



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

Diseño de un manual de Procesos Contables y Financieros para el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

AUTORA: Paulina Elizabeth Segovia Delgado

TUTOR: Ing. Pedro Enrique Reyes Vélez, Mg.

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

Junio, 2017

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

A través de la presente informo que el contenido del trabajo final de titulación, Titulado “Diseño de un manual de Procesos Contables y Financieros para el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” de la ciudad de Manta, provincia de Manabí”, desarrollado por la egresada Segovia Delgado Paulina Elizabeth, aspirante a obtener el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría bajo la modalidad de Proyecto de Investigación y como responsable de este trabajo de titulación doy fe del desarrollo del mismo, bajo las normas técnicas para la elaboración de una investigación, dándole el carácter de originalidad propia de un trabajo académico universitario.

Considero que el desarrollo contiene los elementos necesarios aplicables al caso investigado y demuestra un apropiado conocimiento del tema. El cual se lo expone con solvencia cumpliendo con los requerimientos de la guía metodológica aprobada por la Universidad.

Particular que comunico a ustedes para los fines del caso.

Atentamente,

.....

Ing. Pedro Reyes Vélez, Mg.

DOCENTE TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Paulina Elizabeth Segovia Delgado, declaro la autoría del presente trabajo, su argumentación, investigación, propuesta y criterios vertidos en este documento. Los mismos son de originalidad y es responsabilidad de la misma.

Paulina Elizabeth Segovia Delgado

C.I. # 131220436-3

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Ec. Freddy Soledispa
Presidente del Tribunal

Lcdo. Pedro Cedeño Mendoza
Miembro del Tribunal

Ing. Juan Carlos Sornoza
Miembro del tribunal

DEDICATORIA

A Dios,

Por brindarme sabiduría, fortaleza y por guiarme durante mi carrera universitaria.

A mi esposo,

Diego Ruiz Aguilar por ser quien me impulsó a seguir esta carrera y por su apoyo incondicional durante esta etapa.

A mis hijas,

Kataleya y Natalia Ruiz Segovia, por ser mi fuente de inspiración y el motor que me impulsa a superarme día a día.

A mi madre y hermanos,

Margarita Delgado, Daniela, Karen y Andrés por la ayuda que me brindan siempre que los necesito.

Paulina Segovia Delgado

RECONOCIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado durante todo este proceso; en segundo lugar al Ing. Roberto Chávez y a la Ing. Letty Cedeño, Gerente y Administradora del Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” respectivamente, por permitirme realizar el proyecto de investigación en su negocio y brindarme la apertura necesaria siempre que lo necesité.

A mi tutor, el Ing. Pedro Reyes por guiarme y ayudarme durante el proceso de investigación previo a obtener mi título profesional.

Paulina Segovia Delgado

SÍNTESIS

El proyecto de investigación con el tema “Diseño de un manual de Procesos Contables y Financieros para el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” de la ciudad de Manta, provincia de Manabí”, tiene como objetivo diseñar un manual para los procesos contables y financieros de la empresa antes mencionada; el principal problema se ha identificado como “Deficiencia en los procesos contables y financieros de la empresa Tecnicentro Automotriz Chávez y Asociados”, lo cual provoca una serie de falencias tales como informalidad en la asignación de funciones y una planificación deficiente del trabajo, ocasionando que incumplan los objetivos organizacionales y exista duplicidad de funciones, todo esto genera una gran pérdida financiera para la entidad. El presente proyecto que fue desarrollado mediante los métodos inductivo, deductivo y analítico-sintético, utilizando las modalidades de campo y bibliográfica con los niveles descriptivo; además se realizaron entrevistas al personal administrativo y operativo de la empresa, para luego analizar los resultados obtenidos e interpretarlos para evidenciar las características del fenómeno en estudio y establecer la factibilidad de la propuesta, la misma que posteriormente se desarrolla y se establece un manual de procesos que permita un adecuado control del área contable-financiera; por consecuencia de lo establecido en el presente trabajo de investigación se concluyó que la empresa no tiene bien definidos ni asignados los procesos contables, por tal motivo se le recomienda a la administradora socializar e implementar el manual de procesos sugerido por la autora.

Palabras claves: manual, procesos contables, políticas.

ÍNDICE

	Pág.
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	v
RECONOCIMIENTO	vi
SÍNTESIS	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1 Antecedentes Investigativos	3
1.2 Fundamentación Legal	4
1.2.1 Normas vigentes	4
1.2.1.1 <i>Normas Internacionales de Contabilidad</i>	4
1.2.2 Obligaciones tributarias	5
1.3 Fundamentación Teórica	5
1.3.1 Contabilidad	5
1.3.2 Procesos contables y financieros	6
1.3.2.1 <i>Etapas</i>	7
1.3.2.1.1 <i>Registrar la operación en el libro Diario</i>	7
1.3.2.1.2 <i>Libro mayor</i>	7
1.3.2.1.3 <i>Balance de comprobación</i>	8
1.3.2.1.4 <i>Ajuste y correcciones</i>	9
1.3.2.1.5 <i>Hoja de trabajo</i>	10
1.3.2.1.6 <i>Preparación de los estados financieros</i>	10

1.3.2.1.7	<i>Asientos de cierre</i>	10
1.3.3	Procedimientos contables y financieros	10
1.3.3.1	<i>Importancia de los procedimientos contables y financieros</i>	13
1.3.3.2	<i>Objetivos de los procedimientos contables y financieros</i>	13
1.3.4	Manual.....	13
1.3.4.1	<i>Tipos de manuales</i>	13
1.3.4.1.1	<i>Manual de adquisiciones</i>	14
1.3.4.1.2	<i>Manual de contabilidad</i>	14
1.3.4.1.3	<i>Manual contable o guía de contabilización</i>	14
1.3.4.2	<i>Manual de procesos contables</i>	14
CAPÍTULO II		16
2.	DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	16
2.1	Metodología	16
2.1.1	Modalidad de la investigación	17
2.1.1.1	<i>De Campo</i>	17
2.1.1.2	<i>Bibliográfica</i>	17
2.1.2	Tipo de investigación	17
2.1.2.1	<i>Descriptiva</i>	17
2.1.2.2	<i>Correlacional</i>	17
2.1.3	Población y muestra	18
2.1.4	Técnicas e instrumentos	18
2.2	Análisis e interpretación de resultados.....	19
2.3	Análisis de los procesos y procedimientos actuales.....	21
CAPÍTULO III		22
3.	PROPUESTA.....	22
3.1	Título.....	22

3.2	Justificación	22
3.3	Objetivos.....	22
3.3.1	Objetivo General	22
3.3.2	Objetivos Específicos.....	22
3.4	Descripción de los beneficiarios.....	23
3.5	Factibilidad de su aplicación	23
3.5.1	Factibilidad financiera	23
3.5.2	Factibilidad legal	23
3.5.3	Factibilidad técnica	23
3.5.4	Factibilidad humana.....	23
3.6	Plan de acción	24
3.7	Desarrollo de la propuesta	245
4.	CONCLUSIONES	50
5.	RECOMENDACIONES	51
	BIBLIOGRAFÍA.....	52
	ANEXOS	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Ilustración 1.</i> Diagrama de Flujo.....	28
<i>Ilustración 2.</i> Flujograma Proceso de efectivo.....	31
<i>Ilustración 3.</i> Flujograma Ventas – Cobros.....	34
<i>Ilustración 4.</i> Flujograma Compras – Pagos.....	36
<i>Ilustración 5.</i> Flujograma Activos Fijos.....	39
<i>Ilustración 6.</i> Flujograma Nómina.....	43
<i>Ilustración 7.</i> Flujograma Selección de personal.....	45
<i>Ilustración 8.</i> Flujograma del proceso financiero.....	498
<i>Ilustración 9.</i> Flujograma del proceso contable-financiero.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Población para entrevistas</i>	18
Tabla 2. <i>Plan de acción de la propuesta</i>	24
Tabla 3. <i>Perfil de funciones</i>	41

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo está centrado en detectar las deficiencias con las que cuenta el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” en los procesos contables y financieros, y a su vez poder encontrar la solución a dichos inconvenientes; para lo cual se formuló el siguiente problema: ¿Cuáles son las principales causas y efectos que provoca la deficiencia en los procesos contables y financieros en el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” de la Ciudad de Manta, provincia de Manabí?

El objeto de estudio son los procesos contables y financieros, el campo analizado la contabilidad y finanzas, se manejó la siguiente hipótesis: Poco conocimiento de normas y procedimientos provoca deficiencia en los procesos contables y financieros de la empresa Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados”; las variables analizadas fueron: la variable independiente fue poco conocimientos de normas y procedimientos contables financieros, y la variable dependiente fue procesos contables y financieros

La investigación se desarrolló bajo los métodos inductivo, deductivo y analítico-sintético, utilizando las modalidades de campo y bibliográfica, utilizando instrumentos como la entrevista para el levantamiento de información, para su posterior análisis y presentación de resultados.

El proceso investigativo inició con el tema “Diseño de un manual de Procedimientos Contables y Financieros para el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” de la ciudad de Manta, provincia de Manabí”, pero una vez desarrollada la investigación, los resultados del diagnóstico y la fundamentación teórica generaron la necesidad de realizar ajustes en el desarrollo de la propuesta, el mismo que quedó establecido como: “Diseño de un manual de Procesos Contables y Financieros para el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” de la ciudad de Manta, provincia de Manabí”; esto se dio debido a que la propuesta inicial no cumplía con la pertinencia de la realidad actual de la empresa, por tal motivo el título del informe del proyecto de investigación final toma el título de la propuesta de acuerdo al enfoque del paradigma crítico

propositivo.

El presente proyecto de investigación está conformado de tres capítulos, los cuales contienen lo siguiente: en el Capítulo I se presenta el marco teórico compuesto por los antecedentes investigativos, fundamentación legal y teórica; en el Capítulo II se presenta un diagnóstico o estudio de campo, que contiene la metodología de investigación, entre ellos la modalidad de estudio, tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos, análisis e interpretación de resultados; y el Capítulo III contiene la propuesta, aquí se presenta el título, justificación, objetivos, y desarrollo de la propuesta; para finalizar con las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

Para conocer el tema estudiado a mayor profundidad se revisaron algunas investigaciones realizadas, las mismas que permitieron comprender el tema desde diferentes perspectivas y de una manera más extensa.

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Guamán Vayas María Fernanda (2015) presentó el siguiente trabajo de titulación: “Diseño de un Manual de Procedimientos Contables para la Constructora e Importadora Construcastevip S.A, de la Ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi”, cuyo objetivo general es: “Diseñar un Manual de Procedimientos Contables en la Constructora e Importadora CONSTRUCASTEVIP S.A, de la ciudad de Salcedo, provincia de Cotopaxi, que contribuya al desarrollo y control contable en la administración financiera dentro de la empresa”.

El mismo que concluye que el gerente es responsable del camino de la organización, este busca el apoyo de las demás áreas que la conforman, ya que, ninguna persona por si sola es capaz de dirigir una entidad que sea de gran magnitud; por lo que, es necesario delegar funciones y responsabilidades a los diferentes niveles jerárquico, hay falta de comunicación en la Empresa, por tales motivos recomienda implementar el manual de procedimientos contables como una guía para la correcta realización de los procesos.

En la Universidad Tecnológica Equinoccial, de la ciudad de Quito, Tamayo Guerra Martha (2010) presentó el siguiente trabajo de investigación: “Diseño de un Manual de Procedimientos Contables para la empresa Bopp del Ecuador Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito”, cuyo propósito principal es: Diseñar un Manual de Procedimientos Contables para la empresa Bopp del Ecuador Cía. Ltda., mediante una descripción de procesos y responsabilidades, con el fin de proporcionar una herramienta que permita entregar informes financieros de mejor calidad y en menor tiempo.

Dicho trabajo concluyó que con la información obtenida, logró desarrollar procedimientos para las diferentes actividades del departamento de contabilidad, ajustados a las necesidades de la empresa, los mismos que servirán de guía para la ejecución del trabajo diario.

El presente proyecto de investigación pretende aportar mejoras en el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” en los procedimientos contables de la empresa, mediante el diseño de un manual de procesos contables, utilizando información suministrada por el diferente personal involucrado en el proceso contable de la empresa, tomando en cuenta que un Manual de Procesos es un elemento eficaz que permite plasmar la información de manera clara y concreta, convirtiéndose en una herramienta que orienta y facilita la acción humana en las unidades administrativas financieras, este ayudará a identificar las falencias existentes en dichos procesos proporcionando soluciones de manera oportuna, cumpliendo con las metas y objetivos de la organización.

1.2 Fundamentación Legal

1.2.1 Normas vigentes

Según el tema investigado, está basado en las siguientes normas:

1.2.1.1 Normas Internacionales de Contabilidad

Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) eran determinadas por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (CNIC), y su finalidad era formular un estándar de normas de contabilidad universal. Luego de la reestructuración del Comité, en el año 2001, reemplazaron la denominación NIC por la de NIIF, como una de sus primeras decisiones.

El CNIC, establece en su edición del 2003, que al utilizar la expresión Normas Internacionales de Información Financiera o NIIF, es equivalente a Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) como a las nuevas NIIF, de igual manera a las interpretaciones de ambas (Normas Internacionales de Contabilidad, 2017).

Entre las NIC utilizadas para el presente proyecto, se detalla a continuación un breve concepto según BAS (2012):

NIC 1. Presentación de estados financieros

Determinar los principios para la exposición de los estados financieros, para aseverar que los mismos sean semejantes, de igual manera los estados financieros de la empresa en períodos anteriores, con los estados de otras compañías.

NIC 8. Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores

Instaurar criterios para establecer las políticas contables, así como el procedimiento contable y los resultados de los cambios en las políticas contables, cambios en las estimaciones contables y enmienda de errores.

1.2.2 Obligaciones tributarias

Los formulismos con el fisco son uno de los deberes que todos los ecuatorianos deben cumplir y de acuerdo al Código Tributario (2006), es el vínculo jurídico personal, entre el Estado y los contribuyentes, en virtud del cual debe retribuir una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al comprobar el hecho generado previsto por la ley.

Constituyen una de las herramientas más vitales con que el Estado cuenta para desempeñarse. Por medio de la recaudación de estos recursos, se financian obras en infraestructura, salud, educación, vivienda, gastos corrientes del sector público, entre otros. El objetivo de una correcta asignación de ingresos entre toda la población, depende en gran medida del nivel recaudado que se obtenga.

1.3 Fundamentación Teórica

1.3.1 Contabilidad

García (1997) y Meigs (1992) definen la contabilidad como el arte de registrar, clasificar y resumir en forma específica y en términos de dinero, las

operaciones y los hechos de carácter financiero, así como la interpretación de sus resultados.

Según Pereda (1990), la contabilidad es el sistema que mide los movimientos del negocio, encausa dicha información para convertirlas en reportes y notifica estos resultados a los responsables de la toma de decisiones.

La contabilidad es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, la situación financiera de las empresas, los cambios en la posición financiera y/o en el flujo de efectivo (Catacora, 1998).

La contabilidad es una técnica encargada de registrar, clasificar y resumir los procedimientos mercantiles de una empresa o negocio con el objetivo de interpretar sus resultados, para que los administradores o altos mandos puedan estar al tanto sobre el curso que siguen sus actividades por medio de datos contables; obteniendo así la estabilidad, solvencia del negocio y capacidad financiera.

1.3.2 Procesos contables y financieros

Los procesos contables en general son normas y pautas a seguir para controlar las operaciones y obtener información financiera de una empresa, para ello es necesario tener como mínimo un conocimiento global de la empresa, elaborar informes periódicos, realizar chequeos constantes, así como también llevar los registros al día, entre otros (Pérez, 2005).

Maldonado (2006) explica que al comenzar el ejercicio de un negocio se necesitan registrar en el libro de inventarios todos los bienes, obligaciones, y el estado patrimonio hasta la fecha; es decir, se debe hacer un resumen de la situación actual del negocio en la fecha de estreno de acciones.

Una vez iniciado el negocio, al realizar las operaciones mercantiles, se tienen que registrar en la contabilidad, previamente comprobando el tipo de operación que se va a resolver.

Todo ejercicio que se anote en la contabilidad debe de tener su respectivo soporte que avale su veracidad, autenticidad y exactitud de los datos que se van a registrar; además ésta es la prueba irrefutable y comprobable de la información a transcribir; por ejemplo, al registrar un crédito otorgado por una venta a un cliente, es necesario tener una factura como soporte, además de la pertinente numeración.

1.3.2.1 Etapas

1.3.2.1.1 Registrar la operación en el libro Diario

Luego de realizar el proceso de verificación y comprobación de los documentos, se continúa anotando las operaciones en el Libro Diario, las mismas que se deben ir registrando en orden de fecha según se han ejecutado.

Dichas operaciones se anotan en el libro día a día, a través de asientos. Sin embargo, la validación conjunta de los totales de las operaciones se pueden realizar por períodos que no excedan al mes, teniendo en cuenta de que su detalle debe estar visualizado en otros libros o registros relacionados, según la naturaleza de su actividad.

1.3.2.1.2 Libro mayor

Este documento es donde se concentran y se clasifican todas las cuentas individuales y establecen su saldo. Al realizar los procedimientos contables, se generan diferentes hechos que es necesario anotar por términos legales o por gestiones del negocio, los mismos que tienen que estar reflejados en el Libro Diario según van apareciendo. El objetivo del Libro Mayor reside en registrar dichos hechos en las cuentas relacionadas.

No es obligatorio llevar este libro, aunque es imprescindible registrarlo; pues en él se anotan todas las cuentas del negocio, son sus respectivos movimientos.

Se puede clasificar en dos formas principales de registrar el Libro Mayor:

- Por medio de las cuentas "en forma de T". Según esta clasificación, se formará una T, en la cual se registran las operaciones en la izquierda o derecha, dependiendo sean cargos o abonos respectivamente.
- A través de un cuadro, se hace una anotación, anotando también la fecha y el concepto de la misma.

1.3.2.1.3 Balance de comprobación

Este balance es una comprobación matemática de todos los registros ejecutados en el periodo, al final la suma de los saldos de la cuenta deudora debe coincidir con la suma de cuenta acreedora. Su uso radica en la visualización del total de débitos y créditos de las cuentas, con sus respectivos saldos individuales, independiente que sean deudores o acreedores. Así, admite instaurar un resumen básico de un estado financiero.

Refleja la contabilidad del negocio en fechas establecidas. Por tal motivo, se utiliza como base para organizar las cuentas anuales. Permite ratificar que la contabilidad se esté llevando de forma organizada; aunque puede darse el caso que el balance de sumas y saldos esté correcto, pero la contabilidad esté incorrecta; por ejemplo, si un proveedor realiza un pago, pero es registrado a otro proveedor, el balance en la parte financiera coincidiría, pero en la práctica es incorrecto.

La preparación de un balance de comprobación inicia con registro de las sumas de las anotaciones de cada cuenta, en el Debe como en el Haber. Luego, se consigue el saldo de cada cuenta (la diferencia entre Debe y Haber). Finalmente, los saldos que se derivan forman parte del balance.

Usualmente, este documento es facultativo para el negocio, pero se suele registrar para estar al tanto con precisión del estado financiero, sin necesidad de arrastrar errores hasta que se trabajen en las cuentas anuales.

1.3.2.1.4 Ajuste y correcciones

Se realizan antes de presentar los estados financieros, por lo general se necesitan hacer ajustes para cumplir la norma técnica de asignación, registrar hechos realizados que pudieren haberse olvidado, reformar asientos incorrectos, entre otras acciones. Estos ajustes y correcciones son necesarios para poder presentar estados financieros verídicos que resalten la correcta realidad económica del negocio, además de cumplir con los principios de contabilidad.

Se suelen cometer errores en registros contables, por lo cual es ineludible realizar una inspección al terminar el periodo para examinar y corregir los mismos. Pueden existir registros, que al momento de anotarlo no se conocen plenamente, se registran de forma incompleta, por lo que se debe realizar un ajuste al terminar el periodo contable, una vez que se tiene los datos completos.

Es importante que todos los ajustes y correcciones se realicen antes del cierre contable, es el momento idóneo, ya que luego de cerrar y exponer los estados financieros, es más complicado el proceso de ajustar.

Las proyecciones y planes del negocio, suelen trabajarse en el inicio del año, y es vital tener la información financiera verídica y correcta, que no se logra sino se producen las correcciones y ajustes pertinentes. Para establecer que ajustes y correcciones deben realizarse, se necesita ejecutar una auditoría al proceso contable, pues es una herramienta profunda que sirve para hacer un análisis exhaustivo del negocio en dichos términos.

Si no se realizan los ajustes necesarios antes de cerrar el año, no se pueden revelar errores en la contabilidad y hasta insolvencias económicas del negocio, que por consiguiente puede llevar a tomar decisiones desacertadas a la administración.

La utilidad de la información contable depende directamente de su fiabilidad, de que esté ajustada a la realidad, y esto sólo se logra cuando de forma juiciosa y consciente, se realizan los ajustes y se corrigen los errores contables antes de emitir oficialmente estados financieros.

1.3.2.1.5 Hoja de trabajo

También se le conoce como “estado de trabajo”, no es obligatorio su registro, ni se considera imprescindible, más bien es opcional, e igualmente de propiedad interna del negocio, la persona encargada de la contabilidad lo realiza antes del cierre anual y se utiliza como pauta para trabajar con seguridad los asientos de ajuste, de pérdidas y ganancias y el cierre del libro diario, y también el estado de situación y estado de resultados en el libro de inventarios y balances.

1.3.2.1.6 Preparación de los estados financieros

Tomando como pauta la Hoja de Trabajo y corroborando que todo está correcto se comienzan a elaborar los dos estados financieros más importantes de la contabilidad: El estado de pérdidas y ganancias (constituido por las cuentas de ingresos y egresos) y el Balance General (desarrollado con las cuentas de activo, pasivo y capital).

1.3.2.1.7 Asientos de cierre

Las cuentas nominales son transitorias; en otros términos, permanecen el mismo tiempo que el ejercicio del negocio, una vez finalizado el periodo contable, se debe seguir con la cancelación de las cuentas nominales, y a transferir la utilidad o pérdida a la cuenta capital, a este procedimiento se le llama “asientos de cierre”, se utiliza para dividir un ejercicio económico de otro.

Al terminar el ejercicio, es el momento en el cual se debe cerrar la contabilidad, o también cuando un negocio cese o termine sus actividades. Estos asientos contables tienen como objetivo la cancelación de las cuentas de resultado contra la cuenta de pérdidas y ganancias, mismas que para tal efecto se deben debitar o acreditar por igual valor que tienen acumulado.

1.3.3 Procedimientos contables y financieros

Solís (2015) expone que los procedimientos contables y financieros se originan desde mucho atrás, desde que se vio la necesidad de contar con una técnica adecuada para tener un mejor cuidado sobre las capitales del negocio.

En el siglo XIX, desde que empezó el crecimiento de las empresas de forma más sostenible, las industrias acrecentaban sus capitales rápidamente para agrandar la producción de sus productos por la demanda de bienes y servicios que se formaban con el tiempo, lo cual estableció la necesidad de construir parámetros para manejar y cuidar los recursos del negocio, para impedir que por decisiones erróneas en los mercados, quiebre la empresa, como ya se estaban dando en algunos sectores.

Inicialmente se establecieron los registros contables, para crear los procedimientos contables financieros. Es así, que se tiene información que los egipcios, romanos, persas y griegos poseían procedimientos de control numérico de sus actividades económicas, con énfasis en las agrícolas; tenían la información en papiro, mismo que se elaboraba a base de lavado y secado de una planta acuática llamada “papiro”.

A pesar de que los registros eran muy rutinarios en comparación con sistemas contables actuales, valieron mucho para dar el primer paso para los sistemas contables como es el nacimiento de la partida doble creada por Fray Luca Pacioli, a quien se lo conoce como el “padre de la contabilidad” por instaurar los enunciados de contabilidad que aún el día de hoy, se siguen utilizando.

A partir de la creación se diseñaron nuevos módulos, como: registro de los saldos contables en cuentas deudoras y acreedoras, preparación del libro diario como soporte de las transacciones ejecutadas, libro mayor, creación de los auxiliares de las cuentas contables y los estados financieros para tener información relevante del negocio.

Una vez diseñadas estas herramientas para el registro y manejo de la contabilidad, se precisó elaborar reglas para optimizar el control de datos derivados de las actividades económicas del negocio, para así no tener información equivocada por haber registrado mal la información de ingreso o egreso.

Con el tiempo, se establecieron normas que regulen las transacciones contables de la sociedad, para supervisar las transacciones de los negocios, porque con la creación de las inversiones y la Bolsa de Valores, se precisaban de leyes para poder valorizar eficazmente los valores del negocio.

De esta manera nacieron las políticas y procesos contables financieros para supervisar las transacciones del negocio y mejorar el movimiento monetario y económico, utilizando el control interno que debe hacer cada empresa en cada uno de sus activos.

Desde su creación, las políticas y procedimientos contables y financieros han ido evolucionando hasta convertirse en uno de los elementos vitales para avanzar en el negocio, sea éste comercial, industrial o de servicios con o sin fines de lucro, ya que los mercados son cada vez más competitivos y si sus controles no están bien realizados puede perder oportunidades de negocios.

Según Arellano (2011), con el diseño y ejecución del manual se optimizará los procedimientos contables, recursos materiales y humanos, de esta forma se optimiza y se lleva un mayor control sobre los recursos. Se podrá tener un sistema de información clara y oportuna, que brinde soporte eficaz, para conocer la situación real del negocio; los ingresos percibidos por las diferentes transacciones y los gastos que se efectúen en efectivo.

Garcés (1999) menciona que los procedimientos contables y financieros son las normas que muestran la forma de hacer las cosas de manera correcta y breve, en términos contables. Estos conceptos constituyen que de forma determinada las modalidades y la metodología deben utilizarse para obtener los resultados esperados en la empresa.

Tejada López, en el 2007 alegó que los manuales de procedimientos contables son herramientas que comprenden información escrita, concreta, sistemática, relevante y necesaria para los movimientos administrativos con el objetivo de tener un equilibrio en las cuentas.

1.3.3.1 Importancia de los procedimientos contables y financieros

Los procedimientos contables y financieros son vitales ya que permiten a los administradores tener conocimiento de los movimientos contables del negocio, aun sin ser expertos en el tema financiero, se puede percatar del desarrollo de las actividades y mediante los resultados de las transacciones contables y la correcta conclusión de estas, administrar, equilibrar y reducir los riesgos concebidos en el mercado y beneficiarse de las oportunidades exhibidas para tomar mejores decisiones en la inversión.

1.3.3.2 Objetivos de los procedimientos contables y financieros

- Evaluar los procesos referentes a toma de decisiones de inversión.
- Disponer de un sistema de evaluación acerca del flujo de dinero.
- Definir los procesos a seguir para optimizar los movimientos financieros.
- Exponer eficientemente los resultados en el tema contable y financiero.

1.3.4 Manual

Es una herramienta que se utiliza como medio de comunicación para establecer ordenada y metódicamente todo lo referente a objetivos, políticas, atribuciones y procesos del negocio; además se refiere a los pasos útiles para el desempeño de cierta actividad enlazada a las metas institucionales (Gómez, 2000).

Bolaños & Elías (2000) definen el objetivo del manual como: brindar una descripción actualizada, breve y clara de las actividades referentes a cada fase del trabajo. Es un documento que contiene la misión y visión del negocio referente a la calidad, también consta la política de calidad y los objetivos para lograr la ejecución de dicha política.

1.3.4.1 Tipos de manuales

En un artículo del sitio web monografías.com, Villalobos (2007) clasifica los manuales en:

1.3.4.1.1 Manual de adquisiciones

Comprende en forma ordenada y metódica, atribuciones, procesos e instrucciones para regular y controlar en la transacción de bienes y servicios en sus distintas clasificaciones.

1.3.4.1.2 Manual de contabilidad

Constituye la combinación de instrucciones para la ejecución del sistema de contabilidad en un negocio.

1.3.4.1.3 Manual contable o guía de contabilización

Detalla todo lo que es necesario registrar, así como los documentos que sustentan los movimientos, y además incorporar los saldos. Se utiliza como referencia al anotar las transacciones contables.

1.3.4.2 Manual de procesos contables

Álvarez (2012) define el manual de procesos contables como el que establece las funciones a seguir según el cargo fijado para cada procedimiento. Es vital en un negocio porque indica puntualmente las políticas según las normas estatutarias y legales, además enmarca los objetivos, procesos y normas a seguir para anotar los movimientos diarios que realice la empresa. Prepara como completar los formularios contables, ofreciendo información clara y sencilla.

Los procedimientos contables y financieros son un sistema de medición para vigilar y supervisar las actividades en las áreas donde se maneja dinero con el fin de tener a buen recaudo los activos, recursos y valores de la organización, para utilizarlos de manera que beneficie al negocio.

Entre los objetivos del manual de procesos contables se puntualizan los siguientes:

- Establecer los procedimientos que deben ejecutar dentro de una empresa para el cumplimiento de los objetivos.
- Optimizar la productividad de los empleados, a través del estudio de cómo ejecutan sus tareas.
- Disponer de una guía para el registro de procesos diarios del negocio.
- Asignar la responsabilidad del personal en las actividades que tienen a cargo.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

Presentación de la empresa:

Administradora: Ing. Letty Cedeño Cantos

Contadora: Ing. Paola Minueza

Actividad comercial: Reparación de motor de autos, frenos, elevación de suspensión, alineación y balanceo, diagnóstico computarizado, enderezada y pintada.

RUC: 1308433182001

Dirección: Av. 213 entre Calle 307 y 309

Teléfono: 052-924828

Celular: 0988372806

Email: roberto.chavez1977@hotmail.com

2.1 Metodología

Para la realización del presente proyecto se utilizó las metodologías de investigación resumidas a continuación:

- *Método Inductivo:* Mediante el cual se consigue información de manera particular en la investigación de campo y obtener resultados verídicos que han servido para trabajar en el desarrollo de la propuesta, por medio de la observación de los hechos.
- *Método Deductivo:* Marcha de lo general a lo particular, se aplica en la situación problemática, contenidos, análisis e interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones, basándose en las variables del proyecto.

- *Método Analítico-Sintético*: Examina cada una de las circunstancias por separado por medio del análisis de la información obtenida y registrada en el desarrollo del marco teórico, para luego simplificar los mismos, y establecer las actividades a ejecutarse.

2.1.1 Modalidad de la investigación

2.1.1.1 De Campo

Alelú & Cantín (2010) manifiestan que esta modalidad de investigación se realiza por medio de las encuestas y entrevista a la muestra estadística determinada, que aportan en la preparación de la problemática a estudiar.

2.1.1.2 Bibliográfica

Su aplicación principalmente se ejecuta en el desarrollo del primer capítulo, el mismo que está constituido por distintos puntos de vista teóricas de varios autores, u otras fuentes de investigación, entre: revistas, artículos, informes e internet para lograr una mejor comprensión de los principales conceptos a utilizar (Alelú & Cantín, 2010).

2.1.2 Tipo de investigación

El presente proyecto se basó en los siguientes tipos de investigación:

2.1.2.1 Descriptiva

Esta clasificación se utiliza en la formulación de las preguntas de investigación, y también en el planteamiento del problema, con un enfoque a la realidad para conocer correctamente los resultados que se obtienen por medio de la aplicación de técnicas como la entrevista y considerando la documentación proporcionada por el negocio.

2.1.2.2 Correlacional

Se utiliza para establecer la relación entre las variables dependiente e independiente, que es la idea principal en la formulación del problema y la coincidencia entre causas y efectos de la problemática actual del negocio.

2.1.3 Población y muestra

Población.- La población o universo del presente proyecto está conformada por el administrador del negocio, la contadora y los empleados del tecnicentro, que hacen un total de seis personas.

Tabla 1. *Población para entrevistas*

Fuente: Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados”

CARGO	CANTIDAD
Administradora	1
Contadora	1
Empleados	4
TOTAL	6

Muestra.- Por ser un universo muy pequeño se señala que en el trabajo investigativo se toma como base la población o universo total.

2.1.4 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación, se utilizaron las técnicas que se mencionan a continuación, que aportaron a la recopilación de información:

- *Entrevista:* Al realizarla a la Administradora y Contadora del Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” permitió profundizar el diagnóstico de la situación actual del negocio, en lo correspondiente manejo del departamento de contabilidad y los inconvenientes que se presentan, así también a sus empleados y trabajadores de la misma con la finalidad de conocer cómo se está desarrollando actualmente la gestión administrativa y financiera de la misma.

- *Observación de Campo:* Permitió adquirir una idea de la situación actual, y así trazar los procesos adecuados para mejorar los procesos contables actuales del negocio.

Para la aplicación de estas técnicas, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- *Cuestionario:* Elaborado con preguntas cerradas.
- *Guía de entrevista:* Sistemática, lógica y ordenada según la línea de investigación, que se transforma en el proceso conductor del proyecto.

2.2 Análisis e interpretación de resultados

En el Anexo # 1 se presentan las entrevistas realizadas al personal administrativo con formatos independientes para la administradora y la contadora, y una entrevista realizada al personal operativo. A continuación se realiza el análisis de los resultados de las mismas.

- **Entrevista a la Administradora**

Nombre: Ing. Letty Cedeño Cantos

Fecha: 25/05/2017

Profesión: Ingeniera Comercial

Cargo: Administradora

La empresa está dedicada netamente a la reparación de vehículos, pero también ofrece servicios de enderezada y pintada; no solo presta sus servicios a clientes particulares, sino que también lo oferta a empresas.

Según la entrevistada, la empresa es pequeña y no cuenta con un organigrama realizado, además el Tecnicentro no ha desarrollado formalmente sus políticas de procedimientos para los procesos que realizan en sus labores.

La Administradora está consiente que sería positivo para la empresa y para sus empleados implementar un manual de funciones que en la actualidad no existe. Es importante tener definidas las funciones, para que todo el personal esté

al tanto de sus obligaciones y quede por escrito los limitantes de sus tareas y prohibiciones.

También afirma que a pesar de no existir un manual, si se tienen definidas las funciones de cada cargo, pero no se encuentran redactadas por escrito.

- **Entrevista a la Contadora**

Nombre: Ing. Paola Minueza

Fecha: 25/05/2017

Profesión: Ingeniera en Contabilidad

Cargo: Contadora

Según la Contadora, en el Tecnicentro se realiza el proceso básico en contabilidad, pues es suficiente para las necesidades que tienen al ser una pequeña empresa.

Los procedimientos contables que realizan están correctos de acuerdo al ciclo que maneja el Tecnicentro (Libro Diario, Libro Mayor, Balance de Comprobación, Estados Financieros)

La Contadora tiene claro los conceptos claves de Contabilidad, como lo son Estados Financieros y su clasificación. Aclara que de existir pérdidas en la entidad, se vería la inminente quiebra de una empresa, al momento que los gastos superan las ventas de productos, significa que no está teniendo ganancias.

- **Entrevista al personal operativo**

Por medio de la entrevista al personal operativo del Tecnicentro se pudo conocer que no existe un manual de procesos en la empresa, pero que sí se les explica verbalmente las tareas que el personal debe realizar, antes de entrar a laborar; además, todos los empleados están contentos con los recursos que le provee la empresas para ayudar en sus tareas diarias.

El personal operativo, afirma que sería positiva la creación de un manual de funciones que permita mejorar el conocimiento de las actividades que realizan en la empresa en los ámbitos operativos, administrativos y contables, además se recalcó que a ellos no le han realizado capacitaciones en su área.

2.3 Análisis de los procesos y procedimientos actuales

Actualmente en el Tecnicentro “Chávez y Asociados”, no existe un manual de procedimientos contables-financieros, es por este motivo que se necesita ejecutar una propuesta que será realizada en un nuevo documento o manual.

La finalidad es optimizar procesos y realizarlos de forma adecuada, tales como:

- Comunicación y coordinación entre los empleados.
- Optimizar labores de control y auditoría.
- Delegar responsabilidades al personal (acciones y decisiones).
- Producir información oportuna y confiable para la presentación de informes del área contable.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 Título

Manual de Procesos Contables y Financieros para el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

3.2 Justificación

Durante la realización del trabajo de campo se pudo evidenciar que en la actualidad el Tecnicentro no dispone de un manual de procesos contables-financieros, todo se realiza de forma empírica, sin la debida organización ni aval que lo justifique, se ha detectado que existe lentitud en el manejo de reportes contables en el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados”, de la ciudad de Manta, causado por diferentes factores como lo es la falta de procesos y procedimientos a seguir para un correcto manejo, falta de controles, entre otros.

Por tal motivo el presente proyecto de investigación tiene como finalidad mejorar los procesos contables y financieros del tecnicentro para facilitar la emisión de reportes y optimizar las cargas, lo que permitirá al negocio mejorar su desarrollo, debido a que el personal administrativo y operativo poseería una herramienta con directrices para realizar sus labores de una forma eficaz y eficiente.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

Normalizar los procesos contables financieros a través de un manual de procesos adaptado a la realidad de la empresa.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Socializar la propuesta del manual de procesos contables y financieros con el personal a cargo del área contable-financiera de la empresa.

- Implementar la propuesta del manual de procesos contables y financieros adaptándola a la realidad de la empresa.
- Realizar ajustes del manual de procesos contables y financieros implementado, y puesta en marcha definitiva.

3.4 Descripción de los beneficiarios

Los beneficiarios del presente manual de procesos, serán específicamente el personal del área Contable-Financiera del Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados”, así como también se busca instruir al personal involucrado en el proceso contable y financiero, logrando de esta manera una optimización de los resultados de la empresa.

3.5 Factibilidad de su aplicación

3.5.1 Factibilidad financiera

En el aspecto financiero, existe la apertura por parte del tecnicentro, pues se ha permitido revisar con la persona encargada toda la parte contable, para buscar falencias y presentar mejoras en esta área, y que al ser un proyecto de tesis no tendría costo alguno para la empresa, beneficiando a ambas partes, y el costo de implementación será asumido por la empresa.

3.5.2 Factibilidad legal

La propuesta está basada en cumplir con todos los eventos legales y fiscales que surgen de las operaciones de la empresa, y cumpliendo con las leyes y normativas nacionales.

3.5.3 Factibilidad técnica

Técnicamente es factible ejecutar esta propuesta, ya que es una herramienta comprobada que ha funcionado en otras empresas, como se lo sustenta el marco teórico, y las referencias de los antecedentes investigativos.

3.5.4 Factibilidad humana

Al comprender la importancia del trabajo, la administradora ha manifestado que hay el interés y decisión de aplicarlo en forma inmediata, porque de esta manera se busca lograr un optimizado control de las actividades contables que se realiza.

3.6 Plan de acción

Tabla 2. *Plan de acción de la propuesta*

Fuente: Paulina Segovia Delgado

Etapas de ejecución de la propuesta	Responsable de cumplimiento	Actividades a realizar	Tiempo de promedio requerido	Mecanismo de evaluación
Socializar la propuesta del manual de procesos contables y financieros con el personal a cargo del área contable-financiera de la empresa.	Profesional Asignado	Charlas de NIC, síntesis del manual de procesos	3 días	Convocatoria Evidencia de asistencia
Implementar la propuesta del manual de procesos contables y financieros adaptándola a la realidad de la empresa.	Profesional Asignado	Entrega del manual a los involucrados Capacitación manejo del manual	8 días	Registros de nuevos formatos implementados
Realizar ajustes del manual de procesos contables y financieros implementado, y puesta en marcha definitiva.	Profesional Asignado	Reunión con la Contadora Revisión del manual Asesoría sobre cambios	5 días	Registro de correcciones realizadas

3.7 Desarrollo de la propuesta

TECNICENTRO AUTOMOTRIZ “CHAVEZ Y ASOCIADOS”



TECNICENTRO AUTOMOTRIZ “CHÁVEZ Y ASOCIADOS”

MANUAL DE PROCESOS CONTABLES Y FINANCIEROS

Índice

Presentación	1
Introducción	1
Objetivo del Manual	1
Alcance	1
Simbología de diagramas de flujo	2
Procesos Contables	2
Procesos Financieros	20

Presentación

El Manual de Procesos Contables-Financieros en el Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados”, es un documento que describe de manera detallada las actividades que se deben realizar para un correcto manejo de estas áreas. La metodología utilizada para la elaboración del presente manual es determinar todo el proceso involucrado al tema contable desde la compra hasta su posterior venta.

Este documento contiene cada uno de los procedimientos a realizar respecto a contabilidad.

Introducción

El presente manual de procesos contables y financieros es una necesidad para mejorar el área contable-financiera de la empresa Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados”, para que guíe y sirva de consulta en el trabajo de estas áreas a través de la aplicación de políticas y procedimientos requeridos para el movimiento diario del Tecnicentro.

En la elaboración del presente documento se han establecido flujogramas correspondiente a la descripción de las funciones y responsabilidades de las personas relacionadas a la parte contable-financiera de la empresa.

Objetivo del Manual

Establecer controles internos para el manejo adecuado del área contable-financiera.

Alcance

El presente manual será de aplicación para el Tecnicentro “Chávez y Asociados”, debiendo ser de uso obligatorio para todos los trabajadores que participan en el proceso contable.

Simbología de diagramas de flujo

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

Ilustración 1. Diagrama de Flujo

Fuente: <https://definanzas.com/diagrama-de-flujo/>

Procesos contables

Los procesos más importantes en el área contable del Tecnicentro son:

Proceso de Efectivo y equivalentes al efectivo

Proceso de Ventas-Cobro

Proceso de Compras – Pagos

Proceso activos fijos

Proceso nómina-funciones del personal

Proceso selección del personal

Proceso de efectivo y equivalentes al efectivo

Objetivo

Determinar las responsabilidades y procedimientos del manejo, autorización y uso de fondos, con el propósito de realizar una gestión eficaz de los recursos financieros de la empresa.

Alcance

Aplica para los ingresos obtenidos en efectivo y equivalentes al efectivo, los mismos que se destinarán para cubrir gastos autorizados por Gerencia para efectuar compras u otros pagos.

Responsables

Administración / Gerencia

Contador / Auxiliar contable

Políticas Internas

Caja y Bancos

1. La administradora será la responsable del monitoreo, control y seguimiento a cada una de las cuentas bancarias en posesión de la entidad, en particular las cuentas corrientes de Banco Pacífico y Banco Guayaquil.
2. Todos los pagos efectuados serán autorizados y aprobados por Administración/Gerencia.
3. El personal Contable efectuará conciliaciones bancarias mensuales, con el fin de dar seguimiento y monitoreo cada uno de los movimientos efectuados por la entidad.
4. Todos los ingresos obtenidos ya sea en efectivo o cheque, por concepto de pagos de clientes, serán enviados a depositar en cada una de las cuentas bancarias de la compañía.

5. Contabilidad como responsable de la elaboración y presentación de estados financieros, incluirá la partida de efectivo y equivalentes de efectivo en su estado de flujo de efectivo.

Caja chica

El objetivo del fondo de caja chica es cubrir gastos menores, no frecuentes y urgentes de la empresa.

1. El fondo de caja chica estará a cargo de la administradora.
2. El monto máximo para gastos de caja chica es de USD\$ 20.
3. Todos los gastos efectuados con el fondo deberán ser sustentados con comprobantes de venta válidos.
4. El asistente contable efectuará arquezos de caja sorpresivos, para determinar el manejo que el custodio da al fondo de caja chica.
5. El custodio debe realizar una rendición del manejo del fondo a final del mes, adjuntando toda la documentación soporte de los gastos efectuados en el mes.
6. El fondo de caja chica será repuesto una vez presentado el reporte de informe del uso de fondos.
7. La reposición de caja chica será aprobada por la Gerencia General, previa a su pago.
8. Los recibos de caja deben ser firmados por el custodio y el beneficiario, indicando el detalle, valor, nombre de beneficiario y fecha.

Procedimientos

- Presentación de solicitud para la entrega de fondos para Caja Chica y posteriormente la entrega de fondos al responsable.

- El responsable de Caja Chica administra los gastos, los mismos que son respaldados por facturas, recibos, notas de venta y otros documentos.
- Cuando se ha gastado hasta el 60% de los fondos, se realiza la rendición de Cuentas de Caja Chica.
- El 40% restante de los fondos queda en Caja Chica para nuevos gastos, mientras que se realice la reposición de los gastos realizados.
- La Rendición de Cuentas de Caja Chica, junto a los documentos de respaldo, se presentan a Contabilidad para su revisión y apropiación contable.
- Sí no está correcta, se determinan las fallas y se devuelve al responsable del mismo para su corrección.

Flujograma del proceso

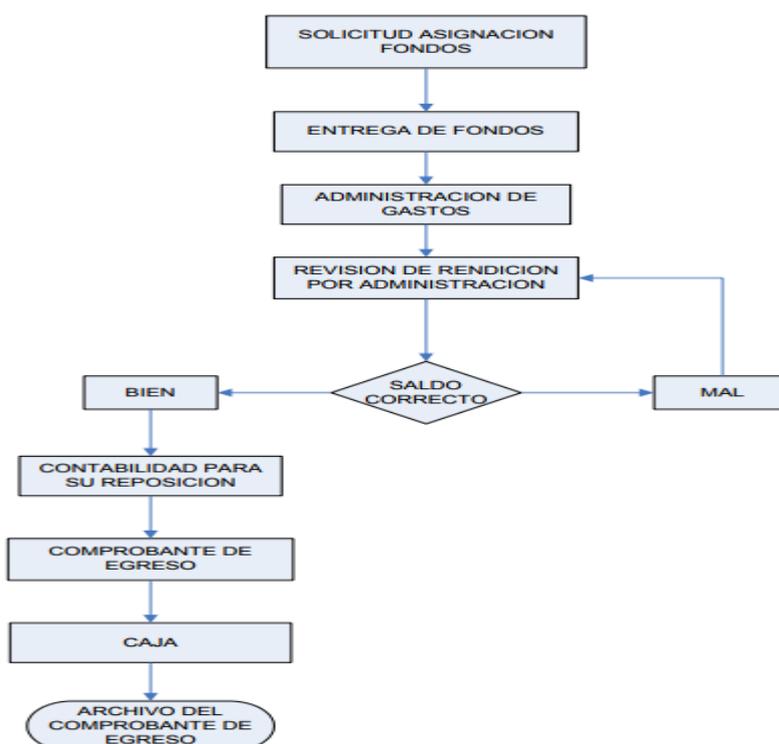


Ilustración 2. Flujograma Proceso de efectivo y equivalentes al efectivo

Fuente: Paulina Segovia Delgado

Proceso de Ventas-Cobro

Objetivo

Registrar las ventas y los pagos realizados por los clientes.

Alcance

Desde la venta ya sea a contado o autorizando crédito, hasta el registro de los ingresos.

Responsables

Administración / Gerencia

Contador / Auxiliar contable

Personal operativo

Políticas Internas

1. Convenir diversas formas de pago como: efectivo, cheque y crédito de 30 o 60 días.
2. El cupo de crédito se establecerá según historial del cliente y capacidad de pago.
3. El crédito se realizará por medio de un contrato firmado por ambas partes.
4. No se autoriza cambiar los plazos de pago determinados, a menos que sean pedidos de Gerencia.
5. Gerencia podrá suspender crédito, cuando lo determine conveniente, previo aviso.
6. Realizar reuniones cada tres meses, para analizar la morosidad de la cartera.
7. Establecer un acuerdo de pago con el cliente (en caso de ser necesario), con autorización de Gerencia.

8. Ventas no podrá recibir ningún cobro, sin previa autorización de Gerencia.
9. Todos los cobros deberán tener su respaldo contable (comprobante de ingreso).
10. Todas las salidas se deben registrar obligatoriamente en el kardex.
11. Los servicios prestados ofrecen una garantía de 30 días, a partir de la fecha de realización.

Procedimientos

- El jefe y/o ayudante operativo revisan el vehículo para verificar su estado, de existir el o los repuestos que necesitan se indica el precio del mismo así como del servicio.
- De no existir el repuesto se conviene con el cliente para que sea él quien lo compre o en su defecto autorice la compra al Tecnicentro.
- En caso de existir el repuesto en stock, se lo solicita a la persona encargada de la custodia de los mismos, quien prepara la orden de despacho y verifica el estado de la mercadería para su posterior entrega.
- Se actualiza la salida de los productos en la tarjeta kardex.
- Una vez efectuada la reparación se emite la factura, observado si procede o no la retención de impuestos y se efectúa el registro contable correspondiente.

Flujograma del proceso

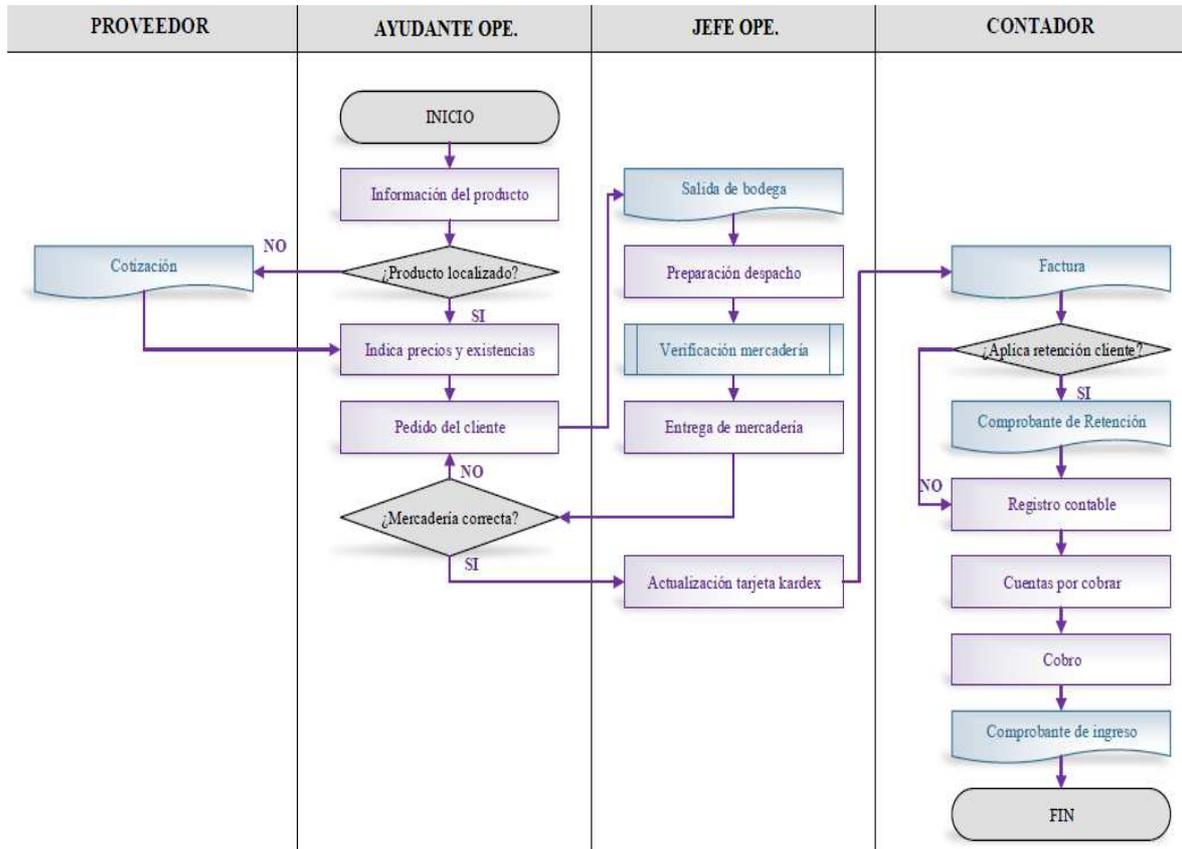


Ilustración 3. Flujograma Ventas – Cobros

Fuente: Paulina Segovia Delgado

Proceso de Compras – Pagos

Objetivo

Registrar las respectivas cuentas por pagar de manera oportuna y teniendo en cuenta los principios contables.

Alcance

Inicia con la contabilización de las facturas de los proveedores hasta su respectiva cancelación.

Responsables

Administración / Gerencia

Contador / Auxiliar contable

Personal operativo

Políticas Internas

1. Los proveedores se seleccionan según las siguientes condiciones: tiempo de entrega, plazos y disponibilidad.
2. Los cupos de créditos con los proveedores, dependen de la facturación realizada.
3. El plazo para cancelar es de 30 y 60 días según montos.
4. Los pagos a proveedores se realizarán mediante cheque o efectivo.
5. Todos los pagos deberán contener su respaldo contable (comprobante de egreso).
6. La mercadería que ingrese a bodega, es responsabilidad del personal operativo.
7. Las adquisiciones se hacen en función del stock, previa verificación del inventario.
8. Solo personal autorizado puede ingresar a la bodega.
9. Todas las entradas se deben registrar obligatoriamente en el kardex.

Procedimiento

- El personal operativo efectúa el requerimiento de repuestos, en caso de no existir lo solicitado, Gerencia procede a la cotización con los proveedores y se hace el pedido al proveedor más conveniente de acuerdo a diferentes parámetros como precio, tiempo de entrega, calidad, entre otros.

Proceso activos fijos

Objetivo

Establecer directrices contables para la adquisición, baja y depreciación de activos fijos.

Alcance

Desde la compra, custodia y uso de activos fijos de la Compañía.

Responsables

Administración / Gerencia

Contador / Auxiliar contable

Personal operativo

Políticas Internas

1. Únicamente Gerencia puede adquirir activos fijos.
2. El porcentaje de depreciación para los activos fijos será de acuerdo a la normativa legal en función del art. 28, numeral 6, literal a del Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

ACTIVO FIJO	% DEPRECIACIÓN
Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcasas y similares	5%
Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles	10%
Equipo de cómputo y software	33%
Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil	20%

3. Generar un reporte de activos fijos actualizados cada seis meses.
4. Registrar los activos fijos en un auxiliar contable que contenga la siguiente información: definición, fecha, costo de adquisición, porcentaje de

depreciación, vida útil, depreciación del ejercicio, acumulada y valor residual.

5. Cada uno de los activos fijos deberá contener su respectiva identificación y codificación.
6. Realizar el inventario físico de los activos fijos una vez al año.
7. Dar el uso adecuado a los activos fijos en función de sus propiedades y usos destinados por gerencia.
8. Cada uno de los empleados serán responsables de los activos fijos a su cargo, los mismos que serán entregados con una Acta de Recepción de Activos fijos.
9. La Gerencia asegurará todos los activos fijos del Tecnicentro contra robo, daño u otros siniestros.
10. Informar oportunamente a Gerencia, si existiera daño, pérdida o robo de los activos fijos, para los trámites correspondientes.
11. La baja de los activos fijos debe realizarse únicamente con la autorización de la Gerencia, la cual se dará en el caso de venta o cuando no se espere obtener beneficios económicos futuros por su uso.

Procedimientos

- En base a la necesidad de adquisición de un activo fijo Gerencia procede a la compra y envía la copia de la factura al Jefe Operativo.
- El Jefe Operativo receipta el activo fijo y envía un Informe de Recibido al contador para que ése proceda al registro contable de adquisición.
- Posterior se procede a la codificación del activo fijo y a elaborar el Acta de entrega-recepción definitiva a Gerencia/Administración.

Flujograma del proceso

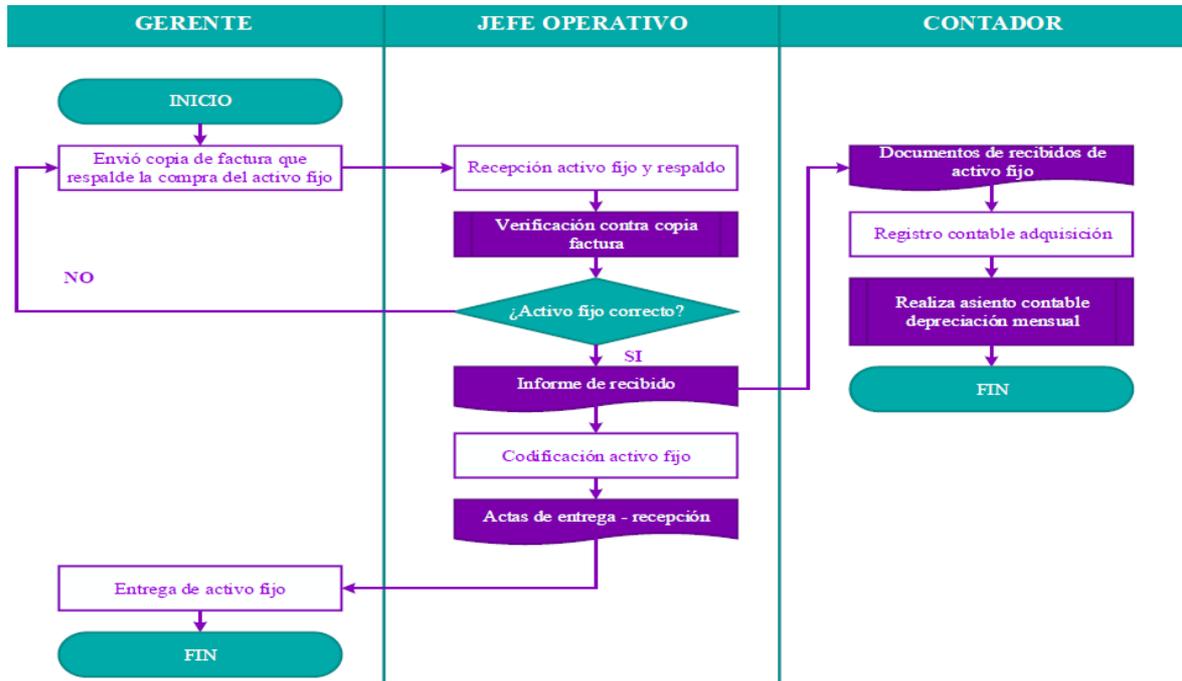


Ilustración 5. Flujograma Activos Fijos

Fuente: Paulina Segovia Delgado

Proceso Nómina-Funciones del personal

Objetivo

Establecer políticas para el desarrollo de las actividades del personal administrativo y operativo.

Alcance

Aplica para la especificación de funciones tanto para el personal administrativo como para el personal operativo.

Responsables

Administración / Gerencia

Contador / Auxiliar contable

Políticas Internas

1. Multar o sancionar al empleado cuando cometa una falta de responsabilidad, atraso, inasistencia injustificada, etc.
2. El horario de trabajo será de lunes – viernes de 8am a 17pm, el cual deberá ser cumplido por todo el personal.
3. Se cancela horas extras, según lo establecido por la ley.
4. La fijación de sueldos del personal, será acorde a los incrementos fijados por la normativa legal vigente.
5. Difundir el manual de funciones a todo el personal.
6. Constatar que el personal cumpla las actividades definidas a su cargo con responsabilidad.
7. El incumplimiento de las funciones establecidas es objeto de sanción.
8. Se evaluará el desempeño del personal, una vez al año.

Perfil de funciones

Cargo	Área	Interacción	Responsabilidades
Administrador	Administrativa	Reporta: Gerente Supervisa: Personal	- Organizar, dirigir y monitorear al personal. - Planear y desarrollar metas.
Jefe Operativo	Operativo	Reporta: Gerencia Supervisa: Ayudante operativo	- Planear, ejecutar y verificar el mantenimiento básico de los automotores y maquinaria. - Asesorar a los clientes. - Acordar precio y tiempo de entrega.

Ayudante Operativo	Operativo	Reporta: Jefe Operativo	- Mantenimiento completo de los vehículos identificando los daños, reparándolos y controlando la calidad.
Contador	Administrativa	Reporta: Gerente Supervisa: Asistente contable	- Facturar, cobrar a clientes y cancelar a proveedores. - Declaración del SRI. - Realizar, analizar los registros contables y demás cuentas.
Asistente contable	Administrativa	Reporta: Contador	- Conserva registros de ingreso y salida de mercadería. - Controlar el inventario y realizar sus consumos. - Archivar en orden los pedidos del día y entregar oportunamente.

Tabla 3. *Perfil de funciones*

Fuente: Paulina Segovia Delgado

Funciones del Área Contable

El cargo de Contador es quien tiene la responsabilidad de ejecutar las políticas, normas, sistemas y procesos necesarios para avalar la exactitud y seguridad en la anotación de las operaciones financieras y el alcance de objetivos de la empresa, con la intención de proveer información que brinde soporte en la toma de decisiones. Simplificar la fiscalización de las operaciones, registrando los documentos comprobatorios y justificativos originales de los movimientos contables, y resguardando la aplicación de leyes, normas y reglamentos.

Es importante establecer puntualmente los procedimientos que deberían ejecutar el personal contable, de tal manera que exista un correcto repartimiento de funciones para no tener exceso de labores.

Funciones del Contador

- Establecer las funciones del personal enrolado en la contabilidad del negocio.
- Clasificar y codificar los Ingresos y Egresos según el plan de cuentas.
- Realizar procesos de control interno dentro de la compañía.
- Ejecutar los datos contables para realizar los Estados Financieros.
- Declarar y liquidar Impuesto a la Renta, IVA, retenciones.
- Firmar los comprobantes de Ingreso y Egreso, para que estén debidamente legalizados.
- Suministrar informes contables claros y precisos.
- Agregar nuevas cuentas en el plan, cuando fuere necesario.
- Sistematizar el flujo de información del área Contable con las demás áreas o viceversa.

Funciones del Asistente Contable

- Anotar en comprobantes diarios los servicios que realiza el negocio.
- Procesar comprobantes por la adquisición de suministros, activos fijos, etc.
- Preparación de comprobantes de egreso, para pagos internos del personal, pago a proveedores u otros pagos que pudiere tener el Tecnico.
- Efectuar la conciliación bancaria al terminar el mes y procesar asientos de ajuste, si fuera el caso.
- Preparar los roles de pago.
- Desarrollar las planillas de aportes del IESS y los impuestos del SRI.
- Presentar informes diarios de gastos para su debida aprobación.

Flujograma del proceso

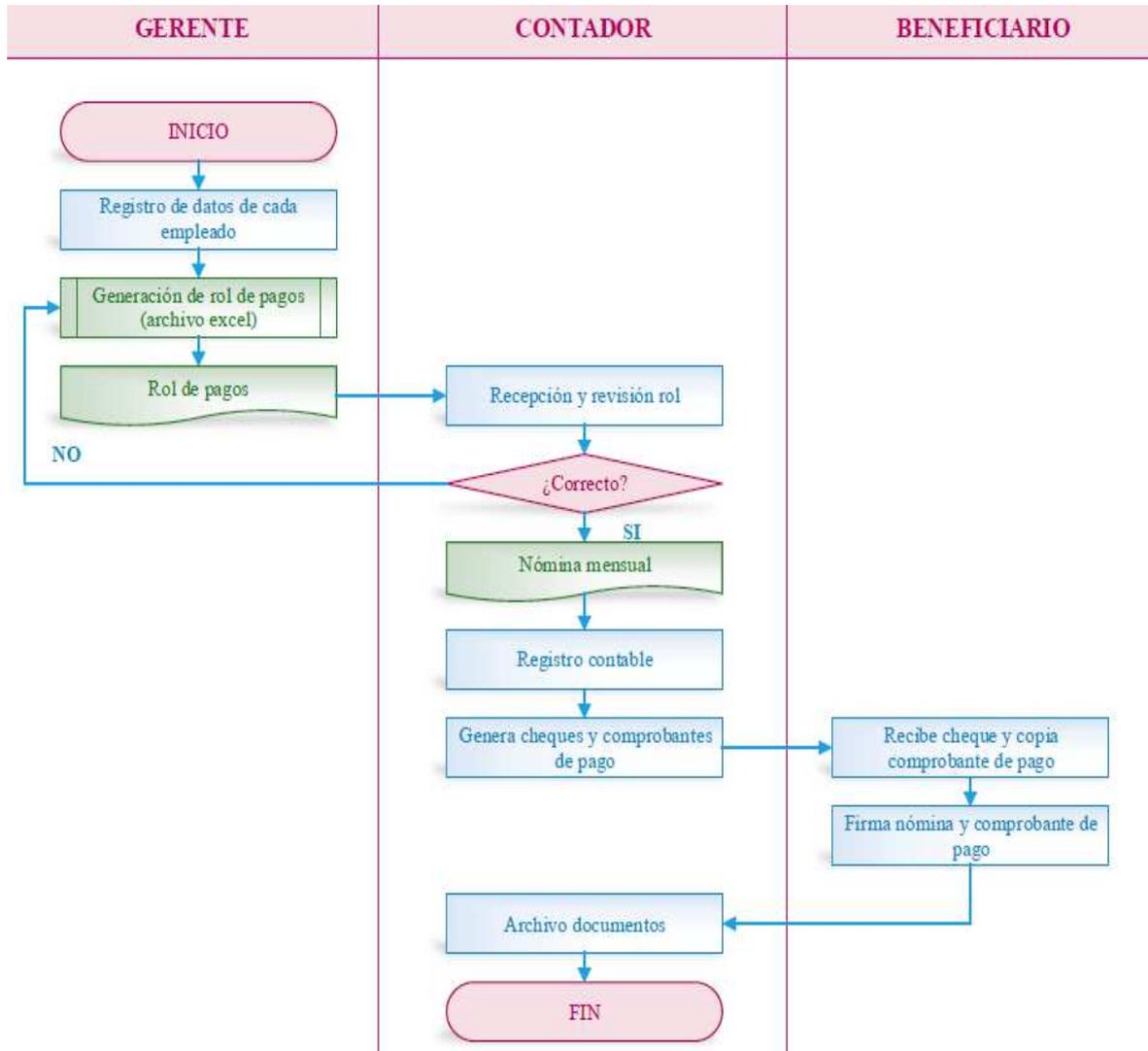


Ilustración 6. Flujograma Nómina

Fuente: Paulina Segovia Delgado

Proceso Selección de personal

Objetivo

Establecer políticas para la contratación de personal.

Alcance

Aplica para los nuevos elementos incorporados a la empresa.

Responsables

Administración / Gerencia

Contador / Auxiliar contable

Políticas Internas

1. Los aspirantes deben poseer valores profesionales y éticos.
2. Los vacantes deben obtener conocimientos previos en las actividades a desempeñar.
3. El contrato será a prueba de tres meses, si el empleado es aceptado en el negocio se firmará el contrato.
4. Difundir el manual de funciones a todo el personal.
5. Constatar que el personal cumpla las actividades definidas a su cargo con responsabilidad.

Procedimientos

- Solicitud de requisición por parte del Jefe de Área donde se produzca la vacante.
- Elaboración y divulgación interna y externa de la convocatoria.
- Se reclutan las hojas de vida acordes al perfil de la vacante, lo que conlleva a una preselección de los candidatos acordes al mismo.
Notificación y citas a entrevista/prueba los preseleccionados.
- Se verifican las referencias laborales.
- Una vez que se seleccione a la persona, se le deben solicitar los documentos que soporten su hoja de vida.

Flujograma del proceso

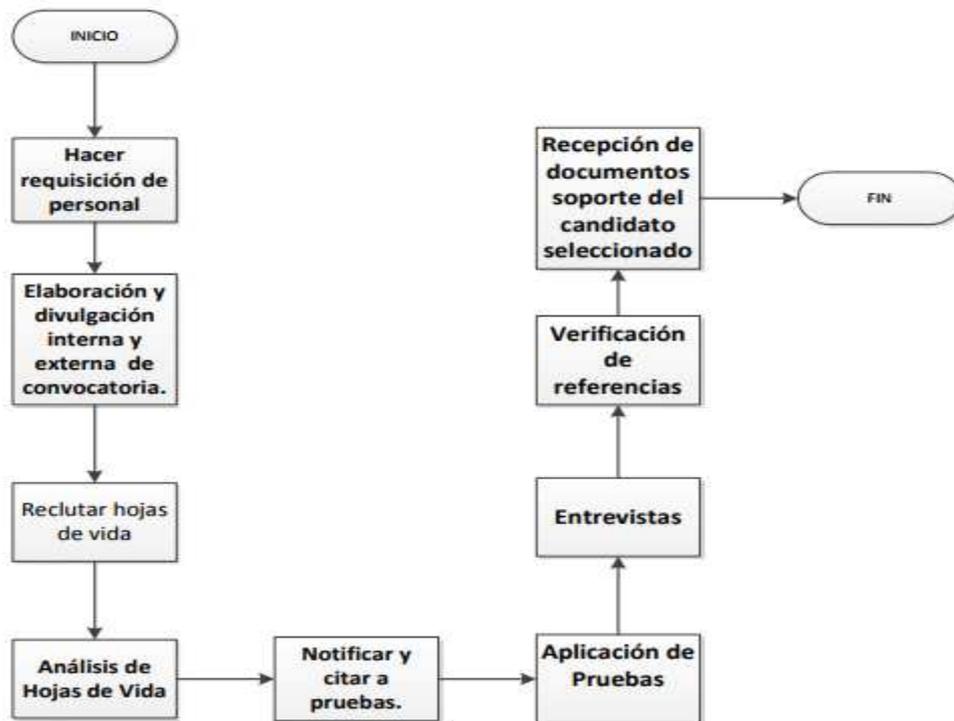


Ilustración 7. Flujograma Selección de personal

Fuente: Paulina Segovia Delgado

Procesos financieros

Objetivo

Establecer los procesos para la adecuada ejecución de las actividades del área financiera.

Alcance

Desde la aplicación de Indicadores financieros, análisis e interpretación de resultados hasta la toma de decisiones.

Responsables

Administración / Gerencia

Contador / Auxiliar contable

Políticas Internas

Los procesos dentro del área financiera del Tecnicentro son:

- Aplicación de Indicadores financieros
- Análisis e interpretación de resultados
- Toma de decisiones

Aplicación de Indicadores financieros

En base a las actividades y tamaño del Tecnicentro Automotriz, es factible la utilización de los siguientes indicadores financieros:

Indicador De Liquidez

1. Liquidez Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente

Indicadores de Gestión

2. Período Medio de Cobranza = (Cuentas por Cobrar * 365) / Ventas

3. Período Medio de Pago = (Cuentas y Documentos por Pagar * 365) / Compras

Indicadores de Rentabilidad

4. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto) = Utilidad Neta / Ventas

5. Rentabilidad Financiera = (Ventas / Activo) * (UAI/Ventas) * (Activo/Patrimonio) * (UAI/UAI) * (UN/UAI)

Análisis e interpretación de resultados

En base a los resultados que arroje la aplicación de los indicadores financieros los altos mandos deberán analizar e interpretar dichos resultados, los mismos que le permitirán conocer la situación económica y financiera de la entidad.

Toma de decisiones

Posterior al análisis e interpretación de resultados se deberá proceder a la toma de decisiones, en base a las necesidades y realidad de la entidad.

Procedimientos

- Extraer al cierre de cada mes, las informaciones contenidas en los mayores generales utilizados para resumir las partidas surgidas de las operaciones financieras ejecutadas por el Tecnicentro, durante el transcurso del año, con cuyos resultados procederá a elaborar los estados financieros.
- Elaborar toda nota o anexo que requiere una explicación o demostración de su composición, con lo que despejaría cualquier duda o interrogante sobre la razonabilidad de las partidas.
- Una vez elaborados los estados financieros se enviarán a Administración para su revisión.
- Revisión de los estados por la Gerencia/Administración, aplicando Indicadores Financieros para posterior hacer el análisis e interpretación de resultados y efectuar la respectiva toma de decisiones.

Flujograma del proceso financiero

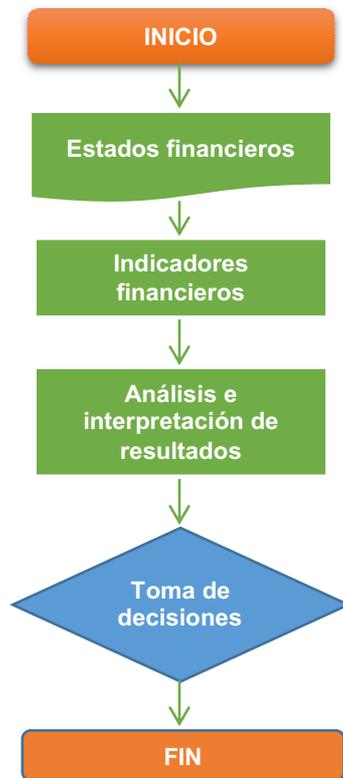


Ilustración 8. Flujograma del proceso financiero

Fuente: Paulina Segovia Delgado

Flujograma del proceso contable-financiero

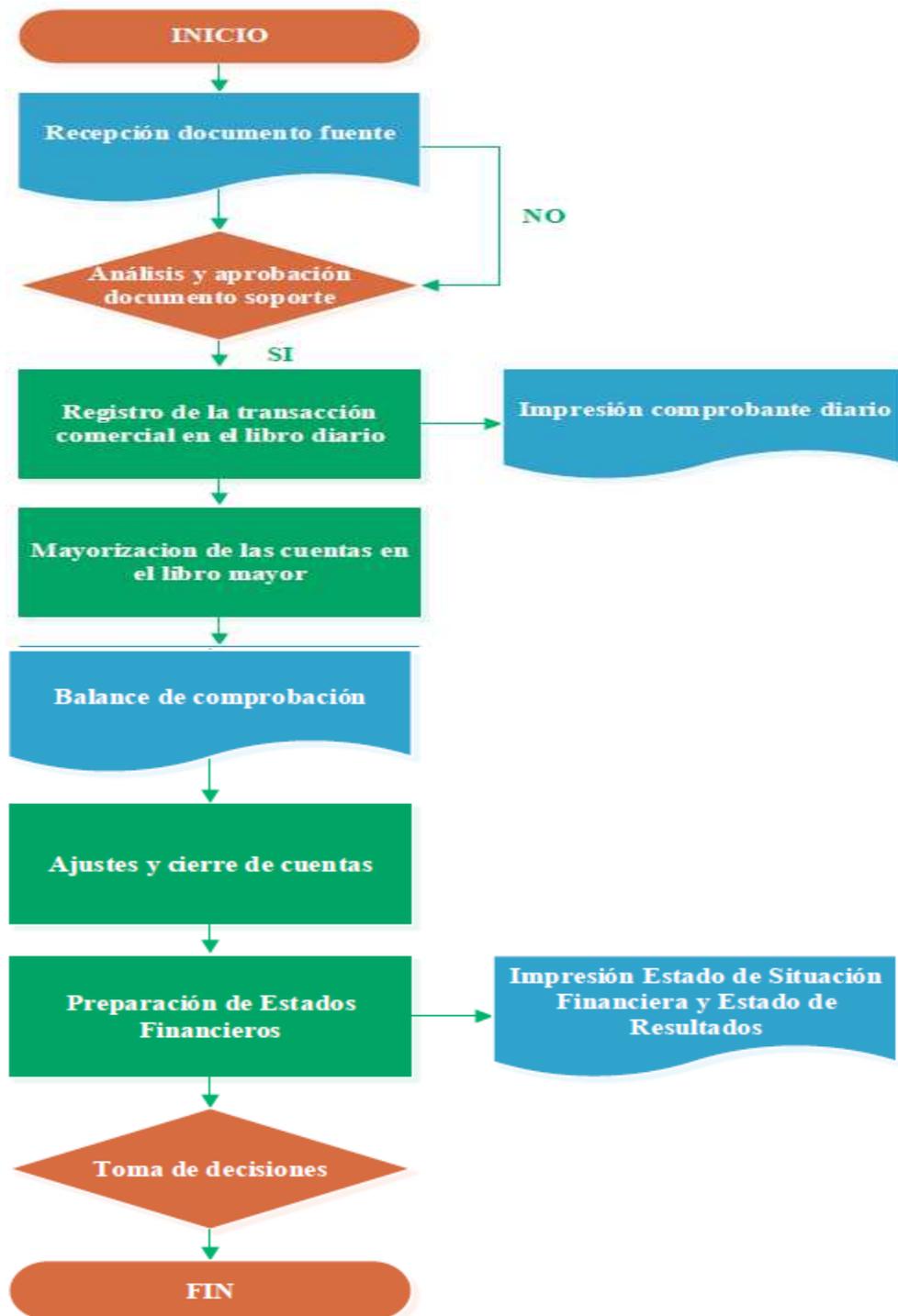


Ilustración 9. Flujograma del proceso contable-financiero

Fuente: Sarmiento (2007). *Contabilidad General*

4. CONCLUSIONES

Como resultado del presente proyecto de investigación se puede concluir lo siguiente:

- Se cumplió con la tarea científica planteada ya que se desarrolló el marco teórico pertinente al proyecto de investigación, dentro del cual se presentó mediante el antecedente investigativo, fundamentación legal y fundamentación teórica los principales temas que permitieron entender las variables investigadas.
- Al terminar el diagnóstico en el Tecnicentro, se detectó la falta de procesos contables, por lo cual las actividades suelen ser confundidas o tratadas de forma inapropiada, en vista que el personal no cuenta con una guía definida.
- El diseño del manual de Procesos Contables y Financieros estimuló el interés de los socios y personal del Tecnicentro, ya que se especifica políticas y demás procedimientos que consolidarán el área contable-financiera del mismo.

5. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la administradora del Tecnicentro Automotriz “Chávez y Asociados” lo siguiente:

- Adoptar e implementar a la brevedad posible la propuesta de Manual de Procesos Contables y Financieros, con miras a normalizar los procesos contables y financieros, y que esto permita un mejor control y manejo administrativo del tecnicentro.
- Socializar al personal el manual de procesos, capacitarlos y comprometer a todos los integrantes de la empresa, para el logro de los objetivos y mejora de resultados.
- Revisar y controlar periódicamente, por parte de Gerencia, si se están cumpliendo los procesos como se detalla en el manual, con el objetivo de revelar los problemas y corregirlos oportunamente.

BIBLIOGRAFÍA

- Alelú, M., & Cantín, S. (2010). *Estudio de Encuestas*.
- Álvarez, J. (2012). *Manual de procesos y procedimientos para el área contable de Distribuidora Negociemos*. Cali, Colombia: Universidad Autónoma de Occidente.
- Arellano, R. (11 de 06 de 2017). Obtenido de Efectos contables de la inflación en la información financiera: <https://www.gestiopolis.com/efectos-contables-inflacion-en-la-informacion-financiera/>
- BAS. (2012). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Quito, Ecuador: Business & Accounting Service.
- Bolaños, A., & Elías, A. (2000). *Manual de procedimientos*. México: Universidad Autónoma de México.
- Chávez, A. (2010). *Criterios de valoración en las NIIF con énfasis en el uso del valor razonable*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Código Tributario. (2006). *Código Tributario*. Ecuador: Congreso Nacional.
- Garcés, C. (1999). *Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa*. México: Universidad Iberoamericana.
- García, C. (1997). *Naturaleza de la Contabilidad*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Gómez, G. (2000). *Sistemas administrativos, análisis y diseño*. México: McGraw-Hill.
- Guamán, M. (2015). *Diseño de un Manual de Procedimientos Contables para la Constructora e Importadora Construcastevip S.A, de la Ciudad de Salcedo, Provincia de Cotopaxi*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Maldonado, R. (2006). *Estudio de la Contabilidad General*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Norma Internacional de Información Financiera 7 - Instrumentos Financieros: Información a Revelar*. Lima: IFRS

Foundation.

NIC. (2005). *Normas Internacionales de Contabilidad*.

Normas Internacionales de Contabilidad. (25 de Mayo de 2017). *Norma Internacional de Información Financiera n° 1 (NIIF 1)* . Obtenido de NIC:
<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/niif1.pdf>

Pereda, J. (1990). *Evolución del concepto de contabilidad a través de sus definiciones*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Pérez, N. (2005). *Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar de la empresa Cristancho C.A.* Venezuela: Universidad de Oriente.

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México.

Sarmiento, R. (2007). *Contabilidad General*. Quito: Voluntad.

Solís, L. (2017). *Elaboración y diseño del proceso contable para la empresa Euroconstrucciones*. Mllagro: Universidad Estatal de Milagro.

Tamayo, M. (2010). *Diseño de un Manual de Procedimientos Contables para la empresa Bopp del Ecuador Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Tejada López, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación*. Colombia: Universidad de Antioquia.

Toro, C. (2013). *Diagnóstico de la Empresa Decoraciones y Distribuciones*.

Villalobos, G. (15 de Junio de 2017). *Macroeconomía*. Obtenido de Monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos10/macroecon/macroecon.shtml>

ANEXOS

ANEXO # 1

RESULTADO DE ENTREVISTAS

ENTREVISTA # 1

Nombre: Ing. Letty Cedeño Cantos

Profesión: Ingeniera Comercial

Cargo: Administradora

Fecha: 25/05/2017

1. ¿Cuál es la actividad del negocio?, es decir ¿Qué servicios presta la empresa?

Respuesta: Reparación de motor, frenos, niveles, elevación de suspensión de todo tipo de vehículos, alineación y balanceo, diagnóstico computarizado, además de enderezada y pintada.

2. ¿A quiénes presta este servicio?

Respuesta: Clientes particulares y empresas.

3. ¿La empresa dispone de una Estructura Orgánica?

Respuesta:

SI _____ NO __X__

4. ¿La empresa cuenta con políticas de procedimientos para sus procesos?

Respuesta: SI _____ NO __X__

De ser afirmativo explique una de ellas: No.

5. ¿Cree usted que es importante el diseño y la implementación de un Manual de Funciones en su empresa?

Respuesta: SI X NO _____

De ser positivo diga por qué: Para dejar establecido correctamente las funciones de los empleados, y que conozcan cuáles son las políticas que deben cumplir.

6. ¿Cree usted que la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo y crecimiento de su empresa?

Respuesta: SI X NO _____

De ser positivo diga por qué: Si afecta porque al no estar las funciones establecidas en un manual, se pueden confundir los empleados en sus obligaciones.

7. ¿La empresa tiene definida y distribuida las funciones de sus empleados/ administradores?

Respuesta: SI X NO _____

ENTREVISTA # 2

Nombre: Ing. Paola Minueza

Profesión: Ingeniera en Contabilidad

Cargo: Contadora

Fecha: 25/05/2017

1. ¿Cuál es el proceso o ciclo contable manejado dentro de la entidad?

Respuesta: Jurnalización, Mayorización, Balance, Ajustes, Estados, Cierre de Libro.

2. ¿Cuáles son los principales procedimientos contables que se realizan?

Respuesta: Libro Diario, Libro Mayor, Balance de Comprobación, Estados Financieros.

3. ¿Conoce usted la definición de Estado Financiero?

Respuesta: SI X NO _____

De ser positivo diga su definición: Son informes o reportes que se utilizan para conocer la situación económica de una empresa en fechas determinadas.

4. ¿Sabe usted cuántas clases de Estados Financieros existen?

Respuesta: SI X NO _____

De ser positivo diga cuales son: Balance General, Estado de Resultados, Variaciones en el Capital Contable, Flujos de Efectivo.

5. ¿Sabe usted lo que es una pérdida financiera?

Respuesta: SI X NO _____

De ser positivo diga su definición: Es cuando el valor de los gastos es mayor que el de los ingresos.

6. ¿Cuál considera usted que sería la consecuencia más relevante al existir pérdidas en la entidad?

Respuesta: La inminente quiebra de una empresa, al momento que los gastos superan las ventas de productos, significa que no está teniendo ganancias.

ENTREVISTA # 3

Nombre: Fernando Suárez Fernández

Profesión: Mecánico

Cargo: Eléctrico (Operativo)

Fecha: 25/05/2017

1. ¿Cuándo pasó a formar parte de la empresa, su jefe le dio indicaciones de sus funciones a través de un Manual?

Respuesta: SI _____ NO X

2. ¿En el manual de funciones de la empresa constan los requisitos personales para el puesto de trabajo?

Respuesta: SI _____ NO X

¿Por qué?:

3. ¿Considera Ud. que la creación de un Manual de funciones optimizará el conocimiento de las actividades de los empleados de la empresa?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué? De esta forma están establecidas por escrito las funciones del personal.

4. ¿Conoce las funciones que usted debe realizar en su puesto de trabajo?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué?: Me las dijeron el día que entré a trabajar.

5. ¿Los recursos que provee la empresa le ayudan a realizar sus funciones?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué?: Cuento con las herramientas necesarias para mi trabajo.

6. ¿Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área de trabajo?

Respuesta: SI _____ NO X

¿Por qué?: Temas económicos.

ENTREVISTA # 4

Nombre: Saúl Bravo Vera

Profesión: Mecánico

Cargo: Mecánico (Operativo)

Fecha: 25/05/2017

1. ¿Cuándo pasó a formar parte de la empresa, su jefe le dio indicaciones de sus funciones a través de un Manual?

Respuesta: SI _____ NO X

2. ¿En el manual de funciones de la empresa constan los requisitos personales para el puesto de trabajo?

Respuesta: SI _____ NO X

¿Por qué?:

3. ¿Considera Ud. que la creación de un Manual de funciones optimizará el conocimiento de las actividades de los empleados de la empresa?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué? De esta manera se conocerían los límites del trabajo que realizamos.

4. ¿Conoce las funciones que usted debe realizar en su puesto de trabajo?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué?: Antes de contratarme me dijeron lo que tenía que cumplir.

5. ¿Los recursos que provee la empresa le ayudan a realizar sus funciones?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué?: Contamos con las herramientas correctas, algunas quizás antiguas pero funcionan.

6. ¿Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área de trabajo?

Respuesta: SI _____ NO X

¿Por qué?: No sé.

ENTREVISTA # 5

Nombre: Juan Mendoza Villavicencio

Profesión: Bachiller

Cargo: Asistente (Operativo)

Fecha: 25/05/2017

1. ¿Cuándo pasó a formar parte de la empresa, su jefe le dio indicaciones de sus funciones a través de un Manual?

Respuesta: SI _____ NO X

2. ¿En el manual de funciones de la empresa constan los requisitos personales para el puesto de trabajo?

Respuesta: SI _____ NO X

¿Por qué?:

3. ¿Considera Ud. que la creación de un Manual de funciones optimizará el conocimiento de las actividades de los empleados de la empresa?

Respuesta: SI _____ NO X

¿Por qué? Más de lo mismo.

4. ¿Conoce las funciones que usted debe realizar en su puesto de trabajo?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué?: Mi jefe me indicó verbalmente las funciones que debía realizar en el Tecnicentro antes de firmar contrato.

5. ¿Los recursos que provee la empresa le ayudan a realizar sus funciones?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué?: Las herramientas son buenas y me sirven para realizar mi labor en el

día a día.

6. ¿Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área de trabajo?

Respuesta: SI _____ NO __X__

¿Por qué?: No lo sé.

ENTREVISTA # 6

Nombre: Javier Santos Arcentales

Profesión: Bachiller

Cargo: Mecánico (Operativo)

Fecha: 25/05/2017

1. ¿Cuándo pasó a formar parte de la empresa, su jefe le dio indicaciones de sus funciones a través de un Manual?

Respuesta: SI _____ NO X

2. ¿En el manual de funciones de la empresa constan los requisitos personales para el puesto de trabajo?

Respuesta: SI _____ NO X

¿Por qué?:

3. ¿Considera Ud. que la creación de un Manual de funciones optimizará el conocimiento de las actividades de los empleados de la empresa?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué? Siempre es bueno tener por escrito para constancia de todo lo que se dice.

4. ¿Conoce las funciones que usted debe realizar en su puesto de trabajo?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué?: Llevo más de tres años en esta empresa.

5. ¿Los recursos que provee la empresa le ayudan a realizar sus funciones?

Respuesta: SI X NO _____

¿Por qué?: No hay quejas en este sentido, tenemos lo que se necesita para

cumplir las tareas asignadas.

6. ¿Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área de trabajo?

Respuesta: SI _____ NO __X__

¿Por qué?: Son decisiones de la administradora.