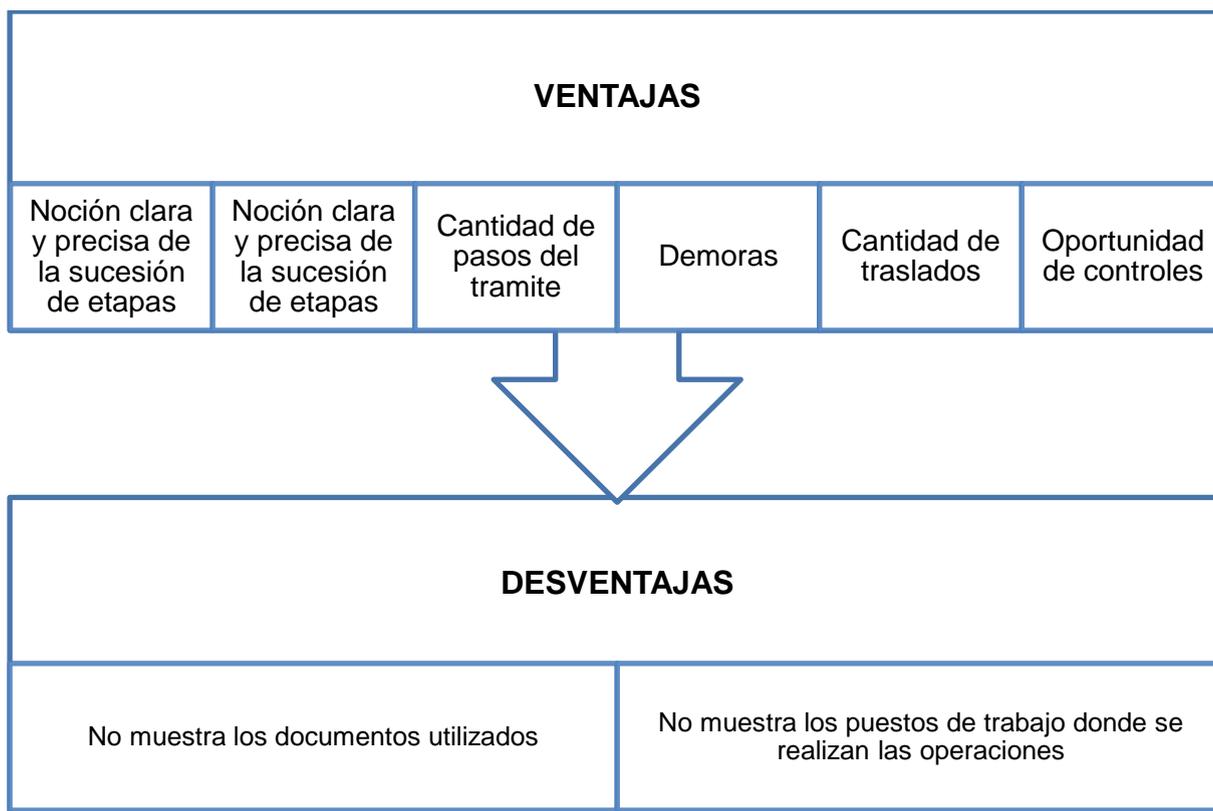
GRÁFICO 29: Factores



Fuente: Barbosa, Karol Isabel, "Administración de Documentos", Bogotá, 2012.

Elaborado por: La Autora

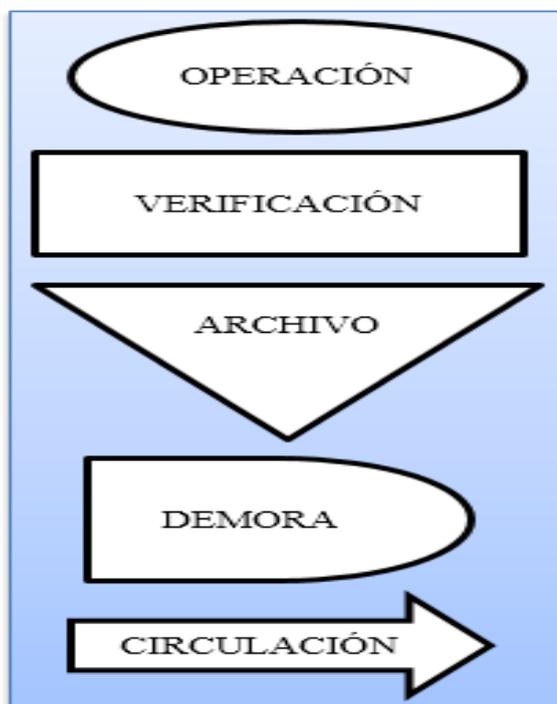
GRÁFICO 30: *American society of mechanical engineers (ASME)*



Fuente: Barbosa, Karol Isabel, "Administración de Documentos", Bogotá, 2012.

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 31: *Simbología american society of mechanical engineers (ASME)*



Fuente: Barbosa, Karol Isabel, "Administración de Documentos", Bogotá, 2012.

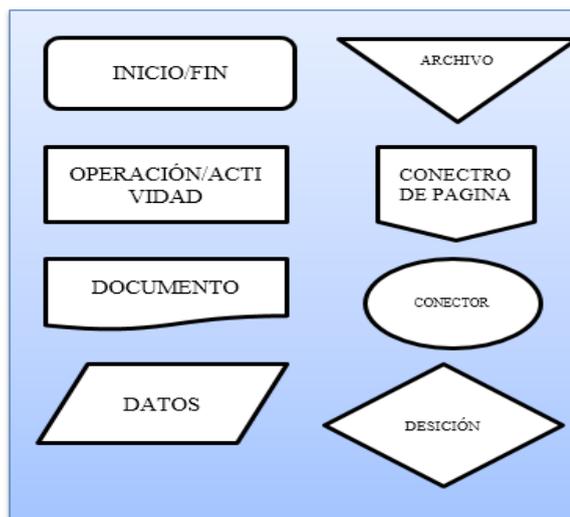
Elaborado por: La Autora

2.8.5.2. American national standards institute (ANSI)

Según (Barbosa, 2012):

“Se ha desarrollado un símbolo que sea empleado en procedimientos electrónicos para el manejo de datos para representar los flujos de información, la cual se han adaptado algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de administración de la empresa”.

GRÁFICO 32: Simbología american national standards institute (ANSI)

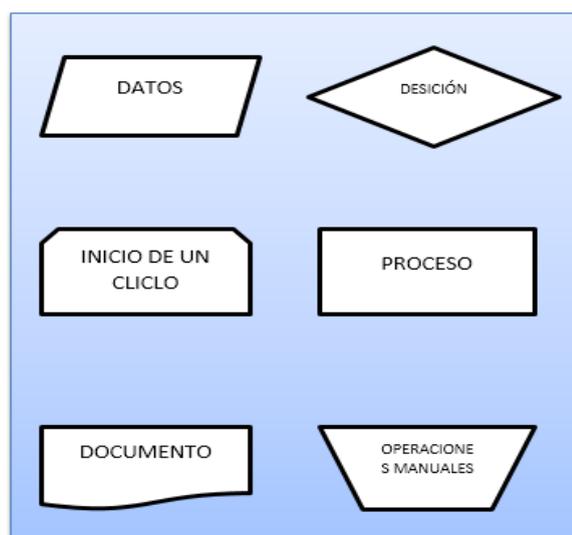


Fuente: Barbosa, Karol Isabel, “Administración de Documentos”, Bogotá, 2012.

Elaborado por: La Autora

2.8.5.3. Deutsches institut fur normung (DIN)

GRÁFICO 33: Simbología deutsches institut fur normung (DIN)



Fuente: Barbosa, Karol Isabel, “Administración de Documentos”, Bogotá, 2012.

Elaborado por: La Autora

2.8.5.4 Elementos

Los símbolos tienen significados específicos y se conectan por medio de flechas que indican el flujo entre los distintos pasos o etapas; en el libro de (Caro, 2015).

Inicio/Fin: inicio o fin del flujo.



Operación: cada actividad relativa a un procedimiento.



Subproceso: ejecución de actividades dentro del proceso o método.



Operación manual: realización de una operación en forma manual, específicamente.



Documento: representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice se genere o se salga del procedimiento.



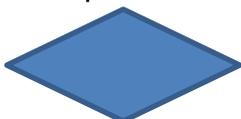
Documentos y copias: representa un documento y sus respectivas copias manejadas dentro de un procedimiento.



Conector: representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.



Decisión: punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más operaciones.



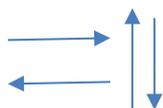
Archivo: representa un archivo común y corriente de oficina.



Datos: elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.



Líneas de flujo: conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.



Con estos elementos podemos elaborar los flujogramas, dependiendo de la necesidad la aplicación simbólica, para lo cual esta simbología es aplicada para la elaboración de cualquier diagrama de flujo, siempre y cuando el lector pueda interpretarlo fácilmente.

2.9. Recurso humano

2.9.1. Concepto

Según (Reyes, 2013):

“Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas”.

Las personas son la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita, para el cumplimiento de los objetivos.

2.9.2. Importancia

Según (Anzola, 2012):

“Los negocios precisan de la gente para hacer un manejo adecuado de todos sus recursos y conseguir satisfacer, de este modo las necesidades de la sociedad. Los recursos humanos son quienes deciden qué, cómo, dónde, por qué y por quién hacer”. (pág. 25)

El recurso humano se convierte en un motor impulsor que permite a las empresas su crecimiento y desarrollo mediante el cumplimiento de metas y objetivos.

2.10. Control interno

2.10.1. Concepto

Según (Montaño, 2012):

“Se entiende por Control Interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes”. (pág. 42)

“El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.”

Control Interno son las políticas, principios y procedimientos acatados por la administración para lograr las metas y objetivos, con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos de la empresa.

2.10.2. Importancia

Según (Espino García, 2014):

“El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e

información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos”. (pág. 35)

2.10.3. Principios

Según (Espino García, 2014):

“El Control es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones”. (págs. 35-36)

Para un adecuado Control Interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios:

- Equilibrio en la delegación de responsabilidades, incluyendo la dotación de los recursos de control respectivos para asegurar el debido cumplimiento de las mismas
- Orientación logro de objetivos estableciendo medidas de desempeño para la evaluar su cumplimiento
- Mantener un sentido de la oportunidad con la que se realizan las actividades, ya que para que un control sea eficiente, es necesario que sea oportuno y suficiente.
- Prevenir desviaciones para anular o disminuir su efecto adoptando medidas preventivas, con la debida anticipación a su ocurrencia.
- Aplicar el principio de excepción que se dirige específicamente hacia los puntos realmente necesarios, lo que genera reducción de costos y tiempo.
- Independencia los responsables del control no deben estar involucrados en las actividades sujetas a la observación por el mismo.
- Preservar el medio ambiente a través de prácticas amigables con la naturaleza en los procesos de toda entidad.

La aplicación de estos principios es importante para lograr un ambiente de control adecuado que asegure la correcta determinación de los lineamientos por parte de la

gerencia y su adecuado seguimiento con el fin de revisar en forma periódica la consecución de los objetivos

2.10.4. Clasificación

2.10.4.1. Control contable

Según (Moreno Montaña, 2012):

“Métodos, medidas y procedimientos que tiene que ver principalmente con la protección de los activos y la confiabilidad de los datos de contabilidad”. (pág. 43)

2.10.4.2. Control administrativo

Según (Moreno Montaña, 2012):

“Son los métodos y medidas y procedimientos que tiene que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia”. (pág. 43)

2.11. Organización estratégica

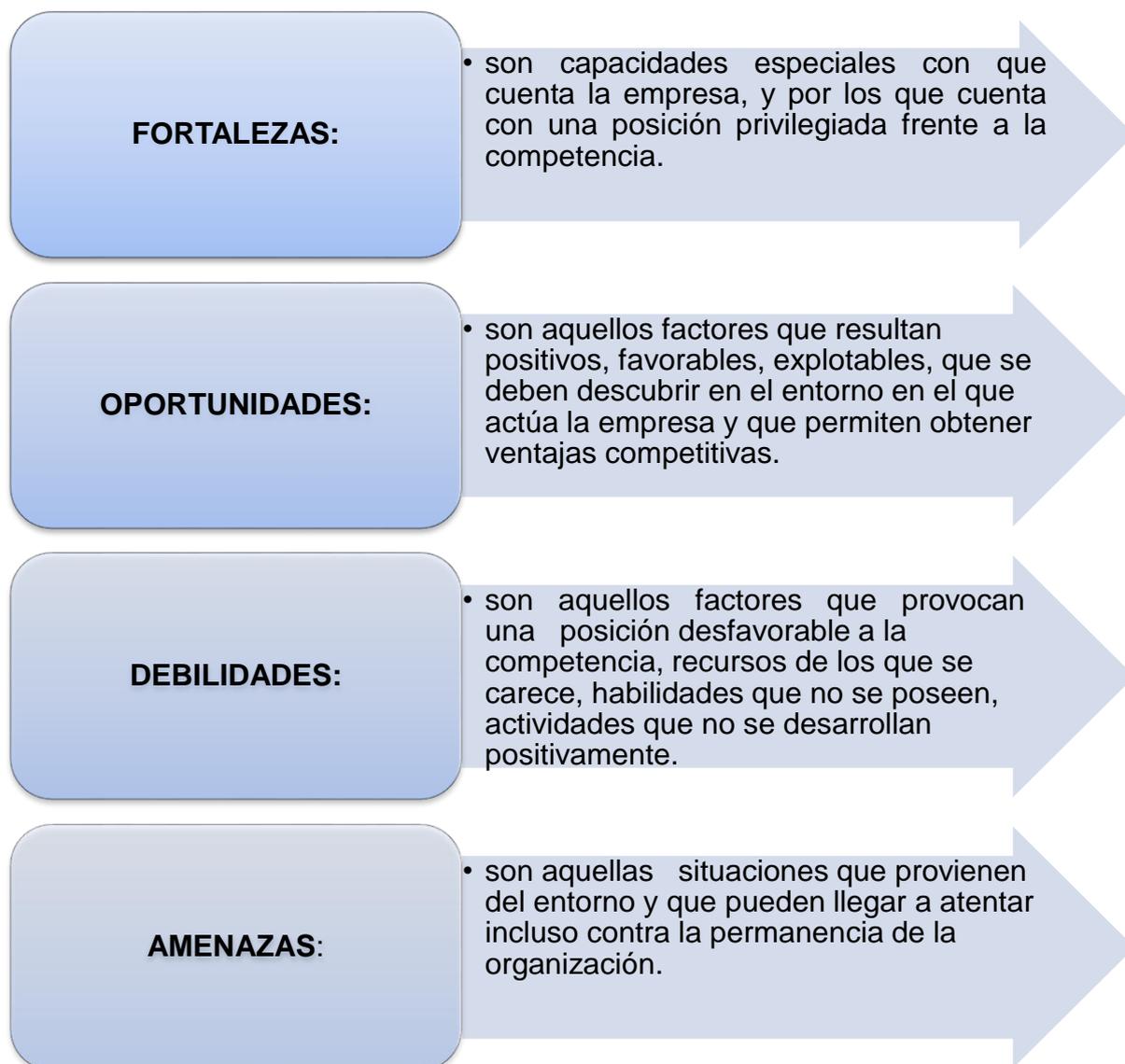
2.11.1. Análisis de Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas

Según (Correa, 2011):

“El análisis FODA es una herramienta que permite un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. El termino FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”. (pág. 9)

De entre estas cuatro variables, tanto las Fortalezas como Debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio, las Oportunidades y las Amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil modificarlas.

GRÁFICO 34: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas



Fuente: Correa, Fernando, "Administración", Colombia, 2011.

Elaborado por: La Autora

FODA, es una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, que sirve para conocer sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

2.11.2. Importancia

Según (Correa, 2011):

"El análisis FODA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades"

diferenciales internas al comparar de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno”. (pág. 9-10)

2.12. Contabilidad

2.12.1. Concepto

Según (BRAVO, 2011):

“Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro y control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable”. (pág. 1)

La contabilidad es un sistema que permite medir las actividades de un negocio, procesa la información para convertirlas en informes con los cuales se puede tomar decisiones de manera oportuna.

2.12.2. Importancia

Según (González Barajas, 2012):

“La importancia de la contabilidad queda implícita, ya que el instrumento más confiable en el cual basaran sus decisiones en forma oportuna los diferentes usuarios de esta información económica y financiera. (pág. 3)

Es de mucha importancia en todas las empresas ya que les tomar decisiones a todos los involucrados.

2.12.3. Objetivos

Según (Barajas, 2012):

“El objeto es el de obtener y comunicar información económica y financiera a usuarios internos y externos respecto de la unidad económica”. (pág. 5)

GRÁFICO 35: *Usuarios internos y externos*

Fuente: González, Dalila, "Introducción a la Contabilidad", España, 2012.

Elaborado por: La Autora

2.12.4. Sistema contable

Según (BRAVO, 2011):

"El sistema de información contable es la combinación del personal, los registros y los procedimientos que se usan en un negocio para cumplir con las necesidades de la información financiera". (pág. 17)

El sistema contable suministra información cuantitativa y cualitativa con tres propósitos. Información interna para la gerencia que la utilizará en planeación y control de las operaciones que se llevan a cabo.

1. Información interna a los gerentes, para el uso de la planeación de la estrategia, toma de decisiones y formulación de políticas generales y planes de largo alcance.
2. Información externa para los accionistas, el gobierno y terceras personas.

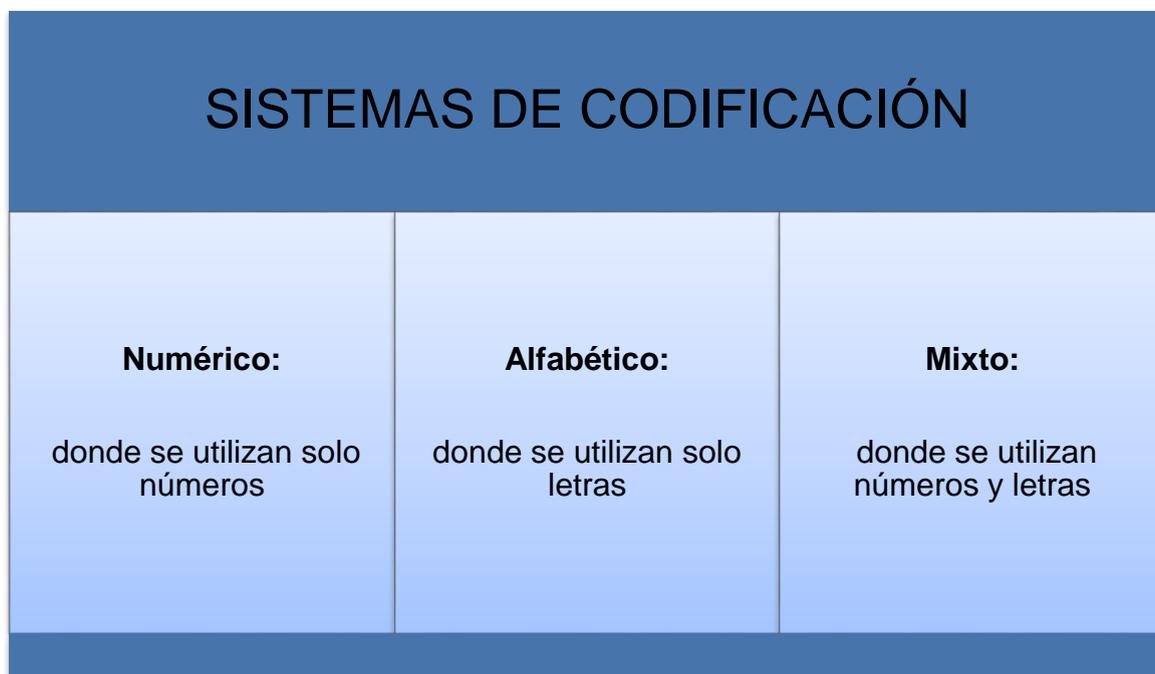
El sistema contable contiene la clasificación de las cuentas y de los libros de contabilidad, formas, procedimientos y controles, que sirven para contabilizar y controlar el activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos y los resultados de las transacciones.

CUENTA: es el nombre genérico que agrupa valores de la misma naturaleza. Toda cuenta tiene tres partes. DEBE, HABER, SALDO.

PLAN GENERAL DE CUENTAS: es la numeración de las cuentas, con un orden sistemático y son aplicadas para cualquier negocio.

CODIFICACIÓN DE LAS CUENTAS: es donde se puede utilizar números, letras o símbolos, que representan a los grupos, subgrupos, cuentas y subcuentas.

GRÁFICO 36: Sistema de codificación



Fuente: Bravo Valdiviezo, Mercedes, "Contabilidad General", Quito, 2013.

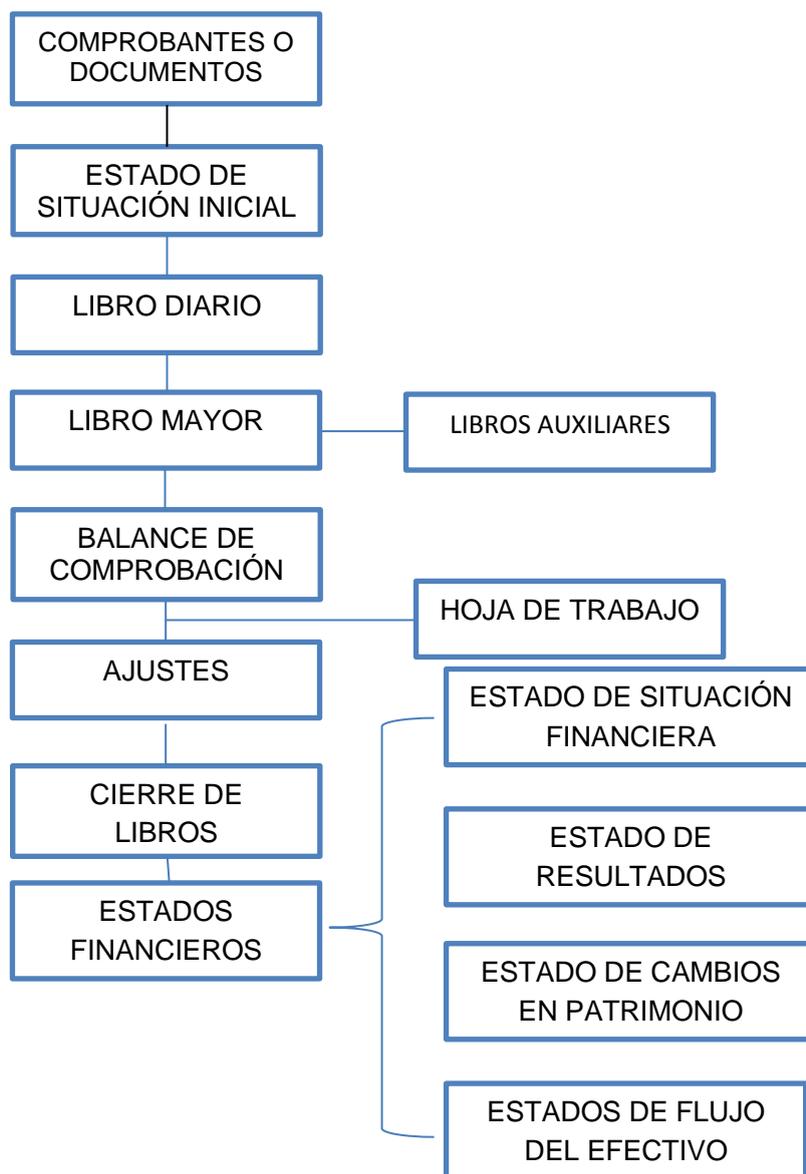
Elaborado por: La Autora

2.12.5. Proceso contable

Según (BRAVO, 2011):

"Se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la contabilidad en un periodo determinado, regularmente en el año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de estados financieros". (pág. 33)

Se constituye en una serie de pasos y procedimientos a seguir de la información contable, desde el origen de la transacción hasta la presentación de los Estados Financieros.

GRÁFICO 37: *Proceso contable*

Fuente: Bravo Valdiviezo, Mercedes, "Contabilidad General", Quito, 2013.

Elaborado por: La Autora

2.13. Estados financieros

2.13.1. Finalidad

Según (Gaitan, 2013):

"Los estados financieros constituyen una representación financiera estructurada de la situación financiera y de las transacciones llevadas a cabo por la empresa." (pág. 35)

2.13.2. Objetivo

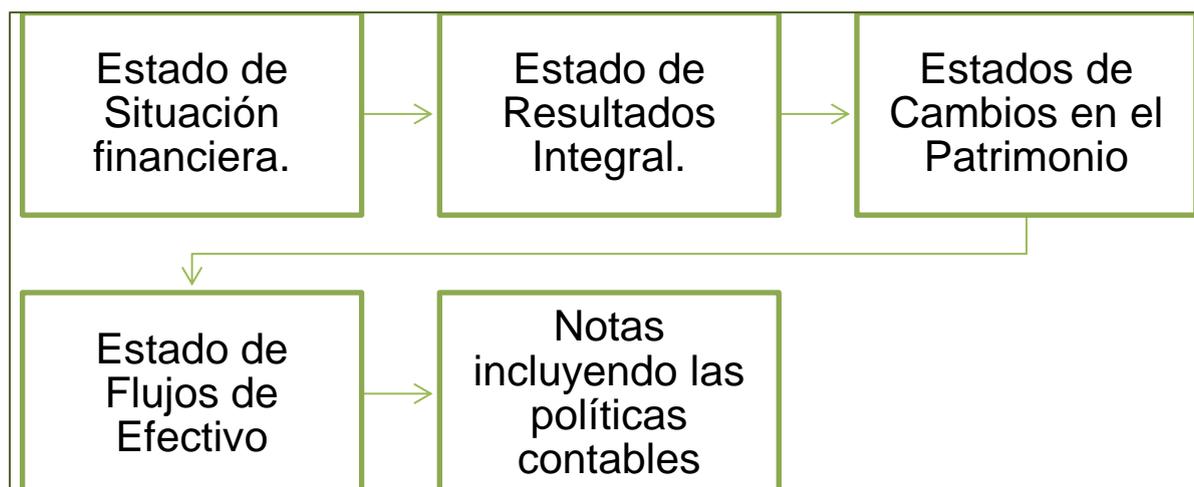
Según (Gaitan, 2013).

“El objetivo de los estados financieros con propósito de información general, es suministrar información acerca de la situación y desempeño financiero, así como de los flujos de efectivo, que se útil a un amplio campo de usuarios al tomar decisiones económicas, así como la de mostrar los resultados de las gestiones que los administradores han hecho de los recursos que se les ha confiado”. (pág. 35)

2.13.3. Componentes de los estados financieros

Según (Gaitan, 2013): El conjunto completo de estados financieros debe incluir los siguientes componentes:

GRÁFICO 38: Componentes:



Fuente: Superintendencia de compañías, 2013 (resolución SBS -2013-0507 - pg. 16)

Elaborado por: La Autora

Estado de situación financiera

Según (Gaitan, 2013):

“Generalmente una entidad debe presentar el Estado de Situación Financiera (antes denominado balance general), clasificada en activos y pasivos no corrientes y corrientes”. (pág. 41)

Es un informe en el que se globaliza y se resume la situación económica y financiera de la empresa en ciclo económico determinado, describiendo y clasificando las cuentas de activo, pasivo y patrimonio.

Estado de resultados integral

Según (Gaitan, 2013):

“El Estado de Resultados Integral, incluye todas las partidas de ingresos, costos, y gastos reconocidos en el período, consideradas como operativas del ejercicio, que determinan la ganancia o la pérdida neta del mismo, excluyéndose aquellos ingresos o egresos que afectaban ejercicios anteriores, de carácter extraordinario o algunas partidas generadas por estimaciones de cambios contables, ajustes por determinación de valores razonables y otras no operativas, las cuales deben ser registradas directamente al patrimonio de manera prospectiva o retrospectivamente”.
(pág. 51)

Estado de resultados integral o también conocido como estado de pérdidas y ganancias en el que se muestran los ingresos y gastos, la utilidad o pérdida que se genera en la empresa durante un ciclo económico determinado.

Estado de cambios en el patrimonio

Según (Gaitan, 2013):

“Los cambios en el patrimonio neto de la empresa entre dos balances consecutivos reflejan el incremento o disminución de sus activos versus sus pasivos, es decir su riqueza a favor de los propietarios generada en un periodo contándose dentro de ellas los superávit o déficit por revaluación o por diferencias de cambio, los aumentos o retiros de capital, dividendos o participaciones decretadas, cambios en políticas contables, corrección de errores, partidas extraordinarias no operacionales”. (pág. 61)

En este informe se puede conocer los cambios y variaciones que sufre el patrimonio en un periodo determinado. Esta información ayuda a la toma de decisiones aprovechando oportunidades y corrigiendo las deficiencias.

Estado de flujos del efectivo

Según (Gaitan, 2013):

“Todo ente económico deberá presentar un estado de flujo de efectivo que informe acerca de los flujos de efectivo habidos durante el periodo, clasificados por actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación”.
(pág. 73)

Este es uno de los estados más complicados, ya que muestra los movimientos del efectivo de todo el ejercicio económico, su finalidad es de determinar la capacidad de generar efectivo por parte de la empresa para el cumplimiento de sus obligaciones.

Notas explicativas a los estados financieros

Según (Gaitan, 2013):

“Las notas a los estados financieros, como componentes del conjunto completo de los Estados Financieros, representan información referente a las bases de preparación, políticas contables aplicadas, sobre desglose de partidas del balance, cambios en el patrimonio, cuentas de resultados y los flujos del efectivo, así como de información relevante adicional que se requiera de los estados financieros”. (pág. 85)

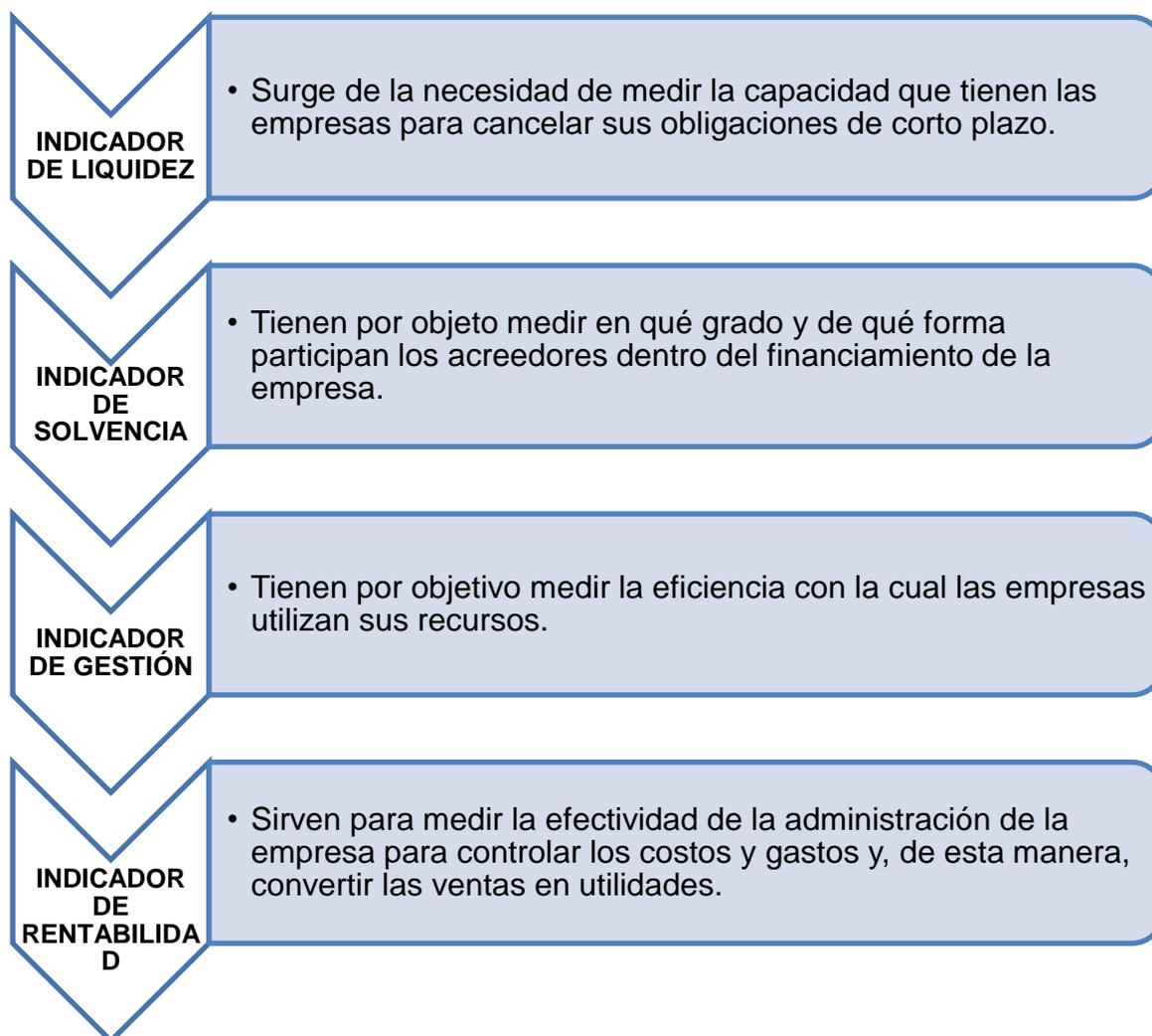
Las notas deben:

- Presentar información acerca de las bases de preparación de los estados financieros y de las políticas contables aplicadas.
- Desglosar información requerida por las NIIF que no se presente en el balance, la cuenta de resultados, el estado de cambios en el patrimonio el estado de flujos de efectivo.
- Dar información adicional que sea relevante para su comprensión y que no se presente en el balance, la cuenta de resultados, el estado de cambios en el patrimonio o el estado de flujos de efectivo.

Las notas explicativas son un complemento a los estados financieros el cual ayuda a lectores a comprender la información referente a las bases de preparación.

2.14. Indicadores financieros

Los indicadores o razones financieras, los cuales son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros.



Fuente: González, Francisco, "Indicadores de Gestión", Bogotá, 2014.

Elaborado por: La Autora.

2.15. Normativa legal

2.15.1. Normas internacionales de información financiera "NIIF"

Las Normas internacionales de Información Financiera son el conjunto de estándares internacionales de contabilidad, que establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y se reflejan en los estados financieros. (Ver Anexo 8)

2.15.2. Normas internacionales de contabilidad “NIC”

Son un conjunto de normas o leyes internacionales que regulan la información que debe presentarse en los estados financieros y la manera en que esa información debe aparecer en éstos.

Su objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa de una manera estándar para los países que se acojan a ellas. (Ver Anexo 9)

2.16. Obligaciones Tributarias

2.16.1. Impuesto al valor agregado (IVA)

Según el Art. 158 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno:

Declaración del impuesto. - Los sujetos pasivos del Impuesto al Valor Agregado que efectúen transferencias de bienes o presten servicios gravados con tarifa 12% del Impuesto al Valor Agregado, y aquellos que realicen compras o pagos por las que deban efectuar la retención en la fuente del Impuesto al Valor Agregado, están obligados a presentar una declaración mensual de las operaciones gravadas con este tributo, realizadas en el mes inmediato anterior y a liquidar y pagar el Impuesto al Valor Agregado causado.

Quienes transfieran bienes o presten servicios gravados únicamente con tarifa 0%, así como aquellos que estén sujetos a la retención total del IVA causado, presentarán declaraciones semestrales; sin embargo, si tales sujetos pasivos deben actuar también como agentes de retención del IVA, obligatoriamente sus declaraciones serán mensuales.

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados. Existen básicamente dos tarifas para este impuesto que son 12% y tarifa 0%.

Actualmente en el porcentaje de Impuesto al Valor Agregado es del 14% ya que por decreto emitido el 26 de mayo del 2016 se establece elevar 2 puntos porcentuales

por un tiempo máximo de un año, para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Solidaridad y Corresponsabilidad Ciudadana para la reconstrucción de las zonas afectas por el terremoto ocurrido el 16 de mayo del 2016.

TABLA 24: Cuadro de declaración del impuesto al valor agregado IVA

Noveno Dígito	Fecha máxima de declaración (si es mensual)	Fecha máxima de declaración (si es semestral)	
		Primer semestre	Segundo Semestre
1	10 del mes siguiente	10 de julio	10 de enero
2	12 del mes siguiente	12 de julio	12 de enero
3	14 del mes siguiente	14 de julio	14 de enero
4	16 del mes siguiente	16 de julio	16 de enero
5	18 del mes siguiente	18 de julio	18 de enero
6	20 del mes siguiente	20 de julio	20 de enero
7	22 del mes siguiente	22 de julio	22 de enero
8	24 del mes siguiente	24 de julio	24 de enero
9	26 del mes siguiente	26 de julio	26 de enero
0	28 del mes siguiente	28 de julio	28 de enero

FUENTE: Art. 158 Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

ELABORADO POR: La autora

2.16.2. Impuesto a la renta

Según el Art. 72 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno:

El Impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras.

El ejercicio impositivo comprende del 1o. de enero al 31 de diciembre.

Para calcular el impuesto que debe pagar un contribuyente, sobre la totalidad de los ingresos gravados se restará las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, imputables a tales ingresos. A este resultado lo llamamos base imponible.

Los plazos para la presentación de la declaración, varían de acuerdo al noveno dígito de la cédula o RUC, de acuerdo al tipo de contribuyente:

1. Para las sociedades, el plazo se inicia el 1 de febrero del año siguiente al que corresponda la declaración y vence en las siguientes fechas, según el noveno dígito del número del Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la sociedad.
2. Para las personas naturales y sucesiones indivisas, el plazo para la declaración se inicia el 1 de febrero del año inmediato siguiente al que corresponde la declaración y vence en las siguientes fechas, según el noveno dígito del número del Registro Único de Contribuyentes (RUC) del declarante, cédula de identidad o pasaporte.

TABLA 25: *Declaración del impuesto a la renta*

Noveno Dígito	Personas	Sociedades
	Naturales	
1	10 de marzo	10 de abril
2	12 de marzo	12 de abril
3	14 de marzo	14 de abril
4	16 de marzo	16 de abril
5	18 de marzo	18 de abril
6	20 de marzo	20 de abril
7	22 de marzo	22 de abril
8	24 de marzo	24 de abril
9	26 de marzo	26 de abril
0	28 de marzo	28 de abril

FUENTE: Art. 72 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

ELABORADO POR: La Autora

2.17. Resumen del capítulo

En este capítulo se presentan las bases teóricas que sustentan el proyecto, además servirá de guía para las todas las personas que laboran en la empresa ya que contiene conceptos actualizados que les permitirá tener ideas más claras, el marco teórico tiene como propósito contar con información sistemática y coherente, la información para el presente capítulo fue recopilada de libros y de internet.

CAPÍTULO III

3.1. Propuesta del proyecto

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO – FINANCIERO PARA LA EMPRESA MERQUIAUTO S.A EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.

3.2. Antecedentes de la propuesta

La presente propuesta es desarrollar un Manual de Procedimientos Administrativo – Financiero para la empresa Merquiauto S.A su finalidad es la de servir como guía para el correcto desarrollo de las actividades que se realizan diariamente en la empresa, porque en la actualidad no cuentan con una herramienta que les ayude a tener un control de los procedimientos que se desarrollan.

3.3. Objetivos

3.3.1. General

Diseñar un manual de procedimientos administrativo financiero para la empresa Merquiauto S.A, mediante el establecimiento de procedimientos adecuados que le permita mejorar el desarrollo de sus actividades.

3.3.2. Específicos

- Rediseñar la filosofía institucional de la empresa Merquiauto, para mejorar y lograr el cumplimiento de los objetivos.
- Realizar un manual de funciones para la empresa Merquiauto tomando en cuenta las áreas integrantes del organigrama estructural, para lograr identificar las funciones y responsabilidades por cada puesto de trabajo.
- Desarrollar un manual de procedimientos para la empresa Merquiauto, mediante el análisis de las operaciones que se realizan internamente, con el objetivo de conocer cuáles son las actividades que conforman en cada proceso y quienes son los responsables.

3.4. Misión actual

Somos una empresa comercializadora de vehículos de pasajeros y comerciales, repuestos y servicios de mecánica para las marcas Hyundai, Kía, Volkswagen, Ford y Mahindra, enfocada a la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.

3.4.1. Análisis de la misión actual:

TABLA 26: Análisis actual de la misión

PREGUNTAS	SI	NO
¿Quiénes somos?	X	
¿Qué buscamos?		X
¿Qué hacemos?	X	
¿Dónde lo hacemos?		X
¿Por qué lo hacemos?		X
¿Para quién trabajamos?	X	

Fuente: Empresa MERQUIAUTO S.A sucursal Ibarra.

Elaborado por: La Autora

Debido a que la misión actual no se encuentra bien establecida se decide presentar la siguiente propuesta:

3.4.2. Propuesta de misión

Somos una empresa dedicada a comercializar vehículos de pasajeros y comerciales, repuestos y servicios de mecánica, de marcas líderes en el mercado como Hyundai, Kía, Volkswagen, Ford y Mahindra, a fin de satisfacer las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo productos con niveles mundialmente competitivos, alta tecnología, talleres de vanguardia, disponibilidad de repuestos originales. Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestra gente, progreso de la comunidad, y de nuestros proveedores y clientes.

3.5. Visión actual

Ser la primera opción como concesionario multimarca en las plazas donde nos encontramos, implementando día a día una actitud proactiva de servicio y venta a través de innovadoras ideas, uso de tecnología y servicios en el ser humano.

3.5.1. Análisis de la visión actual

TABLA 27: Análisis de visión actual

PREGUNTAS	SI	NO
¿Qué tratamos de conseguir?	X	
¿Cuáles son nuestros valores?		X
¿Cómo produciremos resultados?	X	
¿Cómo nos enfrentaremos al cambio?		X
¿Cómo conseguiremos ser competitivos?		X

Fuente: Empresa MERQUIAUTO S.A sucursal Ibarra.

Elaborado por: La Autora

Debido a que la visión actual no se encuentra bien establecida se decide presentar la siguiente propuesta:

3.5.2. Propuesta de visión

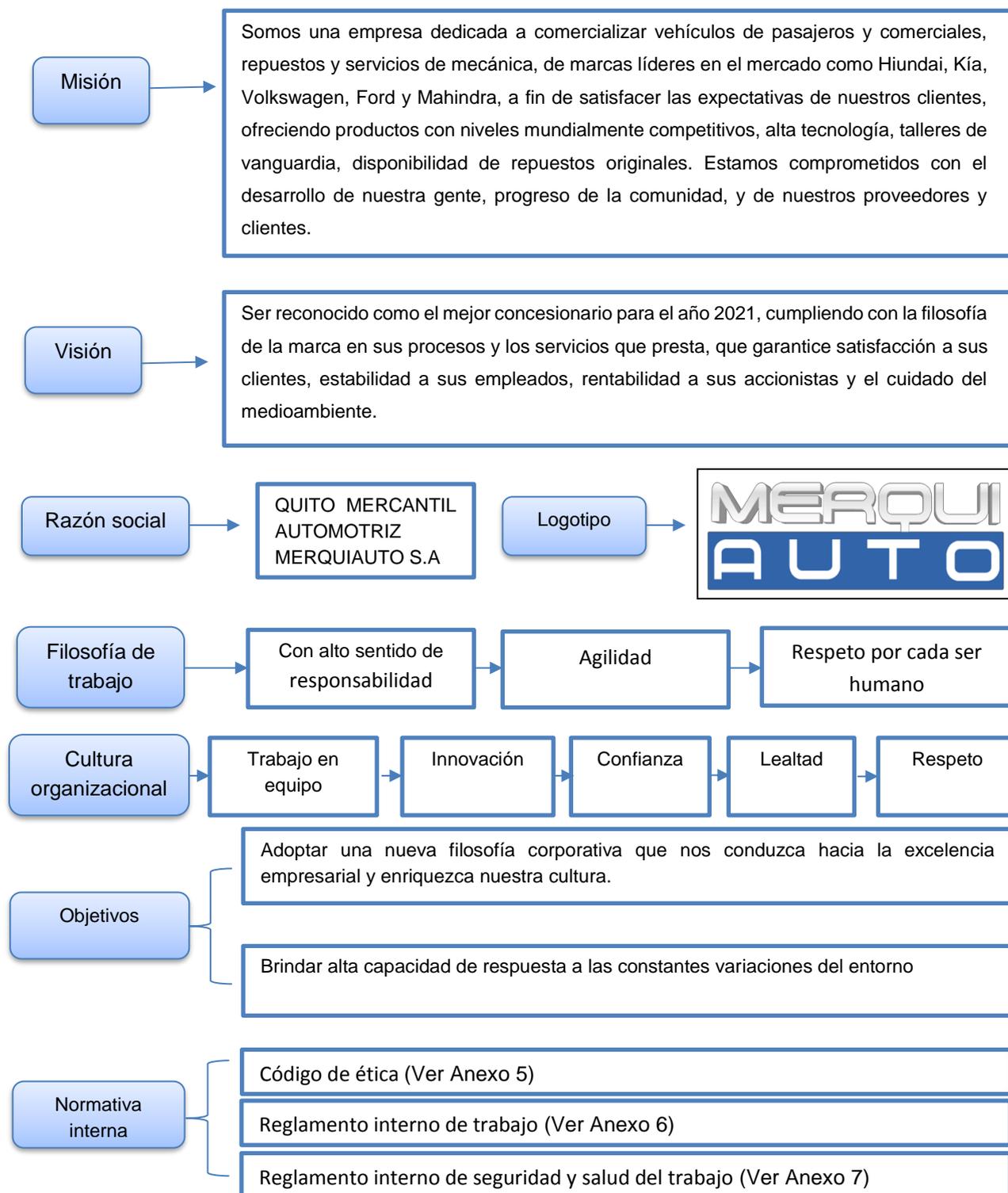
Ser reconocido como el mejor concesionario para el año 2021, cumpliendo con la filosofía de la marca en sus procesos y los servicios que presta, que garantice satisfacción a sus clientes, estabilidad a sus empleados, rentabilidad a sus accionistas y el cuidado del medioambiente.

3.6. Políticas generales

- Los empleados de la empresa deberán un servicio de calidad con amabilidad y agilidad en los procesos
- Se establecerá un plan de capacitaciones para propender la actualización tecnológica del talento humano
- La gerencia promoverá el trabajo en equipo y la buena comunicación entre las distintas áreas
- De forma mensual se deberá revisar y evaluar el manejo de los recursos de la empresa
- La empresa deberá realizar publicidad por los distintos medios de comunicación para captar nuevos clientes y lograr mayor reconocimiento de la imagen empresarial.

3.7. Marco filosófico

GRÁFICO 39: Marco filosófico

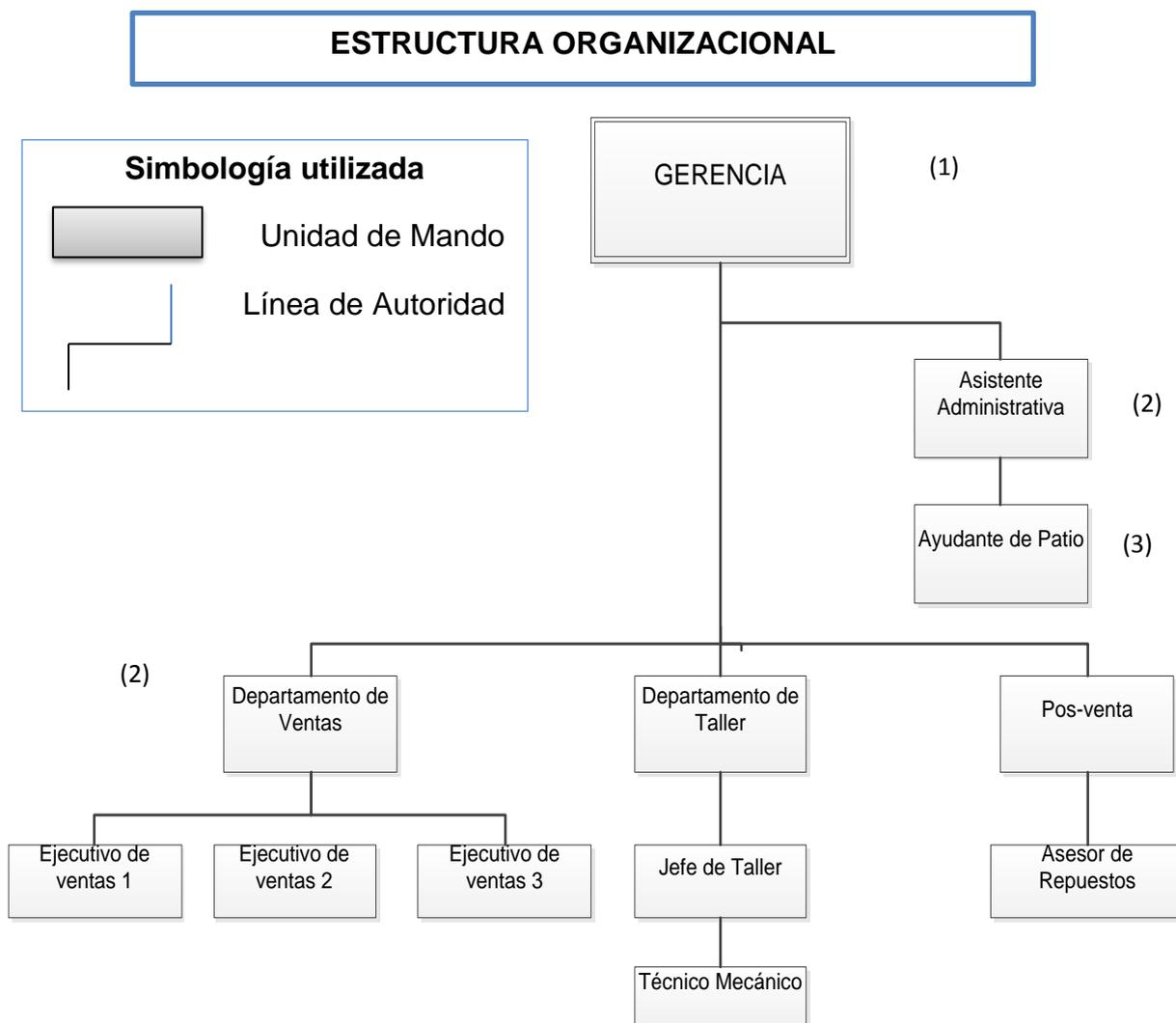


Elaborado por: La Autora

3.8. Estructura organizacional

La estructura organizacional de la sucursal de Merquiauxo S.A Ibarra está conformada de la siguiente manera:

GRÁFICO 40: Estructura organizacional de Merquiauxo S.A Ibarra



Fuente: Empresa MERQUIAUTO S.A sucursal Ibarra.

Elaborado por: La Autora

La empresa Merquiauxo S.A cuenta con un organigrama estructural vertical ya que inicia desde el nivel jerárquico más elevado hasta el nivel más inferior.

TABLA 28: Referencias

NIVELES JERARQUICOS
1. Ejecutivo
2. Operativo
3. Apoyo

Elaborado por: La Autora

3.9. Manual de funciones

ILUSTRACIÓN 1: Manual de funciones



Elaborado por: La Autora

3.9.1. Objetivo

El desarrollo del manual de funciones busca establecer, definir, controlar las funciones y responsabilidades de los trabajadores de la empresa Merquiauto S.A, además de identificar un orden jerárquico que es necesario para el correcto funcionamiento de las diferentes actividades que se realizan dentro de la empresa.

3.9.2. Alcance

El presente Manual de Funciones para la empresa Merquiauto S.A su ámbito de aplicación comprende a todo el personal que integra la empresa, en cual se establecen los aspectos funcionales y estructurales los mismos que deberán dar cumplimiento de los mismos.

3.9.3. Responsable

El responsable para que se d cumplimiento con lo establecido en el presente manual de funciones será la Asistente Administrativa de la empresa Merquiauto S.A.

TABLA 29: Funciones de la gerencia.

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>		<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	
		<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016</p> <p>CÓDIGO: MFMI-01</p>
<p>GERENCIA</p>			
<p>NIVEL: Ejecutivo</p>		<p>ÁREA: Administrativo</p>	
<p>NATURALEZA DEL CARGO: El gerente de es responsable de coordinar las actividades del personal a su cargo, así como el desarrollo de acciones de supervisión, evaluación y ejecución de los procesos operativos y administrativos para el logro de metas y objetivos de la sucursal y de la organización.</p>			
<p>PERFIL: Título de tercer nivel en: Administración de empresas, Contabilidad y Auditoría, Mercadotecnia y/o afines.</p>			
<p>CAPACITACIÓN: Manejo de paquetes informáticos básicos como: Word, Excel, PowerPoint, Project.</p>			
<p>EXPERENCIA: 2 años en cargos similares.</p>			
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar. • Velar por el cumplimiento de metas y objetivos. • Administrar el recurso humano a su cargo. • Cuidar que la imagen de la empresa y los servicios que prestan sean de calidad y de manera eficaz. • Supervisar y aprobar los procedimientos que se realizan dentro de la empresa para realizar reportes a la matriz • Controlar la comercialización mediante inventarios. 		<p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Alta capacidad de escucha. • Proactivo. • Flexible. • Comunicativo y habilidad para fijar objetivos a corto y largo plazo para obtener el éxito en el cumplimiento de metas. 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

TABLA 30: Funciones de la asistente administrativa

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MFMI-01	
ASISTENTE ADMINISTRATIVA		
NIVEL: Operativo	ÁREA: Administrativo	
<p>NATURALEZA DEL CARGO: Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.</p>		
<p>PERFIL: Mínimo Bachiller</p> <p>CAPACITACIÓN: Manejo de paquetes informáticos básicos como: Word, Excel, PowerPoint.</p> <p>EXPERENCIA: Mínimo 1 año en cargos similares.</p>		
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir la información correspondiente al departamento de contabilidad de los movimientos realizados para su registro oportuno. • Recibir y revisar las facturas • Archivar y llevar el control de los documentos del área. • Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. • Tener un correcto uso de los materiales entregados para el desarrollo de sus funciones 	<p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratar en forma cortés al personal de la Institución y público en general. • Comprender la información que va a procesar. • Tener iniciativa. • Expresarse claramente en forma oral y escrita. • Realizar cálculos numéricos con rapidez y precisión. 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

TABLA 31: Funciones de la cajera/o

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>		<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	
		<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016</p> <p>CÓDIGO: MFMI-01</p>
<p>CAJERA/O</p>			
<p>NIVEL: Operativo</p>		<p>ÁREA: Ventas</p>	
<p>NATURALEZA DEL CARGO: Persona que tendrá como actividad principal la facturación adecuada y oportuna de las ventas realizadas, registro de pagos realizados por los clientes, pagos por gastos con los fondos de caja chica y resguardo del dinero recaudado al final del día.</p>			
<p>PERFIL: Mínimo Bachiller</p>			
<p>CAPACITACIÓN: Manejo de paquetes informáticos básicos como: Word, Excel, PowerPoint.</p>			
<p>EXPERENCIA: Mínimo 1 año en cargos similares.</p>			
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las facturas de las ventas realizadas sean estas de contado, crédito o con tarjetas de crédito. • Recibir cheques de clientes previa autorización y verificación. • Receptar y custodiar el dinero recaudado de los clientes. • Preparar el reporte de caja diariamente. • Realizar cierre de mes. • Emitir la información correspondiente al departamento de contabilidad. 		<p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saber manejar computador. • Excelente organización y manejo del tiempo. • Tener conocimiento en matemáticas. • Aprender rápido y seguir las instrucciones exactas. 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

TABLA 32: funciones del vendedor/a

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MFMI-01

VENDEDOR/A	
NIVEL: Operativo	ÁREA: Ventas
<p>NATURALEZA DEL CARGO: El vendedor su función principal es la de ofrecer los productos a los clientes, logrando satisfacer sus necesidades, además de brindar un servicio de calidad logrando así fidelizar a sus clientes.</p>	
<p>PERFIL: Título de tercer nivel en: Mercadotecnia y/o afines.</p>	
<p>CAPACITACIÓN: Manejo de paquetes informáticos básicos como: Word, Excel, PowerPoint, dinámico, atención y servicio al cliente, conocimiento de las características de los vehículos.</p>	
<p>EXPERENCIA: Mínimo 1 año en cargos similares.</p>	
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y atender con amabilidad, respeto e interés a todos sus clientes. • Elaborar presupuestos de venta. • Comunicar sobre los defectos encontrados en las mercaderías. • Mantenerse informado sobre las características de los vehículos para brindar un servicio de calidad. • Retener al cliente y tratar de que se realice la negociación. • Administrar eficientemente su cartera de clientes. 	<p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saber escuchar. • Tener buena memoria. • ser creativo. • Facilidad de palabra. • Espíritu de equipo. <p>Dentro de las habilidades para las ventas: habilidad para encontrar clientes, para generar y cultivar relaciones con los clientes, determinar las necesidades y deseos de los clientes, hacer presentaciones de venta eficaces, cerrar la venta, brindar servicios posventa, retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado.</p>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

TABLA 33: Funciones del ayudante de patio

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MFMI-01
AYUDANTE DE PATIO		
NIVEL: Apoyo	ÁREA: Administrativo / Ventas	
NATURALEZA DEL CARGO: Apoyar la prestación de los servicios propios de la administración de la empresa mediante la realización de labores manuales, operarias, de mantenimiento, limpieza y arreglo de instalaciones físicas y bienes muebles de la entidad.		
PERFIL: Mínimo Bachiller. CAPACITACIÓN: No indispensable. EXPERENCIA: No indispensable.		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y organizar los materiales adquiridos por la institución. • Realizar el aseo y limpieza de las instalaciones. • Realizar de la limpieza de los vehículos. • Tener a su cargo las llaves de los vehículos en el respectivo lugar. • Realizar matriculación de vehículos nuevos. • Realizar trámites como: depósitos. 	HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Organizar el trabajo. • Tratar en forma cortés al público en general. • Captar instrucciones orales y escritas. 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

TABLA 34: Funciones del jefe de taller

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MFMI-01

JEFE DE TALLER	
NIVEL: Operativo	ÁREA: Pos - venta
<p>NATURALEZA DEL CARGO: Planificar las actividades de la unidad bajo su responsabilidad, controlando, coordinando y supervisando el mantenimiento y reparación de las unidades automotoras que ingresan a la empresa, a fin de garantizar un buen funcionamiento.</p>	
<p>PERFIL: Título de tercer nivel en: Mecánica Automotriz.</p> <p>CAPACITACIÓN: Los principios y prácticas de mecánica, las herramientas, materiales y equipos utilizados en mecánica, los riesgos que involucran distintos trabajos y de las medidas de precaución que deben observarse en los mismos, las normas de seguridad industrial.</p> <p>EXPERENCIA: Tres años de experiencia progresiva de carácter operativo y supervisor en el área de mecánica.</p>	
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar y coordinar el trabajo • Elaborar hojas de trabajo. • Controlar el mantenimiento y las reparaciones realizadas a los vehículos. • Seleccionar los materiales y repuestos que van a ser utilizados en el trabajo. • Evaluar y controlar el uso, salida y entrada de materiales, herramientas, repuestos. • Realizar inventario de materiales y equipos. • Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas. 	<p>HABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar personal a su cargo. • dirigir grupos de trabajo. • tomar decisiones. • Inspeccionar. • redactar informes técnicos.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

TABLA 35: Funciones del mecánico

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>		MANUAL DE FUNCIONES	
		VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MFMI-01
MÉCANICO			
NIVEL: Operativo		ÁREA: Taller	
NATURALEZA DEL CARGO: Cumplir la programación de mantenimiento, evitando deterioro y falla.			
PERFIL: Técnico o superior en Mecánica Automotriz.			
<p>CAPACITACIÓN: Conocimiento necesario para el manejo de algunos materiales (metales, plásticos y cerámicos) y sus estructuras, conocer el manejo de la energía térmica, los fluidos y sus aplicaciones, equipos de cómputo que le servirán como una herramienta para su desenvolvimiento profesional.</p> <p>EXPERENCIA: Mínima de dos años en cargos similares.</p>			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir la orden de trabajo diaria de mantenimiento, emitida por el Jefe de taller • Ejecutar los trabajos de mantenimiento (desmontaje, montaje, inspección técnica y pruebas de funcionamiento) que requieren su experiencia. • Mantener el taller mecánico limpio y ordenado. • Colaborar en otros trabajos de mantenimiento en coordinación con el Jefe • Eficacia en el área de Mantenimiento. • Colaborar en otras actividades relacionadas al área. 		HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades mecánicas. • capacidad de desmontar, reparar y volver a armar piezas y maquinarias. 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

TABLA 36: Asesor de repuestos

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE FUNCIONES	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MFMI-01
ASESOR DE REPUESTOS		
NIVEL: Asesor	ÁREA: Taller	
NATURALEZA DEL CARGO: El asesor de repuestos debe conocer de mecánica automotriz, ventas, atención al cliente y paquetes informáticos.		
PERFIL: En carreras afines a Ingeniería Automotriz o Administración. (No indispensable)		
CAPACITACIÓN: Técnicas de repuestos y accesorios de vehículos, mecánica automotriz, negociación, orientación de servicio al cliente, trabajo en equipo.		
EXPERENCIA: En Ventas o Comercialización de Repuestos Automotrices, Mercado Automotriz, Manejo de Catálogos de Repuestos.		
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y atender al cliente. • Realizar ventas por mostrador. • Realizar pedidos de repuestos al importador. • Facturar las ventas realizadas. • Realizar inventarios de los repuestos. 	HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para relacionarse con las personas. • Espíritu de trabajo en equipo. • disposición amplia de servicio al cliente. • capacidad de negociación. 	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

3.10. Manual de procedimientos

ILUSTRACIÓN 2: *Manual de Procedimientos*



Elaborado por: La Autora

3.10.1. OBJETIVO

El manual de procedimientos administrativo financiero para empresa Merquiauto S.A, tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las actividades de la empresa.

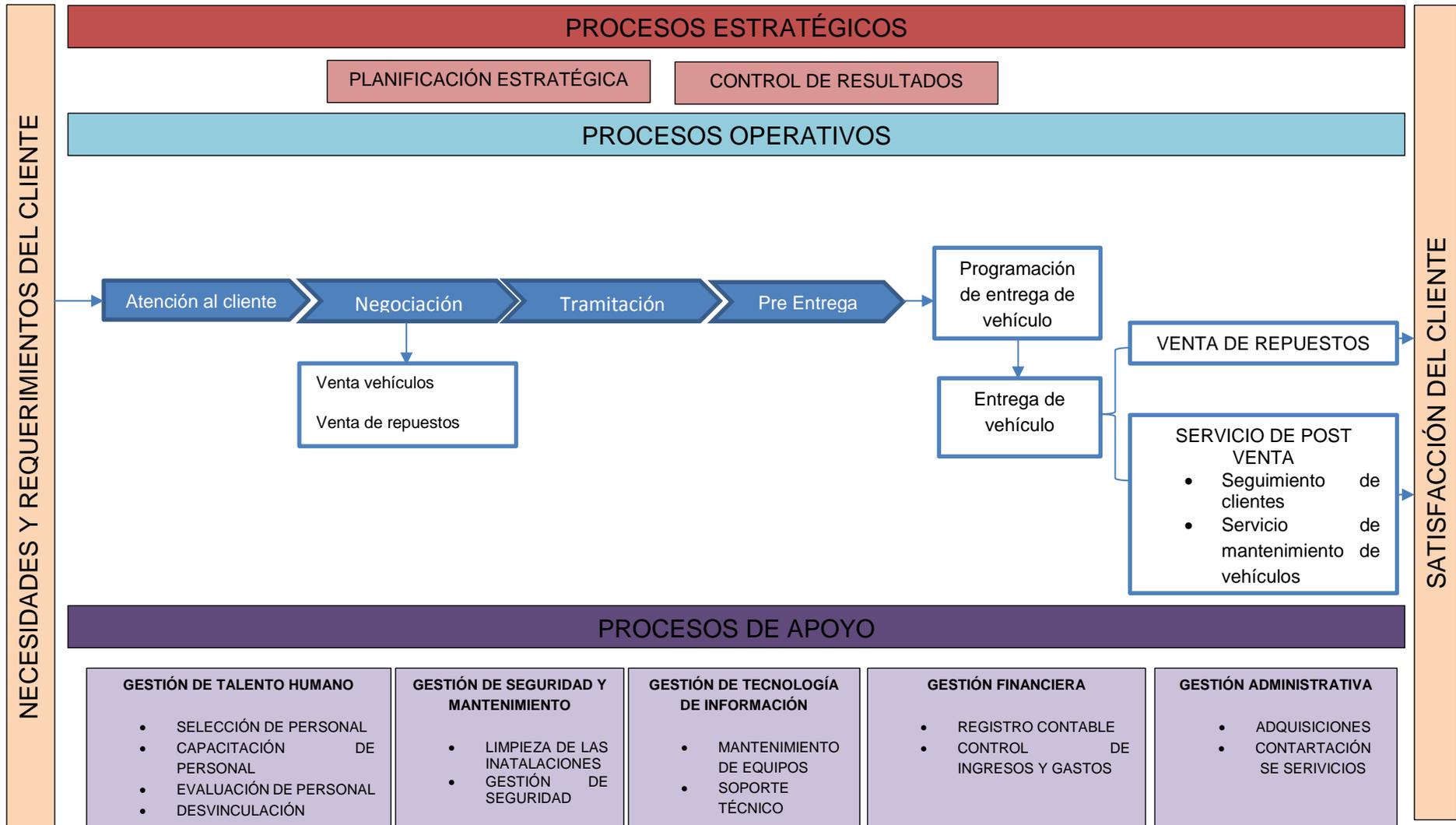
3.10.2. ALCANCE

El presente manual está diseñado para ser aplicado en la en Merquiauto S.A el cual contiene los procedimientos administrativos y financieros que se realizan en la empresa, el que constituye una guía fundamental para regular el funcionamiento de la misma, este manual no deberá ser considerado como un elemento rígido ni modificable, por el contrario dependerá de la naturaleza de la empresa y obligará a que este instrumento experimente permanentes cambios y ajustes cuando la administración lo considere necesario.

3.10.3. POLÍTICAS

- Capacitación al personal sobre el manejo de los desechos, para crear conciencia ambiental
- Se deberá disminuir la contaminación ocasionada por actividad que realiza la empresa en el área de taller
- La empresa organizará al personal para la realización de sus diferentes actividades
- Reutilización del papel en los procesos del área administrativa
- Adecuado manejo y gestión de los desechos contaminantes, producidos en el área del taller por parte de los mecánicos de la empresa, además del uso obligatorio de la protección personal para la manipulación de los mismos

3.10.3. Mapa de Procesos



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: La Autora

TABLA 37: Venta de vehículo

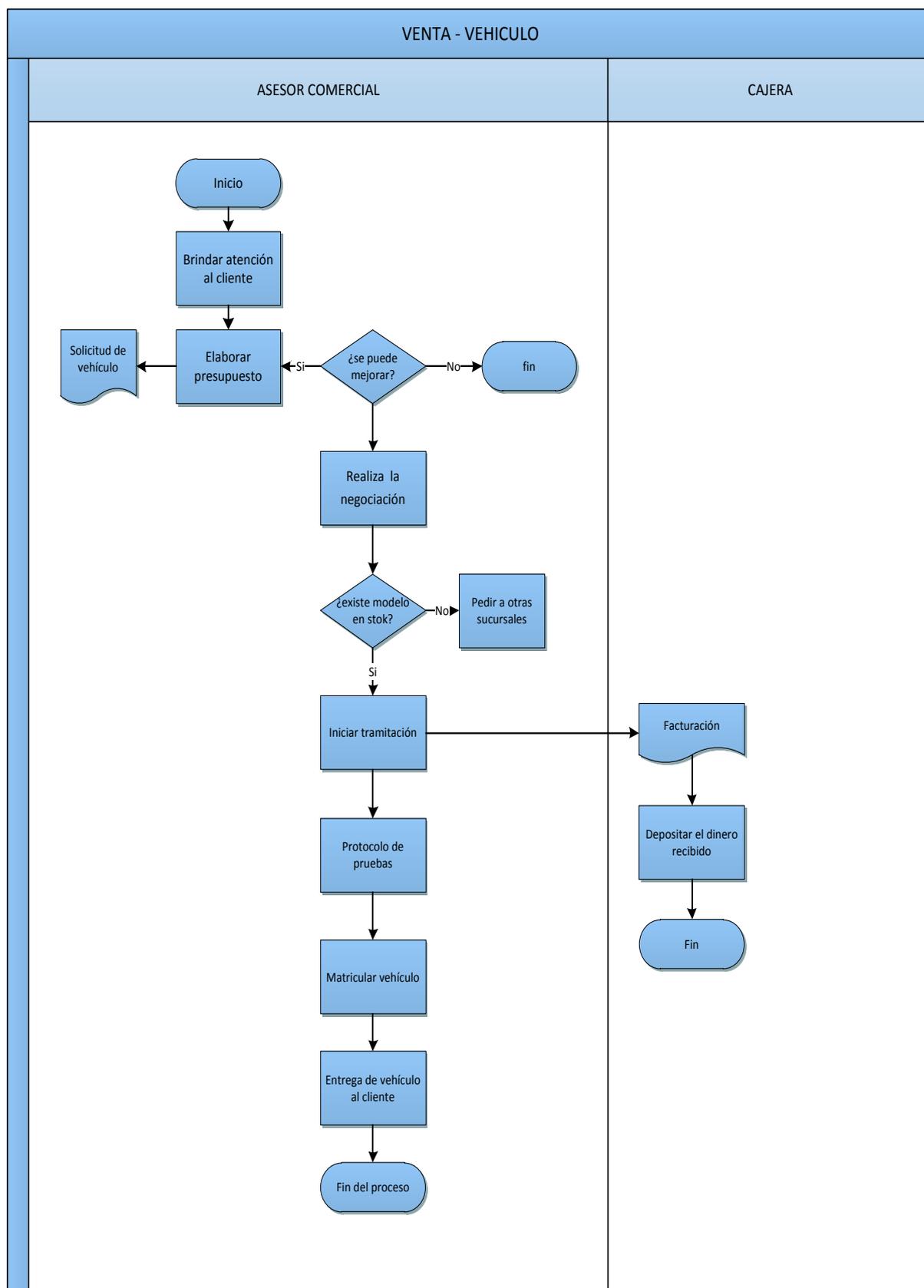
 QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MPMI-01

PROCEDIMIENTO DE VENTAS - VEHÍCULO		
Nº DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Asesor Comercial	Brindar y dar información requerida por el cliente
2	Asesor comercial	Elaborar presupuesto preliminar
3	Asesor comercial	Realizar la negociación
4	Asesor comercial	Verificar si existe stock del vehículo requerido por el cliente
5	Asesor comercial	Solicitar la documentación para realizar la tramitación para la venta del vehículo
7	Cajera	Cobrar el valor del vehículo para su respectiva facturación
8	Cajera	Custodiar el dinero receiptado hasta la realización del respectivo depósito.
10	Asesor comercial	Entregar documentos para la respectiva matriculación
11	Asesor comercial	Entregar el vehículo al cliente con su respectiva documentación

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 41: Venta de vehículo



Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

TABLA 38: Servicio de post venta

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MPMI-01

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE POST VENTA		
Nº DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Asesor de repuestos	Contactar al cliente
2	Asesor de repuestos	Controlar la funcionalidad del producto o del servicio ofertado
	Asesor de repuestos	Registrar la satisfacción del cliente
	Asesor de repuestos	Ofertar nuevos servicios
3	Asesor de repuestos	Detectar problema o servicio a prestar(mantenimiento)
5	Asesor de repuestos	Mejorar los procesos con la información obtenida

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 42: Servicio de post venta

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

TABLA 39: Servicio de post venta – mantenimiento

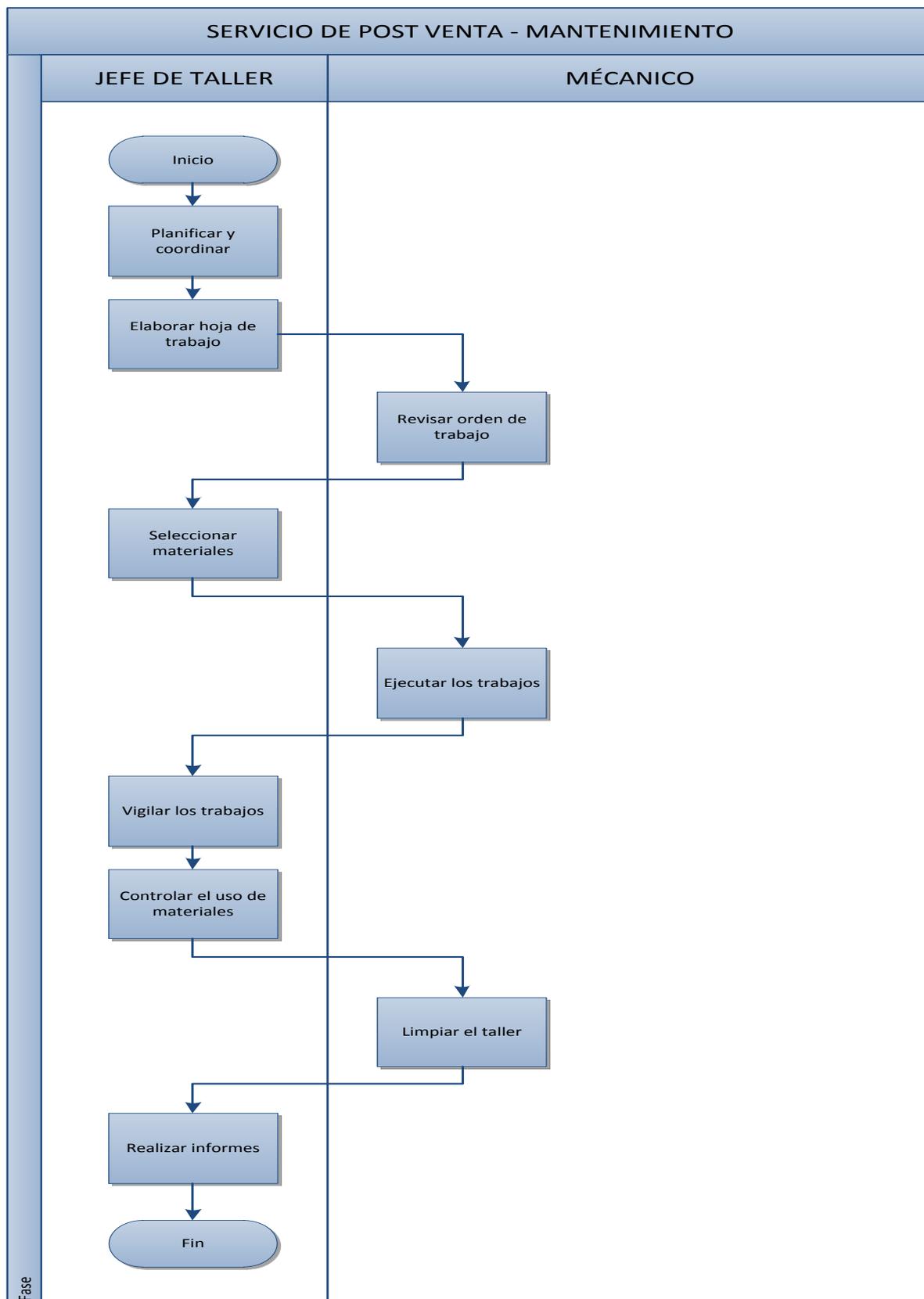
 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MPMI-01

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE POST VENTA - MANTENIMIENTO		
Nº DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefe de taller	Planificar y coordinar.
2	Jefe de taller	Elaborar hoja de trabajo.
3	Mecánico	Realizar orden asignada en hoja de trabajo.
4	Jefe de taller	Seleccionar materiales a utilizarse en el trabajo.
5	Mecánico	Ejecutar los trabajos asignados.
6	Jefe de taller	Vigilar que se ejecuten bien los trabajos encomendados.
7	Jefe de taller	Controlar el uso de materiales, herramientas.
8	Mecánico	Finalizar, limpiando el taller.
9	Jefe de taller	Realizar los informes de las actividades realizadas.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 43: Servicio de post venta – mantenimiento



Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

TABLA 40: Ventas de repuestos

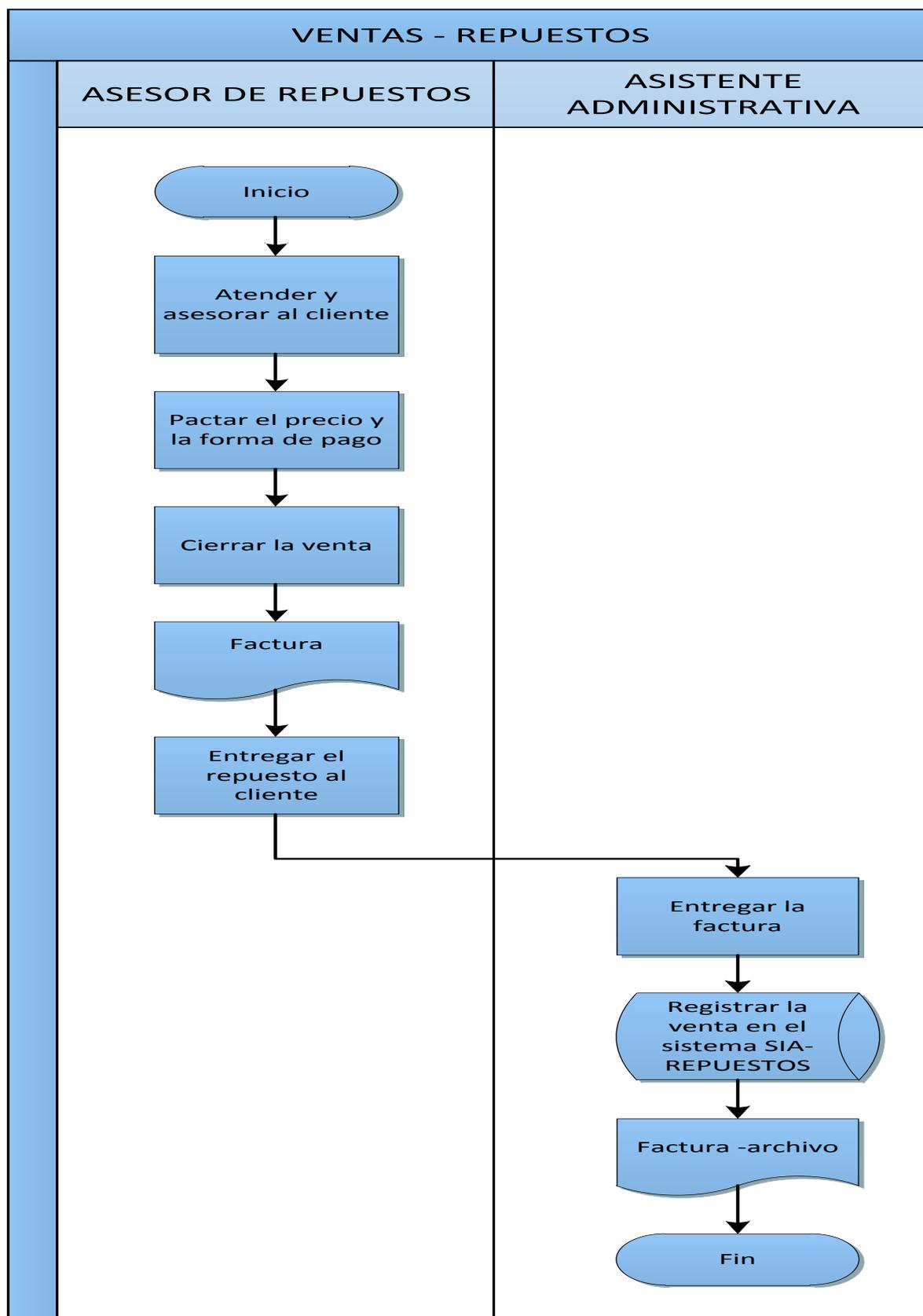
 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MPMI-01

PROCEDIMINETO DE VENTAS – REPUESTOS		
Nº DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2	Asesor de repuestos	Brindar atención al cliente
4	Asesor de repuestos	Verifica a stock, de no existir el repuesto, realiza el pedido a importador.
5	Asesor de repuestos	Pactar la forma de pago con el cliente: efectivo, tarjeta, cheque, crédito.
6	Asesor de repuestos	Cerrar la venta del repuesto
7	Asesor repuestos	Realizar la facturación
8	Asesor repuestos	Entregar la factura a la Asistente administrativa.
9	Asistente administrativa	Realizar el registro de la venta en el sistema SIA-REPUESTOS
10	Asistente administrativa	Realizar el respectivo archivo de la factura.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 44: Venta de repuestos



Fuente: Investigación Propia

TABLA 41: Selección de personal

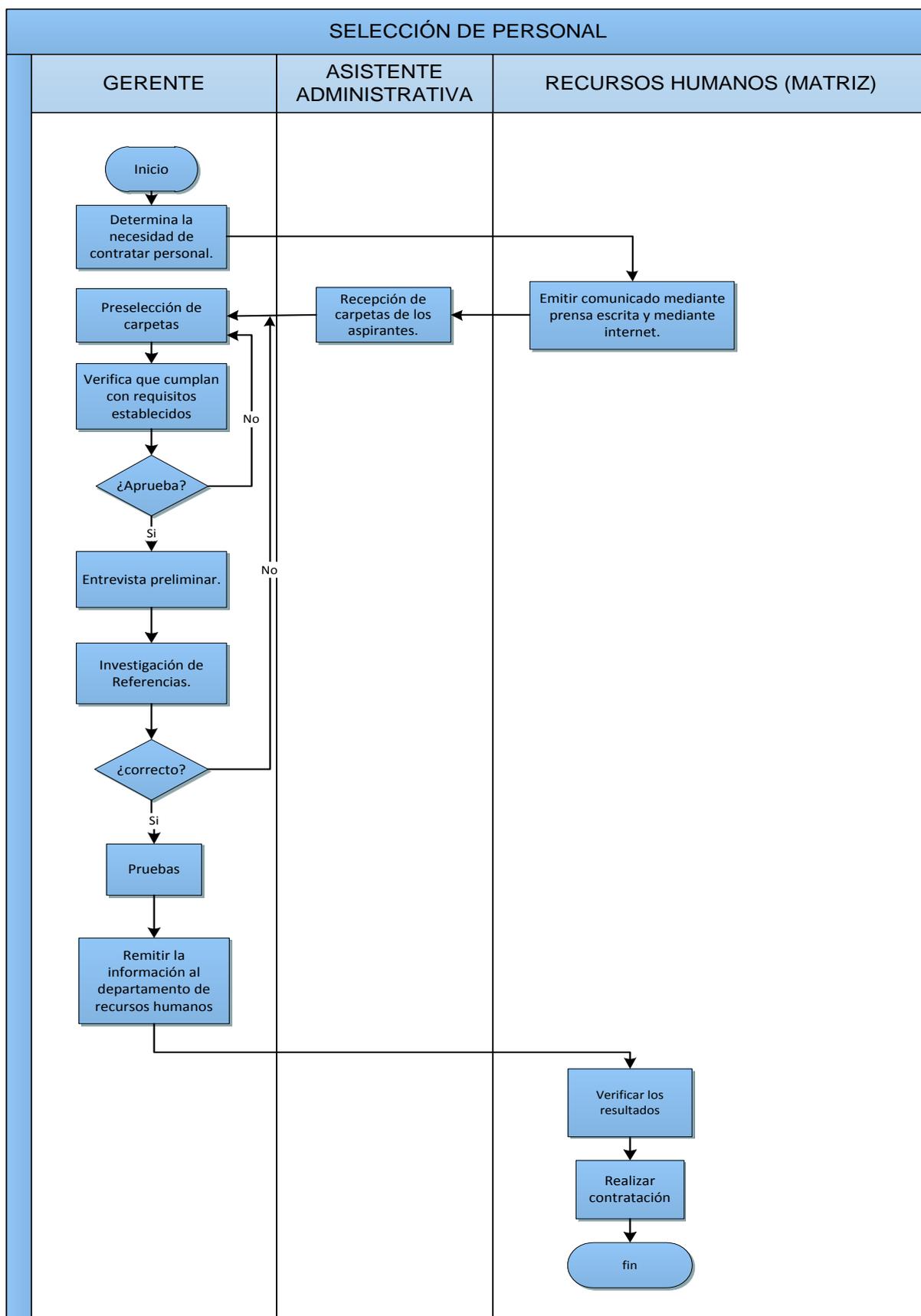
 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	<h2>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</h2>	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MPMI-01

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO-SELECCIÓN DE PERSONAL		
Nº DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Gerente	Determinar la necesidad de contratar personal.
2	Recursos humanos (Matriz)	Emitir un comunicado mediante prensa escrita y mediante internet.
3	Asistente administrativa	Receptar de carpetas de los aspirantes.
4	Gerente	Preseleccionar las carpetas que cumplan con los requisitos establecidos.
5	Gerente	Realizar una entrevista preliminar.
6	Gerente	Investigar referencias.
7	Gerente	Tomar pruebas de empleo.
8	Gerente	Remitir la información al departamento de recursos humanos.
9	Recursos humano	Verificar los resultados.
10	Recursos humanos (Matriz)	Realizar la contratación al aspirante que considere apto para ocupar el puesto.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 45: Selección de personal



Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

TABLA 42: Cierre de mes caja chica

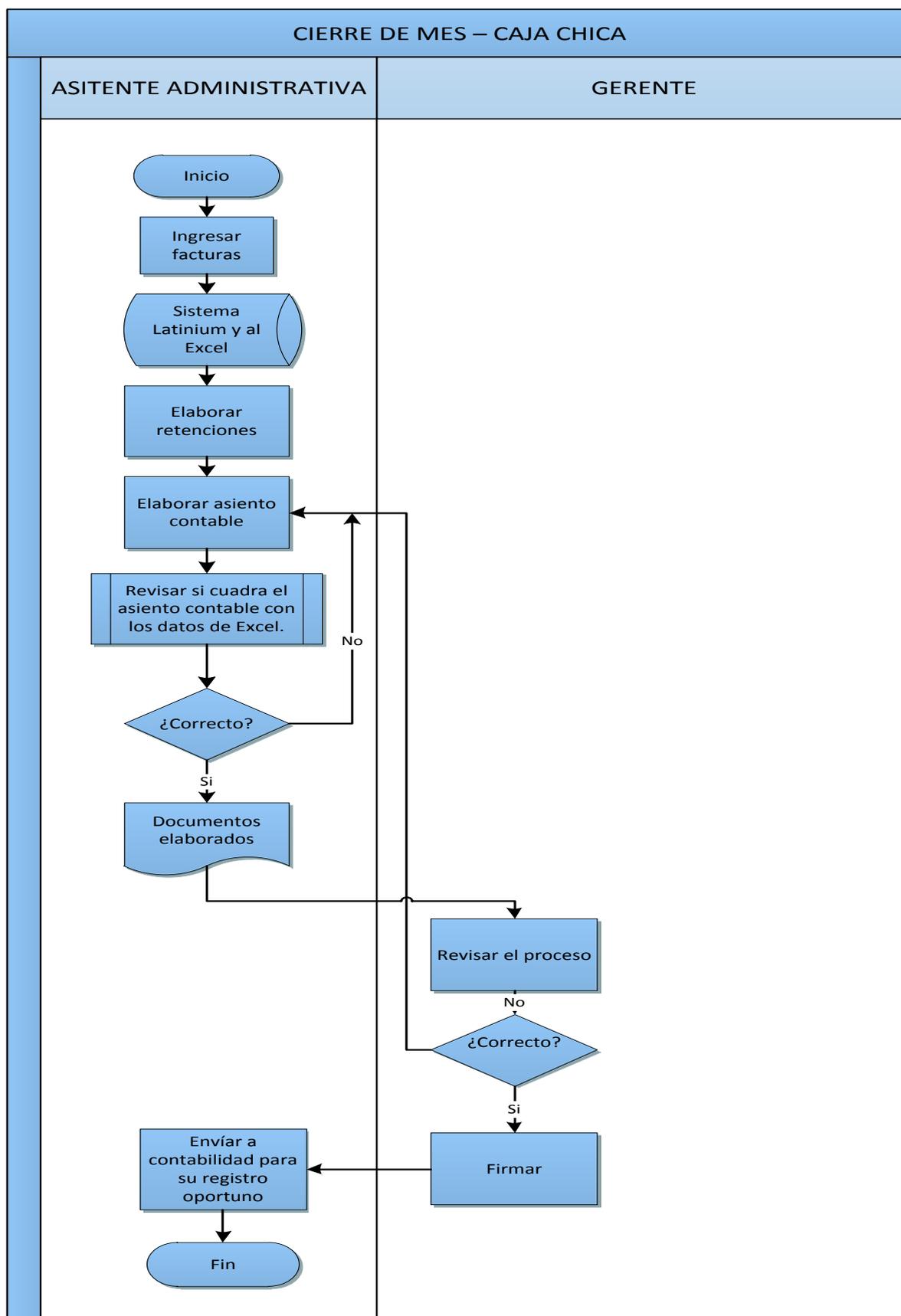
 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MPMI-01

PROCEDIMIENTO CONTABLE - CIERRE DE MES CAJA CHICA		
Nº DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Asistente administrativa	Ingresar facturas diariamente al Sistema Latinium y al Excel.
2	Asistente administrativa	Elaborar de retenciones respectivas.
3	Asistente administrativa	Elaborar asiento contable.
4	Asistente administrativa	Revisar si cuadra el asiento contable con los datos de Excel.
5	Asistente administrativa	Imprimir la documentación elaborada anteriormente.
6	Gerente	Revisar el proceso está elaborado correctamente.
7	Gerente	Firmar.
8	Asistente administrativa	Se envía a contabilidad para su registro oportuno.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 46: Cierre de mes caja chica



Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

TABLA 43: Cierre de caja clientes

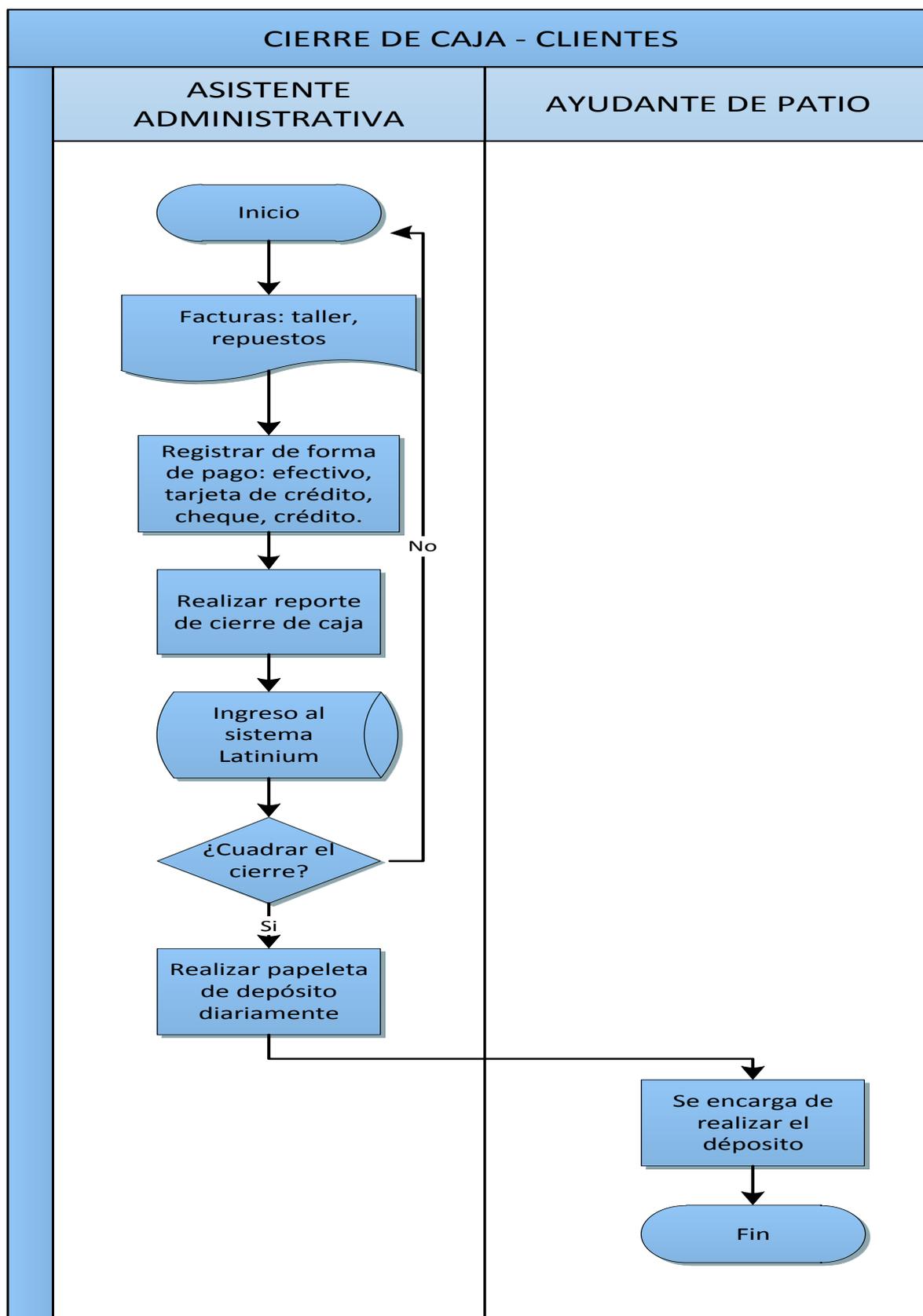
 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MPMI-01

PROCEDIMIENTO CONTABLE - CIERRE DE CAJA CLIENTES		
Nº DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Asistente administrativa	Verificar facturas de clientes.
2	Asistente administrativa	Ingresar sistema.
3	Asistente administrativa	Registrar la forma de pago: efectivo, tarjeta de crédito, cheque, crédito.
4	Asistente administrativa	Realizar reporte de cierre de caja al sistema Latinium.
5	Asistente administrativa	Revisar que cuadre el de reporte de caja y facturas físicas.
6	Asistente administrativa	Realizar la de papeleta de depósito.
7	Ayudante de patio	Realizar el depósito respectivo en la institución financiera.

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO 47: Cierre de caja clientes



Fuente: Investigación Propia
 Elaborado por: La Autora

3.11. Manual contable

ILUSTRACIÓN 3: *Manual de contabilidad*



Elaborado por: La Autora

Este manual pretende dar un conjunto de instrucciones y pasos a seguir para registrar contablemente las operaciones económicas realizadas por la empresa, facilitando la elaboración de los estados financieros.

3.11.1. Objetivo

Implementar disposiciones legales y reglamentarias y normativas relacionadas con los registros contables conforme a la ley y reglamentos pertinentes.

3.15.2. Alcance

Instrumento de aplicación para el área contable.

3.11.3. Políticas contables

- El departamento de contabilidad deberá mantener un buen control de los ingresos y egresos de la empresa
- De forma mensual se dará a conocer a la gerencia sobre la situación económica de la empresa
- Cada semana se conciliará los saldos en libros con los inventarios físicos
- Se realizará una cotización antes de realizar las compras
- Para la emisión de los cheques se deberá llevar las firmas conjuntas de los socios

3.11.4. Plan de cuentas

Objetivo: El plan único de cuentas busca la uniformidad en el registro de las operaciones económicas realizadas por la empresa, con el fin de permitir la transparencia de la información contable y por consiguiente, su claridad, confiabilidad y comparabilidad.

Contenido: El plan único de cuentas está compuesto por un catálogo de cuentas y la descripción y dinámica para la aplicación de las mismas, las cuales deben observarse en el registro contable de todas las operaciones o transacciones económicas.

Catálogo de cuentas: El catálogo de cuentas contiene la relación ordenada y clasificada de las clases, grupos, cuentas y subcuentas del activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos, costo de ventas, costos de producción o de operación y de orden.

Dicho catálogo está conformado por los códigos numéricos indicativos de cada cuenta y la denominación de las mismas.

Descripciones y dinámicas: Las descripciones expresan o detallan los conceptos de las diferentes clases, grupos y cuentas incluidas en el catálogo e indican las operaciones a registrar en cada una de las cuentas.

Las dinámicas señalan la forma en que se deben utilizar las cuentas y realizar los diferentes movimientos contables que las afecten.

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	<p>MANUAL DE CONTABILIDAD</p>	
	<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01</p>

3.11.5. CATÁLOGO DE CUENTAS

Basado con el catálogo establecido por la Superintendencia de Compañías

TABLA 44: Catálogo de cuentas

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA CONTABLE
1	ACTIVO
101	ACTIVO CORRIENTE
10101	EQUIVALENTES DEL EFECTIVO
1010101	Caja
101010101	Caja Chica
1010102	Bancos
101010201	Banco de austro
10102	ACTIVOS FINANCIEROS
1010206	Cuentas y Documentos por Cobrar
101020601	Documentos por cobrar clientes
101020602	Cuentas por cobrar clientes
101020603	Cuentas por cobra tarjetas de crédito
101020604	Otras cuentas por cobrar
1010209	Provisión cuentas incobrables
10103	INVENTARIOS
1010306	Inventario productos terminados (vehículos)
101030601	Suministros de oficina
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1010401	Anticipo sueldos
1010402	Arriendos pagados por anticipado
1010403	Anticipo a proveedores
1010404	Otros anticipos entregados
101040401	Papelería y Útiles
101040402	Publicidad

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA CONTABLE
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1010501	IVA en compras
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)
1010503	Crédito tributario a favor de la empresa (I.R)
1010504	Anticipo de impuesto a la renta
102	ACTIVO NO CORRIENTE
10201	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1020101	Edificio
1020105	Muebles y enseres
1020106	Maquinaria y equipo
1020108	Equipo de computación
1020109	Vehículo
1020112	DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
102011201	(-) Depreciación Acumulada Edificio
102011202	(-) Depreciación Acumulado Vehículo
102011203	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enseres
102011204	(-) Depreciación Acumulada Maquinaria y Equipo
102011205	Depreciación Acumulada Equipo de Computación
1020406	Otros Intangibles
102040601	Programas informáticos
2	PASIVOS
201	PASIVOS CORRIENTES
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2010301	Proveedores
20104	Obligaciones con instituciones financieras

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA CONTABLE
2010401	Locales
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
2010701	Con la administración tributaria
201070101	Retención en la fuente por pagar
201070102	IVA retenido por pagar
201070103	IVA en ventas
2010702	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio
2010703	IESS por pagar
201070301	IESS personal por pagar
201070302	IESS patronal por pagar
2010704	Por beneficios de ley a los empleados
2010405	Participación trabajadores por pagar del ejercicio
202	PASIVOS NO CORRIENTES
20202	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
20203	Obligaciones con instituciones financieras
2020301	Locales
3	PATRIMONIO
301	CAPITAL
30101	Capital social
30102	Capital suscrito y pagado
30103	Capital autorizado
302	Aporte de los socios para futuras capitalizaciones
306	RESULTADOS ACUMULADOS
30601	Ganancias acumuladas
30602	(-) Pérdidas acumuladas

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA CONTABLE
307	RESULTADO DEL EJERCICIO
30701	Ganancia neta del periodo
30702	(-) Pérdida neta del periodo
4	INGRESOS
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4102	VENTAS
410201	Ventas vehículos
4110	(-) Descuento en ventas
4111	(-) Devolución en ventas
42	GANANCIA BRUTA
43	OTROS INGRESOS
4301	Intereses financieros
4305	Otras rentas
430501	Venta de Activos
5	COSTOS Y GASTOS
5101	Costo de venta
5102	Gastos de Venta
510201	Sueldos, Salarios y demás Remuneraciones
510202	Aportes a la Seguridad Social
510203	Arrendamiento
510204	Comisiones a Vendedores
52	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN
520101	Sueldos
520112	Gasto combustible
520118	Gastos servicios básicos

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA CONTABLE
520121	Depreciaciones
52012101	Gasto depreciación edificio
52012102	Gasto depreciación vehículo
52012103	Gasto depreciación muebles y enseres
52012104	Gasto depreciación equipo de computación
5203	Gastos intereses financieros
5204	Otros gastos
6	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE PARTICIPACIÓN E IMPUESTOS
61	15% Participación Trabajadores
62	Ganancia (Pérdida) antes de Impuestos
63	Impuesto a la Renta Causado

Fuente: Plan de cuentas de la Superintendencia de Compañías

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

3.12. Descripción de las principales cuentas contables

TABLA 45: Activo

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: 1 Activo	GRUPO: 101 Activo Corriente	SUBGRUPO: 10101 Equivalentes del Efectivo	MAYOR: 1010101 caja 1010102 bancos	
DESCRIPCIÓN: Son todos los recursos líquidos o valores monetarios que pertenecen a la empresa.				
DINÁMICA				
DÉBITOS		CRÉDITO		
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor inicial de la cuenta • Por entradas • Por aumentos 		<ul style="list-style-type: none"> • Por salidas • Por disminuciones 		
POLÍTICAS CONTABLES:				
<ul style="list-style-type: none"> • La cajera será responsable de la custodia y seguridad del dinero a su cargo • Realizar arqueo de caja sorpresivos • El deposito del efectivo recaudado se lo hará de inmediato, las 24 horas siguientes • Los documentos soporte se los realizará diariamente y el responsable reportará los cuadros del efectivo al departamento de contabilidad 				
PROCESO:		PROCEDIMIENTO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del dinero • Documentos de soporte: facturas, recibos de caja • Verificar el dinero • Realizar reporte de caja con los respectivos documentos de soporte 		<ul style="list-style-type: none"> • El cajero recibe el dinero con los respectivos documentos de soporte, procede a contar el dinero e ingresa al sistema y archiva la documentación. • Elaborar el cierre de caja con los respectivos documentos de soporte, imprime el documento y reporta a su jefe inmediato para la verificación respectiva • El gerente envía el informe al departamento de contabilidad para su registro oportuno. 		

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

TABLA 46: Cuentas y documentos por cobrar

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: 1 Activo	GRUPO: 101 Activo Corriente	SUBGRUPO: 10102 Activos Financieros	MAYOR: 1010206 Cuentas y Documentos por Cobrar	
DESCRIPCIÓN: Son valores de pronta recuperación que son generados por créditos a clientes.				
DINÁMICA				
DÉBITOS			CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> Por la venta de la mercadería a crédito y notas de débito a interés por mora. 			<ul style="list-style-type: none"> Por el pago total o parcial de la cuenta o devolución o algún tipo de nota a crédito. 	
POLÍTICA CONTABLE:				
<ul style="list-style-type: none"> Mantener registros de las cuentas por cobrar que ya han sido canceladas Gestionar un sistema de cobranza Establecer el cobro de intereses por mora Realizar un reporte de antigüedad de saldo por lo menos una vez al mes 				
PROCESO:			PROCEDIMIENTO:	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar el reporte de antigüedad de saldos Confirmar los valores de cobro impagos Enviar informe al departamento de contabilidad 			<ul style="list-style-type: none"> La asistente administrativa realizará el reporte de antigüedad de saldos El gerente verificará los valores que estén impagos El gerente enviará el informe al departamento de contabilidad 	

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

TABLA 47: *Inventarios*

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: 1 Activo	GRUPO: 101 Activo Corriente	SUBGRUPO: 10103 Inventarios	MAYOR: 1010306 Inventarios (vehículos) 1010307 Inventarios Repuestos	
DESCRIPCIÓN: Son las existencias de mercaderías o repuestos con que cuenta la empresa y están disponibles para la venta.				
DINÁMICA				
DÉBITOS			CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el inventario inicial. • Las devoluciones en venta. • Los descuentos en compras 			<ul style="list-style-type: none"> • Las ventas. 	
POLÍTICA CONTABLE: la empresa realizará conteo físico de los inventarios por lo menos una vez a la semana, sin importar el sistema de valoración que se use.				
PROCESO:				
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable asistente administrativa • Representante del departamento de contabilidad • Pedir información al encargado de los inventarios de los productos de la empresa • Realizar el conteo físico para comparar con los saldos en el sistema 				
PROCEDIMIENTO: el departamento de contabilidad por lo menos una vez al año pedirá que se realice un conteo físico del inventario, el encargado será la asistente administrativa conjuntamente con un delegado de departamento contable y la persona a cargo de los inventarios.				

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

TABLA 48: *Propiedad planta y equipo*

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: Activo	GRUPO: 102 Activo No Corriente	SUBGRUPO: 10201 Propiedad Planta y Equipo	MAYOR: 1020101 Edificaciones 1020105 Muebles y enseres 1020106 Maquinaria y equipo 1020108 Equipo de computación 1020109 Vehículo	
DESCRIPCIÓN: está constituida por todos los bienes materiales de la empresa, incluye remodelaciones, adecuaciones y construcciones que se utilicen en la operación del negocio, el uso de estos activos es mayor a un año.				
DINÁMICA				
DÉBITOS			CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> Por la compra de un bien, se incluyen los gastos legales. Por mejoras que se realicen. 			<ul style="list-style-type: none"> La venta enajenación de un bien. Bajas, disminuciones, que se dan por el deterioro de los bienes. 	
POLÍTICAS CONTABLES:				
<ul style="list-style-type: none"> Realizar constatación física por lo menos una vez al año Revisar los registros contables Calcular las depreciaciones Archivar correctamente la información 				
PROCESO:			PROCEDIMIENTO:	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar un inventario físico por lo menos una vez al año de los bienes de la empresa. Calcular el valor de la depreciación Llevar un adecuado registro contable 			<ul style="list-style-type: none"> el contador y la asistente administrativa realizarán el conteo físico el contador de la empresa realizará el cálculo de la depreciación de los activos el contador archivará y mantendrá los registros contables de forma correcta 	

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

TABLA 49: Depreciación acumulada propiedad planta y equipo

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: 1 Activo	GRUPO: 102 Activo Corriente	SUBGRUPO: 10201 Propiedad Planta y Equipo	MAYOR: 1020112 Depreciación Acumulada Propiedad Planta y Equipo	
<p>DESCRIPCIÓN: es el saldo acumulado a la fecha de un activo a lo largo de su vida útil, considerando para el efecto el período durante el cual se espera utilizar el activo por parte de la empresa.</p>				
DINÁMICA				
DÉBITOS		CRÉDITO		
<ul style="list-style-type: none"> Por las provisiones constituidas. 		<ul style="list-style-type: none"> Por la revisión de las provisiones excesivas o indebidas. Por el valor provisionado en caso de retiro por la venta, pérdida o baja del respectivo bien. 		
POLÍTICAS CONTABLES:				
<ul style="list-style-type: none"> Verificar el activo fijo Cumplir con políticas contables de depreciación Llevar los registros contables de la depreciación 				
PROCESO:		PROCEDIMIENTO:		
<ul style="list-style-type: none"> Realizar el cálculo de la depreciación Realizar el registro contable 		<ul style="list-style-type: none"> El contador realizará el cálculo de la depreciación El contador realizará el asiento contable del bien menos el valor de la depreciación 		

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

TABLA 50: Cuentas y documentos por pagar

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL:
ELEMENTO: 2 Pasivo	GRUPO: 201 Pasivos Corrientes	SUBGRUPO: 20103 Cuentas y Documentos por Pagar	MAYOR: 2010301 Proveedores 20104 Obligaciones con Instituciones Financieras	
DESCRIPCIÓN: Son todas deudas que tiene la empresa con terceras personas y que deben ser canceladas en un plazo determinado.				
DINÁMICA				
DÉBITOS			CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • Por pagos parciales o totales de la deuda. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por el monto de la deuda contraída. 	
POLÍTICAS CONTABLES:				
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de vencimiento de valores a pagar • Revisar los valores a pagar • Verificar documentación correspondiente a pagos • Tener un registro de proveedores 				
PROCESO:			PROCEDIMIENTO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de valores a pagar • Autorización de valores a pagar • Registro de valores cancelados 			<ul style="list-style-type: none"> • Cajera revisa valores a pagar • El gerente autoriza los valores a pagar • El contador realiza el registro contable de los pagos realizados 	

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCM1-01

TABLA 51: *Capital suscrito*

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: 3 Patrimonio	GRUPO: 301 Capital	SUBGRUPO: 30101 Capital suscrito	MAYOR: 302 Aportes de socios	
DESCRIPCIÓN: En esta cuenta se registra el monto total del capital representado por acciones.				
DINÁMICA				
DÉBITOS			CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • Por el monto fijado en escritura pública de la constitución del capital autorizado. • Por aumentos o modificaciones el monto del capital autorizado. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor del capital autorizado. • Incremento o modificación del capital autorizado. 	
POLÍTICAS CONTABLES:				
<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de aumento • Registrar el aumento de aporte de los socios • Verificar los saldos en el patrimonio 				
PROCESO:			PROCEDIMIENTO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de aumento de aportes • Realizar el registro contable 			<ul style="list-style-type: none"> • Autorización por parte de la junta general de socios • El contador registrará el aporte de los socios 	

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

TABLA 52: *Ganancia neta del período.*

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: 3 Patrimonio	GRUPO: 307 Resultado del Ejercicio	SUBGRUPO: 30701 Ganancia Neta del Periodo		
DESCRIPCIÓN: en esta cuenta se registra la utilidad que la empresa obtenga al cierre del periodo, y que se pondrá a la disposición de los socios y será transferida el siguiente día laborable del siguiente ejercicio económico.				
DINÁMICA				
DÉBITOS			CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • Por la transferencia a reserva legal del 10% de las utilidades. • La transferencia se hará el primer día del siguiente ejercicio económico. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por las utilidades que la empresa obtenga al cierre del ejercicio económico. 	
POLÍTICAS CONTABLES:				
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el asiento de cierre • Autorizar la distribución de las utilidades entre los socios 				
PROCESO:			PROCEDIMIENTO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar los asientos de cierre • Autorización • Realizar el registro contable 			<ul style="list-style-type: none"> • El contador realizará el asiento de cierre • Los socios aceptan la repartición de las utilidades • Contador realizará el registro contable 	

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

TABLA 53: *Pérdida neta del período*

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: 3 Patrimonio	GRUPO: 307 Resultado del Ejercicio	SUBGRUPO: 30702 Pérdida Neta del Periodo		
DESCRIPCIÓN: se registra la pérdida neta que obtenga la empresa el cierre del ejercicio.				
DINÁMICA				
DÉBITOS		CRÉDITO		
<ul style="list-style-type: none"> Por las pérdidas que obtenga la empresa al cierre del ejercicio económico. Por la compensación de pérdidas de ejercicios anteriores. 		<ul style="list-style-type: none"> Por la transferencia de las pérdidas. 		
POLÍTICAS CONTABLES:				
<ul style="list-style-type: none"> Realizar asientos de cierre de la cuenta Dar a conocer los resultados obtenidos Realizar registro contable 				
PROCESO:		PROCEDIMIENTO:		
<ul style="list-style-type: none"> Realizar asiento de cierre Registro contable 		<ul style="list-style-type: none"> El contador realiza el asiento de cierre El contador efectúa el registro contable y se encarga de comunicar los resultados a los socios. 		

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

TABLA 54: Ingresos

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: 4 Ingresos				
DESCRIPCIÓN: Se registran todas las entradas de dinero o valores que recibe la empresa por la venta de mercaderías o servicios durante un periodo determinado.				
DINÁMICA				
DÉBITOS		CRÉDITO		
<ul style="list-style-type: none"> • Por cierre de cuenta 		<ul style="list-style-type: none"> • Por venta de mercaderías • Por prestación de servicios • Otros ingresos 		
POLÍTICA CONTABLE: realizar el documento soporte (facturas) para respaldar el ingreso del dinero por las ventas de vehículos o repuestos.				
PROCESO:				
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de la entrada del dinero oportuno • Cuadrar los saldos • Custodia del dinero • Depósito 				
PROCEDIMIENTO:				
Se deberán registrar todas las entradas dinero por las ventas, archivar correctamente los documentos soporte (facturas), salvaguardar los recursos hasta realizar el depósito respectivo en las 24 horas siguientes.				

Elaborado por: La Autora

 <p>QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A</p>	MANUAL DE CONTABILIDAD	
	VERSIÓN: 01	FECHA DE APROBACIÓN: 20/07/2016 CÓDIGO: MCMI-01

TABLA 55: Gastos

NIVEL: 1	NIVEL: 2	NIVEL: 3	NIVEL: 4	NIVEL: 5
ELEMENTO: 5 Gastos				
<p>DESCRIPCIÓN: Corresponden a la cuenta donde se registran todos los egresos las comprar de artículos y otros adicionales. Por su naturaleza, estas cuentas mantienen saldos deudores.</p>				
DINÁMICA				
<p>DÉBITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por cierre de cuenta 		<p>CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por venta de mercaderías • Por prestación de servicios • Otros ingresos 		
<p>POLÍTICA CONTABLE: llevar un registro de los gastos con sus respectivas facturas y los documentos de soporte que viabilicen los gastos.</p>				
<p>PROCESO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de facturas • Responsable: cajera • Autorización al gerente • Realizar el respectivo asiento contable sobre el gasto 				
<p>PROCEDIMIENTO: la persona encargada de realizar la compra de artículos o materiales para empresa deberá presentar las respectivas facturas para que se viabilice el gasto realizado, la persona responsable de salvaguardar dichos documentos será la cajera misma que realizara el archivo correspondiente, además que deberá pedir autorización al gerente para que acepté y dé el visto bueno.</p>				

Elaborado por: La Autora

3.13. Estados financieros

Los Estados Financieros son informes a través de los cuales los usuarios de la información perciben la realidad de la empresa al finalizar un período contable o cuando la entidad lo requiera ya que estos estados financieros básicos informan sobre el desempeño financiero del negocio.

3.13.1. Clasificación de los estados financieros

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos del Efectivo
- Notas Aclaratorias a los Estados Financieros

3.13.2. Propuesta de estados financieros para Merquiauto S.A

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Definición: Es un informe en cual se presenta los recursos (Activos) que posee la empresa, los adeudos (Pasivos) y el total del capital contable en forma ordena y sistemática.

ESTADO DE RESULTADOS

Definición:

Resume los resultados de las operaciones de la empresa con referencia a las cuentas de ingresos y gastos en un determinado periodo.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Definición:

Muestra los cambios de la inversión de los socios de la empresa, es decir del capital contable.

ESTADO DE FLUJOS DEL EFECTIVO

Definición:

Es un informe en el cual se incluye las entradas y salidas del efectivo que tiene la empresa en un periodo de operaciones.

3.14. Ejercicio práctico

A continuación, se presenta un ejercicio práctico tomando como base el plan de cuentas que fue estructurado para la empresa Merquiauto S.A de la ciudad de Ibarra.

Se inicia con los siguientes saldos al 1 de enero del 2016.

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SALDOS
1	<u>ACTIVOS</u>	
1010101	caja	2.000,00
1010206	Cuentas y documentos por cobrar	5.000,00
1010306	Inventarios (vehículos)	100.000,00
1020105	Muebles y enseres	2.000,00
1020106	Equipo de computación	4.000,00
1020101	Edificio	80.000,00
2	<u>PASIVOS</u>	
20103	Cuentas y documentos por Pagar	20.000,00
20104	Obligaciones con instituciones financieras	40.000,00
3	<u>PATRIMONIO</u>	
30101	Capital social	133.000,00

Elaborado por: La Autora

Se presentan las siguientes transacciones:

FECHA	CONCEPTO	VALOR
03/01/2016	Se realiza el pago de energía eléctrica del mes de diciembre del 2015, según comprobante de egreso N° 520	\$35,00
07/01/2016	Se realiza el pago de internet a la empresa Saitel del mes de diciembre del 2015, según comprobante de egreso N° 521.	\$25,00

FECHA	CONCEPTO	VALOR
10/01/2016	Según factura N° 001240 se vende un vehículo al Sr. Carlos Pérez persona natural, el pago lo realiza en efectivo.	\$50.000,00
10/01/2016	Según factura N° 001241 se vende un vehículo al Sr. Pablo Sánchez persona natural el pago lo realiza en efectivo.	\$35.000,00
15/01/2016	Se realiza compra de suministros de oficina a papelería popular S. A, según factura N° 007045	\$85,00
20/01/2016	Según comprobante de egreso N° 522 se realiza un abono por la compra de repuestos al Sr. Pedro Suarez el pago se lo hace en efectivo.	\$10.000,00
28/01/2016	Se realiza el pago de una cuota de crédito #00125 al Banco del Austro según papeleta de depósito N° 002650.	\$1.200,00
30/01/2016	Según factura N° 001241 se realiza la venta de un vehículo a la mecánica MERA el pago se lo realiza con cheque #0005.	\$28.000,00
31/01/2016	Se realiza el pago de los sueldos del mes de enero, según comprobante de egreso N° 523.	\$5.607,50
31/01/2016	Según factura N° 001241 se venta un camión a la empresa Ángel Babys contribuyente especial, el pago lo realizan con cheque N° 0002568.	\$20.000,00

Elaborado por: La Autora

MERQUIAUTO S. A
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

CÓDIGO	ACTIVOS	
	ACTIVOS CORRIENTES	
1010101	Caja	2.000,00
1010206	Cuentas y documentos por cobrar	5.000,00
1010306	Inventarios (vehículos)	100.000,00
101030601	suministros de oficina	<u> </u>
	ACTIVOS CORRIENTE TOTALES	107.000,00
	ACTIVOS NO CORRIENTES	
1020101	Edificio	80.000,00
1020105	Muebles y enseres	2.000,00
1020108	Equipo de computación	4.000,00
	ACTIVOS NO CORRIENTES TOTALES	<u>86.000,00</u>
	ACTIVOS TOTALES	<u>193.000,00</u>
	PASIVOS Y PATRIMONIO	
	PASIVOS CORRIENTES	
20103	Cuentas y documentos por pagar	<u>20.000,00</u>
	PASIVOS CORRIENTES TOTALES	20.000,00
	PASIVOS NO CORRIENTES	
20203	Obligaciones con instituciones financieras	<u>40.000,00</u>
	PASIVOS CORRIENTES TOTALES	40.000,00
	PASIVOS TOTALES	<u><u>60.000,00</u></u>
	PATRIMONIO	
30101	Capital social	<u>133.000,00</u>
	PATRIMONIO TOTAL	<u>133.000,00</u>
	PATRIMONIO Y PASIVOS TOTALES	193.000,00

GERENTE

CONTADOR/A

MERQUIAUTO S.A
LIBRO DIARIO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
01/01/2016		-1-		
	1010101	Caja	2.000,00	
		Cuentas y documentos por		
	1010206	cobrar	5.000,00	
	1010306	Inventarios (vehículos)	100.000,00	
	1020105	Muebles y enseres	2.000,00	
	1020108	Equipo de computación	4.000,00	
	1020101	Edificio	80.000,00	
		Cuentas y documentos por		
	20202	pagar		20.000,00
		Obligaciones con		
	20203	instituciones financieras		40.000,00
	30101	Capital social		133.000,00
		(v/r Registro de valores iniciales)		
03/01/2016		-2-		
	520118	Gastos servicios básicos	35,00	
	1010101	Caja		35,00
		(v/r pago de servicios básicos según comprobante de egreso N° 520)		
07/01/2016		-3-		
	520118	Gastos servicios básicos	25,00	
	1010501	IVA compras	3,00	
		Retención en la fuente por		
	201070101	pagar 1%		0,50
	1010101	Caja		27,50
		(v/r el pago de internet del mes de diciembre, según comprobante de egreso N° 521)		
10/01/2016		-4-		
	1010101	Caja	56.000,00	
	410201	Ventas		50.000,00
	201070103	IVA ventas		6.000,00
		(v/r venta de un vehículo al sr. Carlos Pérez, según factura N° 001240)		
10/01/2016		-5-		
	5101	Costo de venta	27.500,00	
	1010306	Inventarios (vehículos)		27.500,00

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
		(v/r la salida de la mercadería al precio de costo)		
		-6-		
	1010101	Caja	39.200,00	
	410201	Ventas		35.000,00
	201070103	IVA ventas		4.200,00
		(v/r venta de un vehículo al sr. Pablo Sánchez, según factura N° 001241)		
		-7-		
	5101	Costo de venta	19.250,00	
	1010306	Inventarios (vehículos)		19.250,00
		(v/r la salida de la mercadería al precio de costo)		
		-8-		
	101030601	Suministros de oficina	85,00	
	1010501	IVA compras	10,20	
	201070101	Retención en la fuente por pagar 1%		0,85
	1010101	Caja		94,35
		(v/r compra de suministros de oficina a la papelería popular S.A, según factura N° 007045)		
20/01/2016		-9-		
	20202	Cuentas y documentos por pagar	10.000,00	
	1010101	Caja		10.000,00
		(v/r pago por concepto de repuestos al Sr. Pedro Suarez, según comprobante de egreso N° 522)		
28/01/2016		-10-		
	20104	Obligaciones con instituciones financieras	1.000,00	
	5203	Gastos intereses financieros	200,00	
	1010101	Caja		1.200,00
		(v/r pago de una cuota del crédito #00125 del banco del Austro, según papeleta de depósito N° 002650)		

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
30/01/2016		-11-		
	1010101	Caja	28.000,00	
	410201	Ventas		25.000,00
	201070103	IVA ventas (v/r venta de un vehículo a mecánica MERA el pago lo realizaron con cheque N° 0110005)		3.000,00
31/01/2016		-12-		
	5101	Costo de venta	13.750,00	
	1010306	Inventarios (vehículos) (v/r la salida de la mercadería al precio de costo)		13.750,00
		-13-		
	510201	Sueldos	5.000,00	
	510202	Aportes a la seguridad social	607,50	
	201070301	IESS personal por pagar		472,50
	1010101	Caja		4.527,50
	201070302	IESS patronal por pagar (v/r pago de sueldos del mes de enero del 2016, según comprobante de egreso N° 523)		607,50
31/01/2016		-14-		
	1010101	Caja	22.200,00	
	1010504	Anticipo impuesto a la renta	200,00	
	410201	Ventas		20.000,00
	201070103	IVA ventas (v/r venta de un vehículo a la empresa Angel Babys el pago lo realizaron con cheque, según factura N° 001241)		2400,00
		-15-		
31/01/2016	5101	Costo de venta	11.000,00	
	1010306	Inventarios (vehículos) (v/r la salida de la mercadería al precio de costo)		11.000,00
		-16-		
31/01/2016	201070103	IVA ventas	15.600,00	
	1010501	IVA compras		13,20
	201070102	IVA por pagar (v/r liquidación del IVA)		15586,8

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
		-17-		
31/01/2016	52012101	Gasto depreciación edificio	333,33	
	102011201	(-) Dep. acumulada edificio (v/r depreciación mensual edificio)		333,33
31/01/2016		-18-		
	52012103	Gasto Dep. Muebles y enseres	16,67	
	102011203	(-) Dep. Acum. Muebles y enseres (v/r depreciación mensual muebles y enseres)		16,67
31/01/2016		-19-		
	52012104	Gasto Dep. Equipo de computación	111,10	
	102011204	(-) Dep. Acum. Equipo de computación (v/r depreciación mensual equipo de computación)		111,10
31/01/2016	1010102	Bancos	131.515,65	
	1010101	Caja (v/r la transferencia del dinero obtenido por las ventas a la cuenta de la empresa)		131.515,65
		TOTAL	427482,37	427482,37

Elaborado por: La Autora

GERENTE

CONTADOR/A

MERQUIAUTO S.A
MAYORIZACIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

1010101 CAJA	
DEBE	HABER
2000,00	35,00
56000,00	27,50
39200,00	94,35
28000,00	10000,00
22200,00	1200,00
	4527,50
	131.515,65
147.400,00	147.400,00
	0,00

1010206 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	
DEBE	HABER
5000,00	
5.000,00	0,00
5.000,00	

1010306 INVENTARIOS	
DEBE	HABER
100.000,00	27.500,00
	19.250,00
	13.750,00
	11.000,00
100.000,00	71.500,00
28.500,00	

1020105 MUEBLES DE OFICINA Y ENSERES	
DEBE	HABER
2.000,00	
2.000,00	0,00
2.000,00	

1020108 EQUIPO DE COMPUTACIÓN	
DEBE	HABER
4.000,00	
4.000,00	0,00
4.000,00	

1020101 EDIFICIO	
DEBE	HABER
80.000,00	
80.000,00	0,00
80.000,00	

20103 CUENTAS Y
DOCUMENTOS POR PAGAR

DEBE	HABER
10.000,00	20.000,00
10.000,00	20.000,00
	10.000,00

20203 OBLIGACIONES CON
INSTITUCIONES FINANCIERAS

DEBE	HABER
1.000,00	40.000,00
1.000,00	40.000,00
	39.000,00

30101 CAPITAL SOCIAL

DEBE	HABER
	133.000,00
0,00	133.000,00
	133.000,00

520118 GASTOS SERVICIOS
BASICOS

DEBE	HABER
35,00	
25,00	
60,00	0,00
60,00	

1010201 IVA COMPRAS

DEBE	HABER
3,00	13,20
10,20	
13,20	13,20
0,00	

201070101 RETENCION EN LA
FUENTE POR PAGAR

DEBE	HABER
	0,50
	0,85
0,00	1,35
	1,35

410201 VENTAS

DEBE	HABER
	50.000,00
	35.000,00
	25.000,00
	20.000,00
0,00	130.000,00
	130.000,00

201070103 IVA VENTAS

DEBE	HABER
15.600,00	6.000,00
	4.200,00
	3.000,00
	2.400,00
15.600,00	15.600,00
	0,00

101030601 SUMINISTROS DE OFICINA

DEBE	HABER
85,00	
85,00	0,00
85,00	

5203 GASTOS INTERESES FINANCIEROS

DEBE	HABER
200,00	
200,00	0,00
200,00	

1010102 BANCOS

DEBE	HABER
131.515,65	
131.515,65	0,00
131.515,65	

510201 SUELDOS

DEBE	HABER
5.000,00	
5.000,00	0,00
5.000,00	

201070301 IESS PERSONAL POR PAGAR

DEBE	HABER
	472,50
0,00	472,50
	472,50

510202 APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL

DEBE	HABER
607,50	
607,50	0,00
607,50	

201070302 IESS PATRONAL POR PAGAR

DEBE	HABER
	607,50
0,00	607,50
	607,50

5101 COSTO DE VENTA

DEBE	HABER
27.500,00	
19.250,00	
13.750,00	
11.000,00	
71.500,00	
71.500,00	

201070102 IVA POR PAGAR

DEBE	HABER
	15.586,80
	15.586,80
	15.586,80

1010504 ANTICIPO RETENCIÓN 1%

DEBE	HABER
200,00	
200,00	0,00
200,00	

52012101 GASTO
DEPRECIACIÓN EDIFICIO

DEBE	HABER
333,33	
333,33	
333,33	

102011201 DEPRECIACIÓN
ACUMULADA EDIFICIO

DEBE	HABER
	333,33
0,00	333,33
	333,33

52012103 GASTO DEPRECIACIÓN
MUEBLES Y ENSERES

DEBE	HABER
16,67	
16,67	
16,67	

102011203 DEPRECIACIÓN
ACUMULADA MUEBLES Y ENSERES

DEBE	HABER
	16,67
0,00	16,67
	16,67

52012104 GASTO DEPRECIACIÓN
EQUIPO DE COMPUTACIÓN

DEBE	HABER
111,10	
111,10	
111,10	

102011204 DEPRECIACIÓN
ACUMULADA EQUIPO DE
COMPUTACIÓN

DEBE	HABER
	111,10
0,00	111,10
	111,10

MERQUIAUTO S.A
BALANCE DE COMPROBACIÓN
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

CÓDIGO	CUENTAS	BALANCE DE SUMAS		BALANCE DE SALDOS	
		DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
1010101	Caja	-		-	
1010102	Bancos	131.515,65		131.515,65	
1010206	Cuentas y documentos por cobrar	5.000,00		5.000,00	
1010306	Inventarios (vehículos)	100.000,00	71.500,00	28.500,00	
101030601	suministros de oficina	85,00		85,00	
1010201	IVA compras	13,20	13,20		
1010504	Anticipo retención 1%	200,00		200,00	
1020101	Edificio	80.000,00		80.000,00	
102011201	Dep. Acum. edificio		333,33		333,33
1020105	Muebles y enseres	2.000,00		2.000,00	
102011203	Dep. Acum. muebles y enseres		16,67		16,67
1020108	Equipo de computación	4.000,00		4000,00	
102011204	Dep. Acum. Equipo de computación		66,67		66,67
20103	Cuentas y documentos por pagar	10.000,00	20.000,00		10.000,00
	Obligaciones con Instituciones				
20203	Financieras	1000,00	40.000,00		39.000,00
201070101	Retención en la fuente por pagar		1,35		1,35
201070102	IVA por pagar		15.586,80		15.586,80
201070103	IVA ventas	15.600,00	15.600,00		
201070301	IESS Personal por Pagar		472,50		472,50
201070302	IESS Patronal por pagar		607,50		607,50
30101	Capital social		133.000,00		133.000,00
410201	Ventas (vehículos)		130.000,00		130.000,00
5101	Costo de ventas	71.500,00		71.500,00	
510201	sueldos	5.000,00		5.000,00	
510202	Aportes a la Seguridad Social	607,50		607,50	
520118	Gastos servicios básicos	60,00		60,00	
52012101	Gasto Dep. edificio	333,33	333,33		
52012103	Gasto Dep. muebles y enseres	16,67	16,67		
52012104	Gasto Dep. equipo de computación	111,10	111,10		
5203	gastos intereses	200,00		200,00	
	TOTAL	427.198,02	427.198,02	329084,82	329084,82

GERENTE

CONTADOR/RA

MERQUIAUTO S.A
HOJA DE TRABAJO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

CÓDIGO	CUENTAS	BALANCE DE COMPROBACIÓN		DIARIO GENERAL		ESTADO DE RESULTADOS		BALANCE GENERAL	
		DEUDOR	ACREEDOR	DEBE	HABER	INGRESOS	GASTOS	ACTIVO	PASIVO + PATRIMONIO
10101	Caja	-	-	-	-			-	
1010102	Bancos	131.515,65		131.515,65				131.515,65	
1010206	Cuentas y documentos por cobrar	5.000,00		5.000,00				5.000,00	
1010306	Inventarios	28.500,00		100.000,00	71.500,00			28.500,00	
1010504	Anticipo retención 1%	200,00		200,00				200,00	
101030601	Suministros de oficina	85,00		85,00				85,00	
1020101	Edificio	80.000,00		80.000,00				80.000,00	
102011201	Depreciación acumulada edificio		333,33		333,33				
1020105	Muebles y enseres	2.000,00		2.000,00				2.000,00	
102011203	Depreciación acumulada muebles y enseres		16,67		16,67				
1020108	Equipo de computación	4.000,00		4.000,00				4.000,00	
102011204	Depreciación acumulada equipo de computación		111,10		111,10				
20103	Cuentas y documentos por pagar		10.000,00	10.000,00	20.000,00				10.000,00
201070101	Retención en la fuente por pagar		1,35		1,35				1,35
201070102	IVA por pagar		15.586,80		15.586,80				15.586,80
201070301	IESS personal por pagar		472,5		472,50				472,50

CÓDIGO	CUENTAS	BALANCE DE COMPROBACIÓN		DIARIO GENERAL		ESTADO DE RESULTADOS		BALANCE GENERAL	
		DEUDOR	ACREEDOR	DEBE	HABER	INGRESOS	GASTOS	ACTIVO	PASIVO + PATRIMONIO
201070302	IESS patronal por pagar		607,5		607,50				607,50
20203	Obligaciones con instituciones financieras		39.000,00	1.000,00	40.000,00				39.000,00
30101	Capital social		133.000,00		133.000,00				133.000,00
21021	Ventas		130.000,00		130.000,00	130.000,00			
5101	Costo de ventas	71.500,00		71.500,00			71.500,00		
510201	Sueldos	5.000,00		5.000,00			5.000,00		
510202	Aportes a la seguridad social	607,50		607,50			607,50		
520118	Gastos servicios básicos	60,00		60,00			60,00		
52012101	Gasto depreciación edificio	333,33		333,33			333,33		
52012103	Gasto depreciación muebles y enseres	16,67		16,67			16,67		
52012104	Gasto depreciación equipo de computación	111,10		111,10			111,10		
5203	Gastos intereses financieros	200,00		200,00			200,00		
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	329.084,17	329.084,82	427.469,17	427.469,17	130.000,00	77.784,17	250.883,98	198.668,15
							52.215,83		52.215,83
						130.000,00	130.000,00	250.883,98	250.883,98

GERENTE

CONTADOR/RA

MERQUIAUTO S.A
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

CÓDIGO	ACTIVOS	
	ACTIVOS CORRIENTES	
1010102	Bancos	131.515,65
1010206	Cuentas y documentos por cobrar	5.000,00
1010306	Inventarios (vehículos)	28.500,00
1010504	Anticipo Retención 1%	200,00
101030601	suministros de oficina	85,00
	ACTIVOS CORRIENTE TOTALES	165.300,65
	ACTIVOS NO CORRIENTES	
1020101	Edificio	80.000,00
102011201	(-) Dep. Acumulada edificio	(-) 333,33
1020105	Muebles y enseres	2.000,00
102011203	(-) Dep. Acumulada muebles y enseres	(-) 16,67
1020108	Equipo de computación	4.000,00
102011204	(-) Dep. Acumulado equipo de computación	(-)111,10
	ACTIVOS NO CORRIENTES TOTALES	85583,33
	ACTIVOS TOTALES	<u>250883,98</u>
	PASIVOS Y PATRIMONIO	
	PASIVOS CORRIENTES	
20103	Cuentas y documentos por pagar	10.000,00
201070101	Retención en la fuente por pagar	1,35
201070102	IVA por pagar	15.586,80
201070301	IESS Personal por Pagar	472,50
201070302	IESS Patronal por pagar	607,50
	PASIVOS CORRIENTES TOTALES	26.668,15
	PASIVOS NO CORRIENTES	
20203	Obligaciones con Instituciones Financieras	39.000,00
	PASIVOS CORRIENTES TOTALES	39.000,00
	PASIVOS TOTALES	<u>65.668,15</u>
	PATRIMONIO	
30101	Capital social	133.000,00
	utilidad del ejercicio	52215,82
	PATRIMONIO TOTAL	<u>185215,82</u>
	PATRIMONIO Y PASIVOS TOTALES	<u>250883,98</u>

GERENTE

CONTADOR/RA

MERQUIAUTO S.A
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

CÓDIGO INGRESOS

41021 Ventas(vehículos)	130.000,00	
5101 (-) costo de ventas	<u>71.500,00</u>	
(=) Utilidad Bruta en Ventas		58.500,00

GASTOS

510201 Sueldos	5.000,00	
510202 Aporte a la seguridad Social	607,50	
520118 Gastos Servicios Básicos	60,00	
52012101 Gasto Dep. edificio	333,33	
52012103 Gasto Dep. muebles y enseres	16,67	
52012104 Gasto Dep. equipo de computación	111,10	
5203 Gastos Intereses	200,00	
		<u>6.284,17</u>
UTILIDAD DEL EJERCICIO		<u>52.215,83</u>

GERENTE

CONTADOR/RA

MERQUIAUTO S.A
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

CUENTAS	CAPITAL SOCIAL	UTILIDADES NETAS DEL EJECICIO	TOTAL CAPITAL CONTABLE
SALDO INICIAL	133.000,00	6.284,17	139.284,17
UTILIDADES RETENIDAS	0	0	0
AUMENTO DEL CAPITAL SOCIAL	0	0	0
SALDO FINAL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016	133.000,00	6.284,17	139.284,17

GERENTE

CONTADOR/R

MERQUIAUTO S.A
ESTADO DE FLUJOS DEL EFECTIVO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2016
EXPRESADO EN DÓLARES AMERICANOS

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

ENTRADAS		136.515,65	
Efectivo recibido de los clientes	131.515,65		
Efectivo recibido por cuentas por cobrar	5.000,00		
SALIDAS		1.884,17	
Efectivo pagado a proveedores y gastos	1.684,17		
Pago de intereses	200,00		
EFFECTIVO NETO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN			134.631,48
Actividades de inversión			
ENTRADAS		0	
SALIDAS		86,000.00	
Propiedad planta y equipo	86,000.00		-86.000,00
EFFECTIVO NETO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Actividades de financiamiento			
ENTRADAS		0	
SALIDAS		10.000,00	
Préstamo bancario	10.000,00		
EFFECTIVO NETO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			-10.000,00
FLUJO NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFECTIVO			230.631,48
SALDO INICIAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFECTIVO			2.000,00
SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFECTIVO			232.631,48

GERENTE

CONTADOR/RA

3.15. NOTAS EXPLICATIVAS Y POLÍTICAS CONTABLES A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Identificación de la empresa

La empresa Merquiauto S.A, es una sociedad constituida en el Ecuador en el año 2007, en la ciudad de Quito, cuenta con sucursales en las principales ciudades del país, en la ciudad de Ibarra está ubicada en la av. Mariano acosta 27-175.

Operaciones

La actividad principal de la empresa Merquiauto S.A, es la comercialización de vehículos y repuestos de marcas reconocidas a nivel mundial.

Políticas contables

Los estados financieros adjuntos de la empresa han sido preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante "IASB"), según los requerimientos establecidos por la Superintendencia de Compañías del Ecuador.

A continuación, se describen las principales políticas contables adoptadas en la preparación de estos estados financieros.

Declaración de conformidad y presentación

Los estados financieros de la empresa han sido preparados de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF. La empresa no ha generado ninguna partida de otro resultado integral por lo cual presenta únicamente el "Estado del Resultado" y no el "Estado del Resultado Integral".

Moneda funcional y de presentación

A menos que se indique lo contrario, todas las cifras presentadas en los estados financieros individuales de la empresa y sus notas están expresadas en dólares de los Estados Unidos de América.

ACTIVO CORRIENTE

Caja – bancos

Son saldos que mantiene la empresa en su cuenta corriente (\$131.515,65), por concepto de ventas (vehículos) realizadas en el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2016.

Cuentas y documentos por cobrar

Las cuentas por cobrar representan los saldos pendientes de cobro por cuentas por cobrar a clientes que se reconocen por el importe de la factura.

Inventarios

Los inventarios se venden con una utilidad del 0.45% del costo del producto.

ACTIVO NO CORRIENTE

Propiedad planta y equipo

La cuenta propiedad planta y equipo está integrada por edificio, muebles y enseres y equipo de computación, en el período 2016 no se adquirió nuevos bienes.

Se desglosa de la siguiente manera:

Edificio: \$80.000,00

Muebles y enseres: \$2.000,00

Equipo de computación: \$4.000,00

Depreciación acumulada

La estimación que demuestra el desgaste y el deterioro de los activos, se efectúa tomando en cuenta el costo de adquisición o valor de revaluó.

El método de depreciación utilizado es el de línea recta, siendo el edificio depreciado al 5% a 20 años, el equipo de computación 33.33% a 3 años y los muebles y enseres 10% a 10 años.

La depreciación acumulada a la fecha es la siguiente:

Edificio: \$ 333,33

Muebles y enseres: \$16,67

Equipo de computación: \$ 111,10

PASIVO CORRIENTE

Obligaciones patronales

Son las obligaciones por remuneraciones, beneficios sociales y demás beneficios de carácter público o privado exigido por el ministerio de relaciones laborales.

Se conforma de la siguiente manera:

Cuentas y documentos por pagar: \$10.000,00

IESS patronal por pagar: \$ 607,50

IESS personal por pagar: \$ 472,50

Obligaciones por pagar SRI

Es el valor de adeudo al fisco por concepto de retenciones, impuesto a la renta y que deberán pagarse en el plazo exigido por la ley.

Se desglosa de la siguiente manera:

Retención en la fuente por pagar: \$1,35

IVA por pagar: \$15.586,80

PASIVOS NO CORRIENTES:

Obligaciones a largo plazo

El valor de la deuda al banco del austro, crédito obtenido para la compra de maquinaria para la empresa por un valor de 40.000,00 a 20 años plazo con una tasa de interés del 10.55%:

Se detalla de la siguiente manera:

Obligaciones con instituciones financieras: \$40.000,00

INGRESOS:

Ingresos obtenidos por concepto de ventas de vehículos, repuestos, en el periodo comprendido: del 1 de enero al 31 de diciembre 2016.

Ventas: \$ 130.000,00

GASTOS:

Constituyen los gastos del personal, que se encuentran afiliados al IESS y perciben todos los beneficios legales, además de los gastos incurridos por las operaciones que realiza la empresa.

Gastos de personal

Sueldos: \$ 5.000,00

Aporte a la seguridad social: \$ 607,50

Gastos de operación

Servicios básicos: \$ 60,00

Depreciaciones

Es la estimación del desgaste de los bienes muebles e inmuebles del ejercicio económico para el año 2016.

Comprendido de la siguiente manera:

Edificio: \$ 333,33

Muebles y enseres: \$16,67

Equipo de computación: \$ 111,10

Gastos financieros

Generados por los intereses de préstamos bancarios

Intereses: \$ 200,00

3.16. Indicadores financieros

3.16.1. Indicadores de liquidez

RAZÓN CORRIENTE

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{165.300,65}{39.000,00} = 4,24$$

Indica que la empresa cuenta con \$4.24 dólares para cubrir cada \$1.00 de sus deudas corrientes.

RAZÓN DE LA PRUEBA ÁCIDA

$$\text{Razón de la Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{165.300,65 - 28.500,00}{39.000,00} = 3,51$$

Significa que por cada dólar que tiene que pagar la empresa dispone con \$3.51 dólares de activos, por la tanto la empresa mantiene una política de disponibilidad de fondos para el pago de vencimiento inmediato.

Generalmente se considera que los inventarios son el activo de más difícil realización, es decir más lentos para convertirse en efectivo, de ahí que se propone no tomar en cuenta (MP, PP, PT) dentro del activo corriente.

3.16.2. Indicadores de endeudamiento

COEFICIENTE DE ENDEUDAMIENTO

$$\text{Coeficiente de Endeudamiento} = \frac{\text{Deuda total con terceros}}{\text{Activos totales}} = \frac{10.000,00}{251.300,65} = 0,04$$

Indica que proporción de la inversión en activos totales es financiada con pasivos de terceros.

RAZÓN DE APALANCAMIENTO FINANCIERO

$$\text{Razón de Apalancamiento Financiero} = \frac{\text{Activos totales}}{\text{Patrimonio}} = \frac{251.300,65}{185.632,50} = 1,35$$

Este índice da una idea del grado de endeudamiento que tiene una empresa en relación con el patrimonio, si el endeudamiento es nulo, el índice se hace igual a uno.

3.16.3. Indicadores de rentabilidad

MARGEN DE UTILIDAD BRUTA

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{58.500,00}{130.000,00} = 0,45\%$$

Este índice indica que por cada dólar vendido la empresa genera una utilidad bruta del 0.45%.

MARGEN DE UTILIDAD NETA

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{52.632,50}{130.000,00} = 0,40\%$$

Este índice indica que por cada dólar vendido la empresa genera una utilidad neta del 0.40% después de haber des contado los costos de venta respectivos.

3.17. Resumen de la propuesta

En este capítulo se realizó la propuesta de implementar un manual de procedimientos administrativo financiero para la empresa Merquiauto S.A.

Después de haber realizado un diagnóstico situacional y apoyarse en un marco teórico que sirvió como referencia para determinar la importancia de los manuales, se presentan el rediseño de la base filosófica de la empresa, se estableció los manuales de funciones, procedimientos y contables que ayudarán a la empresa a tener una guía y que sus integrantes puedan desarrollar sus actividades de mejor manera y lograr optimizar los diferentes recursos como son económicos materiales y el tiempo.

CAPÍTULO IV

4. Impactos del proyecto

4.1. Análisis de impactos

Es necesario efectuar un análisis Cuantitativo y Cualitativo de cada uno de los impactos que generara el proyecto. Para medir el nivel de los impactos de cada variable se establece una tabla para calificar a cada uno de ellos.

4.1.1. Matriz de valoración de los impactos

TABLA 56: *Matriz de valoración de impactos*

VALORACIÓN CUALITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA
Alto negativo	-3
Medio negativo	-2
Bajo negativo	-1
No hay impacto	0
Bajo positivo	1
Medio positivo	2
Alto positivo	3

Fuente: Valoración de Impactos

Elaborado por: La Autora

Para el respectivo cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$NIVEL DE IMPACTO = \frac{Sumatoria Total}{Número de Indicadores}$$

4.1.2. General

TABLA 57: *Impacto general*

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Impacto Económico							x	3
Impacto Social							x	3
Impacto Organizacional							x	3
Impacto Educativo							x	3
Impacto Ambiental							x	3
TOTAL							15	15

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO(GENERAL) = \frac{Sumatoria Total}{Número de Indicadores}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(GENERAL) = \frac{15}{5}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(GENERAL) = 3$$

Se tiene como resultado 3 que refleja un impacto alto positivo.

Análisis:

El impacto general es alto positivo debido a que los reglamentos, políticas y procedimientos diseñados en el Manual de Procedimientos Administrativo Financiero, se realizaron de acuerdo a las necesidades de la empresa, por lo que su aplicación ayudará al desarrollo de sus actividades de manera más efectiva, lo que se reflejara en el aumento de las ventas y por ende su rentabilidad, además de la satisfacción de los clientes por una buen servicio y atención brindada por parte de todos los empleados de la empresa.

4.1.3. Económico

TABLA 58: *Impacto económico*

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Optimización de recursos							x	3
Aumento de rentabilidad						X		2
Tributos al Estado						X		2
TOTAL						4	3	7

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO(ECONÓMICO) = \frac{Sumatoria Total}{Número de Indicadores}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(ECONÓMICO) = \frac{7}{3}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(ECONÓMICO) = 2.33$$

Se tiene como resultado 2.33 que refleja un impacto medio positivo.

ANÁLISIS:

Optimización de recursos: al implementar el manual en la empresa se logrará optimizar los recursos ya que se tiene establecido claramente los procesos.

Aumento de Rentabilidad: al tener definido actividades y procesos con sus responsables, se logrará evitar gastos innecesarios y por ende se podrá tener mayor rentabilidad en las operaciones.

Tributos al Estado: al mejorar la empresa su rentabilidad por medio de las ventas realizadas, con la aplicación del manual el estado también será beneficiado mediante incremento en el pago de los impuestos.

4.1.4. Social

TABLA 59: *Impacto social*

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Fuentes de empleo							x	3
Atención al cliente							x	3
Imagen empresarial							x	3
TOTAL							9	9

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO(SOCIAL) = \frac{\text{Sumatoria Total}}{\text{Número de Indicadores}}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(SOCIAL) = \frac{9}{3}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(SOCIAL) = 3$$

Se tiene como resultado 3 que refleja un impacto alto positivo.

Análisis:

Fuentes de empleo: al ser una empresa que se dedica a la comercialización de vehículos y repuestos automotrices de marcas reconocidas a nivel mundial, la misma que para el desarrollo de sus actividades tiene la necesidad de contratar personal, está generando fuentes de empleo.

Atención al cliente: la base fundamental para el crecimiento de una empresa es el cliente, es por eso que con la aplicación de este manual se busca que los empleados brinden una buena atención y servicio al cliente.

Imagen empresarial: al brindar la empresa asesoramiento y productos de calidad de marcas reconocidas, está genera una buena imagen y confianza.

4.1.5. Organizacional

TABLA 60: *Impacto organizacional*

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Talento humano eficiente							x	3
Delimitación de funciones						2		2
Cultura organizacional							x	3
TOTAL						2	6	8

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO(ORGANIZACIONAL) = \frac{Sumatoria Total}{Número de Indicadores}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(ORGANIZACIONAL) = \frac{8}{3}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(ORGANIZACIONAL) = 2.67$$

Se tiene como resultado 2.67 que refleja un impacto alto positivo.

Análisis:

Talento humano eficiente: al contar la empresa con un manual de funciones bien definido, permite que sus empleados puedan realizar sus labores cotidianas eficientemente.

Delimitación de funciones: el desarrollo del manual delimita funciones y define tareas especificando cada uno de los responsables y las jerarquías existentes, ayudando al desarrollo de la empresa.

Cultura organizacional: el manual constituye una herramienta esencial de la empresa ya que facilita el desarrollo de procesos y funciones, es decir creará una cultura organizacional que permitirá el fortalecimiento y desarrollo.

4.1.6. Educativo

TABLA 61: *Impacto educativo*

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Capacitación							x	3
Destrezas y habilidades							x	3
Comunicación							x	3
TOTAL							9	9

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO(EDUCATIVO) = \frac{Sumatoria Total}{Número de Indicadores}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(EDUCATIVO) = \frac{9}{3}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(EDUCATIVO) = 3$$

Se tiene como resultado 3 que refleja un impacto alto positivo.

Análisis:

Capacitación: mediante la aplicación de los manuales de funciones procedimientos y reglamentos establecidos los empleados de la empresa se capacitarán de manera instintiva.

Destrezas y habilidades: aplicando lo establecido en los manuales los empleados adquirirán destrezas y habilidades que les permitirá desarrollar sus actividades de manera efectiva.

Comunicación: tener conocimiento de las jerarquías que existe dentro de la empresa la misma que esta descrita en el manual en el organigrama estructural mejorara la comunicación entre las distintas áreas

4.1.7. Ambiental

TABLA 62: *Impacto ambiental*

FACTORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
Conciencia ambiental					x			1
Reutilización del papel							x	3
Manejo de desechos						x		2
TOTAL					1	2	3	6

Elaborado por: La Autora

$$NIVEL DE IMPACTO(AMBIENTAL) = \frac{Sumatoria Total}{Número de Indicadores}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(AMBIENTAL) = \frac{6}{3}$$

$$NIVEL DE IMPACTO(AMBIENTAL) = 2$$

Se tiene como resultado 2 que refleja un impacto medio positivo.

Análisis:

Conciencia ambiental: debido a que la empresa también ofrece el servicio de taller, en donde existe la utilización de diferentes productos que causan daños al medio ambiente, para lo que se debe acatar medidas de protección como es la reutilización de materiales.

Reutilización del papel: por la actividad a la que se dedica la empresa, se utiliza cantidades considerables de papel, es por eso que a gerencia esta consiente de que se debe concientizar a sus empleados, para reducir el consumo de papel y así contribuir con la responsabilidad social con el medio ambiente.

Manejo de desechos: al manejar un taller mecánico, estos utilizan aceites, lubricantes que pueden provocar una contaminación tanto al medioambiente o a afectar en la salud a sus empleados, es por eso que se debe tomar las medidas necesarias para la recolección de estos productos.

CONCLUSIONES

- Actualmente Merquiauto no cuenta con un manual de procedimientos administrativo financiero, que oriente a sus empleados para que realicen sus actividades de manera efectiva, para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados y por ende el crecimiento empresarial.
- Mediante el Diagnóstico Situacional realizado, se obtuvo información sobre la realidad administrativa y financiera de Merquiauto S.A, por medio de las técnicas aplicadas como encuestas, entrevistas y observación directa. Información con la que se pudo desarrollar la propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativo Financiero, es así que el proyecto realizado es altamente necesario, ya que permitirá mejorar los procesos que realizan en la empresa tanto en los aspectos administrativos como contables.
- Es importante enunciar las bases teóricas y científicas, las mismas que se obtuvieron por medio de una investigación bibliográfica y documental, para lograr un marco teórico que sirvió como referencia conceptual y técnica en el desarrollo de las fases del estudio y diseño de la propuesta.
- La propuesta del manual para Merquiauto S.A consta de una reestructuración de la base filosófica, un manual de funciones por puestos de trabajo, un manual de procedimientos, un manual contable, que contribuirán para que la empresa mejore su cultura organizacional y logre un ambiente laboral adecuado.
- El presente proyecto generó un impacto positivo en las áreas económico, social, organizacional, educativo y ambiental, lo que permite conocer el grado de aceptación del manual en la empresa.

RECOMENDACIONES

- La gerencia deberá realizar un plan de acción para la implementación del manual de procedimientos administrativo financiero y lograr que sus empleados conozcan la propuesta establecida en el manual.
- La empresa deberá tomar en cuenta el diagnóstico realizado, desarrollar medidas correctivas que le permitan minimizar debilidades y amenazas; y maximizar fortalezas y oportunidades, implementando estrategias que logren la optimización de los recursos, generar mayores ingresos y el desarrollo de habilidades de los empleados de la empresa.
- La gerencia podrá utilizar las bases teóricas citadas en este proyecto para capacitar a los empleados en los temas referentes a las actividades que desempeña en la empresa, para lograr mejores resultados en la realización de sus funciones.
- Con la aplicación del manual la empresa logrará mejorar la coordinación en los procesos y por ende el crecimiento empresarial.
- Apoyarse en los indicadores desarrollados en los impactos, para poder realizar evaluaciones de desempeño de las actividades internas, que permitirá tener una visión general de la situación de la empresa, para tomar las medidas necesarias, que permitan beneficiar el desarrollo de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

1. Anzola, S. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: Mc Graw Hill.
2. Araujo, A. (30 de marzo de 2016). 2016 comenzó con una caída del 50% en la venta de autos. *Comercio*.
3. Barajas, D. T. (2012). *Introducción a la Contabilidad*. España: EL CID EDITORIAL.
4. Barbosa, K. I. (2012). *Administración de Documentos*. Bogotá: UNIMAR.
5. Benjamín, E. (2014). *Organización de Empresas*. Madrid: Mc Graw Hill.
6. Correa, F. (2011). *Administración*. Colombia: EL CID EDITOR.
7. Farinango, J. (17 de Diciembre de 2015). Creación de Merquiauto. (A. Becerra, Entrevistador)
8. Fernández, F. G. (2014). *Auditoría del Mantenimiento e Indicadores de Gestión* (2da Edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
9. Flores, A. N. (12 de Junio de 2013). *Gerencie*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/sucursales-comerciales.html>
10. Gaitan, R. E. (2013). *Contabilidad, Normativa Contable, NIIF para la PYMES*. Medellín: Ediciones de la U.
11. Gregory, D., & Tom, L. (2011). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.
12. Hernández, S. R. (2011). *Administración Técnica, Procesos, Áreas funcionales*. México: Mc Graw Hill.
13. Inversiones, D. d. (Julio de 2013). *PROECUADOR*. Obtenido de http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/PROEC_AS2013_AUTOMOTRIZ1.pdf
14. Limas, S. (2011). *Marketing Empresarial*. Bogotá: Ediciones de la U.
15. Merino, M. (10 de Noviembre de 2014). *Definición*. Obtenido de <http://definicion.de/agencia/>

16. *Merquiauto*. (DICIEMBRE de 2015). Obtenido de <http://www.merquiauto.com.ec/merquiauto/acerca-de-nosotros/quienes-somos.html>
17. Montaño, E. M. (2012). *Auditoria*. España: CID EDITOR.
18. Munch, L. (2015). *Manejo del Proceso Administrativo*. México: Pearson Educación.
19. Padilla, D. N. (2013). *Contabilidad Administrativa*. México: Mc Graw-Hill.
20. PROECUADOR. (NOVIEMBRE de 2016). *PROECUADOR*. Obtenido de <http://www.proecuador.gob.ec/compradores/oferta-exportable/automotriz/>
21. Reyes, A. P. (2013). *Administración Moderna*. México: Limuso.
22. Sainz, J. (2012). *El Plan Estratégico en la Práctica*. Madrid: ESIC.
23. SRI. (2016). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/iva>
24. Stephen, R. (2012). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
25. Suárez, M. M. (2012). *Interaprendizaje de Probabilidades y Estadística Inferencial*. Ibarra: Graficolor.
26. Suárez, M. M. (2012). *Interaprendizaje de Probabilidades y Estadística Inferencial*. Ibarra: Offset M & V.
27. Valdiviezo, M. B. (2011). *Contabilidad General*. Quito: Escobar.
28. Velasquez, M. O. (2014). *Marketing: Conceptos y aplicaciones*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
29. Zapata, P. (2015). *Contabilidad General* (2da Edición ed.). Mexico D.F: Mc Graw Hill.
30. *Zona Económica*. (30 de Marzo de 2012). Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/empresa-matriz>

ANEXOS

ANEXO 1**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA****ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE AGENCIA****INSTRUMENTO Nº 1****ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE AGENCIA DE MERQUIAUTO**

Dirigida a Erick Yépez Gerente de Agencia Ibarra.

1.- ¿Cuenta la empresa con un Plan Estratégico y este difundido a sus empleados?

2.- ¿Cuenta la empresa con un Código de Ética y este difundido a sus empleados?

3.- ¿Cuenta la empresa con un organigrama estructural y/o funcional?

Si () No ()

4.- ¿Existen políticas y procedimientos definidos para verificar el cumplimiento de las actividades de los empleados?

Si () No ()

5.- ¿La empresa realiza programas de capacitación o actualización de conocimientos a sus empleados?

Si () No ()

6.- ¿El equipo tecnológico que posee Merquiauto está acorde y cumple con las exigencias del mercado?

Si () No ()

7.- ¿Existe una red de comunicación y coordinación interna entre las distintas áreas?

Si () No ()

8.- ¿La empresa ofrece variedad en los productos que brinda a sus clientes?

9.- ¿La empresa cuenta con un programa de financiamiento para sus clientes?

10.- ¿En caso de existir algún inconveniente con un cliente existe solución inmediata y unipersonal?

11.- ¿Existe algún tipo de supervisión y control a los recursos materiales, económicos y humanos?

12.- ¿Los ejecutivos de ventas y el asesor de repuestos ganan comisiones por las ventas?

13.- ¿Realizan publicidad para ofrecer sus productos o servicios en algún medio de comunicación?

14.- ¿cuenta con personal que se encargue de la comercialización es decir de promover la venta de vehículos y repuestos de manera eficiente?

15.- ¿Merquiauto realiza estudios de mercado y proyecciones de demanda de los vehículos y repuestos por marcas?

16.- ¿Con que frecuencia recibe información financiera para la toma de decisiones?

17.- ¿Se realizan análisis de la antigüedad de saldos?

18.- ¿Considera usted que es necesario un manual de procedimientos administrativo financiero donde se describan las funciones y procedimientos por cada puesto de trabajo para que los empleados se desenvuelvan correctamente?

VENTAS

19.- ¿Al cierre de una venta los ejecutivos de ventas realizan los trámites de los documentos para una venta a crédito?

20.- ¿Quién emite las listas de precios para la venta de los vehículos?

21.- ¿Existen requisitos para realizar compra de vehículos en la empresa ya sean a crédito o contado?

22.- ¿A cargo de quien está la realización de la matrícula de los vehículos vendidos?

TALLER

23.- ¿Se lleva un control diario sobre los mantenimientos y arreglos a los vehículos?

24.- ¿Se realizan órdenes de trabajo para cada una de estas actividades?

25.- ¿En el área de repuestos como se encuentran almacenados los repuestos?

26.- ¿Con que frecuencia se realiza una constatación física de los repuestos y de los activos fijos de la empresa?

27.- ¿Se remite la información oportunamente al departamento de contabilidad para su registro?

ANEXO 2**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA****ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN MERQUIAUTO****INSTRUMENTO N° 2**

La presente investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico situacional de la empresa Merquiauto.

1.- ¿Qué cargo desempeña usted en la empresa?

2.- ¿Conoce usted cual es la misión y visión de la empresa?

SI () NO () DESCONOCE ()

3.- ¿Cuenta Merquiauto con un organigrama funcional?

SI () NO () DESCONOCE ()

4.- ¿Existe un manual de funciones y procedimientos en la empresa?

SI () NO () DESCONOCE ()

5.- ¿Considera que es necesario que exista un documento donde se establezca claramente las actividades que le pertenecen a cada empleado según su puesto de trabajo?

SI () NO ()

6.- ¿Cuándo ingreso a la empresa recibió inducción previa para el cargo que va desempeñar?

SI () NO ()

7.- ¿Recibe usted capacitaciones en su área de trabajo por parte de la empresa?

SI () NO ()

8.- ¿Con que frecuencia recibe las capacitaciones?

MENSUAL () SEMESTRAL () ANUAL () NUNCA ()

9.- Según su opinión: ¿Cómo califica el ambiente de trabajo dentro de la empresa?

MUY BUENO () BUENO () REGULAR () MALO ()

10.- Cree usted que la infraestructura de la empresa es:

MUY ADECUADA () ADECUADA () INADECUADA () MUY INADECUADA ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 3**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE MERQUIAUTO****INSTRUMENTO N° 3**

La presente investigación tiene como finalidad conocer la calidad de servicio y atención al cliente que brinda la empresa.

1.- ¿Cómo es la calidad y atención al cliente que brinda Merquiauto?

Excelente () Muy buena () Buena () Mala ()

2.- ¿considera usted que las instalaciones en las que fue atendido fueron?

Muy adecuadas () Adecuadas () Inadecuadas ()

3.- ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del personal que labora en Merquiauto?

Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

4.- ¿Qué producto o servicio demanda a menudo en Merquiauto?

Compra de vehículo () Compra de repuesto () Taller () Otros ()

Cual _____

5.- ¿-Considera usted que existe variedad de repuestos en Merquiauto?

Si () No ()

6.- Considera que los precios de venta de los vehículos y de repuestos son:

Muy altos () Altos () Cómodos () Bajos ()

7.- ¿De qué manera realiza las negociaciones al adquirir un vehículo en Merquiauto?

Contado () Crédito Directo () Crédito con Financiera () Otros ()

Cual _____

8.- ¿De qué manera realiza las negociaciones al momento de adquirir un repuesto o utilizar los servicios de taller?

Contado () Crédito directo () Tarjeta de crédito () Otros

Cual _____

9.- ¿Usted ha sido beneficiario de descuentos, promociones por sus compras?

Si () No ()

10.- ¿Cómo considera la imagen que brinda Merquiauto?

Excelente () Muy buena () Buena () Mala ()

ANEXO 4**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA****ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ASISTENTE DE GERENCIA/ CAJERA DE LA EMPRESA MERQUIAUTO****INSTRUMENTO N° 4**

- 1.- ¿Maneja algún plan de recuperación de cartera vencida?
- 2.- ¿Cuenta con procedimientos establecidos para realizar los registros de ventas?
- 3.- ¿Conque frecuencia realiza los depósitos del dinero recaudado?
- 4.- ¿Qué procedimientos realiza para los cuadros de caja?
- 5.- ¿Realiza algún control administrativo de los activos fijos que posee la empresa?
- 6.- ¿Usted maneja y organiza la información de los clientes de Merquiauto?
- 7.- ¿Se realiza al cobro adicional por la matriculación de los vehículos?

ANEXO 5

CÓDIGO DE ÉTICA PARA LOS EMPLEADOS DE MERQUIAUTO S.A

CAPÍTULO I DEL OBJETIVO

AMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS ÉTICOS, VALORES Y RESPONSABILIDADES

Art. 1.- OBJETIVO

El Código de Ética de la Empresa, permitirá mantener las Relaciones Personales, Conservar la Integridad, Confianza y la Credibilidad entre: Clientes, Socios, Empleados, Accionistas. Entre lo más relevante del Código de Ética se señala:

- Cumplir con las Leyes, Normas y Reglamentos
- Mantener y mejorar las relaciones personales
- Gestionar el Uso adecuado de la Información
- Proteger los Activos de la Empresa
- Tratar los Conflictos de Interés
- Promover se Informe sobre cualquier comportamiento ilegal o no ético
- Incrementar la Motivación en el Trabajo

El presente Código de Ética, especifica los Principios y Políticas Empresariales y contribuye a implementarlos en forma continua a través del establecimiento de ciertas normas mínimas de comportamiento y por lo tanto aplicable a todo el personal.

Art. 2.- AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código de Ética es de aplicación obligatoria para las Empleadas y Empleados, que presten sus servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad en la

Empresa. Su contenido es conocido por todos y su incumplimiento no exime de responsabilidad alguna.

Art. 3.- PRINCIPIOS ÉTICOS

El presente Código se sustenta en los principios fundamentales de la Constitución de la República del Ecuador que serán de cumplimiento obligatorio de las Empleadas y Empleados, de la Empresa en el cumplimiento de sus responsabilidades y atribuciones:

1. Principio de inclusión y no discriminación que garantiza el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución del Ecuador y en los instrumentos internacionales para todas las ciudadanas y ciudadanos.
2. Principio de igualdad entre todas las Personas sin distinción de sexo, estado civil, origen étnico, condición socioeconómica, etaria, religión, filiación política, discapacidad, ni por cualquier otra distinción personal o colectiva.
3. Principio de equidad de género, orientado a disminuir las brechas de género y las desventajas derivadas de las desigualdades creadas socialmente.
4. Principio de transparencia de la información que permita acceder a la información previo cumplimiento de los procedimientos respectivos.
5. Principio del interés colectivo en la prestación de los servicios que ofrecemos, sobre el interés personal.
6. Principio de eficacia que permita determinar que los resultados obtenidos tengan relación con los objetivos y la visión empresarial y con la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos. La eficacia será posible si cada una de las etapas necesarias para arribar a estos objetivos, se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia.
7. Principio de eficiencia que garantiza el buen uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes y servicios. Cuidando y preservando los recursos e insumos entregados para la realización de los trabajos, dándoles el uso para el que fueron asignados, optimizando el tiempo asignado en la realización de las tareas; los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso

adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requerida.

Art. 4.- VALORES Y CONDUCTAS DE LAS EMPLEADAS Y EMPLEADOS, DE LA EMPRESA

Las Empleadas y Empleados de la Empresa, en concordancia con los Lineamientos Empresariales, asumirán la práctica de los valores que orientan el cumplimiento de las responsabilidades y atribuciones como expresión de la mejor disposición de servicio a los clientes internos y externos:

INTEGRIDAD: Somos coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos, actuando con probidad y rectitud, generando confianza en el entorno laboral.

TRANSPARENCIA: Debemos brindar las facilidades a las y los usuarios internos y externos para que accedan a la información de los servicios y bienes que presta la empresa, guardando reserva de la información así declarada.

Reconocemos el derecho de las Empleadas y Empleados, Obreras y Obreros de la Empresa al acceso a información generada, previo el cumplimiento de los procedimientos establecidos internamente.

RESPONSABILIDAD: Cumplimos nuestras obligaciones y atribuciones con sujeción a los procesos empresariales y normativas vigentes con eficacia y eficiencia, previniendo las consecuencias por su acción u omisión.

LEALTAD: Somos consecuentes con los Lineamientos Empresariales siendo positivos y propositivos, absteniéndonos de ejecutar cualquier acto o proferir injurias que impliquen desprestigio de la empresa, sus autoridades y compañeros de trabajo.

HONRADEZ: Mantenemos la rectitud y sinceridad en el accionar con apego a los principios fundamentales establecidos en el presente Código de Ética, evitando y denunciando cualquier acto indebido en todas sus formas.

TRABAJO EN EQUIPO: Mantenemos una actitud diligente, sensible y solidaria, frente a las necesidades específicas de las y los usuarios internos y externos, contribuyendo a un clima laboral cooperativo en función del bien común.

SOLIDARIDAD: Nos comprometemos a cooperar de manera desinteresada con los/las compañeras de trabajo, sin distinción ni discriminación.

RESPECTO: Reconocemos y valoramos las cualidades y derechos de las Personas, evitando el trato y la comunicación abusiva, ofensiva, descortés y discriminatoria, en las relaciones entre los/las usuarias internas y externas.

CLIENTE: Promovemos una cultura corporativa orientada hacia el cliente, al proveer la mejor calidad y servicio impecable con todos nuestros valores centrados en nuestros clientes.

DESAFÍO: Nos rehusamos a ser complacientes, más bien abrazamos cada oportunidad para un mayor desafío, y confiamos que alcanzaremos nuestras metas con alegría, convicción, pasión inquebrantable y pensamiento ingenioso.

PERSONAS: Creemos que el futuro de nuestra empresa se encuentra en los corazones y capacidades de cada individuo, y los ayudaremos a desarrollar su potencial al crear una cultura empresarial que se respeta el talento.

INTERESES: En la empresa, las decisiones empresariales se basan en los mejores intereses para la misma y no en factores o en relaciones personales.

Un conflicto de interés surge cuando algo interfiere o influye en una persona a la hora de tomar decisiones independientes basadas en los mejores intereses para la empresa.

La persona tiene la responsabilidad y obligación de hacer todo cuanto esté a su alcance logrando se cuiden los intereses de la Empresa.

Se debe evitar cualquier situación en la que el interés personal pueda estar, o incluso simplemente pueda parecer que lo está, en conflicto con los intereses de la empresa.

Debemos cuidar de no propiciar acciones que generan conflictos de interés. A manera de ejemplo citamos acciones que podrían ocasionar lo dicho:

- Oportunidades Empresariales
- Segundo Empleo

- Pertener a Concejos Directivos, Administrativos y/o Afiliaciones
- Actividades Políticas
- Obsequios, Beneficios, Reembolsos, Esparcimiento
- Sobornos, Chantajes
- Revelación de Conflictos de Interés
- Cláusulas en los Convenios y/o Contratos
- Relaciones Familiares

CAPÍTULO II

DE LA INFORMACIÓN

Art. 5.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

El personal de la empresa tiene acceso a la información que es propiedad de la empresa y, en algunas ocasiones también a información de propiedad de terceros. En este sentido, es el deber ético de todas las personas de la empresa el mantener el cuidado y discreción de cualquier tipo de información que por el ejercicio de su puesto pudiese llegar a sus manos.

La información puede contener datos financieros, estrategias empresariales, información técnica, información sobre el personal y clientes o cualquier otro tipo de datos. El acceso, uso o divulgación no autorizados pueden perjudicar a la empresa o a algún tercero y, por lo tanto, no le está permitido al personal acceder, usar o divulgar la información salvo que haya sido debidamente autorizado para ello. El acceso, uso o divulgación no autorizados puede además constituir una infracción de las leyes vigentes, incluidas las normas de privacidad.

En caso de que la Persona concluyera su relación laboral con la Empresa, está en obligación de:

- Entregar cualquier documento físico y/o electrónico al Nivel Jerárquico correspondiente

- Entregar cualquier activo al Nivel Jerárquico correspondiente
- Cuidar de no divulgar la información de la Empresa

Con respecto a la información confidencial de la empresa, es deber del Nivel de Apoyo o sea del Área Administrativa realizar:

- Tomar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar la fuga de información de la empresa tanto a nivel del personal como de terceros; evaluar que el personal firme un Contrato de Confidencialidad.

Art. 6.- INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

La Información que no sea del dominio público y que pudiera resultar beneficiosa para la toma de decisiones claves, se considera privilegiada. Es ilícito abusar de esta información; en caso de que el personal esté enterado de Información Privilegiada de la empresa y que ésta no sea del dominio público, tiene prohibido su uso con fines personales o de terceros.

Se considera Información privilegiada:

- Desarrollo de Proyectos
- Información Económico y Financiera
- Negociaciones Estratégicas
- Desarrollo de Productos y Servicios
- Convenios y Contratos en General

El Personal, aplicará las siguientes reglas en el uso de la Información Privilegiada:

- El Personal no revelará información que la empresa no la haya hecho pública salvo para: personas autorizadas por la empresa, cualquier persona que la recepte y que esté autorizada por la empresa, personas que por los procesos recepten información privilegiada y que cuente con la autorización respectiva.

- El personal no accederá, no duplicará, no reproducirá y no hará uso ni directa ni indirectamente de la información de dominio privado más allá de lo necesario para el desempeño de sus funciones.
- En caso de que el personal tenga conocimiento de cualquier uso o tratamiento incorrecto de la información confidencial o privilegiada, lo notificará con prontitud al Nivel Jerárquico correspondiente.
- El personal no almacenará información de la empresa en computadores privados o en otros medios no proporcionados por la empresa.
- Si el personal necesita sacar información fuera de las instalaciones de la empresa, tiene que devolver dicha información y para ello contará con la debida autorización.

La Información Privilegiada será cuidada por todo el personal y en especial, por el Nivel de Apoyo por medio del área administrativa que desarrollará los controles oportunos considerando el contrato de confidencialidad con el personal.

CAPÍTULO

III

DE LAS PROPIEDADES Y ACTIVOS DE LA EMPRESA

Art. 7.- PROPIEDADES DE LA EMPRESA

La empresa posee una amplia variedad de Activos Fijos, Inventarios, Información de Dominio Privado y Propiedad Intelectual. El Personal protegerá la propiedad de la Empresa que le haya sido confiada y ayudará a proteger los activos de la empresa en general. El Personal estará alerta e informará al Nivel Jerárquico correspondiente sobre cualquier pérdida o riesgo de pérdida de una propiedad de la Empresa.

Las propiedades abarcan todos los bienes físicos de la empresa que son usados por el personal en sus labores. Estos incluyen equipos de comunicación, artículos y equipos de oficina, así como vehículos.

El personal, al terminar la relación laboral con la empresa devolverá todos los bienes de la Empresa que le han sido asignados.

El personal utilizará estas propiedades sólo para realizar actividades relacionadas con la empresa y nunca para un beneficio personal. Es de su responsabilidad asegurarse de que estos bienes no sean maltratados, dañados, robados o extraviados.

CAPÍTULO

IV

DEL RESPETO Y ACOSO

Art. 8.- EL RESPETO

La empresa respeta la dignidad de su personal, la privacidad, los derechos personales de cada persona y está comprometida a mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de discriminación o acoso. Por lo tanto, el personal no debe discriminar respecto del origen, nacionalidad, religión, raza, género, edad u orientación sexual, ni debe tener ningún tipo de conducta de acoso verbal o físico basada en lo mencionado anteriormente o en cualquier otro motivo.

CAPÍTULO V

DEL HORARIO Y PERMANENCIA DE TRABAJO

Art. 9.- HORARIOS Y PERMANENCIA DE TRABAJO

El Personal de la Empresa, cumplirá a cabalidad su contrato de trabajo y en particular lo relacionado con el horario y permanencia en su lugar de trabajo; por tanto, es obligatorio para el personal registrar el horario de trabajo.

CAPÍTULO VI

DEL INCUMPLIMIENTO

Art. 10.- INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Es importante señalar que el código de ética de la empresa, al haber contemplado la constancia por medio de la socialización y la entrega recepción del mismo, establece la obligatoriedad de su cumplimiento por el personal de forma inmediata.

Es responsabilidad del personal garantizar el pleno cumplimiento de todo lo dispuesto en el Código de Ética y garantizar los más altos estándares de integridad.

DISPOSICIONES GENERALES

El Código de Ética será acatado por todas las y los Empleados de la empresa QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A., como un compromiso ético y moral, y su estudio formará parte de la inducción a todo el personal.

El Código de Ética se publicará y entregará a todas las y los Empleadas de la Empresa y estará disponible en todas las áreas para su difusión y comunicación.

El Código de Ética se publicará en un lugar visible y de fácil acceso para las y los Empleados de la Empresa.

ANEXO 6

REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA MERQUIAUTO S.A

La empresa cuenta con un reglamento interno aprobado en año 01-03-2013, sin embargo, se procede a la actualización considerando las nuevas disposiciones legales emitidas por el Ministerio del Trabajo.

TÍTULO I

CAPÍTULO I

Art. 1.- **ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - el presente reglamento regula las relaciones laborales entre las y los trabajadores con relación de dependencia sujetos al código de trabajo que presten sus servicio lícitos y personales en favor de la compañía, agencia, sucursales, establecimientos, oficinas, locales bodegas y demás dependencias de la compañía QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A situados en la República del Ecuador.

Art. 2.- **DE LAS Y LOS TRABAJADORES.** - Son los trabajadores de la compañía todas las personas que en cualquier forma o cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, con relación de dependencia en la compañía, siempre que hayan cumplido con los requisitos establecidos en la ley y en la reglamentación interna y que estén sujetos al Código de Trabajo.

Art. 3.- Para conocimiento de las y los trabajadores, la empresa entregará a cada uno un ejemplar de este reglamento y tendrá en permanente exhibición un ejemplar del mismo en el lugar de trabajo.

Art. 4.- Las disposiciones de este reglamento, se entender incorporadas a los contratos individuales de trabajo celebrados entre la compañía y sus trabajadores. Su desconocimiento no excusa a ningún trabajador ni empleador.

TÍTULO II

CAPÍTULO I

CLASIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DE LAS CLASES DE CONTRATOS DE TRABAJO

ART. 5.- Por requerimientos del gerente general, los departamentos pueden ser modificados o suprimidos para implementar la prestación de un excelente servicio a sus clientes internos y externos.

ART. 6.- el representante legal de la compañía, es el gerente general o quien haga sus veces, ejercerá todos los derechos que las leyes de trabajo vigentes y las que se llegaren a expandir a favor de las y los trabajadores, para de esta manera poder alcanzar la buena marcha de la compañía y el fiel cumplimiento de sus objetivos. Los jefes de sucursales, áreas etc., son responsables del buen funcionamiento de las secciones a su cargo e informaran de manera inmediata y por escrito al gerente general sobre las fallas cometidas por las y los trabajadores a su cargo.

CAPÍTULO II

TIPOS DE CONTRATOS

Los y las trabajadores de la compañía tendrán calidad de:

a) trabajadores Permanente o Estables: son aquellos contratados bajo contrato de carácter indefinido y que se encuentren ejecutando funciones que correspondan al giro del negocio de la compañía.

b) Trabajadores no Permanentes: son aquellos contratados a plazo fijo, eventuales, a prueba o por una de las movilidades previstas en art. 14 del código de Trabajo.

Art. 7.- Todo trabajador que entre a prestar sus servicios en la compañía tiene la obligación y responsabilidad de velar por le cumplimientos de los lineamientos de la compañía, como pilar fundamental en la filosofía y el servicio al cliente, base primordial de nuestra existencia como compañía.

Art. 8.- no podrán ingresar a prestar sus servicios como trabajadora o trabajador de la compañía, si existe algún vínculo o grado sentimental y/o consanguíneo hasta el tercer grado de afinidad con otro colaborador, solo si es que los propietarios accionistas y/o el gerente general lo permitan.

TÍTULO III

CAPÍTULO I

ADMISIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Art. 9.- La contratación de las y los trabajadores, en todo, caso, es potestad del gerente general de conformidad con los requerimientos y el informe presentado por el departamento de Recursos humanos.

Art. 10.- Toda persona que aspire ser trabajador de la compañía deberá proporcionar en forma precisa y fidedigna todos los datos que se le piden en formularios que al efecto proporcionara la administración y/o el departamento de Talento Humano, y deberá cumplir con los requisitos y entregar los documentos que se le solicitare. Toda falsedad o falsificación de documentos automáticamente

declarara la nulidad del contrato de trabajo sin derechos a indemnizaciones, además de ser considerada como falta grave.

A la vez deberá autorizar y facilitar la relación de las verificaciones pertinentes de las mismas, sea estos a través de todos los medios posibles, telefónicos, internet, u otros servicios e incluso de físicas en el hogar y/o trabajos anteriores señalados por el aspirante.

Art. 11.- Requisitos de admisión: Toda persona que aspire a prestar sus servicios personales en la compañía, deberá cumplir los siguientes requisitos:

Ser mayor de edad.

Presentar cedula de identidad, certificado de votación actualizado, acta de matrimonio civil si el aspirante es casado, documento de unión libre notariado, partidas de nacimiento de los hijos en caso de ser menores de edad.

Presentar los certificados o títulos que acrediten el nivel de estudio o la competencia profesional, legalmente conferidos.

Presentar certificado médico de buena salud emitido por el Ministerio de Salud pública del Ecuador y practicarse exámenes médicos que la compañía determine.

Si es una persona con discapacidad debe presentar una copia del carnet del CONADIS.

Certificado de resúmenes de tiempo de aportes emitido por el IESS.

Para efectos tributarios quienes hayan laborado en el mismo año calendario para otro empleador, deben presentar el formulario 107 de retenciones en la fuente extendida por el anterior empleador.

Llenar solicitud de empleo en los formularios proporcionados por la compañía, ciñéndose estrictamente a la verdad en la información; y,

Los demás que exigiere la compañía en cada caso.

Art.12.- Admisión de empleados y trabajadores. - cumplidos los requisitos anteriores, el aspirante se someterá, entrevistas y verificación de documentos y referencias que la compañía estime necesarias; y una vez que sea aceptado, se procederá a la celebración del contrato individual de trabajo, ningún aspirante será considerado como empleado o trabajador de la compañía mientras no suscriba el respectivo contrato y apruebe los noventa días de prueba.

TÍTULO IV

CAPÍTULO I

DE LAS REMUNERACIONES Y OTROS BENEFICIOS

Art. 13.- Remuneración. - Se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibe por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la compañía. Se exceptúan el porcentaje legal de utilidades el pago mensual de fondos de reserva, los viáticos o subsidios ocasionales, la compensación económica para el salario digno.

Las remuneraciones se fijan de acuerdo a lo indicado por las tablas sectoriales conforme a la actividad de la compañía.

Art. 14.- Además de la decimotercera y decimocuarta remuneración, las mismas que quedan a criterio del empleado ya que puede recibir el pago de forma mensual o acumulada.

Art. 15.- La política salarial de la compañía se basa en la herramienta de valoración de cada uno de los cargos de la estructura organizacional; asignando un puntaje específico a cada posición, después de valorar los siguientes factores:

- Experiencia
- Estudios académicos
- Nivel de responsabilidad del cargo
- Nivel de complejidad de las tareas asignadas
- Riesgo físico del cargo

Art.16.- El pago de la remuneración se hará directamente a los y las trabajadores, mediante depósito a una cuenta corriente o de ahorros que el trabajador señale, se lo hará mensualmente y hasta los cinco días del mes siguiente.

CAPÍTULO II

PÉRDIDA DE LA REMUNERACIÓN

Art. 17.- Perdida de la remuneración. - Con respecto al pago y a la perdida de la remuneración, se estará a lo dispuesto en artículo 54 del Código de Trabajo el cual determina que:

“El trabajador que faltare injustificadamente a media jornada continua de trabajo en el curso de la semana, tendrá derecho a la remuneración de seis días, y el

trabajador que faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo en la semana, sólo tendrá derecho a la remuneración de cinco jornadas”.

Tanto en el primer caso como en el segundo, el trabajador no perderá la remuneración si la falta estuvo autorizada por el empleador o por la ley, o si se debiere a enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente comprobada, y no excediere de los máximos permitidos.

La jornada completa de falta puede integrarse con medias jornadas en días distintos. No podrá el empleador imponer indemnización al trabajador por concepto de faltas”.

El trabajador no perderá la remuneración si la falta estuvo autorizada por el empleador o por la ley; o si se debiere a enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente comprobada, y no excediere de los máximos permitido por la ley.

CAPÍTULO III

Art. 18.- Retenciones. - Solo se podrán retener la remuneración del empleado por lo siguiente:

- Pensiones alimenticias y de subsistencia, ordenadas judicialmente.
- Dividendos de préstamos Quirografarios o Hipotecarios que se adeuden al IESS.
- Multas según lo determinado en este reglamento
- Autorizaciones, voluntarias que disponga el trabajador.
- Descuento por anticipos.
- Descuentos por irregularidades o faltante de caja, inventarios y otros.
- Los determinados por la ley.

Art. 19.- Anticipos. - todo trabajador puede solicitar anticipo hasta un máximo del cuarenta por ciento de su remuneración mensual, el mismo que debe pagarse en la política definida por la compañía para anticipos.

TÍTULO V

CAPÍTULO I

ASISTENCIA AL TRABAJO

Art. 20.- Las y los trabajadores deben ingresar puntualmente a su lugar de trabajo e iniciar inmediatamente sus labores. Para efectos de control las y los trabajadores tienen la obligación de registrar su asistencia, marcando el ingreso y la salida de cada

jornada de trabajo, con excepción de los funcionarios que desempeñen cargos de Confianza y Dirección.

Art. 21.- Sera considerado como falta grave realizar un registro de marcación diferente al propio o producir cualquier alteración al registro de un compañero o a su propio registro de marcación. Será considera como una falta leve el descuido u omisión de registrar su propia marcación.

Art.22.- El Departamento de talento humano, calificara el atraso o la ausencia de la o el trabajador de acuerdo con la ley y este reglamento para efectos de contabilizar las faltas, permisos y/o remuneración.

En los casos que la o el trabajador a legue enfermedad como causa del atraso o falta, la misma solo se justificará con el certificado médico conferido por un facultativo del IESS o de la compañía.

Art.23.- La o el trabajador que con permiso o sin él, haya faltado al trabajo, deberá presentarse ante su Jefe Inmediato a penas se reintegre a sus funciones.

TITULO IV CAPITULO I

CONDUCTA EN EL TRABAJO

ART. 24.- Las y los trabajadores ejecutarán el trabajo encomendado de acuerdo a las cláusulas de los contratos individuales con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos. Las y los trabajadores, en coordinación con sus superiores dispondrán de los equipos y materiales entregados para la realización de sus tareas de manera racional y eficiente, evitando esfuerzos innecesarios, usos indebidos y desperdicios.

ART. 25.- Las y los trabajadores tiene la obligación de tomar las precauciones necesarias para cuidar su integridad y evitar accidentes de trabajo, informarse y acatar las normas de seguridad industrial que imparta la Compañía.

Las y los trabajadores están expresamente prohibidos de limpiar las máquinas en marcha, usar máquinas, herramientas que no estén autorizados y dejar máquinas en funcionamiento, o generar cualquier situación que pueda generar riesgo para su persona o la de sus compañeras y compañeros.

ART. 26.- Las y los trabajadores deben observar un trato cortés, respetuoso y comedido para con sus compañeras y compañeros, ciudadanas y ciudadanos en general, acatando en forma disciplinada las disposiciones y órdenes que se dicten o se impartan. Igualmente, las personas que se encuentran revestidas con cualquier tipo de autoridad, ejercerán su potestad con sujeción a las mismas normas de cortesía y respeto, en cuanto a su trato para con sus subordinadas y subordinados.

TÍTULO VII

CAPÍTULO II

JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO, VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

ART.26.- Respetando lo establecido en el Código de Trabajo y en consideración a la naturaleza de las actividades que se desarrollan en la Compañía, las jornadas, los horarios y los turnos de trabajo de las y los trabajadores, serán fijados por el Gerente General de acuerdo a las necesidades de la Compañía previo informe del Departamento de Talento Humano, los mismos que se harán aprobar por las Autoridades del Trabajo.

La Compañía podrá variar sus horarios de trabajo sujetándose a las disposiciones legales vigentes y a la autorización correspondiente.

La jornada de trabajo no excederá de 8 horas diarias ni de 40 semanales; salvo los casos permitidos por la Ley.

La jornada ordinaria de trabajo podrá ser dividida en dos partes, con reposo de hasta de dos horas después de las cuatro primeras horas de labor, pudiendo ser única, si así lo impusieren las circunstancias.

En caso de necesidades urgentes que surgieren, la Compañía podrá disponer cambios ocasionales en el horario de trabajo o del horario de turnos, para todo o parte del personal de la Compañía en las diferentes secciones de su actividad, ubicando al personal y reubicándole dentro de los turnos que se establezcan, sujetándose en todo caso a las disposiciones del Código del Trabajo, y que sea autorizada por la Dirección Regional de Trabajo.

ART. 27.- Si la Compañía requiere cumplir con exigencias mayores de trabajo, las y los trabajadores se comprometen a laborar horas suplementarias o extraordinarias de acuerdo a lo establecido en la Ley.

ART. 28.- Todo sobretiempo de trabajo, ya sea horas extraordinarias o suplementarias, deberá ser previamente autorizado de manera expresa por el Departamento de Talento Humano, o la persona que ella designe para supervisar a los trabajadores; y solicitados por la jefatura inmediata, este es un requisito necesario para que la Compañía reconozca los valores del mismo y su pago de acuerdo a la Ley.

El jefe inmediato que solicitó el trabajo adicional y el trabajador que cobró por el mismo serán solidariamente responsables pecuniaria y administrativamente en caso de comprobarse falsedad o engaño.

ART. 29.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias. - por convenio escrito entre las partes la jornada de trabajo podrá exceder del límite fijado en los artículos 47 y 49 del Código de Trabajo, siempre existe autorización y justificación de sus superiores y se observen las siguientes prescripciones:

1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana.
2. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador el empleador pagara la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con el más del cincuenta por ciento de recargo, si dichas horas estuvieran comprendidas entre las 24H00 y las 6H00, el trabajador tendrá derecho a un cien por ciento de recargo. Para calcularlo se tomara como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno.
3. El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el cien por ciento de recargo, salvo que las labores sean realizadas en cumplimiento con los horarios o turnos establecidos en la compañía.

ART. 30.- El personal que desempeña funciones de confianza y/o dirección, el personal de ventas no están sujetos a horario fijo y por lo tanto no recibirán compensación por trabajo en horas suplementarias o extraordinarias de acuerdo al art. 58 del Código de Trabajo que dice:

“Funciones de confianza.- Para los efectos de la remuneración, no se considerará como trabajo suplementario el realizado en horas que excedan de la jornada ordinaria, cuando los empleados tuvieren funciones de confianza y dirección, esto es el trabajo de quienes, en cualquier forma, representen al empleador o hagan sus veces; el de los agentes viajeros, de seguros, de comercio como vendedores y compradores, siempre que no estén sujetos a horario fijo; y el de los guardianes o porteros residentes, siempre que exista contrato escrito ante la autoridad competente que establezca los particulares requerimientos y naturaleza de las labores”.

TÍTULO VIII

CAPÍTULO I

VACACIONES Y PERMISOS

ART. 31.- El Departamento de Talento Humano planificará anualmente las vacaciones del personal, en sus cuadros respectivos, atendiendo a los intereses de las partes; y, se hará conocer con un mes de anticipación el periodo en que se concederá las vacaciones a las y los trabajadores.

Art. 31.- Las y los trabajadores podrán hacer uso del derecho que le concede el Código del Trabajo, para lo cual presentará previamente su solicitud en el formulario

respectivo ante el Departamento de Talento Humano de la Compañía. La o el trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones hasta por tres años consecutivos a fin de acumularlas en el cuarto año.

Igualmente, si la Compañía requiere hacer uso de la facultad concedida en el Art. 74 del Código de Trabajo, oficiará por escrito a la o el trabajador. Así:

“Cuando se trata de labores técnicas o de confianza para los que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador podrá negar la vacación en un año para acumularla necesariamente a la del año siguiente.

En este caso, si el trabajador no llegare a gozar de las vacaciones por salir del servicio, tendrá derecho a las remuneraciones correspondientes no gozadas, con el ciento por ciento de recargo.

ART. 32.- La o el trabajador que deba salir de vacaciones recibirá los haberes que le correspondan por tal concepto con anterioridad a su salida.

ART. 33.- Las y los trabajadores tienen derecho a descanso remunerado por días feriados conforme lo establece la legislación laboral vigente. En caso de feriados no nacionales que por usos y costumbres se festejan en determinados lugares del país, la Gerencia General podrá autorizar la Suspensión de labores a condición de recuperar las horas dejadas de laborar o según Ley.

ART. 34.- La o el Trabajador, previo a su salida de vacaciones coordinará con el Departamento de Talento Humano para la entrega de sus laborales y bienes a su cargo, al reintegrarse velará por la continuidad de las labores y la recepción de los bienes para el cumplimiento de sus funciones.

ART. 35.- Se entiende por permiso, la autorización conferida para que la o el trabajador se ausente el tiempo cuya duración varía según las circunstancias, para lo cual la o el trabajador deberá a su Jefa o Jefe inmediato.

TÍTULO IV

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PATRONALES DE LAS Y LOS TRABAJADORES

CAPÍTULO I

DE LAS OBLIGACIONES PATRONALES

ART. 36.- Son obligaciones de la Compañía y su Representante Legal

- 1.- Pagar las remuneraciones pactadas por prestación de servicios por mensualidades vencidas, y cubrir también en tiempo oportuno los demás pagos que ordene la Ley, verificando únicamente las retenciones de orden legal;
- 2.- Es obligación de la Compañía: Asegurar a sus trabajadores y empleados; Brindar condiciones óptimas de trabajo que no conlleven situaciones de peligro para la vida y salud del trabajador; dotar al personal de los equipos, herramientas y útiles necesarios para el normal desempeño de sus labores, así como asignar un lugar apropiado para el trabajo;
- 3.- Tratar a las y los trabajadores con consideración y mantener los lugares de trabajo e instalaciones, con suficiente iluminación, ventilación y señalización;
- 4.- Conceder cuando fuere el caso, permiso para que los trabajadores cumplan con el ejercicio del sufragio; y, permitir que en caso de enfermedad, el trabajador concurra al Departamento Médico del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social;
- 5.- Conceder a las y a los trabajadores las licencias y permisos a que tuvieren derecho, por (vacaciones, calamidad doméstica o enfermedad (comprobada con certificado médico proporcionado por el IESS o por el médico de la Compañía);
- 6.- Reembolsar a las y a los trabajadores los gastos de movilización, subsistencias, viáticos, alojamiento, alimentación, etc., previa comprobación del gasto y previa presentación de los respectivos recibos, en los casos que por razones de servicios, tuviere que trasladarse a un lugar distinto al de su residencia, siempre y cuando tales hechos estén autorizados previamente y por escrito por el empleador;
- 7.- Mantener en buen estado, funcionando y en óptimas condiciones los equipos de seguridad, de extinción de incendios y de protección personal;
- 8.- Dotar de instalaciones sanitarias en un número adecuado, a fin de mantener higiene en el trabajo;
- 9.- Mantener un botiquín con medicamentos, para uso en caso de emergencia o situaciones críticas;
- 10.- Llevar un registro de las y los trabajadores en el que conste: nombres y apellidos, edad, estado civil nombres y edades de las personas que se hallen a su cargo, fecha de ingreso y salida, vacaciones gozadas, infracciones cometidas al presente Reglamento con especificación del tipo de falta;

ART. 37.- Son prohibiciones patronales:

- a) Efectuar deducciones o retenciones salariales, cuando no exista orden judicial, retención de alimentos o disposición expresa de la Ley pertinente;
- b) Patrocinar colectas o suscripciones entre los trabajadores;

- c) Realizar proselitismo político o campañas religiosas con los trabajadores;
- d) Cobrar valores adeudados a la Compañía, sin que exista autorización escrita del trabajador.

CAPITULO II

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS Y LOS TRABAJADORES

ART. 38.- Derechos de los trabajadores bajo este reglamento:

- a) A cobrar sus remuneraciones y beneficios de ley, en los términos fijados en los contratos y de conformidad con las normas del Código del Trabajo.

Para los efectos de la remuneración no se considerará como trabajo suplementario el reatado en horas que excedan de la jornada ordinaria cuando las y los trabajadores tuvieren funciones de confianza y dirección, esto es el de los que en cualquier forma representen al empleador o hagan sus veces en los términos de la ley y el de los guardianes o porteros residentes;

- b) A un ambiente de trabajo adecuado y propicio, que garantice la salud ocupacional, integridad, seguridad, higiene y bienestar, para lo cual la Unidad Administrativa de Talento Humano, realizará permanentemente capacitaciones y tomará las acciones encaminadas a mejorar el clima y entorno laboral;

- c) A la promoción laboral basada en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidad;

- d) A recibir formación y capacitación que les permita mejorar las destrezas en el cumplimiento de sus funciones y contribuir a un ambiente laboral saludable y seguro;

- e) Al reconocimiento y respeto de su dignidad, y al no ser discriminados, en especial, por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente;

- f) A la eliminación de todo tipo de violencia y maltrato en su lugar de trabajo; g) A gozar de los permisos por embarazo, lactancia, licencia de paternidad, cuidado de familiares discapacitados, hijos hospitalizados, etc., conforme la ley;

- h) A solicitar al empleador que les proporcione oportunamente los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo, así como la ropa de trabajo;

l) Al respeto de su estabilidad laboral, la que no será limitada por el embarazo, numero de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia o licencia por paternidad, o creencias políticas o religiosas;

j) A que se consideren sus diferencias específicas en la relación laboral, al tratarse de adultos mayores o personas con discapacidad, o de personas en una situación o estado manifiesto de vulnerabilidad;

k) A que se eliminen los riesgos laborales que afecten la salud reproductiva;

l) A recibir apoyo técnico y especializado de los departamentos, unidades, servidores y servidoras de la Compañía, con el objeto de que sus derechos se realicen conforme lo dispone la Constitución de la República y la Ley.

ART. 39.- Son obligaciones de las y los trabajadores las siguientes:

a) Cumplir con las normas establecidas en las leyes laborales, de seguridad social, seguridad industrial y el presente Reglamento;

b) Presentarse con puntualidad en su lugar de trabajo, conforme el horario de trabajo e iniciar inmediatamente sus labores.

c) Obedecer fielmente las instrucciones impartidas por sus superiores, sin perjuicio de que puedan formularse observaciones y reclamos sobre las mismas cuando por ellas se vea comprometida su integridad o seguridad personal.

d) Cumplir sus funciones con oportunidad, responsabilidad, diligencia, eficiencia, cuidando las herramientas, equipo e insumos entregados para el efecto. Es obligación de las y los trabajadores mantener al día las actividades encomendadas.

TÍTULO V

CAPÍTULO I

NORMAS DE HIGIENE, SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

ART. 40.- La Compañía, en cumplimiento de la legislación laboral vigente, así como por propia iniciativa, adoptará las medidas máximas de seguridad en el trabajo a fin de preservar la vida y la salud de sus trabajadores.

ART. 41.- Durante la labor diaria todo trabajador está obligado a protegerse a sí mismo y sus compañeros de trabajo contra toda clase de acciones y condiciones inseguras.

ART. 42.- Las zonas de trabajo deben mantenerse limpias de materiales, desperdicios, etc. En resguardo de la salud y seguridad de los demás trabajadores.

Queda terminantemente prohibido manchar las paredes, escaleras, techos, puertas, etc. y hacer inscripciones en las mismas. Es obligación de los trabajadores colaborar en la conservación e higiene del lugar de trabajo.

ART. 43.- Todo accidente de trabajo por leve que sea, deberá ser comunicado al superior inmediato, por la persona que lo sufra o lo presencie.

ART. 44.- Todo trabajador deberá comunicar inmediatamente a sus superiores sobre cualquier lugar inseguro o peligroso; para la adopción de las medidas correctivas.

ART. 45.- Los baños y servicios higiénicos están instalados en resguardo de la salud trabajadores de la Compañía, por lo que su correcto uso y conservación son obligatorios.

ART. 46.- El personal está obligado a cuidar sus pertenencias, por tanto, la Compañía no los casos de deterioro o pérdida.

ART. 47.- La Compañía, proporcionará a sus trabajadores los elementos de protección personal de acuerdo a la operación que realicen dotará de los equipos y dispositivos de control necesarios para evitar accidentes.

ART. 48.- Es política de la Compañía velar por la buena salud de su personal.

En consecuencia, la Compañía coordinará y programará con las entidades de salud los exámenes médicos pertinentes. Así mismo brindará al trabajador las facilidades para su asistencia al centro de salud o consultorio. Es obligación del trabajador someterse a los exámenes médicos que la empresa ordene, así como presentar los documentos de higiene y salud que se solicitaren, siempre y cuando estos no afecten contra la integridad y privacidad del trabajador.

ART. 49.- La Compañía, se reserva la facultad de dictar las disposiciones generales o específicas relativas a la higiene y seguridad en las circunstancias y oportunidad que lo considere conveniente.

DISPOSICIONES FINALES

ART. 50.- Los casos no comprendidos específicamente en el presente Reglamento, se regirán por las normas laborales o las disposiciones que para el efecto dicte la Administración en el legítimo ejercicio de sus derechos, dentro del marco legal pertinente.

ART. 51.- La Compañía procederá a emitir, de acuerdo a sus necesidades, las normas y procedimientos explicativos que, sin apartarse del espíritu de la disposición reglamentaria, indiquen claramente la dinámica y forma de dar cumplimiento.

ART. 52.- La Compañía podrá modificar o derogar el presente Reglamento interno de Trabajo cuando así lo requiera y lo permitan las disposiciones legales vigentes.

Las disposiciones y normas de este instrumento regularán las relaciones laborales; en ser observadas por todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la Compañía.

Esta reglamentación, es complementaria a las disposiciones del Código de Trabajo; como sus trabajadores observarán taxativamente sus prescripciones; su desconocimiento no será excusa para quienes cometan faltas o incurran en infracciones.

ANEXO 7

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO DE MERQUIATO S.A

RAZON SOCIAL: QUITO MERCANTIL AUTOMOTRIZ MERQUIAUTO S.A

DIRECCIÓN: Avenida Mariano Acosta 27-175

ACTIVIDAD ECONOMICA: CONCESIONARIO AUTOMOTRIZ

OBJETIVOS DEL REGLAMENTO DEL REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

- Garantizar el derecho de protección a la seguridad y salud que tienen todos los trabajadores al realizar sus labores específicas, relacionadas a la comercialización de vehículos y repuestos, servicios de taller y mantenimiento, y a las unidades administrativas que dispone la empresa.
- Exigir el total cumplimiento de los procedimientos e instructivos de trabajo y de seguridad, a todo el personal de la Empresa.
- Normar la realización de las actividades de los empleados de la Empresa Merquiauto S.A., en las diferentes áreas de trabajo, mediante la correcta aplicación del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Coordinar una excelente relación con los organismos externos que ejercen el control en la aplicación de la Seguridad y Salud en el Trabajo; mediante el correcto cumplimiento de sus disposiciones legales y reglamentarias.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Art. 1.- OBLIGACIONES GENERALES DEL EMPLEADOR

- Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;

- Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;
- Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;
- Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;
- Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes, a empleadores y trabajadores;
- Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología;
- Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de las partes interesadas;

- Designar, según el número de trabajadores y la naturaleza de sus actividades, un trabajador delegado de seguridad, un comité de seguridad y salud y/o establecer un servicio de salud en el trabajo;
- Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.
- El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen;
- Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos;
- Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
- Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro;
- Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios;
- Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Relaciones Laborales, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración;
- Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa;

- Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos;
- Entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la empresa, dejando constancia de dicha entrega;
- Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad y Salud de la Empresa;

Art. 2.- OBLIGACIONES GENERALES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Todos los trabajadores tendrán derecho a:

- Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Los trabajadores tendrán derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.
- Los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.
- Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad

o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.

- Los trabajadores tienen derecho a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación.
- Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

Los trabajadores tendrán las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les importan sus superiores jerárquicos directos;
- Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador;
- Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva;
- No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesario, capacitados;
- Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron;
- Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores;
- Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.

- Someterse a los exámenes médicos o que estén obligados por norma expresa así como a los procesos de rehabilitación integral;
- Participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice su empleador o la autoridad competente.
- Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes;
- Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público;
- Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación;
- Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas;
- Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a /os reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa;
- No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.
- Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.

Art. 3.- PROHIBICIONES AL EMPLEADOR

Toda empresa deberá considerar las siguientes prohibiciones:

- Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por efecto de polvo, gases o sustancias tóxicas; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.
- Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo la acción de cualquier tóxico.
- Facultar al trabajador el desempeño de sus labores sin el uso de la ropa y equipo de protección personal.
- Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.
- Transportar a los trabajadores en vehículos inadecuados para este efecto.
- Dejar de cumplir las disposiciones que sobre prevención de riesgos emanen de la Ley, Reglamentos y las disposiciones de la Dirección de Seguridad y Salud del Ministerio de Relaciones Laborales o de Riesgos del Trabajo del IESS.
- Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.

Art. 4.- PROHIBICIONES PARA LOS TRABAJADORES

Los empleados deberán considerar las siguientes prohibiciones:

- Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento previo para la labor que van a realizar.
- Ingresar al trabajo en estado de embriaguez o habiendo ingerido cualquier tipo de sustancia tóxica.
- Fumar o prender fuego en sitios señalados como peligrosos para no causar incendios, explosiones o daños en las instalaciones de las empresas.
- Distraer la atención en sus labores, con juegos, riñas, discusiones, que puedan ocasionar accidentes.

- Alterar, cambiar, reparar o accionar máquinas, instalaciones, sistemas eléctricos, etc., sin conocimientos técnicos o sin previa autorización superior.
- Modificar o dejar inoperantes mecanismos de protección en maquinarias o instalaciones.
- Dejar de observar las reglamentaciones colocadas para la promoción de las medidas de prevención de riesgos.

Art. 5.- INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES

Las sanciones a los trabajadores se aplicarán conforme lo disponga el Reglamento Interno de Trabajo. Las faltas muy graves podrán sancionarse conforme lo determina el Código del Trabajo.

- Serán faltas leves, aquellas que contravienen al presente reglamento, pero que no ponen en peligro la seguridad física del trabajador, ni de otras personas.
- Se considerará faltas graves, cuando por primera vez debido a ignorancia o inobservancia de los hechos, el trabajador pone en peligro su seguridad, de terceros y de los bienes de la empresa.
- Se considera faltas muy graves, la reincidencia a las faltas graves, violación al presente reglamento interno que con conocimiento del riesgo o mala intención, ponga en peligro su vida, la de terceros y/o de las instalaciones, equipos y bienes de la empresa.

Se tomarán medidas disciplinarias contra los trabajadores que a sabiendas persisten en llevar a cabo prácticas inseguras o peligrosas para él, sus colaboradores y para la empresa, dichos casos serán vistos, estudiados y calificados, las sanciones que podrá aplicar la empresa de conformidad al Reglamento Interno de Trabajo, de acuerdo a la gravedad de la falta, serán:

- Amonestación Verbal
- Amonestación escrita
- Multa de hasta el 10% de la remuneración diaria unificada

- Terminación de la relación laboral previo visto bueno, de conformidad con lo previsto en el Art. 172 del Código Trabajo.

El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar sin debida justificación las prescripciones y dictámenes médicos. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad y salud determinadas en los reglamentos y facilitados por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Art. 6.- INCENTIVOS

El empleador incentivará y motivará a los trabajadores a que cumplan con las normas de seguridad y salud establecidas por la empresa a través de mecanismos acordados previamente con el trabajador.

CAPÍTULO II

DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD

Art. 7.- RESPONSABILIDADES DE GERENTES-JEFES Y SUPERVISORES

El Gerente o representante legal asume la plena responsabilidad de la Seguridad y la Salud Ocupacional de los trabajadores de la Empresa determinando en la Política de Seguridad, el financiamiento de los programas de Seguridad y Salud; y la evaluación periódica de su cumplimiento.

Art. 8.- RESPONSABILIDADES DE LOS MANDOS MEDIOS

Los distintos niveles de supervisión de la empresa, además de las responsabilidades asignadas por la Gerencia General o el Representante Legal, tienen la responsabilidad de:

- Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.

- Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.
- Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.
- Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
- Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de ya decisión que en definitiva se adopte.

CAPÍTULO III

DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN POBLACIONES VULNERABLES

Art. 8.- PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA MENORES DE EDAD

- Se prohíbe la contratación de niñas, niños y adolescentes para la realización de actividades insalubres o peligrosas que puedan afectar su normal desarrollo físico y mental. La legislación nacional establecerá las edades límites de admisión de tales empleos, la cual no podrá ser inferior a los 18 años.
- El trabajo de los adolescentes que han cumplido 15 años, no podrá exceder de las seis horas diarias y de treinta semanales y, se organizará de manera que no limite el efectivo ejercicio del derecho a la educación.
- Previamente a la incorporación a la actividad laboral de niñas, niños y adolescentes, el empleador deberá realizar una evaluación de los puestos de trabajo a desempeñar por los mismos, a fin de determinar la naturaleza, el grado y la duración de la exposición al riesgo, con el objeto de adoptar las medidas preventivas necesarias.

- Dicha evaluación tomará en cuenta los riesgos específicos para la seguridad, salud y desarrollo de las niñas, niños y adolescentes.
- El empleador deberá informar a los niños, niñas y adolescentes y a sus padres, representantes o responsables, de los riesgos y las medidas adoptadas. Se deberá considerar lo estipulado en el Art. 138 del Código de Trabajo.

Art. 9.- PROTECCIÓN A TRABAJADORAS EMBARAZADAS

- Cuando las actividades que normalmente realiza una trabajadora resulten peligrosas durante el periodo de embarazo o lactancia, los empleadores deberán adoptar las medidas necesarias para evitar su exposición a tales riesgos.
- Para ello adoptarán las condiciones de trabajo, incluyendo el traslado temporal a un puesto de trabajo distinto y compatible con su condición, hasta tanto su estado de salud permita su reincorporación al puesto de trabajo correspondiente. En cualquier caso, se garantizará a la trabajadora sus derechos laborales, conforme a lo dispuesto en la legislación nacional.

Art. 10.- PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- a) El empleador deberá garantizar la protección de los trabajadores que por su situación de discapacidad sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberán tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos, en la adopción de medidas preventivas y de protección necesarias.

CAPÍTULO IV

DE LOS EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL

Art. 11.- EQUIPOS DE PROTECCIÓN Y ROPA DE TRABAJO

- La Unidad de Seguridad y Salud de la empresa o su responsable, definirá las especificaciones y estándares que deberán cumplir los equipos de protección individual a ser utilizados por sus empleados y
- trabajadores, así como por los empleados de las empresas contratistas que laboran dentro de sus instalaciones.
- La empresa, en la realización de sus actividades, priorizará la protección colectiva sobre la individual.
- El equipo de protección individual requerido para cada empleado y trabajador, en función de su puesto de trabajo y las actividades que realiza, será entregado de acuerdo con los procedimientos internos.
- Todos los empleados y trabajadores, deberían ser capacitados para el uso apropiado de los equipos de protección individual que utiliza, su correcto mantenimiento y los criterios para su reemplazo.
- Todo equipo de protección individual dañado o deteriorado, deberá ser inmediatamente reemplazado antes de iniciar cualquier actividad. Para cumplir con este requerimiento, la empresa deberá mantener un stock adecuado de los equipos de protección individual para sus empleados y trabajadores.

CAPÍTULO V

DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

Art.12.- GESTIÓN AMBIENTAL

La empresa cumplirá con la legislación nacional aplicable y vigente sobre conservación y protección del ambiente. Para cumplir dicho cometido, deberá:

- Proveer condiciones de trabajo seguras, saludables y ambientalmente sustentables.
- Evitar cualquier tipo de contaminación e impacto adverso sobre el ambiente y las comunidades de su área de influencia.

- Monitorear periódicamente aquellas emisiones gaseosas, líquidas y sólidas, requeridas por la reglamentación nacional, de acuerdo con los cronogramas establecidos y aprobados por las entidades Ambientales de Control, relacionadas con las actividades de la empresa.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES

Quedan incorporadas al presente Reglamento de seguridad y Salud en el Trabajo, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, sus reglamentos, los reglamentos sobre seguridad y salud ocupacional en general, las normas y disposiciones emitidas por el IESS y las normas internacionales de obligatorio cumplimiento en el País, las mismas que prevalecerán en todo caso.

ANEXO 8

NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA “NIIF”

NIIF 1: Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

NIIF 2: Pagos Basados en acciones

NIIF 3: Combinaciones de negocios

NIIF 4: Contratos de seguro

NIIF 5: Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas

NIIF 6: Exploración y evaluación de recursos minerales

NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a revelar

NIIF 8: Segmentos de operación

NIIF 9: Instrumentos financieros

NIIF 10: Estados financieros consolidados

NIIF 11: Acuerdos conjuntos

NIIF 12: Información a revelar sobre participaciones en otras entidades

NIIF 13: Medición del valor razonable

NIIF 14 Cuentas de Diferimientos de Actividades Reguladas

NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes

NIIF 15 Arrendamientos

ANEXO 9

NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD “NIC”

NIC 1: Presentación de Estados Financieros

NIC 2: Inventarios

NIC 7: Estado de Flujos de Efectivo

NIC 8: Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores

NIC 10: Hechos Ocurridos Después del Periodo sobre el que se Informa

NIC 12: Impuesto a las Ganancias

NIC 16: Propiedades, Planta y Equipo

NIC 17: Arrendamientos

NIC 19: Beneficios a los Empleados

NIC 20: Contabilización de las Subvenciones del Gobierno e Información a Revelar sobre Ayudas Gubernamentales

NIC 21: Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera

NIC 23: Costos por Préstamos

NIC 24: Información a Revelar sobre Partes Relacionadas

NIC 26: Contabilización e Información Financiera sobre Planes de Beneficio por Retiro

NIC 27. Estados Financieros Separados

NIC 28: Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos

NIC 29: Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias

NIC 32: Instrumentos Financieros: Presentación

NIC 33: Ganancias por Acción

NIC 34: Información Financiera Intermedia

NIC 36: Deterioro del Valor de los Activos

NIC 37: Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes

NIC 38: Activos intangibles

NIC 39: Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición

NIC 40: Propiedades de Inversión

NIC 41: Agricultura