



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PLAN DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA
DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL” DE LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI.**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERÍA EN

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORAS:

DAYANA MISHHELL CASTRO SÁNCHEZ

MERINA MARISELA CAICEDO COROZO

DIRECTORA:

MSc. ANA ISABEL ARCINIEGAS CALDERÓN

IBARRA, 2019

AUTORÍA

Nosotras, DAYANA MISHHELL CASTRO SÁNCHEZ y MERINA MARISELA CAICEDO COROZO, portadoras de la cédula de ciudadanía N° 0401883905 y N° 2300459548 respectivamente declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEOR “SAN CRISSTOBAL” DE LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI”**, es de nuestra completa autoría que no ha sido presentado para ningún otro fin de orden académico profesional y que los resultados de la investigación y sus respectivas fuentes bibliográficas se detallan en el presente documento.

Dayana Mishell Castro Sánchez

040188390-5

Merina Marisela Caicedo Corozo

230045954-8

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de directora encargada del Trabajo de Grado presentado por las egresadas Srtas. DAYANA MISHHELL CASTRO SÁNCHEZ y MERINA MARISELA CAICEDO COROZO, para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A, cuyo tema es **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEOR “SAN CRISSTOBAL” DE LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 03 días del mes de diciembre del 2019



MSc. Ana Isabel Arciniegas Calderón

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

De acuerdo al Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, hacemos la entrega del presente trabajo de titulación a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, lo cual ponemos a disposición la siguiente información.

DATOS DE CONTACTOS			
CÉDULA DE IDENTIDAD		CÉDULA DE IDENTIDAD	
040188390-5		230045954-8	
APELLIDOS Y NOMBRES		APELLIDOS Y NOMBRES	
CASTRO SÁNCHEZ DAYANA MISHHELL		CAICEDO COROZO MERINA MARISELA	
DIRECCIÓN		DIRECCIÓN	
CARCHI – TULCÁN		SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	
TELÉFONO FIJO	TELÉFONO CELULAR	TELÉFONO FIJO	TELÉFONO CELULAR
(06) 2973-538	0961079533		0992479798
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO	MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEOR “SAN CRISSTOBAL” DE LA CIUDAD DE TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI.		
AUTORA	CASTRO SÁNCHEZ DAYANA MISHHELL. CAICEDO COROZO MERINA MARISELA.		
FECHA	03 de diciembre del 2019		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSTGRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTAN:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA		
ASESOR/ DIRECTOR	MSC. ANA ISABEL ARCINIEGAS CALDERÓN		

2. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, sin violar los derechos de autor a terceros, por lo tanto, la obra es original y que son los 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.

En la ciudad de Ibarra, a los 03 días del mes de diciembre del 2019

AUTORAS



Dayana Mishell Castro Sánchez
C.C: 040188390-5



Merina Marisela Caicedo Corozo
C.C: 230045954-8

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios por brindarme la dicha de tener la vida y por llenarme de sabiduría suficiente para culminar este proyecto y por cada una de las bendiciones recibidas todo este tiempo en el que adquirí nuevos conocimientos para mi formación profesional y contribuir al desarrollo de la sociedad.

A mis padres por su apoyo incondicional en los buenos y malos momentos, por su amor y cariño y por todos sus consejos recibidos que me han ayudado a crecer en lo personal y ahora en lo profesional, gracias por confiar en mí y demostrar que su esfuerzo hoy en día está dando los frutos deseados y me han permitido cumplir cada uno de mis objetivos y metas, siempre serán mi mayor inspiración.

A mis hermanos por estar a mi lado en todo momento con sus palabras de alientos y motivación constante en toda mi etapa de estudiante gracias los quiero mucho.

Y por último a todas aquellas personas importantes en mi vida que han estado motivándome para seguir adelante y no rendirme.

Con todo mi cariño y amor este trabajo se lo dedico a ustedes.

Mishell Castro

Dedicatoria

El presente proyecto de grado se lo dedicó a Dios por brindarme la vida cada día, y la inteligencia para no rendirme en el camino de esta etapa profesional, para la obtención de mi título de tercer nivel y a mí por la perseverancia y disciplina para seguir adelante hasta lograr una de mis metas propuestas.

A mi hermosa madre Bennis Corozo quien es la persona que me ha brindado su apoyo incondicional en todo momento para cumplir mis metas, me ha enseñado que si uno desea alcanzarlas se debe dedicar tiempo, disciplina y mucha paciencia para lograrlas.

A mi familia por brindarme su apoyo emocional con sus consejos y ánimos para seguir adelante con mis estudios académicos.

Merina Caicedo

Agradecimiento

Nuestro sincero agradecimiento a los docentes que, con sus conocimientos, nos apoyaron para culminar esta etapa académica, para la obtención del título profesional de tercer nivel.

A nuestros amigos quienes estuvieron en los buenos y malos momentos de nuestra carrera universitaria brindándonos su apoyo emocional.

A nuestros familiares que nos brindaron ánimos y sus consejos para seguir adelante con los estudios para el cumplimiento de nuestras metas.

Le agradecemos a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” por permitirnos elaborar nuestro trabajo de grado en su empresa.

Agradecemos a nuestra tutora Mg. Ana Arciniegas por habernos dedicado su tiempo y paciencia para la elaboración y culminación del presente proyecto.

Mishell y Merina

ÍNDICE DE CONTENIDO

Introducción	1
Objetivos	1
Objetivo General.....	1
Objetivos Específicos.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. Diagnóstico Situacional	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Preguntas de la investigación	5
1.3. El Problema.....	5
1.3.1. Planteamiento del Problema	5
1.3.2. Formulación del Problema.....	6
1.4. Justificación.....	6
1.5. Objetivos del diagnóstico	7
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6. Variables diagnósticas.....	8
1.6.1. Variables	8
1.6.2. Indicadores.....	8
1.7. Matriz de Relación Diagnóstica	10
1.8. Metodología de investigación.	11
1.8.1. Métodos.....	11
1.9.2. Muestra.....	12
CAPÍTULO II.....	72

2. Marco teórico	72
2.1. Objetivo.....	72
2.2. Administración.....	74
2.2.1. Importancia de la administración.....	75
2.2.2. Procesos administrativos.....	75
2.3. Planificación estratégica.....	79
2.3.1. Definición	79
2.4. Empresa.....	80
2.4.1. Definición	80
2.4.2. Clasificación de las empresas con base en su grupo o actividad.....	81
2.4.3. Empresas de servicio.....	81
2.4.4. Recursos de las empresas.....	82
2.5. Estructura organizacional.....	83
2.5.1. Definición	83
2.5.2. Organigrama	84
2.5.3. Clasificación de los organigramas	84
2.5.4. Niveles jerárquicos.....	85
2.5.5. Estructura funcional	86
2.5.6. Departamentalización	86
2.6. Diagramación	87
2.7. Manuales	87
2.7.1. Definición	87
2.7.2. Clasificación de los manuales.....	88

2.7.3.	Manuales administrativos	89
2.7.4.	Manuales de procedimientos.....	90
2.7.5.	Manual de funciones	90
2.8.	Transporte.....	93
2.8.1.	Definición de transporte.....	93
2.8.2.	Transporte comercial	93
2.8.3.	Clases de los servicios de transporte.....	94
2.8.4.	Cooperativas de transporte.....	94
2.9.	Organismos de control	95
2.9.1.	Constitución de la República del Ecuador	95
2.9.2.	Ley orgánica de la economía popular y solidaria	95
2.9.3.	Reglamento a ley orgánica economía popular y solidaria	95
2.9.4.	Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial	96
2.10.	Contabilidad.....	98
2.10.1.	Definición.....	98
2.11.	Plan de cuentas	98
2.12.	Políticas contables	99
2.13.	Sistema de información contable.....	100
2.14.	Estados financieros	100
2.14.1.	Estado de situación financiera.....	101
2.14.2.	Estado de resultado.....	101
2.14.3.	Estado de cambio en el patrimonio	102
2.14.4.	Estado de flujo de efectivo	102

2.14.5.	Notas aclaratorias	103
2.15.	Análisis financiero	103
2.16.	Análisis de razones o indicadores financieros	104
2.16.1.	Indicadores de Liquidez	104
2.16.2.	Indicadores de rentabilidad	105
2.16.3.	Indicadores de Endeudamiento	107
CAPITULO III.....		110
3.	Propuesta.....	110
3.1.	Introducción.....	110
3.2.	Objetivo de la propuesta	110
3.3.	Formación Legal.....	111
3.4.	Tipo de Empresa.....	111
3.5.	Manual Administrativo.....	112
3.6.	Filosofía Empresarial.....	112
3.7.	Política del Sistema Integrado de gestión de la Calidad.....	116
3.8.	Código de Ética	117
3.9.	Estructura Orgánica	120
3.10.	Manual de Funciones.....	123
3.11.	Manual De Procedimientos	152
3.11.1.	Mapa de procesos de la cooperativa “San Cristóbal”	154
3.11.2.	Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa “San Cristóbal”	170
3.12.	Manual Contable.....	181
3.12.1.	Plan de Cuenta.....	181

3.12.2.	Políticas Contables	189
3.12.3.	Reglamento del Fondo de Caja Chica	190
3.12.4.	Dinámica de las principales cuentas de la cooperativa “San Cristóbal”	194
3.12.5.	Estados Financieros.....	209
3.12.6.	Análisis Vertical y horizontal.....	218
3.12.7.	Indicadores Financieros.....	224
CAPITULO IV		227
4.	Validación de la Propuesta.....	227
4.1.	Introducción.....	227
4.2.	Descripción del estudio.	228
4.3.	Objetivo	229
4.4.	Equipo de Trabajo	229
4.5.	Método de Verificación	230
4.6.	Factores para Validar.....	230
4.7.	Método de Calificación	235
4.8.	Rango de interpretación.....	235
4.9.	Resultados.....	236
4.10.	Calificación	239
4.11.	Interpretación	239
CONCLUSIONES		240
RECOMENDACIONES		241
BIBLIOGRAFÍA:		242

ANEXOS	245
Anexo 1. Entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa de transporte Interprovincial de Pasajeros San Cristóbal	245
Anexo 2. Encuesta dirigida al Área Contable de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.	246
Anexo 3. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.....	248
Anexo 4. Encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.	250
Anexo 5. Encuesta para los conductores de la Cooperativa e Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.	252
Anexo 6. Reglamento de Seguridad y Salud de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”	255
Anexo 7. Plan de Emergencias y Desastres de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros San Cristóbal.	274
Anexo 8. Validación de la propuesta	282
Anexo 9. Fotos	288

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Políticas Contables.....	23
Ilustración 2 Plan de Cuentas.....	24
Ilustración 3 Control de Inventarios.....	25
Ilustración 4 Cumplimiento de obligaciones tributarias	26
Ilustración 5 Reglamento de Funciones.....	27
Ilustración 6 Presentación de Estados Financieros.....	28
Ilustración 7 Reuniones informativas.....	29
Ilustración 8 Sistema contable.....	30
Ilustración 9 Filosofía empresarial.....	31
Ilustración 10 Selección de personal.....	32
Ilustración 11 Políticas empresariales.....	33
Ilustración 12 Capacitación al personal.....	34
Ilustración 13 Ambiente Laboral	35
Ilustración 14 Políticas de Seguridad Ocupacional.....	36
Ilustración 15: Puntualidad.....	38
Ilustración 16 Frecuencia del Viaje.....	39
Ilustración 17 Motivo de escoger el servicio de transporte.....	40
Ilustración 18 Servicio de Boletería.....	41
Ilustración 19 Estado de las unidades.....	42
Ilustración 20 Servicios.....	43
Ilustración 21 Servicio al cliente.....	44
Ilustración 22 Mejora Continua.....	46
Ilustración 23 Mejora de procesos.....	47

Ilustración 24:Estado de ánimo laboral.....	48
Ilustración 25:Planificación de las actividades.	49
Ilustración 26:Filosofía.	50
Ilustración 27: Días laborales.....	51
Ilustración 28: Seguro laboral.	52
Ilustración 29:Seguros de las unidades de transporte de la cooperativa.	53
Ilustración 30: Estado de los vehículos.....	54
Ilustración 31:Mantenimiento de los buses.....	55
Ilustración 32:Estado de las unidades de transporte.	56
Ilustración 33: Incentivos por la empresa.	57
Ilustración 34: Puntos de las licencias	58
Ilustración 35: Años laborales en la cooperativa.	59
Ilustración 36:Antigüedad de las unidades.	60
Ilustración 37: Evaluación al personal.	61
Ilustración 38:Frecuencia de evaluación al personal.	62
Ilustración 39: Sanciones al personal.....	63
Ilustración 40:Tipo de sanciones que aplica la cooperativa.....	64
Ilustración 41: Términos Generales	73
Ilustración 42: Términos Específicos.....	92
Ilustración 43: Términos Técnicos.....	97
Ilustración 44 : Mapa de proceso	154

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Matriz de Relación Diagnóstica Cooperativa San Cristóbal.	10
Tabla 2 Personal de la Cooperativa.....	12
Tabla 3 Boletería Tulcán.....	14
Tabla 4 Boletería Otavalo	14
Tabla 5 Boletería Quito Carcelén.....	14
Tabla 6 Boletería Quito Quitumbe.....	15
Tabla 7 Boletería Santo Domingo.....	15
Tabla 8 Boletería Quevedo	15
Tabla 9 Boletería Babahoyo.....	16
Tabla 10 Boletería Guayaquil	16
Tabla 11 Boletos vendidos en un mes.....	16
Tabla 12 Políticas contables.....	23
Tabla 13 Plan de Cuentas.....	24
Tabla 14 Control de Inventarios.....	25
Tabla 15 Cumplimiento de obligaciones tributarias	26
Tabla 16 Reglamento de Funciones	27
Tabla 17 Presentación de Estados Financieros	28
Tabla 18 Reuniones informativas.	29
Tabla 19 Sistema Contable.	30
Tabla 20 Filosofía empresarial.....	31
Tabla 21 Proceso de selección de personal.	32
Tabla 22 Políticas Empresariales	33
Tabla 23 Capacitaciones del personal.	34
Tabla 24 Ambiente laboral.....	35

Tabla 25 Políticas de seguridad ocupacional	36
Tabla 26 Puntualidad.	38
Tabla 27 Frecuencia del viaje.	39
Tabla 28 Motivo de Escoger el Servicio de transporte.	40
Tabla 29 Servicio de Boletería.....	41
Tabla 30 Estado de las unidades.	42
Tabla 31 Servicios.....	43
Tabla 32 Atención al cliente.	44
Tabla 33 Problemas presentados en el servicio.	45
Tabla 34 Problemas en el servicio.	45
Tabla 35 Mejora continua.	46
Tabla 36 Mejora de procesos.	47
Tabla 37: Estado de ánimo laboral.....	48
Tabla 38:Planificación.	49
Tabla 39: Filosofía empresarial.....	50
Tabla 40:Días laborales.....	51
Tabla 41:Seguro de trabajo.	52
Tabla 42: Seguros de las unidades de transporte.	53
Tabla 43:Estado de las unidades de transporte.	54
Tabla 44:Mantenimiento de los buses.....	55
Tabla 45:Accidentes por mal estado de la unidad de transporte.....	56
Tabla 46: Incentivos por la empresa.	57
Tabla 47: Puntos de las licencias de los conductores.....	58
Tabla 48: Años laborales en la cooperativa.	59
Tabla 49:Antigüedad de las unidades de transporte.....	60

Tabla 50: Evaluación al personal	61
Tabla 51: Frecuencia de las evaluaciones.	62
Tabla 52: Sanciones al personal.	63
Tabla 53: Tipos de sanciones que aplica la cooperativa.	64
Tabla 54 Proceso Operativo.	65
Tabla 55 Ficha de Observación proceso administrativo y financiero.	67
Tabla 56 Análisis FODA.	68
Tabla 57 Cruces Estratégicos	69
Tabla 58: Indicadores de liquidez	104
Tabla 59: Indicadores de rentabilidad.	106
Tabla 60: Indicadores de Endeudamiento.	107
Tabla 61: Misión de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”	112
Tabla 62: Visión de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.	112
Tabla 63: Principios Corporativos de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”	113
Tabla 64: Valores Corporativos de la de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.	114
Tabla 65: Políticas del SIG de la de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.	116
Tabla 66: Código de Ética de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.	117
Tabla 67: Niveles Jerárquicos.	120
Tabla 68: Organigrama Estructural.	121
Tabla 69: Organigrama Funcional de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”	122
Tabla 70: Manual de Funciones Asamblea General de Socios.	124
Tabla 71: Manual de Funciones Consejo de Vigilancia.	126
Tabla 72: Manual de Funciones Consejo de Administración.	128
Tabla 73: Manual de Funciones del presidente.	130
Tabla 74: Manual de Funciones Gerente.	132

Tabla 75:Tabla 46: Manual de Funciones del Procurador Síndico.....	134
Tabla 76: Manual de Funciones de la Secretaría.	136
Tabla 77:Manual de Funcione del Contador/a.....	138
Tabla 78: Manual de Funciones Jefe de Recursos Humanos.....	140
Tabla 79: Tabla 80: Manual de Funciones Administrador de Estación de Servicios.	142
Tabla 81:Manual de Funciones Guarda Almacén.....	144
Tabla 82:Manual de Funciones Empleado de Boletería.	146
Tabla 83: Manual de Funciones Despachador de Encomiendas.....	148
Tabla 84:Manual de Funciones Transportista.....	150
Tabla 85: Simbologías del diagrama de flujo	153
Tabla 86:Proceso de Comercialización de Pasajes.	155
Tabla 87: Flujograma de Comercialización de Pasajeros.	157
Tabla 88: Proceso de Selección y Reclutamiento de Personal.....	158
Tabla 89:Flujograma de Selección y Reclutamiento de Personal.....	160
Tabla 90: Proceso de Ingreso e Inducción de Personal.....	161
Tabla 91: Flujograma de Ingreso e Inducción de Personal.....	163
Tabla 92:Proceso de Capacitación al Personal.	164
Tabla 93:Flujograma de Capacitación al Personal.....	166
Tabla 94:Proceso de Logística.	167
Tabla 95:Flujograma de Logística.	169
Tabla 96: Elementos del plan de cuentas	181
Tabla 97: Políticas Contables.....	189
Tabla 98:Reglamento para el manejo de fondo de caja chica.....	190
Tabla 99: Caja.	194
Tabla 100: Caja Chica.....	195

Tabla 101: Banco	196
Tabla 102:Cuentas y Documentos por cobrar.....	197
Tabla 103: Inventarios	198
Tabla 104: Seguros Pagados por Anticipado	199
Tabla 105: Impuesto al SRI por Cobrar.	200
Tabla 106: Propiedad, Planta y Equipo.....	201
Tabla 107: Cuentas por Pagar.	202
Tabla 108: Obligaciones Patronales.....	203
Tabla 109: Obligaciones por Pagar al SRI.....	204
Tabla 110: Aportaciones de los Socios.	205
Tabla 111: Reservas Legales.....	206
Tabla 112: Ingresos por Ventas.	207
Tabla 113: Costos de Ventas de Artículos Comercializados.	208
Tabla 114: Estado de Situación Financiera de la Cooperativa “San Cristóbal”	209
Tabla 116 Estado de Cambios en el Patrimonio	216
Tabla 117 Estado del Flujo de Efectivo	217
Tabla 118: Indicador de Liquidez	224
Tabla 119:Indicador de Solvencia09.....	225
Tabla 120: Indicador de Endeudamiento	226
Tabla 121:Cronograma de Validación	229
Tabla 122: Equipo de trabajo.	230
Tabla 124: Matriz de validación del proceso contable.....	234
Tabla 125:Parámetros de calificación	235
Tabla 126:Rango de interpretación	235
Tabla 127: Matriz de resultado	236

Tabla 128: Matriz de resultado contable.....238

Tabla 129 Calificación.....239

Introducción

“Manual Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” de la Ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi”.

Objetivos

Objetivo General.

Diseñar un Manual Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” de la ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi, a través de la utilización de herramientas técnicas, administrativas y financieras que permitan dar solución a los puntos críticos de la gestión realizada dentro de la cooperativa y obtener el manejo eficiente de procesos operativos que contribuyan a la acertada toma de decisiones.

Objetivos Específicos.

- Desarrollar un diagnóstico situacional, mediante la utilización de herramientas de investigación primarias y secundarias que permitan tener un amplio conocimiento de la situación actual de la empresa.
- Elaborar un marco teórico adecuado, para ser utilizado como base de la investigación en cada capítulo, mediante el análisis de conceptos tomados de fuentes bibliográficas que serán utilizadas para el desarrollo del trabajo, con el fin de brindar información de calidad y sustentable.
- Estructurar la propuesta de diseño e implementación de un Manual Administrativo y Financiero, basado en leyes, normas, reglamentos, métodos y

procesos establecidos, que permitirán proponer mejoras en la gestión de la organización y obtener resultados eficientes para la organización.

- Realizar la validación de resultados mediante la presentación a los stakeholders para determinar si existe aceptación para la implementación de la propuesta, que espera dar solución a los problemas encontrados en el diagnóstico situacional.

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico Situacional

1.1. Antecedentes

La Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público de Pasajeros del Ecuador “FENACOTIP”, es un organismo de control encargado de la representación, defensa, servicio, asistencia y control del transporte cooperativo interprovincial e intra provincial del país, defendiendo los intereses del transporte; el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), por medio de la Dirección Nacional de Cooperativas emite las políticas estatales sobre asesoría, fiscalización, educación y registro de las Cooperativas.

El transporte de pasajeros en la provincia del Carchi se encuentra controlado por la Dirección de Transporte, brindando asesoramiento y capacitaciones necesarias a dirigentes y socios de las diferentes cooperativas. La planificación de las actividades y la aplicación de estrategias no acordes a la realidad de las Cooperativas de transporte Interprovincial han traído consigo una organización inadecuada y la distribución de recursos financieros de manera ineficiente.

En la ciudad de Tulcán existen once Cooperativas y Compañías de Transporte que conectan a la ciudad con el resto del país, prestando un servicio a usuarios nacionales y extranjeros; mediante la regularización que realiza la Unión de Cooperativas se logra mantener una distribución y coordinación de frecuencias. A pesar de esto la ausencia de directrices establecidas en un manual en las Cooperativas no se logra mantener un servicio eficiente, esto

hace que la gestión aplicada por parte de los directivos no ayude a un desarrollo y crecimiento empresarial, tomando decisiones incorrectas en la organización.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”, trabaja brindando sus servicios en la ciudad de Tulcán desde el 14 de diciembre de 1971, hacia los diferentes destinos, siendo uno de los mayores proveedores de transporte de autobuses, proporcionando viajes seguros, agradables y respetando el precio oficial a más de 900.000 pasajeros cada año, así como también proporciona el servicio de encomiendas y turismo principalmente para negocios, convenciones, escuelas y otros grupos a precios competitivos.

Cuenta con oficinas en todos los puntos de destino dentro de las Provincias de Carchi, Imbabura, Pichincha, Santo Domingo, Los Ríos, Guayas y El Oro, su matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Tulcán, en la calle Pablo y Kuonyeng, y cuenta con sucursales en Otavalo, en Quito: Carcelén, Centro y Quitumbe; en Santo Domingo, Babahoyo, Quevedo, Guayaquil y Huaquillas en las cuales presta el servicio de boletería y encomiendas, desde el 2010 la cooperativa brinda un servicio ejecutivo de ciudad a ciudad expandiéndose rápidamente en el sector de transporte.

Actualmente cuenta con 43 trabajadores, de los cuales 6 se encuentran en el área administrativa y 37 cubren la parte de encomiendas, boletería y lubricadora incluyendo la remachadora; lo que permite tener una organización de las diferentes frecuencias y turnos, trabajando rotativamente.

1.2. Preguntas de la investigación

2. ¿Cuál es el estado actual de la cooperativa, analizando las actividades desempeñadas diariamente?
3. ¿Los procesos y los procedimientos son aplicados adecuadamente por la organización?
4. ¿La empresa mantiene una información actualizada de acuerdo con las normas y políticas aplicadas?

1.3.El Problema

1.3.1. Planteamiento del Problema

La falta de delimitación de funciones en los diferentes puestos de la organización, en especial aquellos que se encuentran en el nivel directivo y administrativo ha originado un clima laboral hostil, lo que impide desarrollar una planificación adecuada, una eficiente actualización de directrices en los procesos, políticas, normas y procedimientos y brindar una información financiera oportuna para la toma de decisiones.

El cumplimiento de funciones por parte del personal administrativo y financiero se realiza de forma empírica, con directrices dadas en forma verbal, por lo que el deseo de crecimiento empresarial se ve minimizado.

1.3.2. Formulación del Problema

¿El diseño e implementación de un manual, solucionaría las principales necesidades y riesgos que existen dentro de las áreas administrativas y financieras de la Cooperativa “San Cristóbal”?

Dentro de la Cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros “San Cristóbal” existen inconvenientes en la comunicación y en la planificación desarrollada dentro de las áreas administrativas y financieras lo que hace que la gestión aplicada sea ineficiente y no permita el adecuado cumplimiento de las funciones de los trabajadores dentro de la organización creando un ambiente laboral inadecuado.

1.4. Justificación

El diseño e implementación de un manual administrativo y financiero, es importante ya que brindará la oportunidad de evidenciar el correcto funcionamiento interno y externo de la organización a través de la documentación en el cumplimiento de tareas, ubicación, requerimientos y determinación de actividades para cada puesto, así como a construir una base para el análisis de cada área de trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos con la implementación de políticas, normas y procedimientos, mitigando los riesgos personales, legales e institucionales al cumplir con la normativa legal de la institución.

Dentro del área financiera la propuesta ayudará a evaluar el resultado de la gestión directiva y permitirá a la empresa presentar información real, confiable y razonable para la toma de decisiones.

Para la empresa es indispensable, la implementación de un Manual Administrativo Financiero, como herramientas de gestión para alcanzar los objetivos y aspiraciones planteadas.

1.5.Objetivos del diagnóstico

1.5.1. Objetivo General

Desarrollar un diagnóstico situacional, mediante la utilización de herramientas de investigación primaria y secundaria que permita tener un amplio conocimiento de la situación actual de la empresa.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar la existencia de una planificación estratégica
- Analizar el ambiente laboral interno y externo en base a la gestión administrativa
- Determinar si la Cooperativa cuenta con una normativa interna para el manejo del área administrativa y financiera
- Estudiar la estructura organizacional actual de la Cooperativa con los diferentes niveles jerárquicos.
- Evaluar el manejo de la información contable y financiera que realiza la organización en todos los procesos.
- Analizar la calidad del servicio prestado por parte de la Cooperativa

1.6. Variables diagnósticas

1.6.1. Variables

Es una expresión que puede variar y es medible en diversos tipos de investigación, la cual al no entenderse claramente puede adaptarse a cambios probables, considerando el grado de complejidad del problema.

- Planificación estratégica
- Gestión Administrativa
- Normativa
- Estructura organizacional
- Información financiera contable
- Servicio

1.6.2. Indicadores

Planificación estratégica

- Filosofía empresarial
- Objetivos estratégicos
- Entorno organizacional
- Metas

Gestión administrativa

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Ejecución
- Control

Normativa

- Manual de Control interno
- Políticas Empresariales
- Código de Ética

Estructura Organizacional

- Organigramas estructural y funcional
- Niveles Organizacionales
- Manual de procesos y procedimientos
- Manual de funciones

Información financiera contable

- Plan de cuentas
- Políticas contables
- Sistema contable
- Documentos Fuentes
- Estados Financieros

Servicio

- Atención al cliente
- Calidad del servicio
- Profesionalismo de los conductores
- Estado de las unidades de transporte

1.7. Matriz de Relación Diagnóstica

Tabla 1: Matriz de Relación Diagnóstica Cooperativa San Cristóbal.

Objetivos	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de Información	Público Informante
Identificar la existencia de una planificación estratégica	Planificación estratégica	Filosofía empresarial Objetivos estratégicos Entorno organizacional Metas	Entrevista	Primaria	Gerente Presidente
Analizar el ambiente laboral interno y externo en base a la gestión administrativa	Gestión administrativa	Planificación Organización Dirección Control Ejecución	Entrevista Encuesta	Primaria	Gerente Trabajadores
Determinar si la Cooperativa cuenta con una normativa interna para el manejo del área administrativa y financiera	Normativa	Manual de Control interno Políticas Empresariales Código de Ética Estatutos	Entrevista Encuesta Revisión Documental	Primaria Secundaria	Gerente/Accionistas Trabajadores Documento aprobado
Verificar la existencia de la estructura organizacional de la Cooperativa con los diferentes niveles jerárquicos.	Estructura Organizacional	Organigrama estructural y funcional Niveles Organizacionales Manual de procesos y procedimientos Manual de funciones	Entrevista Revisión Documental	Primaria Secundaria	Gerente/Accionistas Documento aprobado
Evaluar el manejo de la información financiera contable que realiza la organización en todos los procesos	Información financiera contable	Plan de cuentas Políticas contables Sistema contable Documentos fuente Estados Financieros	Encuesta Revisión Documental Entrevista Encuesta	Primaria Secundaria Primaria	Contador Plan de cuentas Gerente
Analizar la calidad del servicio prestado por parte de la Cooperativa	Servicio	Atención al cliente Calidad del servicio Profesionalismo del conductor Estado de las unidades de transporte Rotación de las unidades Frecuencias y rutas de salida	Encuesta Encuesta Encuesta	Primaria	Clientes Conductores Gerente

Fuente: Investigación directa.

1.8. Metodología de investigación.

La metodología de investigación son procedimientos, métodos, técnicas e instrumentos que permiten recopilar dato para sintetizar información, a través del análisis que se está realizando, además permite establecer respuestas a las diferentes preguntas que surgen en el desarrollo del trabajo.

1.8.1. Métodos

Los métodos son un medio instrumental que permiten obtener resultados de la investigación que se está realizando, a través del cumplimiento de una secuencia de la recolección de la información, la que se obtiene mediante la aplicación de técnicas e instrumentos, por lo que se han seleccionado los siguientes métodos:

Método deductivo

Permite describir las características de un problema desde lo general a lo particular, por lo que en el desarrollo de la investigación se va a utilizar este método para analizar el estado de la Cooperativa desde el aspecto legal, administrativo y financiero, obteniendo información en un contexto general para dar soluciones factibles a los problemas y mitigarlos.

Método Inductivo

Establece que la descripción de un problema se lo realiza de lo particular a lo general, por lo que se aplicará este método para recolectar información interna de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”, que servirá para la formulación y diseño de la propuesta.

Método Descriptivo

Se basa en determinar características y perfiles de las personas, procesos o cualquier aspecto que sea analizado, por lo que en la investigación se utilizará para recolectar

información del funcionamiento y cumplimiento de actividades por parte de los trabajadores, además se aplicará para determinar a los stakeholders.

1.9. Mecánica Operativa

1.9.1. Identificación de la población

En el desarrollo de la investigación la población a analizarse son los clientes, trabajadores y conductores de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “San Cristóbal”, por lo que se aplicó la técnica de investigación de entrevista hacia el gerente, obteniendo una visión general de los procesos realizados en la cooperativa.

También se realizó una encuesta a todos los trabajadores de la organización teniendo un número de 43 servidores tanto administrativos como operativos, por lo que no fue necesario aplicar la fórmula de la muestra aplicándose al total de trabajadores, además se realizó la aplicación de la encuesta a los 86 conductores que brindan el servicio de transporte

Tabla 2 Personal de la Cooperativa

No	CARGO	TRABAJADORES
1	Gerente	1
2	Administrativos	6
3	Conductores	84
4	Operativos	37
TOTAL		128

Fuente: Investigación directa

1.9.2. Muestra

Es una parte de la población seleccionada en una investigación, realizando la aplicación de la muestra probabilística finita con un número limitado de elementos, aplicándose a la

población de los usuarios del servicio de transporte, a continuación, se presenta el cálculo de la muestra:

Formula:

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

n = El tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

e = Limite aceptable de error muestral

σ = Desviación estándar de la población

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza

Datos

Tamaño de la población

Para realizar el cálculo de los clientes se realizó el análisis de los boletos vendidos en un mes, procediendo a multiplicar por un año y obtener el valor de la muestra para la aplicación de la encuesta, a continuación, se detalla el número de boletos vendido en cada una de las ventanillas de boletería a nivel nacional de la Cooperativa San Cristóbal.

Tabla 3 Boletería Tulcán

TULCÁN	
Frecuencia	# de Boletos
Tulcán-Guayaquil	417
Tulcán-Huaquillas	647
Tulcán- Quitumbe	6542
Tulcán-Santo Domingo	561
TOTAL	8167

Fuente: Investigación directa

Tabla 4 Boletería Otavalo

OTAVALO	
Frecuencia	# de Boletos
Tulcán-Guayaquil	200
TOTAL	200

Fuente: Investigación directa

Tabla 5 Boletería Quito Carcelén

QUITO CARCELÉN	
Frecuencia	# de Boletos
Guayaquil-Tulcán-Quevedo	4
Guayaquil-Tulcán-Sto. Domingo	498
Quitumbe-Tulcán	4690
Tulcán-Guayaquil	4546
Tulcán-Sto. Domingo	13
TOTAL	9751

Fuente: Investigación directa

Tabla 6 Boletería Quito Quitumbe

QUITO QUITUMBE	
Frecuencia	# de Boletos
Guayaquil-Tulcán-Sto. Domingo	279
Quitumbe-Tulcán	6914
Tulcán-Guayaquil	4028
TOTAL	11221

Fuente: Investigación directa

Tabla 7 Boletería Santo Domingo

SANTO DOMINGO	
Frecuencia	# de Boletos
Guayaquil-Tulcán-Quevedo	171
Guayaquil-Tulcán-Sto. Domingo	561
Sto. Domingo-Tulcán	3232
Tulcán-Guayaquil	408
TOTAL	4372

Fuente: Investigación directa

Tabla 8 Boletería Quevedo

QUEVEDO	
Frecuencia	# de Boletos
Guayaquil-Tulcán-Quevedo	609
Guayaquil-Tulcán-Sto. Domingo	532
TOTAL	1141

Fuente: Investigación directa

Tabla 9 Boletería Babahoyo

BABAHOYO	
Frecuencia	# de Boletos
Guayaquil-Tulcán-Quevedo	689
Guayaquil-Tulcán-Sto. Domingo	981
TOTAL	1670

Fuente: Investigación directa

Tabla 10 Boletería Guayaquil

GUAYAQUIL	
Frecuencia	# de Boletos
Guayaquil-Tulcán-Quevedo	8060
Guayaquil-Tulcán-Sto. Domingo	4788
TOTAL	12848

Fuente: Investigación directa

Tabla 11 Boletos vendidos en un mes

CUADRO RESUMEN	
BOLETERÍA	TOTAL, DE BOLETOS
Tulcán	8167
Otavallo	200
Quito Carcelén	9751
Quito Quitumbe	11221
Santo Domingo	4372
Quevedo	1141
Babahoyo	1670

Guayaquil	12848
TOTAL. MES	49370
TOTAL, AÑO	592440

Fuente: Investigación directa

Datos

N=592440

e = 5%

$\sigma = 0,5$

Z= 1,96

Desarrollo

$$n = \frac{592440 * (0,5)^2 * (1,96)^2}{(592440 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96^2)}$$

$$n = \frac{568979,38}{(1481,10) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{568979.38}{1482,06}$$

$$n = 383,91$$

En el cálculo de la muestra se trabajó con una población de 592440 boletos vendidos en el año, que corresponden al número de clientes anuales de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “San Cristóbal”, con un error del 5% muestral, una desviación estándar de 0.5 y un nivel de confianza de 1.96 y se obtuvo una muestra de 384 usuarios a encuestar.

1.9.3. Técnicas e Instrumento de recolección de información

Técnicas

Son recursos que permiten recolectar y analizar los datos de una investigación, para la fundamentación del estudio que se está realizando; por lo que, una técnica constituye un procedimiento práctico para la recolección de información. En el desarrollo del proyecto se va a utilizar la encuesta, entrevista y observación para reconocer la situación actual de la Cooperativa de Transporte Interprovincial “San Cristóbal”

Instrumentos

Son herramientas que permiten la recolección de información de la muestra obtenida, mediante estos instrumentos se reúnen los datos más relevantes para la identificación de la problemática del estudio, para darle una solución oportuna. Por lo que se va a utilizar el cuestionario, entrevista semiestructurada y la ficha de observación para reunir información necesaria para el desarrollo del proyecto.

1.9.4. Fuentes de información primaria y secundaria

Fuente de información primaria

Información que se obtiene de primera mano, es decir, mediante evidencia directa del tema que se está investigando. A continuación, se detalla las fuentes:

Entrevista

A través de esta técnica se intercambia información, mediante una conversación con preguntas estructuradas o semiestructuradas entre el entrevistador y el entrevistado, para la recaudación de información veraz, se aplica la entrevista al gerente general de la Cooperativa

de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”, para la recolección de datos suficientes que servirán como sustento de la propuesta.

Encuesta

Es la recopilación de datos, por medio de un cuestionario diseñado con preguntas cerradas y abiertas a un grupo de personas seleccionada de una investigación. En este proyecto se aplicó al personal administrativo, operativo, clientes y conductores profesionales de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.

Observación

Esta técnica permite analizar de forma minuciosa un tema determinado dentro de la investigación, siendo necesario diseñar una ficha que permitirá desarrollar el objeto de estudio propuesto. La ficha de observación se aplicará a los procesos operativos, contables y financieros de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”

Fuente de información secundaria

Son utilizadas para resumir, recopilar y reorganizar los datos que se obtienen de la información primaria. Para la sustentación del proyecto se van a utilizar libros relacionados con la administración, procesos contables y financieros, que servirán para la fundamentación de la propuesta.

1.9.5. Tabulación y análisis de la información

A continuación, se presenta la tabulación y análisis de cada uno de los instrumentos aplicados para la obtención de la información que ayudará al sustento del diseño de la propuesta.

1.9.6. Análisis de la entrevista

Entrevista semiestructurada para el Gerente General de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”. (Anexo 1)

Objetivo: Recolectar información sobre los aspectos administrativos y financieros de la Cooperativa, para la fundamentación de la propuesta.

La entrevista fue aplicada al gerente general de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”, al Abogado Jaime Heriberto Hurtado Lima quien se encuentra en el cargo de Gerente General desde el 13 de marzo del 2018; el 26 de abril del 2019 a las 17:00 pm, en la ciudad de Tulcán, en la dirección Av. Veintimilla s/n y Andrés Bello.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” tiene aproximadamente 48 años en el mercado prestando el servicio de transporte, boletería y encomiendas.

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros “San Cristóbal” cuenta con una misión, visión y objetivos que integran la filosofía empresarial pero no se encuentran descritos en un documento por lo que es necesario la actualización y desarrollo de este; el entorno en el que se desenvuelve la cooperativa es el adecuado, obteniéndolo con la ayuda del trabajo en equipo.

Se realiza una planificación previa en el seno del consejo de administración, planteando ideas positivas o negativas, las cuales se trasladan a Asamblea General y se comparten con todos los socios siempre y cuando no exista traba o entorpecimiento a los ideales del Consejo finalizando en la determinación del trabajo.

La estructura organizacional dentro de la Cooperativa se encuentra en un 80% del desarrollo, por lo que se requiere obtener el 100% para cumplir con la normativa legal.

La dirección se realiza en la planificación del trabajo con la participación del presidente, gerente y colaboradores, que permite tomar decisiones referentes a los ideales de la Cooperativa para el cumplimiento de objetivos.

Se realiza supervisión y control a diario, para evitar la existencia de problemas, en caso de ausencia de los altos directivos se mantiene personas encargadas de realizar estas funciones, esto permite presentar oportunamente la información financiera, ya que existe exigencias internas a cargo de la Contadora y Gerente, quienes realizan un informe dentro del consejo de administración, quien transmite al consejo de vigilancia, siendo este quien realiza la función de auditoría interna, verificando que los informes emitidos por la contadora, gerente y consejo de administración estén dentro del marco legal, en caso de encontrar una falencia hace la respectiva observación para establecer medidas correctivas.

El trabajo conjunto de los directivos ha permitido brindar un servicio de excelencia, trabajando con ideales iguales, y la capacitación permanente de todo el personal administrativo y operativo

Se tiene establecido un proceso de selección de personal, pero no dentro de un manual, el cual, se lo realiza a través de una convocatoria por medios de comunicación, ya sean televisivos o radiales, seleccionando las mejores carpetas, de los postulantes idóneos para el cargo y de quienes tengan la buena voluntad de prestar su contingente.

Las frecuencias que se ponen a disposición de los clientes nacionales y extranjeros son de acuerdo al contrato de operación emitido por la Agencia Nacional de tránsito, dentro de las 24 horas del día, iniciando desde las 07:00 de la mañana hasta las 00:00 del siguiente día,

esta son Tulcán-Quito, Quito-Santo Domingo, Santo Domingo-Quevedo, Quevedo-Babahoyo y Babahoyo-Guayaquil, además se cuenta con frecuencias directas que son Tulcán-Guayaquil y Tulcán-Huaquillas, cubriendo rutas a nivel nacional, por lo que a través de una operadora se realiza el control de las frecuencias desde el momento que la unidad sale del terminal hasta el lugar del destino cuidando de la seguridad de los pasajeros, por este motivo se obliga a realizar el mantenimiento de las unidades mensualmente.

El liderazgo lo hacen todos para cumplir con las metas planteadas por directivos para mantenerse como líder en la prestación del servicio de Transporte.

1.9.7. Análisis de la Encuesta

Encuesta dirigida al Área Contable de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”. (Anexo 2)

Objetivo: Conseguir información sobre los aspectos contables y financieros de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” para el desarrollo de la propuesta.

Cuestionario

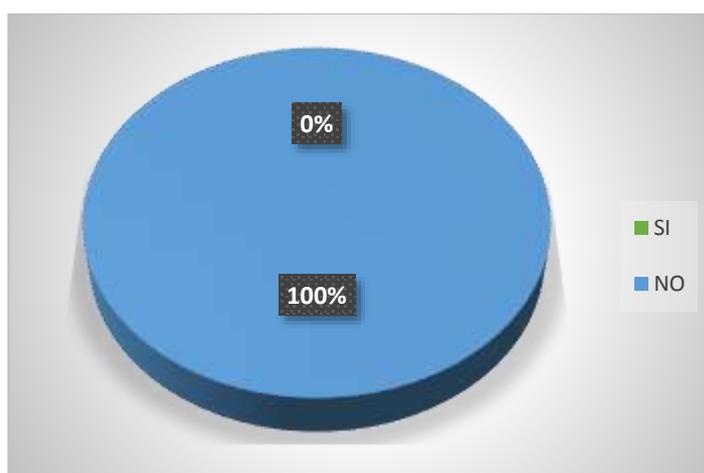
1. ¿La Cooperativa cuenta con políticas contables establecidas?

Tabla 12 Políticas contables

Políticas contables	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Investigación directa

Ilustración 1 Políticas Contables



Fuente: Investigación directa

Análisis. –

En el área contable de la Cooperativa de transporte Interprovincial de pasajeros “San Cristóbal”, no se tiene establecido políticas contables, por lo que para el desarrollo del manual es un aspecto importante con el fin de brindar un aporte significativo en el mejoramiento de los procesos contables realizados y obtener información financiero razonable.

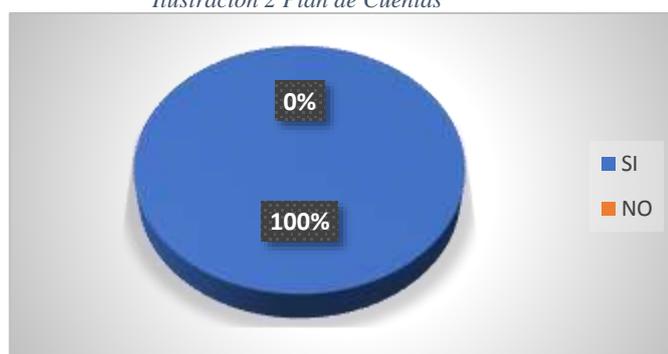
2. ¿Trabajan con un plan de cuentas?

Tabla 13 Plan de Cuentas

Plan de cuentas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 2 Plan de Cuentas



Fuente: Investigación directa

Análisis. -

La contadora y auxiliares de contabilidad si trabajan con el plan de cuentas emitido por la SEPS, para elaborar el estado de situación financiera y estado de resultados integrales, por lo que esta información es utilizada para identificar claramente cuáles son las cuentas que se utilizan para la información financiera contable dentro de la Cooperativa de transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.

3. ¿Cómo realiza el control de los ingresos?

En la Cooperativa de transporte Interprovincial de pasajeros el control de los ingresos los realiza a través de presentación de la información al Consejo de Vigilancia de manera mensual, ya que son los encargados de auditar, controlar y supervisar las actividades que cumplen los funcionarios.

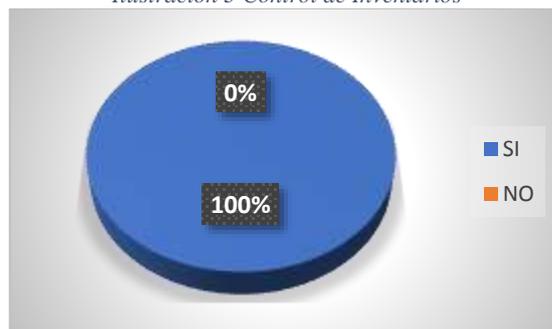
4. ¿Mantienen un control de inventarios de los productos en venta?

Tabla 14 Control de Inventarios

Inventario de Productos	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Investigación directa

Ilustración 3 Control de Inventarios



Fuente: Investigación directa

Análisis. -

Existe un control de inventarios mediante la utilización del sistema ISYPLUS que permite obtener el valor real de los inventarios en dinero y unidades existentes para de esta manera conocer.

5. ¿La empresa cumple con las obligaciones tributarias a tiempo?

Tabla 15 Cumplimiento de obligaciones tributarias

Obligaciones tributarias	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Investigación directa

Ilustración 4 Cumplimiento de obligaciones tributarias



Fuente: Investigación directa

Análisis. –

La contadora y auxiliares manifiestan que cumplen las obligaciones tributarias de acuerdo al cronograma de fechas que los organismos de control como la SEPS y el SRI lo requiere, por tal motivo la declaración del impuesto a la renta, del Impuesto al Valor y Anexos transaccionales se encuentran al día, información que permite establecer un control correctivo del cumplimiento de las obligaciones, así como también se respalda con la información que el Gerente menciona con la realización del informe por parte del contador, gerente y consejo de vigilancia.

6. ¿La cooperativa cuenta con un reglamento que exprese claramente las funciones que debe de cumplir?

Tabla 16 Reglamento de Funciones

Reglamento	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Investigación directa

Ilustración 5 Reglamento de Funciones.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

En la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros “San Cristóbal” no se tiene establecido un manual de funciones que le permita conocer a cada persona encargada del área contable las actividades que deben cumplir y obtener los objetivos establecidos por la entidad, información que sirve como sustento para el desarrollo de la propuesta para contribuir al mejoramiento continuo de la cooperativa.

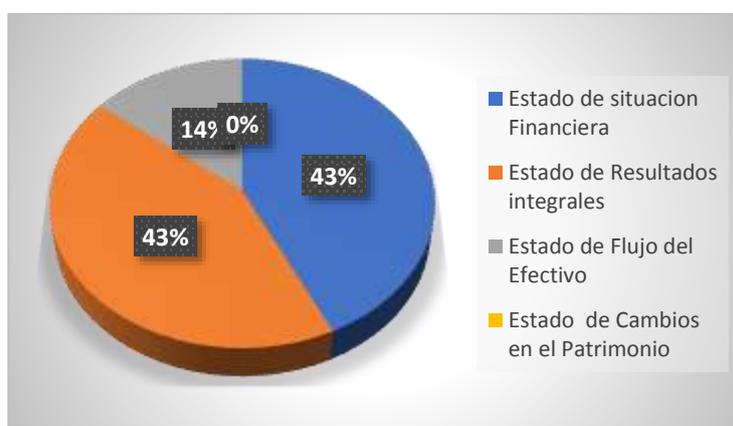
7. ¿Los Estados Financieros que presenta la Cooperativa son?

Tabla 17 Presentación de Estados Financieros

Estados Financieros	Frecuencia	Porcentaje
Estado de situación Financiera	3	100%
Estado de Resultados integrales	3	100%
Estado de Flujo del Efectivo	1	33%
Estado de Cambios en el Patrimonio	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 6 Presentación de Estados Financieros.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

El área contable solo presenta el estado de situación financiera, el estado de resultados integrales y los anexos transaccionales, por lo que la cooperativa debe cumplir con la presentación de los cuatro estados financieros más las notas aclaratorias que permiten presentar información financiera contable razonable y mitigar hallazgos presentes en informes de auditoría.

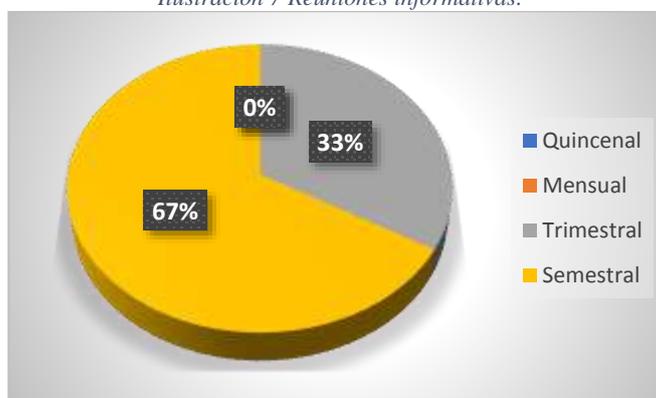
8. ¿Cada que tiempo realizan reuniones para informar sobre la información financiera de la Cooperativa?

Tabla 18 Reuniones informativas.

Reuniones	Frecuencia	Porcentaje
Quincenal	0	0%
Mensual	0	0%
Trimestral	1	33%
Semestral	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 7 Reuniones informativas.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

Las Reuniones que el área contable realiza para presentar la información financiera a la Cooperativa se ejecuta de manera semestral, por lo que es indispensable desarrollar de manera trimestral para tener un control previo de los movimientos y cambios que se están produciendo en los ingresos y evitar desviación de fondos.

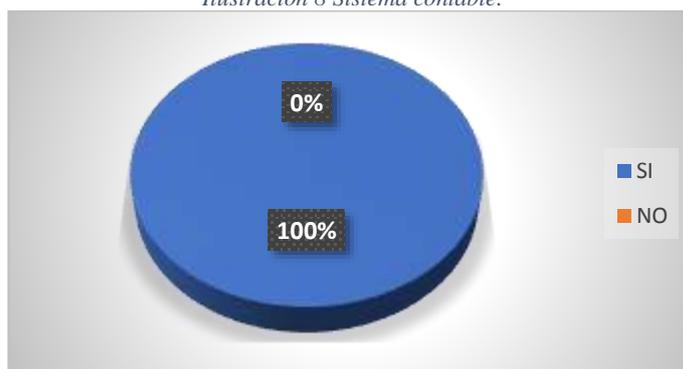
9. ¿Cuenta con un Software Contable?

Tabla 19 Sistema Contable.

Sistema Contable	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 8 Sistema contable.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. –

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” cuenta con la implementación de un software contable, que les permite obtener el control de los ingresos por ventas en boleterías, encomiendas y lubricantes, de esta manera conocer día a día cual es el incremento o disminución del efectivo y mantener un control adecuado, evitando la desviación de fondos.

10. ¿Con cuál Software Contable trabajan?

El Software contable con el que trabajan es el ISYPLUS, mismo que posee un sistema de inventarios hasta el registro de las ventas realizada, de esta manera controlar el rendimiento de los trabajadores operativos y lograr establecer.

Encuesta dirigida a los trabajadores de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”. (Anexo 3)

Objetivo: La encuesta tiene como fin recolectar información importante de los aspectos administrativos y financieros de la empresa.

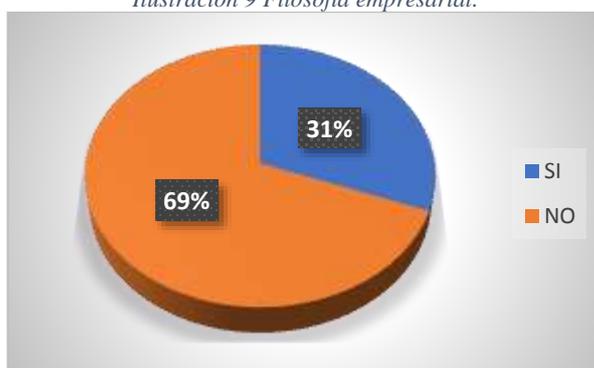
1. ¿Identifica claramente la filosofía empresarial (misión, visión y valores)?

Tabla 20 Filosofía empresarial.

Filosofía Empresarial	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	31%
NO	27	69%
TOTAL	39	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 9 Filosofía empresarial.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

Más de la mitad de los trabajadores de la cooperativa desconocen de la Filosofía empresarial, por lo que no se ha realizado una socialización interna eficiente y se debe realizar una actualización de esta, para establecer en un documento, lo que sirve como sustento la implementación de la misión, visión, valores corporativos, objetivos estratégicos y principios empresariales dentro del diseño de la propuesta.

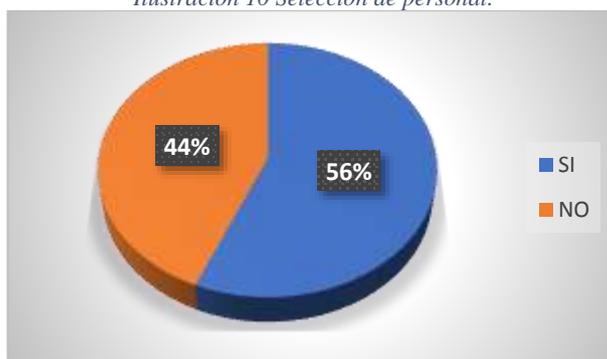
2. ¿A su ingreso como trabajador de la empresa se realizó algún proceso de selección de personal?

Tabla 21 Proceso de selección de personal.

Selección de Personal	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	56%
NO	17	44%
TOTAL	39	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 10 Selección de personal.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. –

Los trabajadores que ingresan a prestar sus servicios en la Cooperativa de Transporte Interprovincial “San Cristóbal”, han ingresado a través de un proceso de selección de personal, pero a los demás trabajadores, no se les ha aplicado ningún proceso de selección de personal, por lo que dicha información servirá como sustento para el desarrollo del proceso de selección de personal fundamentado con la Norma ISO 45001:2018 de seguridad y salud ocupacional con la presentación de formatos a aplicar.

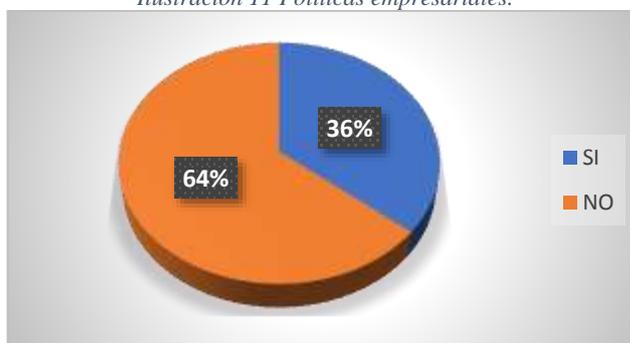
3. ¿La dirección le ha presentado un reglamento interno en el cual se identifique las políticas empresariales y el código de ética?

Tabla 22 Políticas Empresariales

Políticas Empresarial	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	36%
NO	25	64%
TOTAL	39	100%

Fuente: Investigación directa

Ilustración 11 Políticas empresariales.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

Más de la mitad del personal no conocen de la existencia de un reglamento interno y un código de ética, por lo que genera una referencia de que existe una mala comunicación entre trabajadores y Cooperativa, siendo esta información valiosa, para la implementación de estos instrumentos en la propuesta.

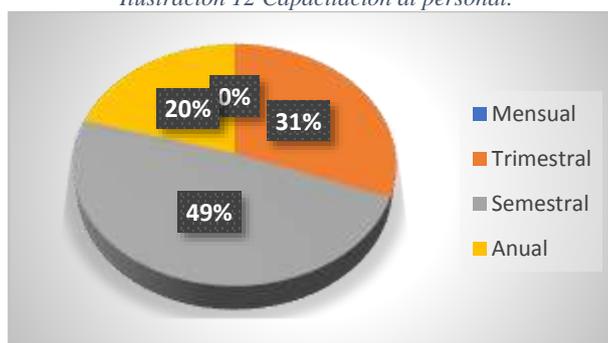
4. ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones?

Tabla 23 Capacitaciones del personal.

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	12	31%
Semestral	19	49%
Anual	8	21%
TOTAL	39	100%

Fuente: Investigación directa

Ilustración 12 Capacitación al personal.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. –

Las capacitaciones dentro de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” las realizan de manera semestral y trimestral, por lo que es importante implementar una planificación de las capacitaciones que deben recibir los trabajadores administrativos y operativos con el fin de actualizar los conocimientos y el nivel de profesionalismo que deben de tener los servidores de la entidad.

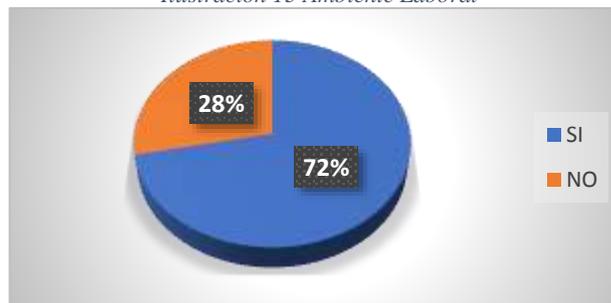
5. ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la Cooperativa?

Tabla 24 Ambiente laboral.

Ambiente Laboral	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	72%
NO	11	28%
TOTAL	39	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 13 Ambiente Laboral



Fuente: Investigación directa

Análisis. -

La mayoría de los trabajadores se sienten satisfecho con el ambiente laboral, ya que es un factor indispensable dentro de la normativa establecida en el reglamento de seguridad y salud ocupacional, con el fin de que los empleados cumplan eficientemente las funciones asignadas a cada uno de ellos, dicha información sirve para mejorar con la implementación de un plan de emergencia, siendo este de conocimiento obligatorio para cada uno de los que integran el equipo de trabajo de la empresa.

6. ¿La cooperativa tiene implementado políticas de seguridad ocupacional?

Tabla 25 Políticas de seguridad ocupacional

Políticas de Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	49%
NO	20	51%
TOTAL	39	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 14 Políticas de Seguridad Ocupacional.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

Las Políticas de seguridad y salud ocupacional no se encuentran implementadas, ya que más de la mitad del personal que labora en la Cooperativa de transporte no conocen la existencia de estas, considerando esta información, que servirá de respaldo para el desarrollo de la propuesta, teniendo en cuenta que son indispensables el momento de laborar en la entidad.

7. ¿Si la respuesta anterior fue positiva estas políticas son adecuada a la realidad actual de la empresa?

Análisis. -

Se requiere de una actualización para que las políticas estén apegadas a la realidad y necesidades de los trabajadores para mitigar los accidentes laborales que se pueden presentar en el cumplimiento de actividades, con el fin de ofrecer al personal seguridad y confianza al laborar en la entidad.

8. ¿El gerente mantienen una comunicación sobre los puntos críticos por los que atraviesa la cooperativa?

Análisis. –

La mayoría de las veces no se realiza una comunicación sobre los puntos críticos en los que se encuentra la Cooperativa de Transporte, ya que mantiene un grado alto de confidencialidad, por lo que la información recolectada ayudara a fomentar una comunicación directa entre la parte directiva y operativa de la institución y mantener un crecimiento y desarrollo de la empresa alto.

9. ¿La puntualidad es controlada a través de?

Tabla 26 Puntualidad.

Puntualidad	Frecuencia	Porcentaje
Biométrico	0	0%
Registro Manual de Asistencias	23	59%
Ninguna de las anteriores	16	41%
TOTAL	39	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 15: Puntualidad.



Fuente: Investigación directa

Análisis. –

La puntualidad de los trabajadores de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” es controlada a través de un registro manual, lo que no permite tener una supervisión y monitoreo eficiente del cumplimiento del horario establecido.

Encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”. (Anexo 4)

Objetivo: El cuestionario tiene como fin recolectar información importante de los servicios que ofrece la Cooperativa de Transporte Interprovincial “San Cristóbal”.

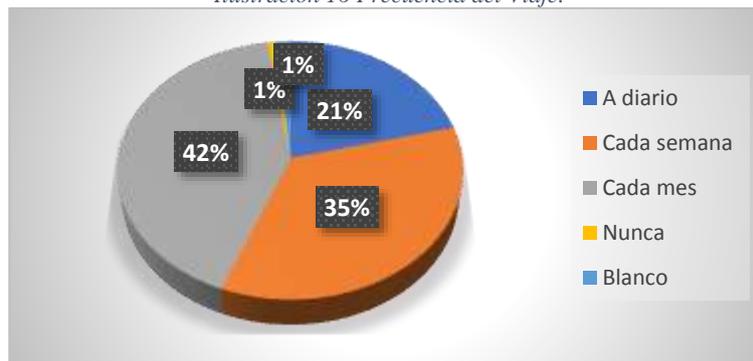
1. ¿Con que frecuencia viaja en las unidades de compañías de transporte interprovincial?

Tabla 27 Frecuencia del viaje.

Frecuencia de Viaje	Frecuencia	Porcentaje
A diario	81	21%
Cada semana	134	35%
Cada mes	160	42%
Nunca	3	1%
Blanco	6	2%
Total	384	100%

Fuente: Investigación directa

Ilustración 16 Frecuencia del Viaje.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

La mayoría de los usuarios, suelen viajar por lo menos cada mes, mientras que la minoría de usuarios lo hacen a diario, determinando que existe una gran demanda del servicio del servicio de transporte, considerándose como una oportunidad para los ingresos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros “San Cristóbal”.

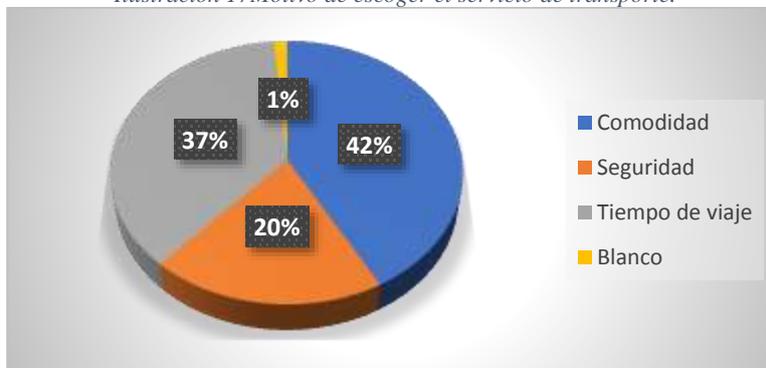
2. ¿Por qué motivo escoge el servicio de transporte de la Cooperativa San Cristóbal?

Tabla 28 Motivo de Escoger el Servicio de transporte.

Servicio de Transporte	Frecuencia	Porcentaje
Comodidad	161	42%
Seguridad	76	20%
Tiempo de viaje	142	37%
Blanco	5	1%
Total	384	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 17 Motivo de escoger el servicio de transporte.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

La mayoría de los usuarios escogen el servicio de transporte de la cooperativa por la comodidad que ofrece al utilizar las unidades, encontrándose en un excelente estado ya que son nuevas y de última tecnología, mientras que la minoría la escoge por la seguridad, por lo que se debe mejorar en la reducción del nivel de accidentabilidad de la flota de la empresa.

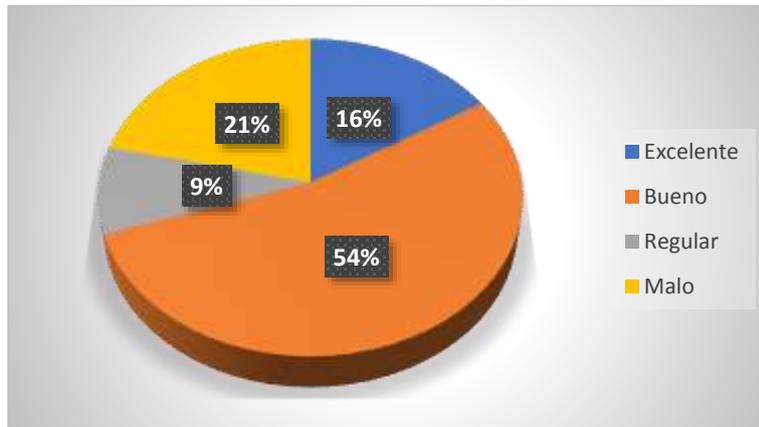
3. ¿Cómo evalúa el servicio que prestan las personas de boletería?

Tabla 29 Servicio de Boletería

Servicio de boletería	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	62	16%
Bueno	206	54%
Regular	34	9%
Malo	82	21%
Total	384	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 18 Servicio de Boletería.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

El servicio de boletería brindado a los usuarios es bueno, esto quiere decir que la Cooperativa de transporte deberá implementar un modelo de capacitación al personal para que el servicio ofertado sea de excelente calidad, además se debe eliminar el porcentaje de calificación como la prestación de calidad malo.

4. ¿El estado de las unidades que prestan el servicio es el adecuado para sus viajes?

Tabla 30 Estado de las unidades.

Estado de las Unidades	Frecuencia	Porcentaje
Si	324	84%
No	55	14%
Blanco	5	1%
Total	384	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 19 Estado de las unidades.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. –

El estado de las unidades se encuentra en un nivel adecuado para los viajes de los usuarios, ya que la mayoría de ellos concuerdan con este aspecto, por lo que se evidencia que el mantenimiento lo realizan de manera mensual, y de esta manera reducir los accidentes de tránsito que se pueden presentar en las vías.

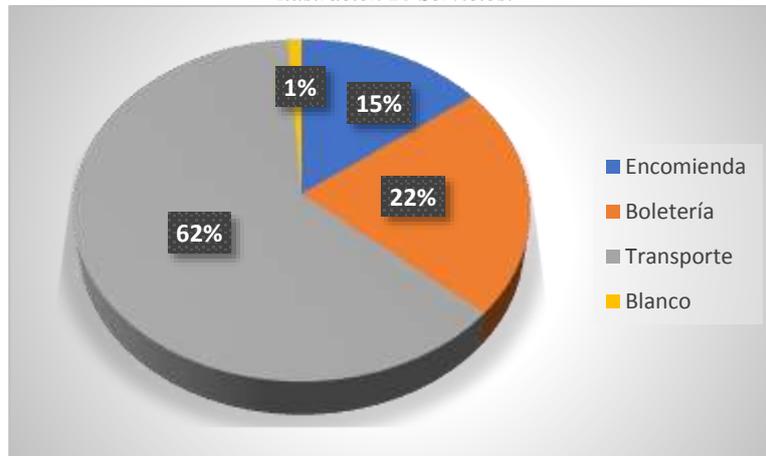
5. ¿Cuál de los siguientes servicios ha utilizado en la Cooperativa?

Tabla 31 Servicios

Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Encomienda	56	15%
Boletería	84	22%
Transporte	240	63%
Blanco	4	1%
Total	384	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 20 Servicios.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

De todos los servicios ofertados por la cooperativa “San Cristóbal”, la mayoría de los usuarios elijen el servicio de transporte, para trasladarse a los diferentes lugares del ecuador, así como también la minoría de pasajeros escogen el servicio de encomiendas, en este se aplican medidas de seguridad para evitar el contrabando ilegal en el ecuador.

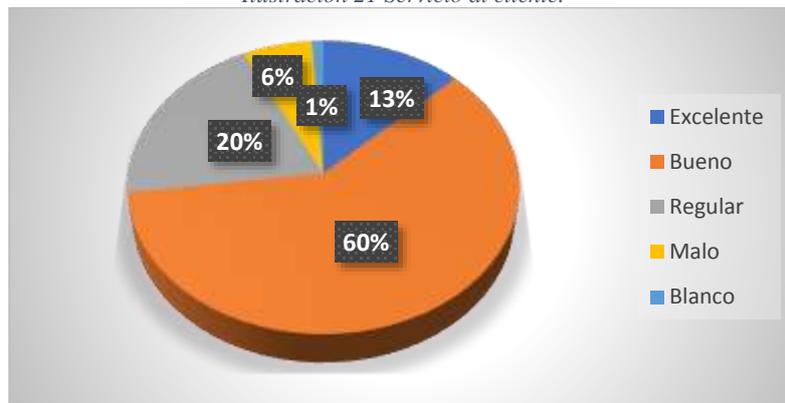
6. ¿Cómo califica la atención que brinda el controlador y el chofer de las unidades de transporte en las que ha viajado?

Tabla 32 Atención al cliente.

Atención al cliente	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	49	13%
Bueno	231	60%
Regular	76	20%
Malo	24	6%
Blanco	4	1%
Total	384	100%

Fuente: Investigación directa

Ilustración 21 Servicio al cliente.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

La mayoría de usuarios califican el servicio recibido por parte del chofer y controlador como bueno, por lo que se debe aplicar capacitación en lo que concierne al tema de servicio de calidad, dicha información es como sustento para el desarrollo de la propuesta apegado a las Normas ISO 14001:2018 que trata sobre la calidad del servicio que se presta al usuario de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “ San Cristóbal”, con el fin de eliminar el porcentaje de calificación como malo en la atención por la tripulación de la unidad.

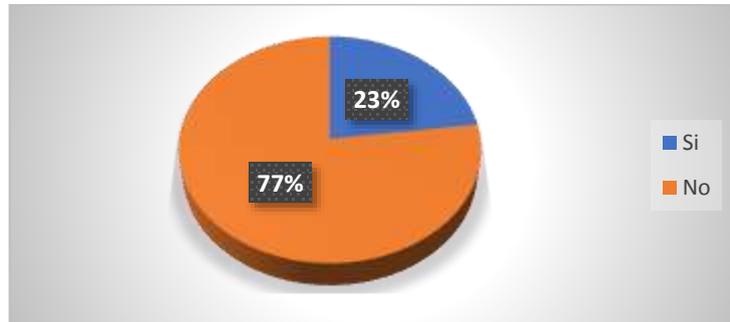
7. ¿Ha enfrentado algún tipo de problema, al momento de utilizar el servicio de transporte de la Cooperativa?

Tabla 33 Problemas presentados en el servicio.

Tipo de problemas en el servicio	Frecuencia	Porcentaje
Si	88	23%
No	296	77%
Total	384	100%

Fuente: Investigación directa.

Tabla 34 Problemas en el servicio.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

La mayoría de los usuarios manifiestan que no han existido problemas al momento de hacer uso de los servicios que ofrece la Cooperativa “San Cristóbal”, mientras que la minoría manifiesta que, si ha tenido inconvenientes en los viajes que ha realizado para trasladarse hacia su destino, considerando que estos problemas han sido en la zona wi-fi, en las claves del internet y en el servicio del baño.

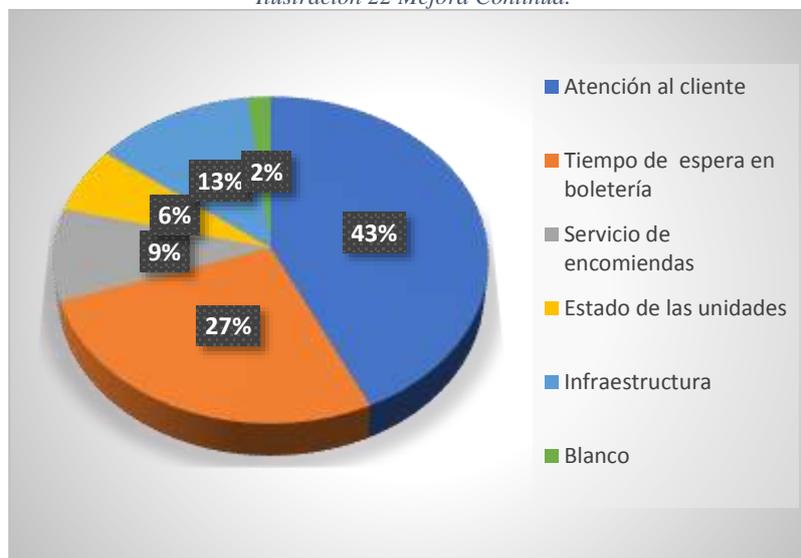
8. ¿En cuál de las siguientes opciones la Cooperativa debería mejorar?

Tabla 35 Mejora continua.

Mejora de instalaciones	Frecuencia	Porcentaje
Atención al cliente	165	43%
Tiempo de espera en boletería	103	27%
Servicio de encomiendas	35	9%
Estado de las unidades	25	7%
Infraestructura	49	13%
Blanco	7	2%
Total	384	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 22 Mejora Continua.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. –

La gran mayoría de usuarios concordaron en que la Cooperativa de transporte Interprovincial de pasajeros debe mejorar en la atención al cliente, ya que es el aspecto fundamental para que la entidad se posicione en el mercado y se mantenga como líder en la prestación de los servicios.

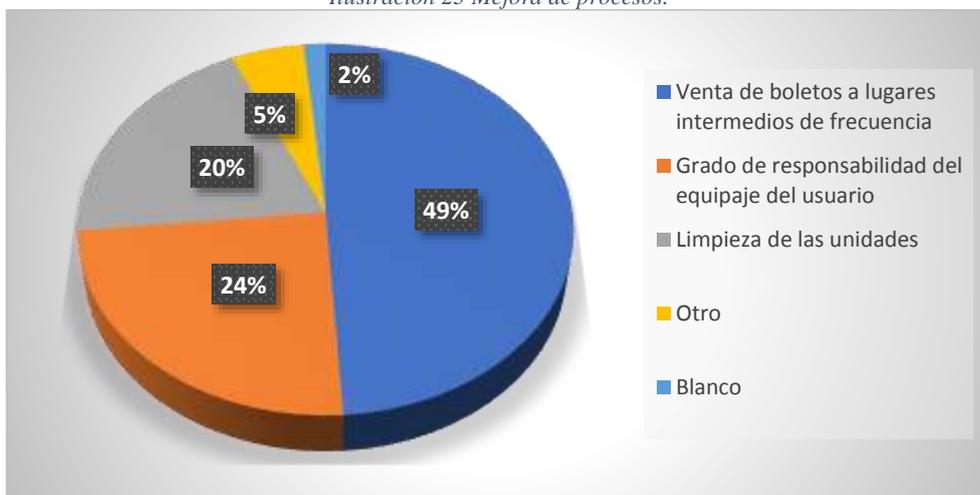
9. En caso de estar a su alcance en la posibilidad de mejora en alguno de los procesos o servicios que presta la cooperativa, ¿cuál sería?

Tabla 36 Mejora de procesos.

Mejora de procesos	Frecuencia	Porcentaje
Venta de boletos a lugares intermedios de frecuencia	188	49%
Grado de responsabilidad del equipaje del usuario	94	24%
Limpieza de las unidades	76	20%
Otro	20	5%
Blanco	6	2%
Total	384	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 23 Mejora de procesos.



Fuente: Investigación directa.

Análisis. -

Los usuarios consideran que la cooperativa de transporte debe mejorar en el proceso de la venta de boletos a lugares intermedios de las frecuencias, ya que en su gran mayoría no pueden acceder a la compra de boletos a la ciudad de Ibarra, este factor es fundamental para establecer el proceso de mejora continua en la propuesta presentada.

Encuesta dirigida a los choferes de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”. (Anexo 5).

OBJETIVO: La encuesta tiene como finalidad recolectar información importante de la administración de las unidades de transporte de la cooperativa.

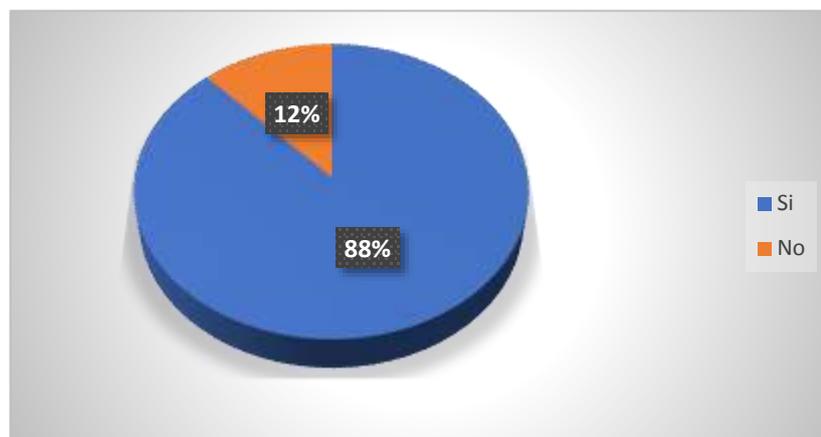
1. ¿Le gusta su trabajo?

Tabla 37: Estado de ánimo laboral.

Estado de ánimo laboral	Frecuencia	Porcentaje
Si	74	88%
No	10	12%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 24: Estado de ánimo laboral



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

La mayoría de los choferes de la cooperativa de transporte “San Cristóbal” manifestó que, si les gusta su trabajo, porque a través de este medio han logrado llevar el sustento a sus hogares, además de tener una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo.

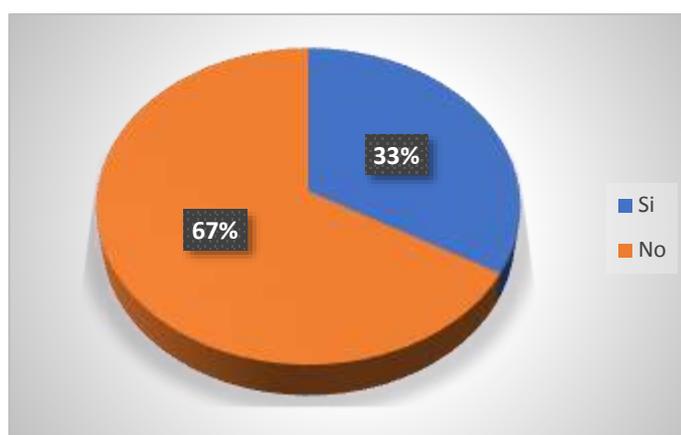
2. ¿Conoce si la empresa realiza una planificación de sus actividades?

Tabla 38: Planificación.

Planificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	33%
No	56	67%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 25: Planificación de las actividades.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

La mayoría de los choferes manifiesta que no conoce la planificación interna de la cooperativa, debido a que no han participado en la elaboración de estas, es muy importante que los trabajadores formen parte de la planificación para una mejor identificación de los problemas internos que existe en la empresa.

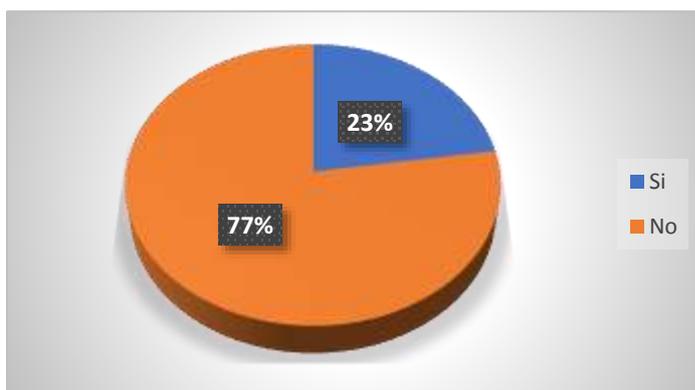
3. ¿Conoce la filosofía de la empresa cómo su misión, visión, valores, objetivos y políticas?

Tabla 39: Filosofía empresarial.

Filosofía	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	23%
No	65	77%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 26: Filosofía.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

Gran parte de los encuestados mencionó que no tienen conocimiento de la filosofía empresarial de la cooperativa de transporte “San Cristóbal”, debido a que la empresa no tiene esta información en un documento. Como parte de la propuesta se va a redactar la misión, visión, valores, principios y políticas empresariales, porque son una parte esencial para el crecimiento de la empresa.

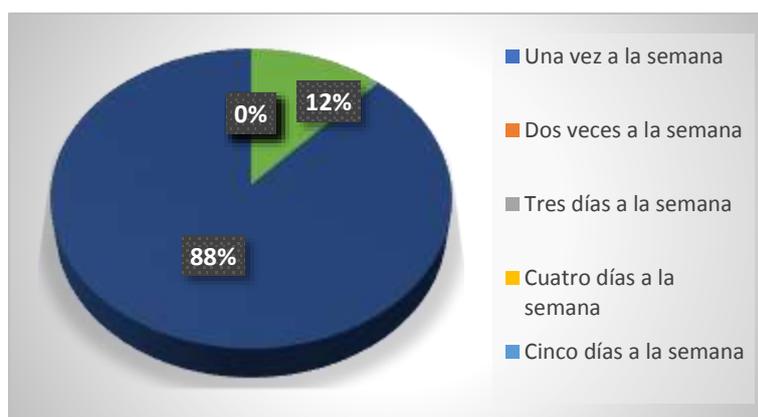
4. ¿Cuántos días a la semana trabaja?

Tabla 40: Días laborales.

Días de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Una vez a la semana	0	0%
Dos veces a la semana	0	0%
Tres días a la semana	0	0%
Cuatro días a la semana	0	0%
Cinco días a la semana	0	0%
Seis días a la semana	10	12%
Todos los días de la semana	74	88%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 27: Días laborales.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

La mayoría de los choferes encuestados mencionaron que trabajan todos los días a la semana, debido a que un día de descanso es descontado por el socio, que es quién lo contrata para que preste su servicio como chofer para la cooperativa “San Cristóbal”. En la propuesta se va a realizar un reglamento interno de trabajo para mejorar los horarios de trabajo de los trabajadores.

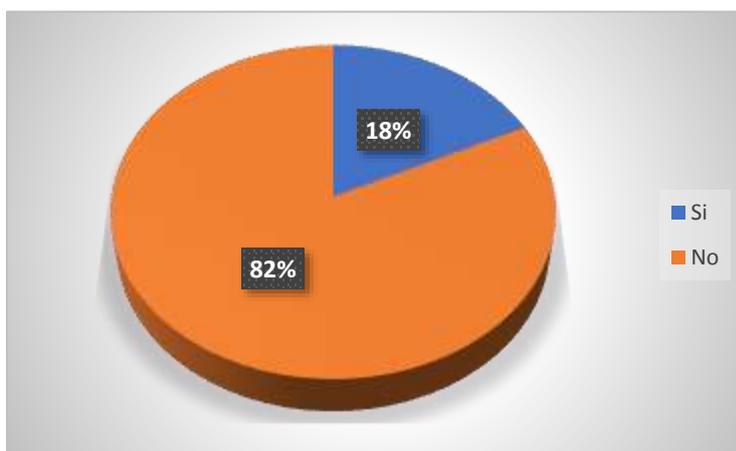
5. ¿Cómo conductor cuenta con algún seguro financiado por la empresa?

Tabla 41: Seguro de trabajo.

Seguro para el trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	18%
No	69	82%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 28: Seguro laboral.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

Los conductores de la cooperativa de transporte “San Cristóbal”, no se encuentran directamente afiliados por la empresa, debido a que son contratados por cada socio de la entidad y son ellos los encargados de afiliarlos al IESS.

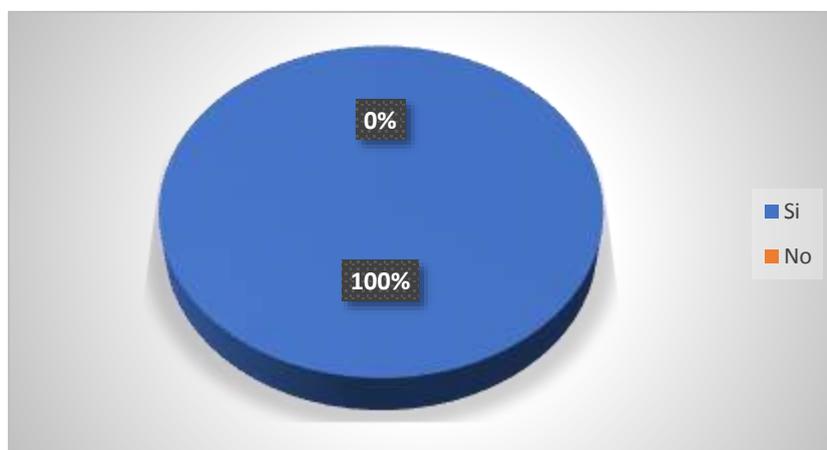
6. ¿La unidad que usted conduce está protegida por alguna compañía aseguradora?

Tabla 42: Seguros de las unidades de transporte.

Seguro de la unidad de transporte	Frecuencia	Porcentaje
Si	84	100%
No	0	0%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 29: Seguros de las unidades de transporte de la cooperativa.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

Los conductores manifiestan que todas las unidades de transporte de la cooperativa “San Cristóbal”, que conducen se encuentran con un seguro, que tiene una cobertura hasta los pasajeros de la unidad, si ocurre un accidente de tránsito.

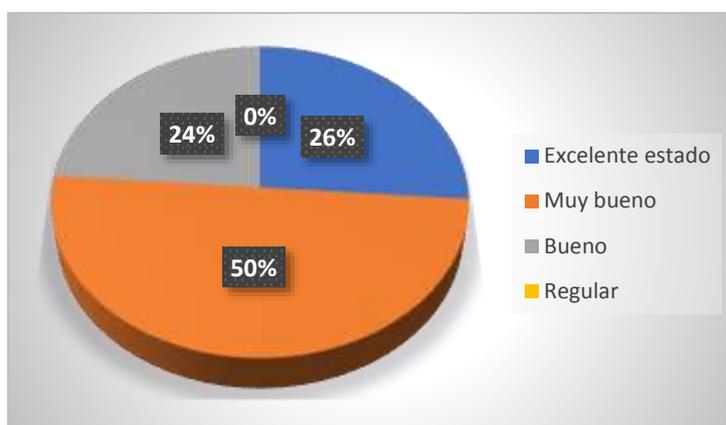
7. El estado de la unidad que se le ha asignado está en:

Tabla 43: Estado de las unidades de transporte.

Estado de las unidades de transporte	Frecuencia	Porcentaje
Excelente estado	22	26%
Muy bueno	42	50%
Bueno	20	24%
Regular	0	0%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 30: Estado de los vehículos.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

La mayoría de los encuestados manifiesta que el estado de las unidades que les han sido asignadas se encuentra en un muy buen estado, porque la empresa está a la vanguardia tecnología e innovación de nuevos autobuses para la prestación de servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

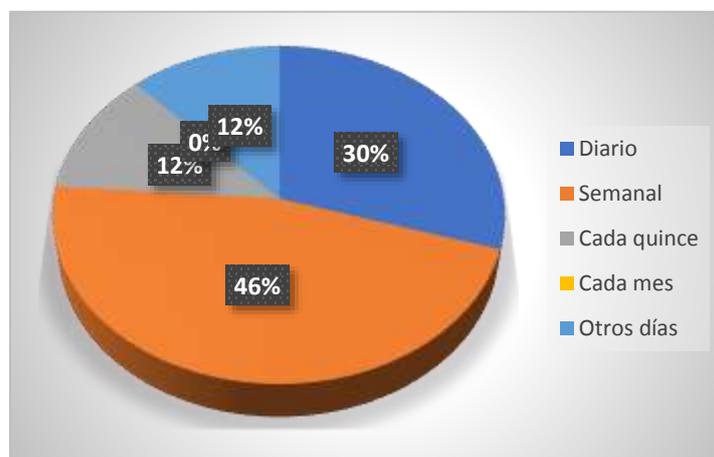
8. ¿Cada que tiempo recibe mantenimiento la unidad?

Tabla 44: Mantenimiento de los buses

Mantenimiento de la unidad de transporte	Frecuencia	Porcentaje
Diario	25	30%
Semanal	39	46%
Cada quince	10	12%
Cada mes	0	0%
Otros días	10	12%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 31: Mantenimiento de los buses.



Fuente: Investigación directa.

Análisis

Los choferes encuestados manifiestan que las unidades de transporte reciben mantenimiento semanal, mientras que otros mencionaron que lo hacen de manera diaria o dependiendo del kilometraje que tenga el carro.

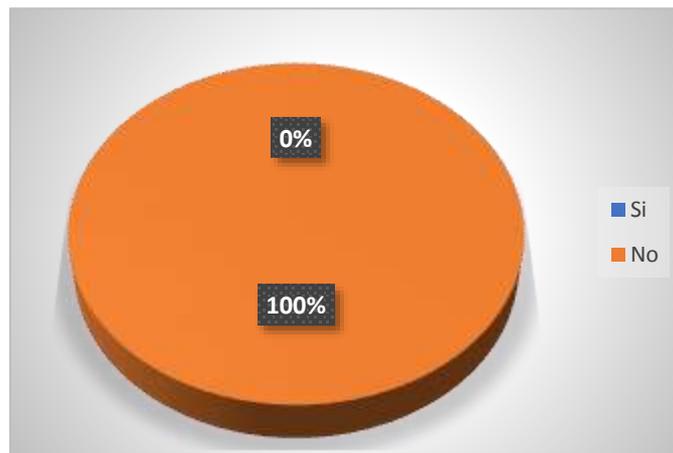
9. ¿Ha sufrido algún tipo de accidente en sus viajes, causados por mal estado de la unidad de transporte?

Tabla 45: Accidentes por mal estado de la unidad de transporte.

Accidentes en los viajes	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	84	100%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 32: Estado de las unidades de transporte.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

El total de los conductores encuestados manifiestan que no han sufrido un accidente de tránsito a causa por mal estado de las unidades de transporte de la cooperativa “San Cristóbal”, debido a que la empresa realiza mantenimiento preventivo.

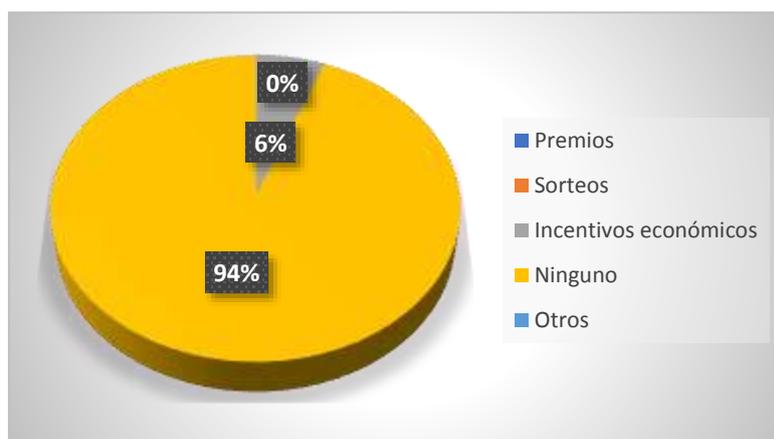
10. ¿Qué tipo de incentivos recibe de la cooperativa “San Cristóbal”; cómo motivación por su trabajo?

Tabla 46: Incentivos por la empresa.

Incentivos por la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Premios	0	0%
Sorteos	0	0%
Incentivos económicos	5	6%
Ninguno	79	94%
Otros	0	0%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 33: Incentivos por la empresa.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

La mayoría de los conductores encuestados manifiesta que no reciben ningún tipo de incentivo por parte de la empresa, como motivación por el trabajo que realizan a diario. Mediante la propuesta se va a proponer que los trabajadores de la cooperativa reciben incentivos, para que sean más eficientes en sus áreas de laborales.

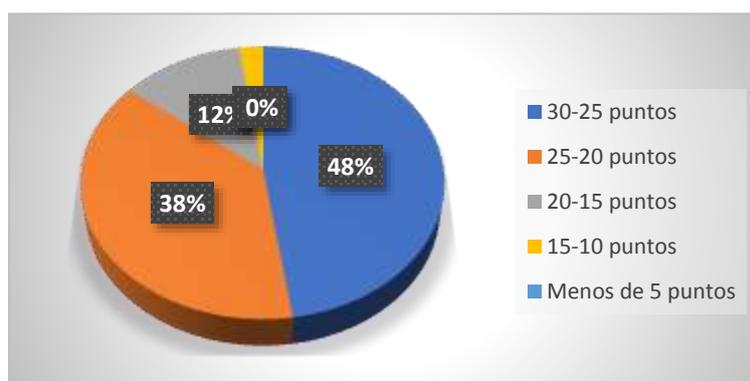
11. Su licencia profesional de conductor cuenta actualmente con:

Tabla 47: Puntos de las licencias de los conductores.

Puntaje de la licencia	Frecuencia	Porcentaje
30-25 puntos	40	48%
25-20 puntos	32	38%
20-15 puntos	10	12%
15-10 puntos	2	2%
Menos de 5 puntos	0	0%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 34: Puntos de las licencias



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

Gran parte de los choferes de la cooperativa cuentan con una licencia de profesional de treinta a veinte y cinco puntos, lo que demuestra que son personas responsables y comprometidas con la seguridad de sus pasajeros, además de cumplir con las exigencias de Agencia Nacional de Tránsito.

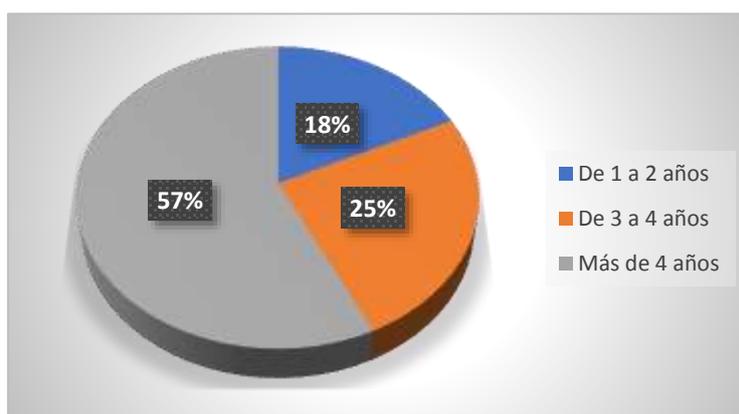
12. ¿Cuánto tiempo lleva laborando como conductor de la cooperativa “San Cristóbal”?

Tabla 48: Años laborales en la cooperativa.

Años de trabajo en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 2 años	15	18%
De 3 a 4 años	21	25%
Más de 4 años	48	57%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 35: Años laborales en la cooperativa.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

La mayoría de los conductores de cooperativa de transporte “San Cristóbal”, tienen más de cuatro años prestando sus servicios como conductores profesionales en esta empresa. Información que se utilizará en la propuesta para crear un reglamento de salud y seguridad ocupacional.

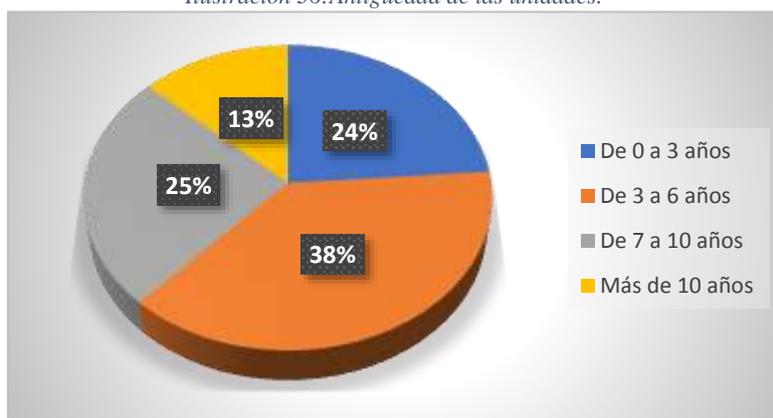
13. ¿El de fabricación de la unidad que usted maneja se encuentra entre que antigüedad?

Tabla 49: Antigüedad de las unidades de transporte.

Antigüedad de la unidad de transporte	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 3 años	20	24%
De 3 a 6 años	32	38%
De 7 a 10 años	21	25%
Más de 10 años	11	13%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 36: Antigüedad de las unidades.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

Gran parte de los choferes encuestados de la cooperativa respondieron que las unidades de transporte que ellos conducen no tienen más de tres, seis a diez años de antigüedad, debido a que los socios deben de cumplir con las exigencias de las Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial para garantizar la seguridad de los pasajeros que hacen uso de estas unidades de transporte.

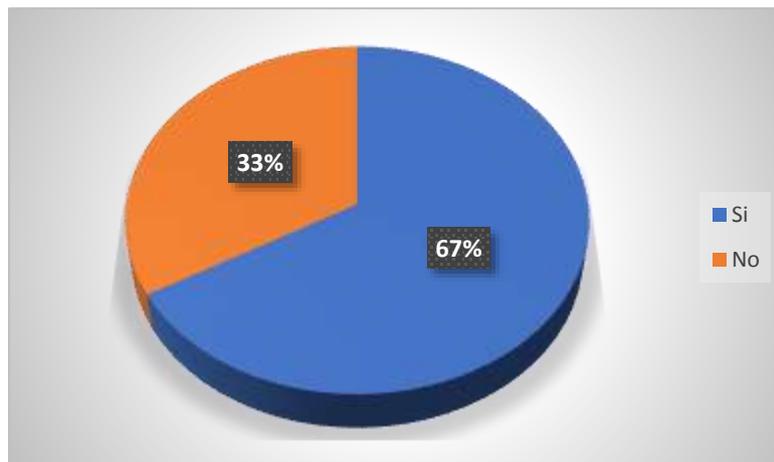
14. ¿La empresa realiza algún tipo de evaluación al personal?

Tabla 50: Evaluación al personal

Evaluación al personal	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	67%
No	28	33%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 37: Evaluación al personal.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

La mayoría de los conductores manifestaron que la cooperativa si les realiza evaluaciones de los cursos que reciben relacionados con las leyes de tránsito, atención al cliente y el manejo de las nuevas unidades de transporte que adquieren los socios de la empresa.

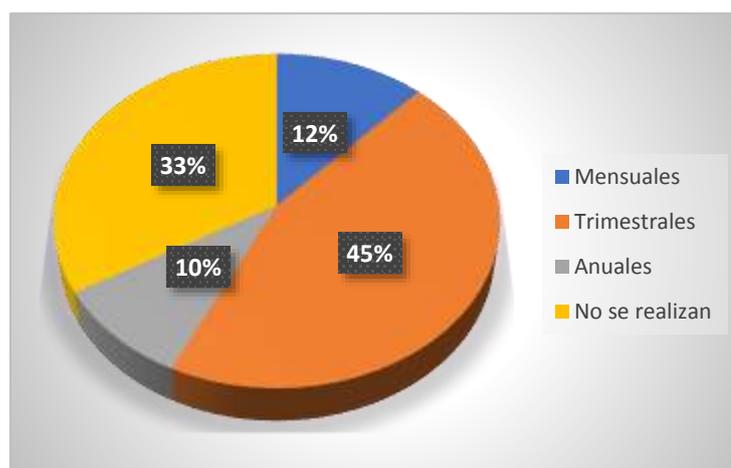
15. ¿Con qué frecuencia se realizan estas evaluaciones?

Tabla 51: Frecuencia de las evaluaciones.

Frecuencia de las evaluaciones al personal	Frecuencia	Porcentaje
Mensuales	10	12%
Trimestrales	38	45%
Anuales	8	10%
No se realizan	28	33%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 38: Frecuencia de evaluación al personal.



Fuente. Investigación directa.

Análisis:

Los conductores mencionaron que las evaluaciones de los cursos son aplicadas trimestralmente, para la actualización de sus conocimientos y brindar un buen servicio a los usuarios.

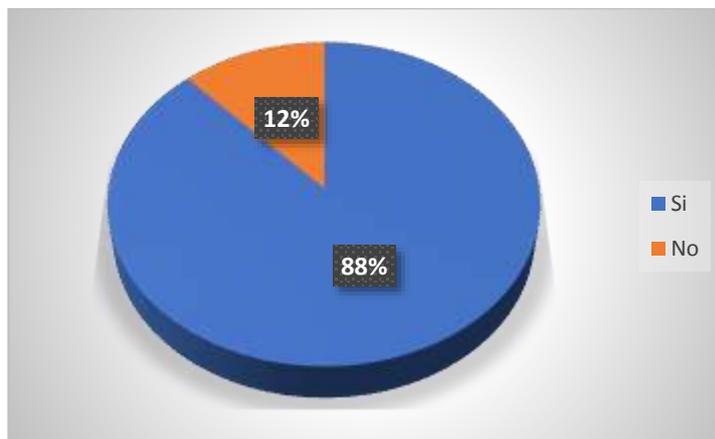
16. ¿La empresa tiene establecido algún sistema de sanciones para los incumplimiento o faltas cometidas por sus trabajadores?

Tabla 52: Sanciones al personal.

Sanciones al personal	Frecuencia	Porcentaje
Si	74	88%
No	10	12%
Total	84	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 39: Sanciones al personal.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

La mayoría de los choferes encuestados manifiestan que la cooperativa tiene establecido un sistema de sanciones, para los incumplimientos o faltas que comentan algunos de ellos que perjudique las operaciones de la empresa. En la propuesta se va a implementar un reglamento interno de trabajo para la regulación de las sanciones, estableciendo que este mecanismo no ayuda a la motivación del chofer y las sanciones deben ser aplicadas al socio de cada unidad de transporte.

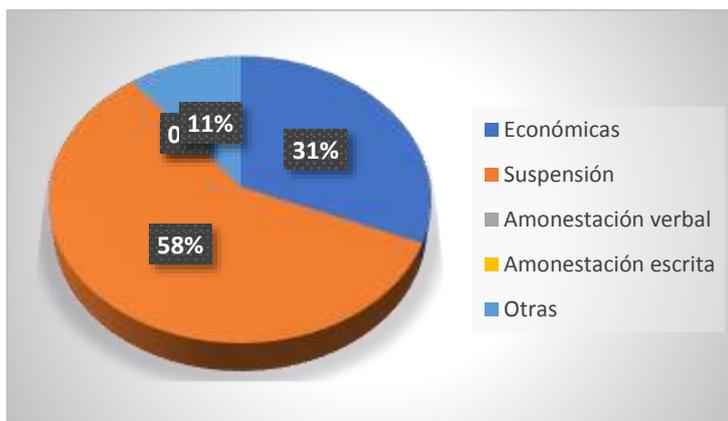
17. ¿Cuáles son los tipos de sanciones aplicadas?

Tabla 53: Tipos de sanciones que aplica la cooperativa.

Tipo de sanciones	Frecuencia	Porcentaje
Económicas	30	31%
Suspensión	56	58%
Amonestación verbal	0	0%
Amonestación escrita	0	0%
Otras	10	10%
Total	96	100%

Fuente: Investigación directa.

Ilustración 40: Tipo de sanciones que aplica la cooperativa.



Fuente: Investigación directa.

Análisis:

La mayoría de los conductores que estas sanciones van desde una económica hasta una suspensión que es de mínimo ochos días hasta un mes de dependiendo de la gravedad de la falta cometida por el trabajador.

Ficha de observación de procesos operativos de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.

Tabla 54 Proceso Operativo.

FICHA DE OBSERVACIÓN COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL”			
Dirección de la microempresa:		Av. Veintimilla s/n y Andrés Bellos	
Fecha:		02 de mayo del 2019	
Hora:		16:H00 pm	
PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. ¿Cuentan los empleados con los materiales de seguridad necesarios para realizar su trabajo?	x		
2. ¿Los conductores de la cooperativa conocen sobre normas de seguridad capaces de solucionar problemas mecánicos de la unidad en la que están viajando?	x		
3. ¿La Cooperativa de Transporte tiene una adecuada distribución de las áreas laborales?		x	
4. ¿La atención a los clientes es cordial por parte de la tripulación?		x	Depende del estado emocional del conductor
5. ¿La Cooperativa cuenta con señalética de emergencia para la prevención de situaciones adversas?	x		
6. ¿Las disposiciones de las unidades que están en el área operativa cumplen con los estándares de seguridad?	x		

Fuente: Investigación directa

La ficha de observación fue realizada el 02 de mayo del 2019 en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”, a las 16:00 pm. A los procesos operativos, en esta observación se logró determinar que los trabajadores cuentan con materiales de seguridad para desempeñar las funciones encomendadas, así como también los conductores conocen de normas de seguridad que deben aplicar en caso de presentarse

problemas mecánicos en el viaje que están cubriendo, además se logró observar que la cooperativa no tiene una excelente distribución del área laboral, ya que los espacios físicos son muy pequeños, así como también se pudo establecer que la tripulación realiza un servicio de acuerdo al estado emocional en el que se encuentra, por este motivo es muy importante establecer un plan de motivación para cada uno de los trabajadores en reconocimiento al esfuerzo que día a día realizan.

La señalética en la cooperativa se encuentra en un nivel bajo por lo que se aplica un plan de emergencia y un boletín de información para que los trabajadores conozcan sobre lo que deben realizar en caso de presentarse accidentes ya sean leves o graves, el mantenimiento que realizan los conductores a cada una de las unidades hace posible que la cooperativa brinde sus servicios tanto de transporte y encomiendas hacia los diferentes lugares del país en condiciones adecuadas.

Ficha de observación a los procesos administrativos y financieros de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.

Tabla 55 Ficha de Observación proceso administrativo y financiero.

FICHA DE OBSERVACIÓN A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL”.			
Dirección de la microempresa:		Av. Veintimilla s/n y Andrés Bellos	
Fecha:		02 de mayo del 2019	
Hora:		15:45 p.m.	
PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. ¿Tiene una visión y misión la Cooperativa de transporte?		x	
2. ¿La entidad cuenta con estructura orgánica, establecida?		x	
3. ¿La institución cuenta con un documento donde se haya registrado el inventario de los productos existentes en almacén?	x		
4. ¿Cuenta la Cooperativa con un manual de funciones para el personal?		x	
5. ¿Cuenta la entidad con un registro de ingreso para los empleados?		x	
6. ¿El área contable utiliza un catálogo de cuentas		x	

para el registro de las transacciones diarias?			
7. La empresa cuenta con la correcta señalización de las áreas de trabajo.	x		

Fuente: Investigación directa

la ficha de observación fue realizada el 02 de mayo del 2019 en la Cooperativa de Transporte Interprovincial “San Cristóbal” a las 15:45 pm., a los procesos administrativos y financieros en donde se determinó que no tiene dentro de un documento la misión, visión, estructura orgánica, manual de funciones, en el que se establezca cada una de estas.

Además, se logró observar que el gerente mantiene un registro del inventario de los productos existentes en el almacén disponibles para la venta. Se pudo notar que los trabajadores no mantienen un registro contaste de las asistencias laborales.

Se observo que la Cooperativa maneja un plan de cuentas para el registro oportuno de las transacciones diarias cumpliendo con el principio del devengado.

1.10. Matriz FODA

La matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas permite establecer un diagnostico claro de lo que la empresa necesita, con el fin de diseñar el manual administrativo y financiero de manera eficiente.

1.10.1. Análisis FODA

Tabla 56 Análisis FODA.

Fortalezas	Debilidades
1. Unidades nuevas con innovación tecnológica.	1. Inexistencia de una estructura organizacional definida
2. Servicio de transporte de excelente calidad.	correctamente.

3. Eficiente atención en las ventanillas.	2. Ausencia de un manual administrativo y financiero.
4. Choferes capacitados con sus respectivos documentos actualizados.	3. No existe establecido una misión y visión.
5. Imagen Corporativa llamativa.	4. Falta de una planificación preliminar y específica.
	5. Inexistencia de gestión en el departamento administrativo.

Oportunidades	Amenazas
1. Aplicación e implementación de un manual administrativo y financiero.	1. Desconocimiento de funciones en cada departamento.
2. Incremento en la demanda de usuarios.	2. Incremento de la competencia.
3. Aumento de frecuencias.	3. Usuarios desleales por la falta de unidades.
4. Mejorar el cumplimiento de actividades y optimizar recursos	4. Exposición a accidentes de tránsito.
5. Capacitar a los socios y trabajadores de los diferentes departamentos	5. Pérdida de ingresos por la salida de los socios.

Fuente: Investigación directa

1.10.2. Cruces estratégicos

Tabla 57 Cruces Estratégicos

Fortalezas - Oportunidades	Fortalezas – Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> F1O2 La compra de nuevas unidades con innovación tecnológica permite a la Cooperativa incrementar el número de usuarios que día a día viajan en las unidades de la cooperativa San Cristóbal 	<ul style="list-style-type: none"> F3A3 La excelente atención en las ventillas permite que el número de usuarios leales incremente y de esta manera generar una mayor ganancia. F5A2 Tener una imagen corporativa llamativa permite que la competencia no incremente y la

<ul style="list-style-type: none"> • F4O4 mantener capacitados a los choferes permite que el cumplimiento de las actividades ayude a la optimización de recursos dentro de la entidad. 	<p>cooperativa tenga un buen posicionamiento en la mente de los usuarios</p>
Debilidades - Oportunidades	Oportunidades - Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • D1O1 El diseño del manual administrativo y financiero permite establecer e identificar los procesos que se deben cumplir dentro de la Cooperativa San Cristóbal. • D4O4 Al establecer una planificación preliminar y específica permite que los funcionarios realicen de manera eficiente las actividades establecidas dentro de la misma para un mejor desarrollo empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • O1A1 Aplicación de una manual de administrativo y financiero para establecer una socialización entre todo el personal y dar a conocer el manual y así evitar el desconocimiento de las funciones que tiene que desempeñar cada cargo o perfil • O3A5 Realizar una gestión eficiente en la parte administrativa para el incremento de frecuencias que permitan reducir la pérdida de ingresos por la salida de los socios, ya que de esta manera incrementarían el número de unidades para brindar un servicio de calidad y así los socios se encuentren seguros al invertir en la cooperativa y de esta manera no perder utilidades.

Fuente: Investigación directa

1.11. Identificar el problema diagnóstico

Con la culminación de la investigación de campo para realizar el diagnóstico se utilizó la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos respectivos, así como la elaboración de la matriz FODA, se logró obtener información relevante, que consiste en

una problemática para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” como son: la falta de una planificación interna al no tener establecido la filosofía empresarial que contempla la misión, visión, objetivos, valores corporativos y principios con su debido sustento, el cual permita socializar a todos los trabajadores tanto del área administrativa y operativa.

Además, de la inexistencia de manuales tanto administrativo, financiero y contable en los que se detallen las funciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos que se deben aplicar basados en las Normas ISO 9001:2018 y 45001:2018 que tratan sobre la calidad del servicio y la seguridad y salud ocupacional en el trabajo, por tal motivo la cooperativa no genera un trabajo eficiente con la gestión aplicada por parte de los directivos y al desarrollo de la propuesta se contribuirá al mejoramiento continuo de la adecuada organización, planificación y control desde la parte administrativa hasta la parte operativa quienes son los encargados de brindar el servicio de transporte y hacen que la cooperativa se mantenga como la líder en la prestación del servicio.

CAPÍTULO II

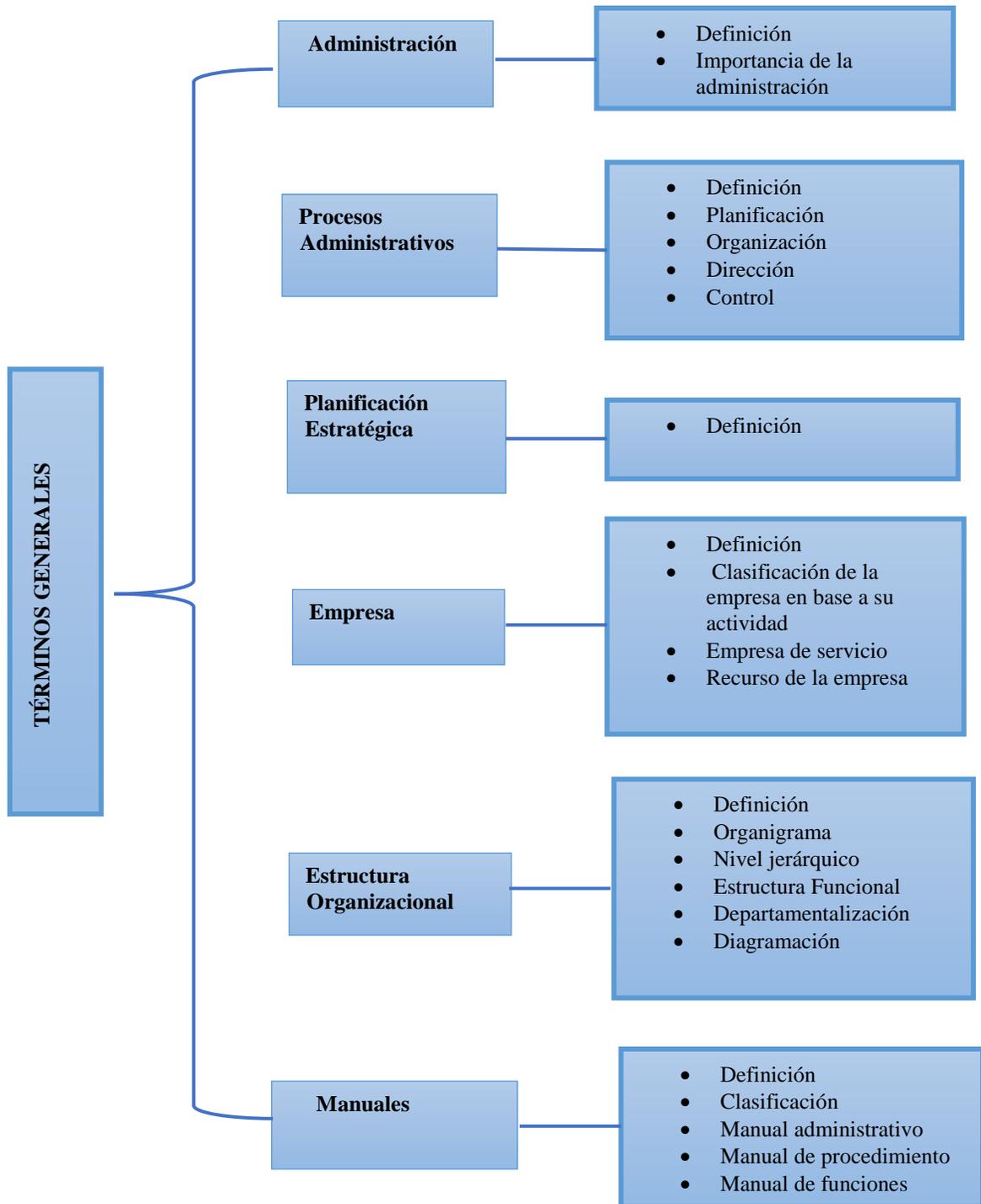
2. Marco teórico

La fundamentación teórica del proyecto permitirá definir varios conceptos administrativos, contables financieros, siendo utilizados en el desarrollo de la propuesta del diseño del manual.

2.1. Objetivo

Elaborar un marco teórico adecuado, para ser utilizado como base de la investigación en cada capítulo, mediante el análisis de conceptos tomados de fuentes bibliográficas que serán utilizadas para el desarrollo del trabajo, con el fin de brindar información de calidad y sustentable

Ilustración 41: Términos Generales



Fuente: Investigación directa.

2.2. Administración

Definición

La administración permite cumplir los objetivos estratégicos propuestos como organización, a continuación, el aporte de dos autores:

“La administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”(C. Ramírez & Ramírez, 2016, p. 5).

“Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz”(Weihrich, Koontz, & Cannice, 2017,p. 5).

Ramírez y Weihrich concuerdan, la administración es un proceso en el cuál las personas que forman parte de una empresa trabajan para cumplir sus objetivos, metas y políticas con la finalidad de dar cumplimiento a los propósitos por la cual fue creada, para conseguir sus finalidades debe efectuar los procesos de planeación, organización, dirección y control en todas las actividades que realicen. Información que se identifica claramente en el artículo publicado por la revista X-Pedientes Económicos, Volumen 2(3), mayo- agosto 2018, p.46,72 manifestando que las empresas tienen un crecimiento económico gracias a la administración-gestión que aplican dentro de los procesos, enfocándose en la intención interorganizacional, para lograr mantener el control y dirección de la organización. Por tal motivo la aplicación de una eficiente administración en la gestión desempeñada por la cooperativa “San Cristóbal” permite logre los objetivos y metas establecidos en la planificación, obteniendo resultados de forma positivos que ayudan al crecimiento y mantenimiento en el mercado por un largo tiempo.

2.2.1. Importancia de la administración

“El éxito o fracaso de la empresa es el resultado del esfuerzo personal de su dirigente, que la orienta y la administra; una realidad contraria al éxito demuestra que la falta de preparación en el campo de la administración es la principal causa que explica el fracaso de la empresa”(Münch & García, 2017, p. 29).

“El éxito administrativo, por lo general, se mide por el grado hasta el cual se alcanzan los objetivos; la administración existe debido a que es un medio efectivo para lograr que se haga el trabajo necesario”(Sánchez, 2015, p. 10) .

Münch y Sánchez coinciden, la administración tiene un rol importante dentro de las organizaciones, ya que permite tener éxito o fracasar en la organización, a través de la medición del nivel en el logro de objetivos, por lo que en el artículo publicado por la Revista científica Dominio de la Ciencia el 6 de julio del 2016 en la ciencia de la administración de empresas se evidencia que la administración tiene una trascendencia en la universalidad presentada en el adecuado funcionamiento de la organización, en la simplificación del trabajo estableciendo principios y procedimientos con mayor rapidez y eficacia permitiendo que dentro de la Cooperativa “San Cristóbal” se logre obtener productividad y eficiencia optimizando el aprovechamiento de recursos que mejoran las relaciones entre los trabajadores.

2.2.2. Procesos administrativos

Definición

“Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar, éstos se fijan, después se

delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifican el cumplimiento de los objetivos”(Ricalde, 2016).

“El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de los cuales se efectúa la administración, los cuales se interrelacionan y forman un proceso integral”(Münch & García, 2017).

Münch y Ricalde concuerdan, el proceso administrativo es un conjunto de etapas las cuáles se interrelacionan para cumplir con los objetivos propuestos, lo cual se puede analizar dentro del artículo científico la ciencia de la administración de empresas publicado el 6 de julio del 2016 por Helen S Arteaga Coello, se determina que el proceso administrativo es necesario para que la gestión desempeñada dentro de la Cooperativa de transporte como etapas para ejecutar los planeamientos de acuerdo a la organización y dirección que se utilizan para generar resultados eficientes.

Las etapas del proceso administrativo se encuentran divididas de la siguiente manera:

Planificación

“La planeación indica qué se desea lograr en la empresa y con qué medios se planea alcanzar. Conoce con claridad los propósitos de la empresa, orienta las actividades del empresario en las cuatro áreas funcionales, reduce el desperdicio de recursos en actividades ineficaces, permite tomar decisiones sobre formas alternativas de realizar algunas actividades y elimina los efectos del azar derivados de la improvisación”(Sánchez, 2015, p. 88).

“La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin ésta lo que se realice en la organización, dirección y control no tienen razón de ser, dado que funcionaría sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su

futuro. La planeación determina qué quiere ser la empresa, dónde se va establecer, cuándo va a iniciar operaciones y cómo lo va a lograr”(González, 2015, p. 58).

A partir de las definiciones los autores concuerdan, en que la planeación indica la base para dar inicio a un proceso, identificando claramente los propósitos de la empresa para tomar decisiones que ayuden al crecimiento de la organización, en la publicación del artículo científico realizado el 6 de julio del 2016 se identifica que la planeación es el primer paso para dar inicio a un proceso desde la investigación del entorno hasta ejecutar las acciones en el corto, medio y largo plazo, lo que en la cooperativa “San Cristóbal” se debe realizar una planeación de cada una de las actividades desempeñadas, las que deben de estar reflejadas en el diseño del manual administrativo y financiero.

Organización

“Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”(Sánchez, 2015).

“La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad, autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas”(González, 2015).

Según Sánchez y Gustavo concuerdan en que la organización es la estructura principal para establecer relaciones entre todos los procesos de la organización que permiten ejecutar operaciones efectivas, esto se puede evidenciar en la publicación realizada por Juan López en la página web Grandes Pymes el 09 de mayo del 2014 dentro de la importancia de la etapa de la organización en una empresa, mencionando que la etapa de la organización es una herramienta susceptible de

perfeccionarse, que ayuda a encaminar un objetivo hacia el cumplimiento responsable, con el propósito de maximizar los recursos materiales, tecnológicos , humanos y económicos, al aplicar una buena organización por parte de la Gerencia de la Cooperativa en la gestión desarrollada se cumplirá con los fines que persigue año tras año.

Dirección

“La dirección es el conjunto de habilidades para conseguir que los trabajadores realicen su trabajo de manera que se logren los propósitos de la microempresa. Una dirección adecuada es aquella que mantiene la atención equilibrada en el logro de los propósitos de la empresa, en la solución de problemas y en el aprovechamiento de los trabajadores”(Sánchez, 2015).

“Dirección consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, además implica: determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio y estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones”(Ricalde, 2016, p.8).

Lo autores concuerdan en que la dirección permite guiar a los funcionarios de la entidad, al logro de los objetivos estratégicos establecidos en la planificación, direccionando al talento y el esfuerzo hacia la atención equilibrada de las actividades, brindando soluciones a los problemas presentes en el funcionamiento normal de la organización, por lo que en la publicación de la revista Emprendices por Christian Marciago el 5 de marzo del 2015 en la Importancia de la Dirección en las entidades manifiesta que la dirección es importante en el crecimiento y desarrollo de las empresas, ya que exige un nivel alto de liderazgo en el talento y esfuerzo, logrando establecer un sistema de comunicación que permita coordinar y contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Control

“El control es el proceso de vigilar que las actividades se están cumpliendo como fueron planificadas, corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó”(Sánchez, 2015).

“Control consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar: las actividades que necesitan ser controladas, medios de control que se emplearán”(Ricalde, 2016).

Los autores concuerdan; el control se basa en una revisión de las actividades desempeñadas en la organización, que permita cumplir los objetivos planteados, dentro del artículo publicado por XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática el 10 de octubre del 2014, en el tema proceso administrativo, factor determinante en las MIPYMES Colombianas del Siglo XXI, manifestando que el control es la retroalimentación de los procedimientos y las funciones, vigilando y supervisando que se cumpla los anteriores procesos, para evitar, ajustar y corregir a tiempo problemas que se presenten en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

2.3. Planificación estratégica

2.3.1. Definición

“Es el modo sistemático de gestionar el cambio en la empresa con el propósito de competir ventajosamente en el mercado, adaptarse al entorno, redefinir los productos y maximizar los beneficios, se trata de un proceso reflexivo y creativo que da lugar a una serie de estrategias para que la empresa mejore su posicionamiento”(Fernández, 2019, p. 46).

“La planificación estratégica es un proceso socio- político y científico orientado por objetivos de transformación cuantitativos, cualitativos de un sector particular de la realidad; este proceso

articula dos dimensiones de modo dialítico; la reflexión y la acción, cuyo nexo lo constituye la evaluación como proceso permanente de conocimiento, revisión, aprendizaje y retroalimentación”(Rodríguez, Taborda, Eula, Camisasso, & Maniaci, 2016, p. 42).

Fernández concuerda con los autores en que la planificación estratégica es un proceso orientado a través de objetivos cuantitativos y cualitativos de una sector específico, evaluando los procesos aplicados con conocimientos claros y retroalimentándolos, lo que se puede identificar claramente en la publicación realizada por el universo el 15 de agosto del 2017 tratando sobre los cinco ejes para el correcto financiamiento de las pymes, resaltando que la elaboración y aplicación de la planificación estratégica dentro de las empresas es muy importante para mejorar los puntos débiles que se detectan dentro de la entidad, aplicando proceso con objetivos bien definidos.

2.4. Empresa

2.4.1. Definición

“Es un grupo social en el que, a través del capital, el trabajo y la administración, se producen y/o distribuyen bienes y servicios con fines lucrativos o sin ellos y tendientes a la satisfacción de diversas necesidades de la comunidad”(Münch & García, 2017).

“Empresa es iniciar algo; empezar, un conjunto de actividades encaminadas a un fin específico y predeterminado”(González, 2015).

La empresa es una parte fundamental dentro del desarrollo de la sociedad, en lo que los autores concuerdan ya que en ellas se producen o se distribuyen bienes y servicios, satisfaciendo las necesidades de la comunidad, lo que se contrasta con la publicación realizada por la revista científica dominio de las ciencias el 31 de mayo del 2017 por Amado A. Mendoza Briones en el tema Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de manta, resaltando que las empresas son una entidad económica en la

que se puede desarrollar y materializar una idea de manera planificada, la cual permite satisfacer las demandas que se producen mediante los gustos, necesidades y preferencias de los consumidores, a través de una actividad comercial específica.

2.4.2. Clasificación de las empresas con base en su grupo o actividad

“Pensando en una clasificación con base en la actividad o giro a que se dedican las empresas se dividen en: industriales, comerciales y de servicio”(González, 2015).

“La actividad comercial o industrial o el servicio que se preste, controlar estas actividades es vital para mantener el ritmo que tengan e iniciar los movimientos necesarios para mejorarlos y no perder mercado ni imagen de servicio”(Mendívil, 2017, p. 23).

Los autores concuerdan en que la clasificación de las empresas son de acuerdo a la actividad o giro del negocio, dentro del artículo científico publicado el 20 de mayo del 2017 por la Revista Científica dominio de las Ciencias en el tema Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, estableciendo que las empresas se distinguen por las diferentes dimensiones ocupacionales y financieras que se han establecido con los modelos de gestión, innovando dentro del mercado que permita obtener posicionamiento en la mente de los usuarios.

2.4.3. Empresas de servicio

“Las empresas de servicio proporcionan un servicio al consumidor, éstos pueden considerarse lucrativos y no lucrativos. Las empresas de servicios generalmente se dividen en.: instituciones financieras, turismo, transporte, servicios públicos varios, diversos, servicios privados varios, diversos, educación, finanzas, seguros, consultorías y salud. Todas estas empresas proporcionan beneficios a la sociedad buscando siempre un valor agregado para ser competitivas, y de esta forma lograr ventaja competitiva ”(González, 2015).

“Estas empresas no compran ni venden ni fabrican bienes, su actividad consiste en prestar algún servicio. Por ejemplo: una empresa de transporte, un centro de enseñanza, un banco”(Pombo, 2016, p. 4).

Los autores González y Pombo concuerdan, en que las empresas de servicios brindan beneficios a la sociedad a través de la prestación de algún servicio, el cuál puede ser lucrativo y no lucrativo para la entidad; en el artículo “la importancia de las empresas de servicio en el desarrollo de los países de economía emergentes” publicado por la Universidad Internacional del Ecuador, el 08 de Octubre 2017, de la MBA María Guerrero, menciona que en Ecuador el 40% de las entidades son del sector servicio, aportando el 60% del PIB; manifiesta que las empresas de servicio tienen como trascendental actividad satisfacer las necesidades de los clientes.

2.4.4. Recursos de las empresas

“La administración, como ciencia, se encarga del logro eficaz de los objetivos de la organización a través del uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos; por esto se dice que los directores de una organización deben ser buenos administradores, ya que deben buscar las mejores formas para que los recursos se orienten a los resultados requeridos”(Villalpando, 2016, p. 1).

“Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con a una serie de elementos o recursos que, conjugados armónicamente, contribuyan a su adecuado funcionamiento; en esta forma, el administrador siempre debe evaluar la productividad de los recursos, que se clasifican en : materiales, tecnológicos, factor humano y financieros”(Münch & García, 2017).

Los autores Villalpando, Munch y García concuerdan, en que los recursos empresariales deben estar identificados para que una empresa pueda lograr sus objetivos, además, uno de los

recursos más trascendentales en una entidad en el talento humano, información que se contrasta con el artículo *“Importancia de la capacitación y el desarrollo del talento humano en el Ecuador”*, publicado por el Observatorio de la Economía Latinoamericana en la revista Eumed.net en febrero del 2015, de la Ing. Erika del Pilar Ascencio y Ing. Johanna Navarro mencionan que en la actualidad el permanente cambio que se presenta a nivel global se ha considerado al talento humano como el eje más importante de una empresa, por lo que desarrolla las tareas más complejas para lograr los resultados esperados, lo que hay que capacitar contantemente al personal.

2.5. Estructura organizacional

2.5.1. Definición

“La estructura organizacional especifica las relaciones formales de dependencia, los procedimientos, los controles y la autoridad y los procesos para la toma de decisiones. Además, es un componente crítico de los procesos efectivos para implementar las estrategias, influyendo en el modo de trabajar de los administradores y en las decisiones que surgen de ese trabajo”(Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015, p. 332).

“La estructura organizacional es el sistema formal de relaciones de trabajo tanto para la división como para la integración de las tareas”(Sánchez, 2015).

Los autores Hitt, Ireland, Hoskisson y Sánchez concuerdan en que la estructura organizacional indica las relaciones a través de niveles jerárquicos, en el cual se puede observar claramente los procesos para correcta toma de decisiones, esto se puede contrastar en el artículo La estructura organizacional un componente básico en la evaluación del control interno de las PYMES de la Provincia de el Oro – Ecuador publicado por la revista observatorio de la economía latinoamericana, Ecuador, en septiembre del 2016 por Angela Daniela Guzmán Lozada que

manifiesta que la estructura organizacional es un elemento fundamental para la gestión en el direccionamiento empresarial y mitigar las no conformidades que se pueden presentar en el control y supervisión de los resultados económicos logrando el desarrollo empresarial.

2.5.2. Organigrama

“Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, línea de autoridad, supervisión y asesoría”(Enrique Benjamín, 2014,p.100).

“Éste es un diagrama en el que se representan gráficamente las relaciones de información entre funciones, departamentos e individuos en una organización”(Sánchez, 2015).

Según Enrique Benjamin y Sánchez se puede entender que el organigrama es estructura grafica de una empresa, en la cual se definen claramente las áreas de trabajo, identificando claramente los niveles jerárquicos y canales directos de comunicación que son importantes para el funcionamiento eficaz de una institución. Esto se puede evidenciar en la página Promonegocios.net publicado por Iván Thompson en diciembre del 2016, dando a entender que el organigrama es una representación gráfica en la que se detalla la estructura organizacional de cualquier organización ya sea productora o de servicios, brindando información de como la institución se encuentra dividida en forma esquemática y sus líneas de autoridad.

2.5.3. Clasificación de los organigramas

Según (Enrique Benjamín, 2014,p.100), *“los organigramas pueden clasificarse en cuatro grandes criterios: por su naturaleza, los micro administrativos, macro administrativos y los meso administrativos; por su ámbito, se dividen en generales y específicos; por su contenido, los*

*integrales, funcionales, y los de puestos, plazas y unidades; y por su **presentación**, los verticales, horizontales, mixtos y de bloque”*

*“Los organigramas pueden clasificarse de la siguiente manera: por su **objeto**, los estructurales, funcionales y especiales; por su **área**, generales y departamentales; por su **contenido**, esquemáticos y analíticos”*(Münch & García, 2017).

Los autores Enrique Benjamin y Munch y Garcia mencionan que los organigramas pueden clasificarse de acuerdo a cuatro criterios, siendo estos aplicables a cualquier tipo de organización, apegados a las necesidad y requerimientos de estas, lo que se puede evidenciar en la publicación realizada en promonegocios.net por Iván Thompson en diciembre del 2016 en la que establece que los organigramas se clasifican por su naturaleza, finalidad, ámbito y contenido, dentro de los cuales se puede identificar claramente los niveles jerárquicos, líneas de mando y supervisión acorde a lo establecido por la empresa.

2.5.4. Niveles jerárquicos

“Los niveles jerárquicos son un conjunto de órganos administrativos los cuales se encuentren distribuidos por orden de rango o categoría, independientemente de la empresa que se trate: estratégico, táctico y operativo”(Münch & García, 2017).

“La jerarquía articula las tareas de acuerdo con la capacidad decisoria, también rige el sentido de la circulación formal de la información; esta descenderá desde los niveles superiores en forma de órdenes, instrucciones o sugerencias, y ascenderá desde la base en forma de reporte, informes o asesoramiento”(Gilli, 2017, p. 85).

Los niveles jerárquicos permiten identificar claramente cuál es el nivel de autoridad que tienen los funcionarios de la organización para tener una comunicación directa y formal de la información para cumplir eficientemente las actividades asignadas lo que se entiende en las

aportaciones por Munch y Gilli, así como también en la publicación realizada por Blogsudima el 2019 establece que estos niveles permiten conocer el papel y el nivel de mando que tiene en la organización.

2.5.5. Estructura funcional

Según (Hitt et al., 2015), “la estructura funcional está compuesta por un director y un staff corporativo limitado, con gerentes de línea funcionales en áreas dominantes de la organización, como producción, contabilidad, marketing, ingeniería y recursos humanos”.

“La estructural funcional requiere de departamentos altamente especializados, en condiciones de producir eficientemente, el trabajo operativo se simplifica y, es repetitivo y en consecuencia, está altamente normalizado” (Gilli, 2017).

Según Hitt y Gilli mencionan que la estructura funcional está organizada por áreas altamente especializadas para ejecutar el trabajo de manera eficaz, esto se puede evidenciar en la publicación realiza por ACIMED en el 2015, dentro del tema como la Organización funcional, matricial en busca de una estructura adecuada para la organización, en el que se identifica que la estructura funcional es la manera más lógica de división que emplean las diferentes empresas en el que se establece la especialización de las funciones para cada tarea.

2.5.6. Departamentalización

“La departamentalización consiste en la subdivisión de tareas y la asignación de éstas a grupos especializados de una organización, así como en la creación de normas para el desempeño de estas tareas” (Sánchez, 2015).

“Es la separación y agrupamiento de las funciones y operaciones en áreas específicas. La departamentalización contempla actividades de grupo en unidades de trabajo sinérgicas, como

pueden ser: funcionales, por producto, geográficas o por territorio, técnicas o tiempo”(González, 2015).

Sánchez y Gonzales concuerdan en que la departamentalización es la separación de las actividades y funciones de cada una de las áreas específicas de la empresa, lo que se puede analizar en la enciclopedia temática knoom.net el 22 de marzo del 2019, ya que establecen que es un proceso, en el que se agrupan o dividen las funciones similares de manera lógica, obteniendo una especialización en las actividades que permiten obtener una alta productividad.

2.6.Diagramación

“Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y unidades administrativas, así como la relación causa- efecto que prevalece entre ellos”(B. Enrique & Fincowsky, 2014,p.234).

La diagramación es la acción de representar a través de graficas la interrelación de diversos factores que transmiten un proceso, detallando las actividades y pasos a seguir, esto se puede identificar en la publicación realizada por la página triunfa con tu libro el 8 de febrero del 2019 que, a través de gráficas, flujos de información se puede detallar paso a paso el proceso que deben de seguir para cumplir una actividad o función.

2.7.Manuales

2.7.1. Definición

“Un manual es una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a los lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa”(Massiel & Torres, 2016, p. 3).

“Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acorde de la organización de la empresa”(Münch & García, 2017).

Massiel, Torres, Munch y Garcia concuerdan en que los manuales contiene aspectos fundamentales como un herramienta que permite conocer el funcionamiento de manera ordenada y concisa, información que se puede contrastar en el artículo científico publicado en agosto del 2017 por la Ingeniera María Eugenia Vivanco Vergara con el tema los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización en la que define que son un documento guía, que contienen instrucciones o información sobre funciones, procedimientos, reglamentos, políticas, necesarios para ejecutar de manera eficiente las actividades para el logro de los objetivos.

2.7.2. Clasificación de los manuales

“Existen una diversidad de clasificación de los manuales entre los cuales existen los siguientes; por su naturaleza o área de aplicación se divide en: micro administrativos, macro administrativos y meso administrativos; por su contenido en: de organización, de procedimiento, de gestión de calidad, de historia de la organización, de políticas, de contenido múltiple, de puestos, de técnicas, de ventas, de producción, de finanzas, de personal, de operación y de sistemas; y por su ámbito se encuentren: generales, específicos y enfoque”(B. Enrique & Fincowsky, 2014).

“La mayoría de los tipos de manuales se dividen en: manuales de bienvenida, de organización, departamental, finanzas, políticos, técnica minuciosamente, micro administrativos, meso administrativos, de identificación, procedimientos, especialistas”(Massiel & Torres, 2016).

Los autores Enrique y Massiel concuerdan en que la clasificación de los manuales se dividen en organizacionales, procedimentales y gestión de calidad para establecer la información

de acuerdo a la clasificación, por lo que en el artículo científico los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una institución publicado por la Ingeniera María Eugenia Vivanco Vergara en agosto del 2017, establece que los manuales se dividen en departamental, políticos, gestión y calidad; para definir claramente las actividades a realizarse por las y los trabajadores de la entidad.

2.7.3. Manuales administrativos

“Los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir los objetivos trazados, además, representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración”(Massiel & Torres, 2016).

“Las manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización , como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”(F. F. B. Enrique, 2014, p. 194).

Según Massiel y Enrique concuerdan en que los manuales administrativos son una guía que buscan informar y orientar de manera sistemática la información de una organización, a través del establecimiento de lineamientos que permiten cumplir eficientemente las actividades establecidas, esto se puede contrastar por medio de la publicación realizada en el artículo científico los manuales como herramientas de una organización publicado en agosto del 2017 por

la Ingeniera María Eugenia Vivanco Vergara, en el que se analiza que las guías administrativas permiten establecer el manejo de la organización de manera general, en el que se establece los perfiles de cada puesto o área de trabajo, estructura orgánica, y roles que cumple cada funcionario para el funcionamiento adecuado de la organización.

2.7.4. Manuales de procedimientos

“Los manuales de procedimiento contienen información de la continuidad cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí, esto ayuda a la realización de cada función, tarea y actividad específicamente de la empresa”(Massiel & Torres, 2016).

“Un manual de procedimientos se encarga de describir de forma detallada, y enfatiza en cada paso de una determinada actividad, adquiere mucha relevancia para las personas que pertenezcan a una organización; además es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica”(Vivanco Vergara, 2017, p. 3).

Los autores concuerdan en que el manual de procedimientos describe de manera detallada, los pasos que se deben seguir para cumplir una acción, sirviendo como apoyo para todo el personal ya que les da lineamientos para el cumplimiento de una tarea específica de su cargo, información que se puede contrastar en el artículo publicado por la revista Universidad y Sociedad en julio del 2017, con el tema los manuales de procedimientos como una guía de control por la Ing. María Vivanco, en el que se entiende que el manual de procedimientos es una herramienta óptima para compartir conocimientos que permiten desarrollar las actividades de un perfil determinado.

2.7.5. Manual de funciones

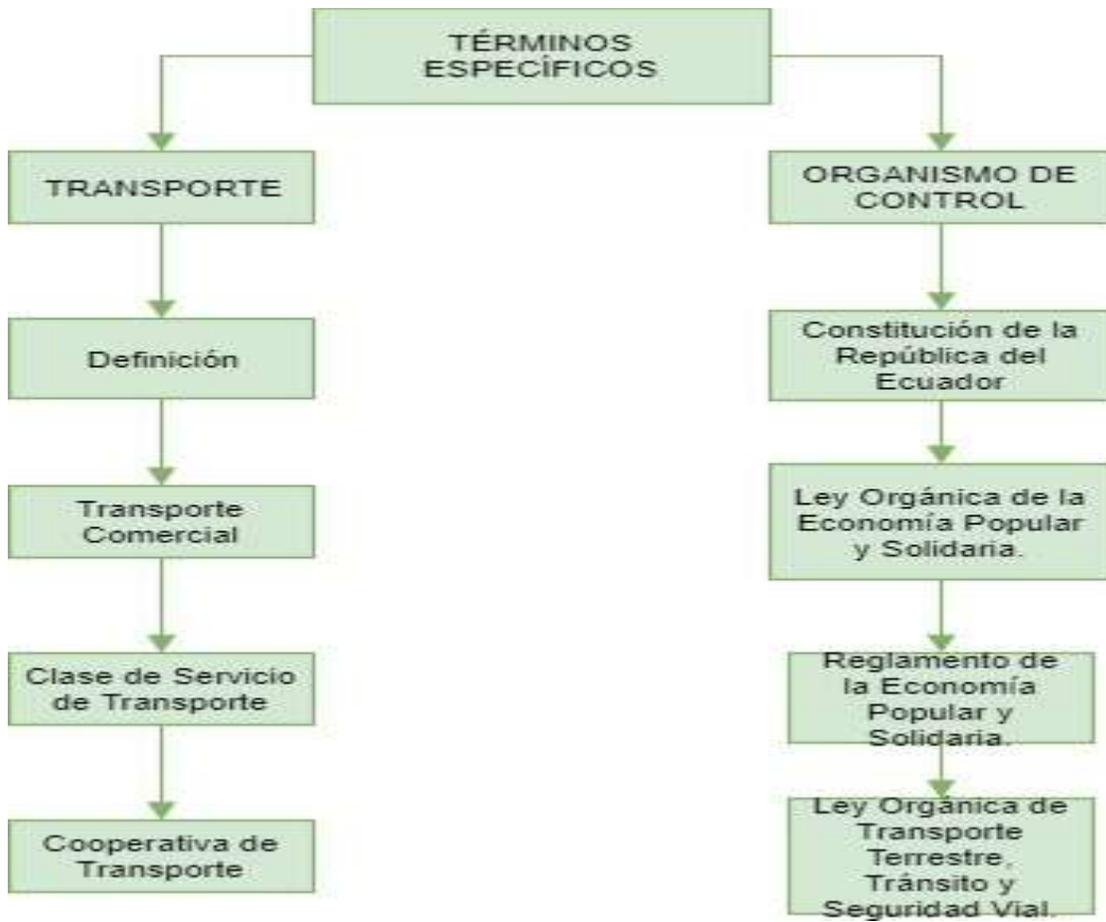
“Para lograr que una empresa llegue a ser exitosa es indispensable que se conozcan las funciones a ejercer y que estas se realicen de manera responsable, eficiente, eficaz y con calidad; las

actividades se deben realizar dependiendo el nivel de concientización y sensibilización de las personas en cuanto a sus responsabilidades” (Martínez, 2016, p.96).

“El manual de funciones es un instrumento de orientación para cada una de las personas contratadas por la compañía; debe ser elaborado por el departamento de personal según las necesidades de cada cargo. En el manual de funciones se expresa el contenido de cada uno de los cargos, sus deberes y responsabilidades, métodos para realizar un trabajo, técnicas y sistemas de procedimientos”(Van den Berghe, 2016, p. 258).

Según Van den Berghe y Martinez, el manual de funciones es una guía para orientar y dirigir al personal interno de la entidad, el cual debe contener actividades apegadas a las necesidades de cada área, información que se puede contrastar en la publicación realizada por la Universidad del Pacifico, en el que se evidencia que al establecer una herramienta guía de las funciones que debe cumplir cada trabajador específicamente, evitando tener duplicidad de cargos.

Ilustración 42: Términos Específicos



Fuente: Investigación Directa.

2.8. Transporte

2.8.1. Definición de transporte

“Art.58; el transporte por cuenta propia es un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o bienes, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada” (Ley 398, 2008).

El transporte público interprovincial es importante, ya que es un servicio que cumple con las necesidades de las personas de trasladarse de un lugar a otro por todo el país, información que se puede contrastar en el artículo publicado por Manuel Banabent Fernandez de Cordoba el 5 de junio del 2017 por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo con el tema el transporte público terrestre y la accesibilidad: caso Ecuador, en el que se analizan que la movilización pública terrestre es uno de los factores principales para el desplazamiento interprovincial, obteniendo mayor accesibilidad y conexión con diferentes puntos del país.

2.8.2. Transporte comercial

“Art.57; se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica, siempre que no sea servicio de transporte colectivo o masivo; para operar un servicio comercial de transporte se requerirá de un permiso de operación, en los términos establecidos en la ley y su reglamento” (Ley 398, 2008).

Se define como transporte comercial a aquel que se lo realiza con terceras personas, con el fin de obtener un recurso económico por el servicio prestado, lo que se puede identificar en la publicación realizada por Natalia rubio en la página web Gestipolis el 07 de septiembre del 2018 en el estudio sobre el servicio de transporte en quito, donde establece que el transporte comercial es una prestación intangible que el usuario espera recibir en el que se intercambia un contingente

económico, satisfaciendo las necesidades de los stakeholders en la prestación del servicio de transporte.

2.8.3. Clases de los servicios de transporte

“Art. 51; se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre: público, comercial, por cuenta propia y particular” (Ley 398, 2008).

“Art. 57; dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, tricimotos, carga pesada, carga liviana, mixto, turística y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por operaciones de transporte terrestres autorizados para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial” (Ley 398, 2008).

Es importante conocer los diversos tipos de servicios de transporte que se encuentran establecidos en el Ecuador, para identificar claramente las normas, leyes y reglamentos que se deben cumplir para prestar el servicio eficiente y cubrir las necesidades de los usuarios.

2.8.4. Cooperativas de transporte

“Art. 83, son las constituidas para prestar el servicio de transporte de personas o bienes, por vía aérea, terrestre, fluvial o marítimo.” (Constitucional & Republica, 2019, p. 28).

Las cooperativas de transporte tienen como finalidad prestar el servicio de traslado de personas de un lugar a otro o paquetes de encomiendas; estas son autogestionadas democráticamente por los que integran la asamblea general de socios quienes establecen lineamientos de trabajo que cumplen las necesidades sociales, económicas y culturales, obteniendo el beneficio inmediato de los integrantes.

2.9. Organismos de control

2.9.1. Constitución de la República del Ecuador

“Sección duodécima; transporte, Art. 394 el estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, si privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciales de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias”(Legislativo, 2011, p. 119).

En la constitución del 2008 se establece que el estado garantizara el libre funcionamiento del transporte terrestre, estableciendo un control que permita mitigar el nivel de accidentabilidad en las vías, salvaguardando el bienestar de los usuarios.

2.9.2. Ley orgánica de la economía popular y solidaria

“Art.28, Las cooperativas de servicios, son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud”(Asamblea Nacional del Ecuador, 2017, p. 11).

Las cooperativas son reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria, por lo que deben aplicar lo establecido en la Ley, para su normal funcionamiento a nivel nacional.

2.9.3. Reglamento a ley orgánica economía popular y solidaria

“Art.89, las autorizaciones para la prestación del servicio de transporte, se concederán por la Autoridad competente a favor de las cooperativas y no individualmente a los socios; para la constitución, organización, control y regulación de las cooperativas de transporte aéreo, marítimo y terrestre, se estará a lo previsto en las Leyes de la materia respectiva y demás

disposiciones que para el efecto dicten los órganos de control y regulación competentes”(Constitucional & Republica, 2019).

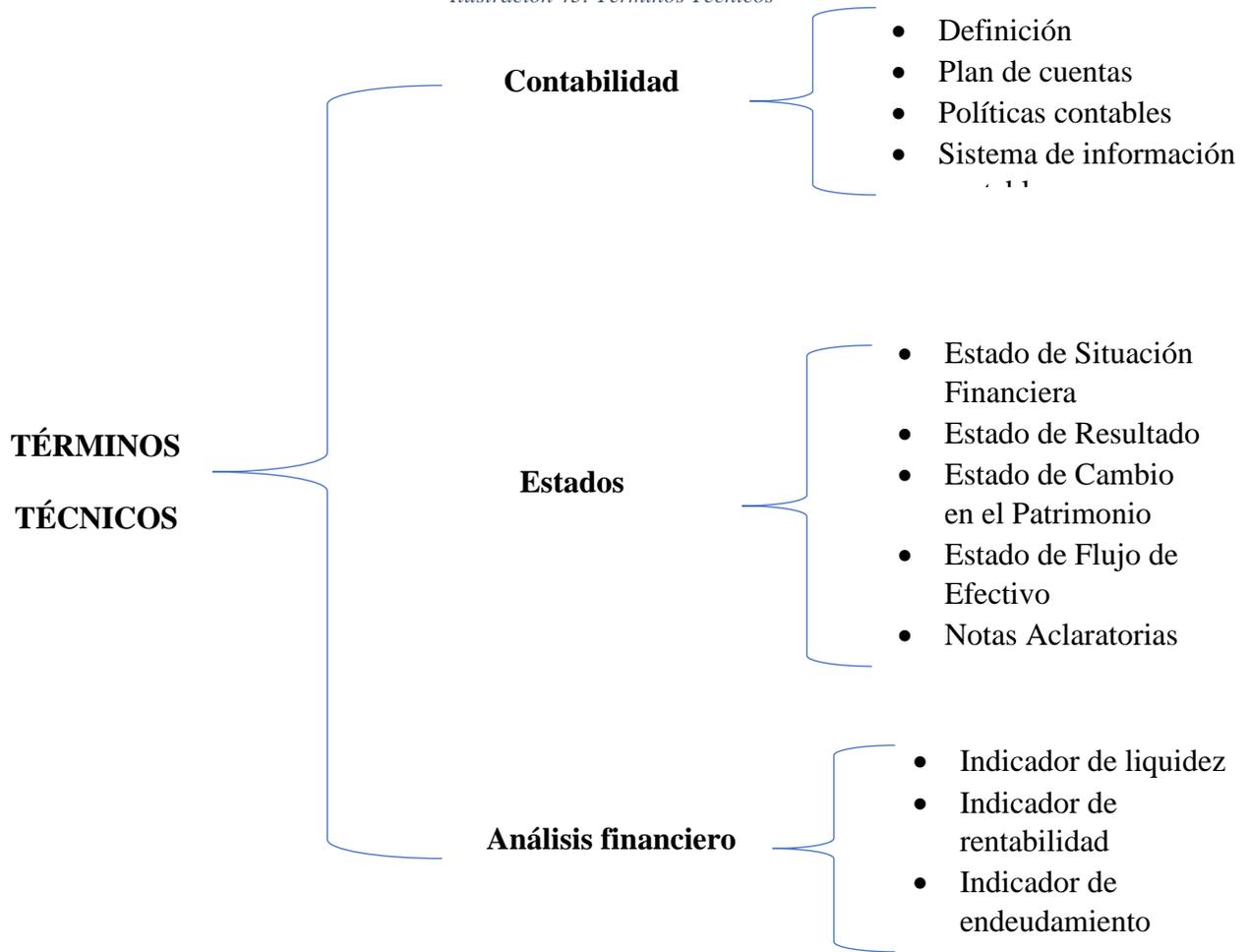
El reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, emite las autorizaciones a las cooperativas de transporte para su operación en la prestación de los servicios ofrecidos a los usuarios.

2.9.4. Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial

“Art.1, la presente ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación , modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos”(Ley 398, 2008).

Las Cooperativas de transporte deben apegarse a las normas establecidas dentro de la ley orgánica de transporte terrestre, con el fin de cuidar y proteger a los usuarios que viajan hacia los diferentes destinos del país por medio de las vías terrestres, lo que permite contribuir al crecimiento socioeconómico del país.

Ilustración 43: Términos Técnicos



Fuente: Investigación Directa.

2.10. Contabilidad

2.10.1. Definición

“La contabilidad es el lenguaje de los negocios, debido a que es una actividad de servicio encargada de identificar, medir y comunicar la información económica que permite a los usuarios formar juicios y tomar decisiones; también se le ha denominado, historia de negocio porque registra, en forma cronológica, lo que económicamente sucede en la empresa” (Mendoza & Ortiz, 2016, p. 5).

“La contabilidad es un proceso que elabora información de las empresas de comercio, producción y de servicios”(F. Á. M. Martínez, 2015).

Según los autores Mendoza, Ortiz y Martínez concuerdan en que la contabilidad es un proceso que permite identificar la información económica de la entidad, para comunicarla de manera oportuna y presentar razonablemente los estados financieros, que permiten la excelente toma de decisiones y obtener ganancias que cubran las necesidades de las parte involucradas, esta información se la puede contrastar en el artículo científico efectividad del aprendizaje cooperativo en contabilidad publicado por María del Mar Delgado Hurtado y Luis Ángel Castrillo Lara el 15 de mayo del 2014 en la revista científica de contabilidad, en la que se analiza que la contabilidad, permite recoger resultados económicos que a través del proceso contable se puede mantener un control de los recursos de la entidad.

2.11. Plan de cuentas

“El plan de cuentas está compuesto por 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”(Uribe, 2018, p. 93).

El plan de cuentas se encuentra integrado por elemento, grupo, subgrupo, cuenta y subcuenta que permiten trabajar de manera ordenada en el registro de las transacciones realizadas en el día, cumpliendo con el principio del devengado.

2.12. Políticas contables

“Las políticas contables obedecen a las directrices definidas en principios, métodos y procedimientos atendidos por un ente económico para la preparación y presentación de sus reportes financieros, en particular a la necesidad de divulgar información de interés público con destino a terceros; las políticas contables permiten orientar a sus usuarios de la información sobre la manera como ha sido preparada la información para garantizar la realidad en la situación financiera de la empresa”(G. Ramírez, 2018, p. 1).

“Las políticas contables son la base de los procedimientos específicos en la elaboración de la contabilidad y la preparación de los estados financieros; las políticas contables hacen referencia al manejo de cada uno de los hechos económicos como componentes de los estados financieros en particular, exponiendo qué transacciones agrupan y las bases de medición, que en normas locales se asimilan a las descripciones del plan de cuentas”(F. Á. M. Martínez, 2015).

Según los autores Ramírez y Martínez, las políticas contables son el fundamento para el desarrollo de la contabilidad que permite la realización de los estados financieros, haciendo referencia al manejo de los hechos económicos, lo que se puede analizar en la publicación realizada por Helmut Sy Coro en la página lifeder.com, en el que se analiza la importancia de la aplicación de las políticas para la obtención de información financiera contable adecuada para la toma de decisiones.

2.13. Sistema de información contable

“Es el conjunto de métodos, procedimientos y recursos que las entidades emplean para llevar a cabo el control y el registro de las actividades comerciales y empresariales y resumirlas a través de informes útiles para el uso por los distintos agentes económicos interesados”(Bosch, 2019).

“Un sistema contable deberá garantizar la relevancia y la finalidad de la información que elabora y transmite, mediante métodos precisos de medición, organización y distribución de la información, usando para ello un lenguaje técnico específico”(Córdoba, 2014, p. 68).

Según los autores Bosh y Córdoba concuerdan en que el sistema de información contables una agrupación de procesos, métodos y recursos que una institución ejecuta para el control y registro de las funciones comerciales usando un lenguaje específico, que sea comprensible.

2.14. Estados financieros

“Los estados financieros son el reflejo de la gestión administrativa y financiera de una empresa, en los cuales se presentan los resultados de la información financiera y económica, producto de todo un proceso contable de un determinado ejercicio económico”(Soto González, Ramón Guanuche, Solórzano González, & Mite Alban, 2017, p. 11).

“Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia; dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma”(IFRS Foundation, 2015, p. 11).

Según Guanoche, Solorzano y IFRS Fundación, manifiestan que los estados financieros son importantes en las entidades ya que contienen los resultados de todos los ingresos y gastos desarrollados durante el ejercicio económico, información que se puede contrastar en el artículo científico publicado el 02 de julio del 2017 por la revista de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables por Carlos Alberto Gómez cano, Chris Aristizábal Valbuena y Diana

Fuentes Gómez, en el que se puede analizar que los estados financieros son el reflejo del estado en el que se encuentra la entidad, expresando la información financiera real, con los movimientos económicos realizados.

2.14.1. Estado de situación financiera

“Denominado comúnmente balance general, es un estado que proporciona información de tipo financiera, en el cual se reflejan los recursos controlados de la empresa, como son, el efectivo y equivalente, instrumentos financieros en especial las cuentas por cobrar, las existencias, propiedad, planta y equipo; también se proyectan las obligaciones o compromisos adquiridos tanto a corto, largo plazo conocidos como pasivo no corriente; dentro de la estructura patrimonial está el capital contable, las utilidades y las reservas de la organización ”(Soto González et al., 2017, p. 12).

“El estado de situación financiera presenta los activos, pasivos y patrimonio de una entidad en una fecha específica, al final del periodo sobre el que se informa”(IFRS Foundation, 2015).

El Estado de situación financiera según Gonzales y la fundación concuerdan en que el estado de situación financiera da a conocer el estado real de la empresa y su interpretación sea la adecuada.

2.14.2. Estado de resultado

“Denominado comúnmente estado de pérdidas y ganancias, este reporte presenta información de tipo económica, refleja los beneficios económicos o ingresos generados en un periodo contable; también incluye a los costos y gastos; el principal objetivo de éste estado financiero es proporcionar el resultado económico, de la utilidad o pérdida que la empresa obtuvo durante un determinado periodo contable”(Soto González et al., 2017).

“El estado de resultados o estado de pérdidas y ganancias refleja el resultado obtenido por la empresa en un periodo específico de operaciones; este estado financiero muestra detallada y ordenadamente cómo se obtuvo la utilidad o pérdida en un determinado periodo de tiempo”(Córdoba, 2014).

Según Soto Gonzales y Córdoba el estado de resultados refleja las ganancias que la entidad obtiene después del ejercicio económico completo de las transacciones realizadas.

2.14.3. Estado de cambio en el patrimonio

“Éste estado financiero presenta los cambios que se dan en un periodo contable, a cada una de las cuentas que conforman la estructura patrimonial, las que integran el capital contable de la empresa”(Soto González et al., 2017).

“Este estado financiero muestra de forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores”(Córdoba, 2014).

Según Soto Gonzales y Córdoba el estado de cambios en el patrimonio indica de manera clara los aportes de los socios y la distribución de la rentabilidad que se obtuvo en el periodo.

2.14.4. Estado de flujo de efectivo

“El estado de flujos de efectivo es un estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizando en las actividades de operación, inversión y financieras; es una forma analítica de mostrar las transacciones de la caja como una cuenta en particular”(Córdoba, 2014).

El Estado de flujo según Córdoba permite analizar el estado del efectivo obtenido y utilizado en las actividades que se ejecutan en la entidad.

2.14.5. Notas aclaratorias

“Se denominan notas aclaratorias o notas explicativas, las cuales tienen la finalidad de proporcionar un resumen de las políticas contables significativas y explicar de forma cualitativa la información numérica que se presenta en cada estado financiero”(Soto González et al., 2017).

Las notas aclaratorias son indispensables en la presentación de la información financiera en las que se detalla claramente toda la información que contienen los estados financieros y facilitar la comprensión de los stakeholders.

2.15. Análisis financiero

“El análisis financiero es un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y los datos operacionales de un negocio; esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la entidad, lo que ayuda de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones” (Ortiz, 2015, p. 34).

“El análisis financiero es una actividad necesaria en todas las organizaciones, el análisis permite hacer un examen de la realidad, principios, propiedades y funciones de la empresa”(Padilla, 2015).

Según Ortiz y Padilla el análisis financiero permite recolectar e interpretar los datos operacionales del negocio con el fin de evaluar la realidad económica en la que se encuentra la entidad.

2.16. Análisis de razones o indicadores financieros

“Las razones o indicadores financieros contribuyen a la forma más común de análisis financiero; señala los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica probabilidades y tendencias”(Ortiz, 2015).

Los indicadores financieros permiten contribuir al análisis financiero si la empresa se encuentra bien dentro de los parámetros normales para la operación y seguir en el mercado cumpliendo las actividades comerciales.

2.16.1. Indicadores de Liquidez

“Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo, sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes”(Ortiz, 2015).

“La relación de activos circulantes a pasivos circulantes muestra a los acreedores la solidez financiera que posee la empresa de cubrir sus deudas a corto plazo, podría decirse que mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo a través de sus activos circulante”(Lavalle, 2017, p. 39).

Los indicadores de liquidez más comunes utilizados para este tipo de análisis son los siguientes:

Tabla 58: Indicadores de liquidez

<i>Nombre del indicador</i>	<i>Concepto</i>	<i>Fórmula</i>
Razón Corriente	<i>Se denomina también relación corriente, trata de verificar las disponibilidades de la empresa, a</i>	$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$

	<i>corto plazo, para afrontar sus compromisos.</i>	
Capital neto de trabajo	<i>Este cálculo expresa en términos de valor lo que la razón corriente presenta como una relación</i>	$\text{Capital neto t.} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$
Prueba ácida	<i>Se conoce también Se conoce también con el nombre de liquidez seca, es un test más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias.</i>	$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$

Fuente: (Ortiz, 2015), Análisis Financiero Aplicado y Normas Internacionales de Información Financiera-NIIF; elaborado por: autoras del proyecto.

Según los autores Ortiz y Lavalle el indicador de liquidez permite saber cual es el efectivo con el que cuenta la empresa para cubrir las obligaciones en el momento, por lo que es importante realizar el indicador.

2.16.2. Indicadores de rentabilidad

“Los indicadores de rentabilidad, denominados también de rendimiento sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos, y de esta manera convertir las ventas en utilidades”(Ortiz, 2015).

“La rentabilidad es el rendimiento valorado en unidades monetarias que la empresa obtiene a partir de la inversión de sus recursos; las razones de rentabilidad son instrumentos que le permiten al inversionista analizar la forma como se generan los retornos de los valores invertidos

en la empresa; estas razones miden el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital” (Baena, 2014, p. 208).

Algunos indicadores de rentabilidad son:

Tabla 59: Indicadores de rentabilidad.

Nombre del indicador	Concepto	Fórmula
Margen de utilidad bruta	El margen bruto de utilidad refleja la capacidad de la empresa en la generación de utilidades antes de los gastos de administración y ventas, otros ingresos y egresos e impuestos.	Margen de Utilidad Bruto $= \frac{\text{Utilidad Bruto}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$
Margen de utilidad operativa	Refleja la rentabilidad de la compañía en el desarrollo de su objeto social, indica si el negocio es o no lucrativo, independientemente de ingresos y egresos generados por actividades no directamente relacionadas con el objetivo.	Margen de Utilidad Operacional $= \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$
Margen de utilidad neta	Mide la rentabilidad de la empresa después de realizar la aprobación de los impuestos o carga contributiva del estado, y de todas las demás actividades de la empresa.	Margen de Utilidad Neta $= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$
Rendimiento del activo total	Muestra la capacidad del activo en la generación de utilidades, corresponde al valor total de los activos, sin descartar la depreciación de la cuenta de propiedad planta y equipo, ni las provisiones por la cuenta de deudores clientes, ni provisión por inventarios o cualquier otro tipo de provisión realizada.	<i>Rendimiento del Activo Total</i> $= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total o Activo Bruto}} \times 100$

Rendimiento del patrimonio	Muestra la rentabilidad de la inversión de los socios o accionistas.	<i>Rendimiento del Patrimonio</i> $= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$
Margen de caja	Determina el flujo de caja generado por la operación de la empresa.	<i>Margen de Caja</i> $= \frac{\text{EBITDA}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$

Fuente: (Baena, 2014), Análisis financiero enfoque y proyecciones; elaborado por: autoras del proyecto.

Según Baena y Ortiz el indicador de rentabilidad permite conocer cual es rendimiento valorado en unidades monetarias para la toma de decisiones eficientes en el ejercicio fiscal.

2.16.3. Indicadores de Endeudamiento

“El endeudamiento en una empresa corresponde al porcentaje de fondos totales que han sido proporcionados a corto, mediano y largo plazo; estas razones indican el monto del dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades; se mide también el riesgo que corre quien ofrece financiación adicional a una empresa”(Baena, 2014).

“Los indicadores de endeudamiento tiene por objeto medir qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa; trate de establecer el riesgo que corren todos los acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa”(Ortiz, 2015).

Los indicadores utilizados con mayor frecuencia en el análisis del endeudamiento son:

Tabla 60: Indicadores de Endeudamiento.

<i>Nombre del indicador</i>	<i>Concepto</i>	<i>Fórmula</i>
-----------------------------	-----------------	----------------

Nivel de endeudamiento	Este indicador establece el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa.	Nivel de endeudamiento	$= \frac{\text{Total pasivo con terceros}}{\text{Total activo}}$
Endeudamiento Financiero	Este indicador establece el porcentaje que representan las obligaciones financieras de corto y largo plazo con respecto a las ventas.	Endeudamiento financiero	$= \frac{\text{Obligaciones financieras}}{\text{Ventas netas}}$
Impacto de la carga financiera	Su resultado indica el porcentaje que representan los gastos financieros con respecto a las ventas o ingresos de operación del mismo período.	Impacto de la carga financiera	$= \frac{\text{Gastos financieros}}{\text{Total activo}}$
Concentración del endeudamiento en el corto plazo	Este indicador establece qué porcentaje del total de pasivo con terceras tiene vencimiento corriente, menos de un año.	Concentración del endeudamiento en corto plazo	$= \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Total pasivo con terceros}}$

Fuente: (Ortiz, 2015), Análisis Financiero Aplicado y Normas Internacionales de Información Financiera-NIIF; elaborado por: autoras del proyecto.

Según Baena y Ortiz el indicador de endeudamiento permite establecer el nivel en el que los acreedores participan en la entidad, incluyendo el riesgo en el que dichos acreedores van a otorgar el crédito, información que se puede identificar en la publicación realizada en la pagina aprendeniif.com el 09 de mayo del 2015 en el que establece que le índice de endeudamiento se

identifica claramente el involucramiento de los acreedores en los activos de la entidad, y conocer que cual es el nivel de actividad para cumplir con las obligaciones adquiridas.

CAPITULO III

3. Propuesta

3.1.Introducción

La elaboración de la propuesta tiene como finalidad diseñar un Manual Administrativo y Financiero que contribuya a que la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” pueda cumplir con el desarrollo de las actividades administrativas y financieras de manera adecuada y servirá como una guía para mejorar el proceso de toma de decisiones internas y externas en la empresa con el detalle del manual de funciones, procedimientos, políticas, reglamentos y análisis financieros.

La importancia de la aplicación del manual dentro de la institución radica en que permite la mitigación de los riesgos empresariales que se presenta en las actividades diarias, que dificultan la obtención de resultados positivos, generando duplicidad de funciones, entre otros problemas que afectan el desempeño del trabajador; por tal motivo apoyará en la buena administración de la cooperativa de transporte.

3.2.Objetivo de la propuesta

Estructurar la propuesta de un Manual Administrativo y Financiero, basado en leyes, normas, reglamentos, métodos y procesos establecidos, que permitirán proponer mejoras en la gestión de la organización y obtener resultados eficientes para la organización.

3.3. Formación Legal

La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajero “San Cristóbal” está conformada por cuarenta y seis socios, creada mediante acuerdo Ministerial N° 3167 del 14 de diciembre de 1971 y a través de la Resolución Constitución/Adecuación SEPS-ROEPS-2013-001898, obteniendo la personería jurídica, con el objetivo de brindar y mejorar el servicio de transporte público en el país; con domicilio en la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, República del Ecuador.

En el Art. 33 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria manifiesta que la Asamblea General de socios es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y en el Art. 29 del Reglamento le otorga la facultad de aprobar las reformas al estatuto social, reglamento interno y de elecciones.

3.4. Tipo de Empresa

La Cooperativa San Cristóbal es una Sociedad Anónima obligada a llevar contabilidad; catalogada dentro del Nivel 1 por su capital de activos que se encuentra entre el rango de 0 a 800.000,00, regida por la Ley de superintendencia de Economía Popular y solidaria, Ley de orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad, y sus reglamentos, y El Código de Trabajo.

3.5.Filosofía Empresarial

3.5.1. Misión

La misión contiene los motivos de su existencia en el tiempo, apegados a la sostenibilidad de la empresa. La cooperativa de transporte actualmente no cuenta con una misión establecida en un documento, a continuación, se presenta la misma como parte de la propuesta:

Tabla 61: Misión de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.

MISIÓN
“La Cooperativa San Cristóbal es una empresa líder en la prestación del servicio de transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas a nivel nacional basada en lineamientos estratégicos, acciones, propuestas y un profundo grado de responsabilidad para con sus socios y la comunidad, innovando cada uno de los procesos, apegados a la seguridad y confianza del transporte con conductores profesionales de amplia experiencia”.

Fuente: Investigación directa.

3.5.2. Visión

La visión representa una muestra clara y definida de hacia donde se encamina la empresa a un corto, mediano y largo plazo enfocándose en lo que se desea conseguir en el tiempo con un desarrollo sustentable.

La empresa no mantiene una visión establecida en un documento, por esta razón a continuación se la presenta como parte de la propuesta.

Tabla 62: Visión de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.

VISIÓN

“En el 2022 la Cooperativa será reconocida en el ámbito nacional e internacional en la prestación exclusiva del servicio de transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas, proyectando su camino hacia la excelencia con un perfil más solidario y humano a fin de alcanzar los estándares establecidos de calidad con la renovación permanente de las unidades que permitan ser un referente en servicios con procesos transparentes, confiables y de excelencia”.

Fuente: Investigación Directa.

3.5.3. Principios

Los principios corporativos son las normativas y reglas que reglamentan el comportamiento de la cultura organizacional, además de ser una base importante en la que se constituye la empresa.

Tabla 63: Principios Corporativos de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS	
Disciplina	Los funcionarios administrativos y operativos respetan y cumplen las normas, leyes y reglas que están establecidas en la empresa
Confidencialidad	Cualidad de los trabajadores en mantener la información sensible en reserva.
Innovación	Mejorar el servicio de transporte, brindando un valor agregado a los usuarios con el fin de fortalecer las relaciones entre cooperativa y clientes
Adaptación	Fácil adaptación al ambiente laboral, permitiendo el cumplimiento eficiente de las actividades encargadas.
Respeto	Reconocer y respetar las características, cualidades y derechos de los funcionarios y usuarios.

Fuente: Investigación Directa

3.5.4. Valores Corporativos

Los valores corporativos establecidos por una entidad o empresa son un conjunto de elementos propios que corresponden a su cultura organizacional, que deben ser aplicados de forma íntegra, con el objetivo de lograr alinear al personal con las metas estratégicas planteados que permiten el funcionamiento normal de la cooperativa.

Tabla 64: Valores Corporativos de la de la Cooperativa de Transporte "San Cristóbal".

VALORES CORPORATIVOS	
Transparencia	Brindar información transparente a los socios y colaboradores de manera oportuna con una comunicación directa y honesta.
Confianza	Mantener el nivel de confianza de los clientes con la prestación de un servicio de calidad enfocados en la ISO 9001 de calidad
Compromiso	Fortalecer la calidad de los servicios y permanecer alerta en las necesidades de los clientes.
Responsabilidad	Construir activamente una sociedad comprometida con el desarrollo sostenible del medio ambiente e
Seguridad	La Cooperativa cuenta con unidades modernas y conductores profesionales para la prestación del servicio
Calidad	Ofrecer un servicio de calidad con la aplicación de Normas ISO 9001, que permiten mejorar los procesos y centrar la atención en la mejora del servicio de transporte
Trabajo en equipo	Unir las aptitudes y actitudes de los funcionarios para potencias esfuerzos, optimizando el tiempo invertido en las actividades para incrementar la eficacia en los resultados.
Profesionalismo	Prestar un servicio de transporte seguro y confiable con conductores profesionales altamente capacitados y comprometidos con la cooperativa

Fuente: Investigación Directa.

3.5.5. *Objetivos empresariales*

Los objetivos empresariales son las metas que la organización tiene al momento de establecer estrategias y acciones en un tiempo especificado, para mejorar la eficacia y eficiencia de cumplimiento y crecimiento empresarial.

La empresa no presenta la planificación ni el desarrollo de los objetivos empresariales, a continuación, se los presenta como parte de la propuesta:

- ✓ Procurar el mayor bienestar económico, técnico y profesional, de sus socios mediante la implementación de políticas de gestión.
- ✓ Capacitar a socios, personal administrativo, empleados, choferes y ayudantes mediante seminarios para el mejoramiento institucional y de servicio a la comunidad.
- ✓ Cumplir con el sistema de homologación y estandarización del parque automotor, logrando que todas las unidades sean de una misma línea de fabricación.
- ✓ Brindar un servicio de calidad, seguridad y comodidad a los usuarios.

3.6. Manual Administrativo

Se presenta una guía que contiene la información de las reglas e instrucciones que deben cumplir en la cooperativa de manera completa, clara y ordenada; detallándose las funciones y actividades del personal de la organización, estas son cambiantes y flexibles de acuerdo con las diferentes necesidades.

Se detalla la filosofía empresarial que incluye la misión, visión, principios, valores corporativos y objetivos empresariales; también se presenta el reglamento interno de trabajo,

código de ética y organigrama estructural y funcional, que permiten cumplir la planificación estratégica y el fin para el que fue creada la institución.

3.7. Política del Sistema Integrado de gestión de la Calidad.

Al establecer esta política del sistema integrado de gestión de la calidad permite a la Cooperativa de Transporte Interprovincial “San Cristóbal”, a mejorar constantemente los procesos aplicados para su normal funcionamiento y mantener una ventaja competitiva frente a las demás compañías de transporte siendo líder en la prestación del servicio.

Tabla 65: Políticas del SIG de la de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.

POLÍTICA SIG
La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” ofrece un servicio de transporte, boletería y encomiendas, a través de conductores profesionales altamente capacitados y unidades nuevas, brinda condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones de los trabajadores basados en las Normas ISO 9001:2018 y la ISO 45001:2018 , obteniendo así la prestación de un servicio de calidad con la participación activa de todos los que integran la entidad, salvaguardando la integridad de los usuarios, comprometidos con la mitigación de riesgos en el cumplimiento de las funciones, cumpliendo con las normas y leyes vigentes, lo que permite elevar los niveles de bienestar, satisfacción y crecimiento continuo.

Fuente: Investigación Directa.

3.8.Código de Ética

Tabla 66: Código de Ética de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR</p>
CÓDIGO DE ÉTICA	
TITULO I Generalidades	
SECCIÓN I Definición Ámbito y Objetivos	
Art. 1.- Definición	
<p>El Código de ética es un conjunto de principios y valores que dirigen el comportamiento de los trabajadores en su vida diaria y en el ejercicio de las funciones y atribuciones</p>	
Art. 2.- Ámbito de Aplicación	
<p>El presente Código de Ética es de cumplimiento obligatorio para las y los trabajadores de la Cooperativa San Cristóbal bajo cualquier modalidad de contratación.</p>	
Art. 3.- Objetivos	
<ul style="list-style-type: none">✓ Guiar la conducta de los funcionarios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros San Cristóbal✓ Fomentar comportamientos éticos y morales de los trabajadores alineados a los principios✓ Implementar acuerdos que vinculen a los funcionarios generando un sentido de pertenencia.	
TITULO II Valores y principios de las y los trabajadores de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros San Cristóbal	
SECCIÓN I	
Art. 4.- Valores	
<p>Las y los trabajadores /as de la Cooperativa en el desempeño de sus actividades, cumplirán con los valores de transparencia, confianza, compromiso, responsabilidad, seguridad, calidad, trabajo en equipo y profesionalismo establecidos en el Manual Administrativo y Financiero vigente para la empresa.</p>	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN
CRISTÓBAL"
TULCÁN-ECUADOR**

CÓDIGO DE ÉTICA

Art. 5.- Principios

Las y los trabajadores / as en el desempeño de sus atribuciones y funciones deberán cumplir con los principios de disciplina, confidencialidad, innovación, adaptación y respeto establecidos en el Manual Administrativo y financiero vigente.

**TITULO III
Malas Conductas, Actos Inapropiados**

**SECCIÓN I
Conducta y Actos Inapropiados**

Art. 6.- Se consideran mala conductas y actos inapropiados

- ✓ Conflicto de interés. - Intervenir directa o indirectamente, en actos donde exista contraposición de intereses personales, profesionales o financieros de las y los trabajadores con los objetivos, deberes y funciones a su cargo y objetivos de la Cooperativa "San Cristóbal".
- ✓ Hacer mal uso de la información. - Participar en actos no permitidos o autorizados de cualquier tipo, en los que se emplee o difunda información de la Cooperativa San Cristóbal, o permitir el uso inadecuado de dicha información para uso personal o de terceros.
- ✓ Abuso de Autoridad. - Sucede cuando las y los trabajadores se aprovechan de la función que ejercen en beneficio propio de cualquier índole.

**SECCIÓN II
Utilización de los Recursos**

Art. 7.- Uso de los bienes y servicios.

Las y los trabajadores de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajero "San Cristóbal" deben utilizar adecuadamente los bienes y recursos que se les asigne para el cumplimiento de las actividades, evitando su abuso o desaprovechamiento; no permitirán que otros hagan mal uso de los bienes o servicios, para fines particulares.



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN
CRISTÓBAL"
TULCÁN-ECUADOR**

CÓDIGO DE ÉTICA

Art. 8.- Empleo adecuado del tiempo de trabajo.

Las y los funcionarios deberán emplear su horario de trabajo exclusivamente en actividades inherentes a su cargo, cumpliendo eficientemente los deberes y actividades, con entrega, a fin de contribuir al logro de los objetivos empresariales

**TITULO IV
Adhesión y Cumplimiento**

Art. 9.- Adhesión y Cumplimiento

Previo al ingreso a la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "San Cristóbal", toda persona que se incorpore deberá cumplir con lo dispuesto en este código.

Las y los trabajadores suscribirán una carta de compromiso, en la que establecerá su adhesión y promesa de cumplir fiel y firmemente con lo acordado en el presente instrumento.

DISPOSICIÓN GENERAL

PRIMERA.

Encárguese al Departamento de Recursos Humanos, la socialización del presente acuerdo, a todo el personal que labore en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "San Cristóbal"

Realizado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación directa.

3.9.Estructura Orgánica

Se presenta una propuesta de organigrama administrativo y financiero, adaptándose a las necesidades de la cooperativa de transporte San Cristóbal.

La estructura organizacional es una representación gráfica de la Cooperativa, a través de niveles jerárquicos, los mismos que están integrados por lo siguiente:

Tabla 67:Niveles Jerárquicos.



Fuente: Investigación Directa.

Nivel Legislativo: Asamblea General de Socios.

Nivel Directivo: Consejo de Administración.

Nivel De Control: Consejo de Vigilancia.

Nivel Ejecutivo: Gerente General.

Nivel Operativo: Despachadores, Choferes, Controladores.

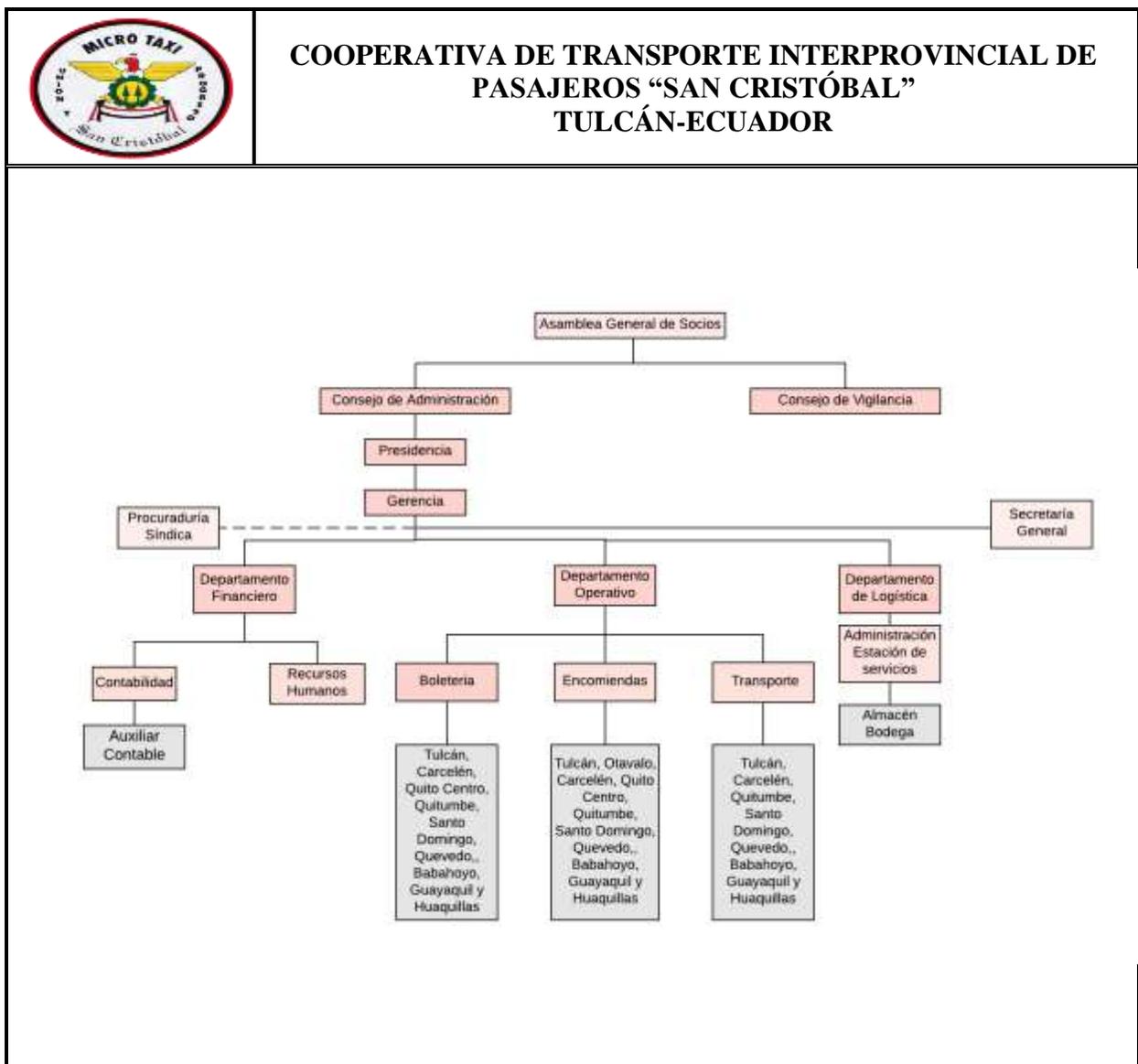
Nivel de Apoyo: Comisiones Especiales.

3.9.1. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Transporte Interprovincial

“San Cristóbal”

El organigrama estructural es la representación gráfica de las estructuras lineales o funcionales, las cuales expresan gráficamente la división del trabajo y las líneas de autoridad y comunicación formal que existe en la cooperativa, para el funcionamiento adecuado de las actividades.

Tabla 68: Organigrama Estructural.

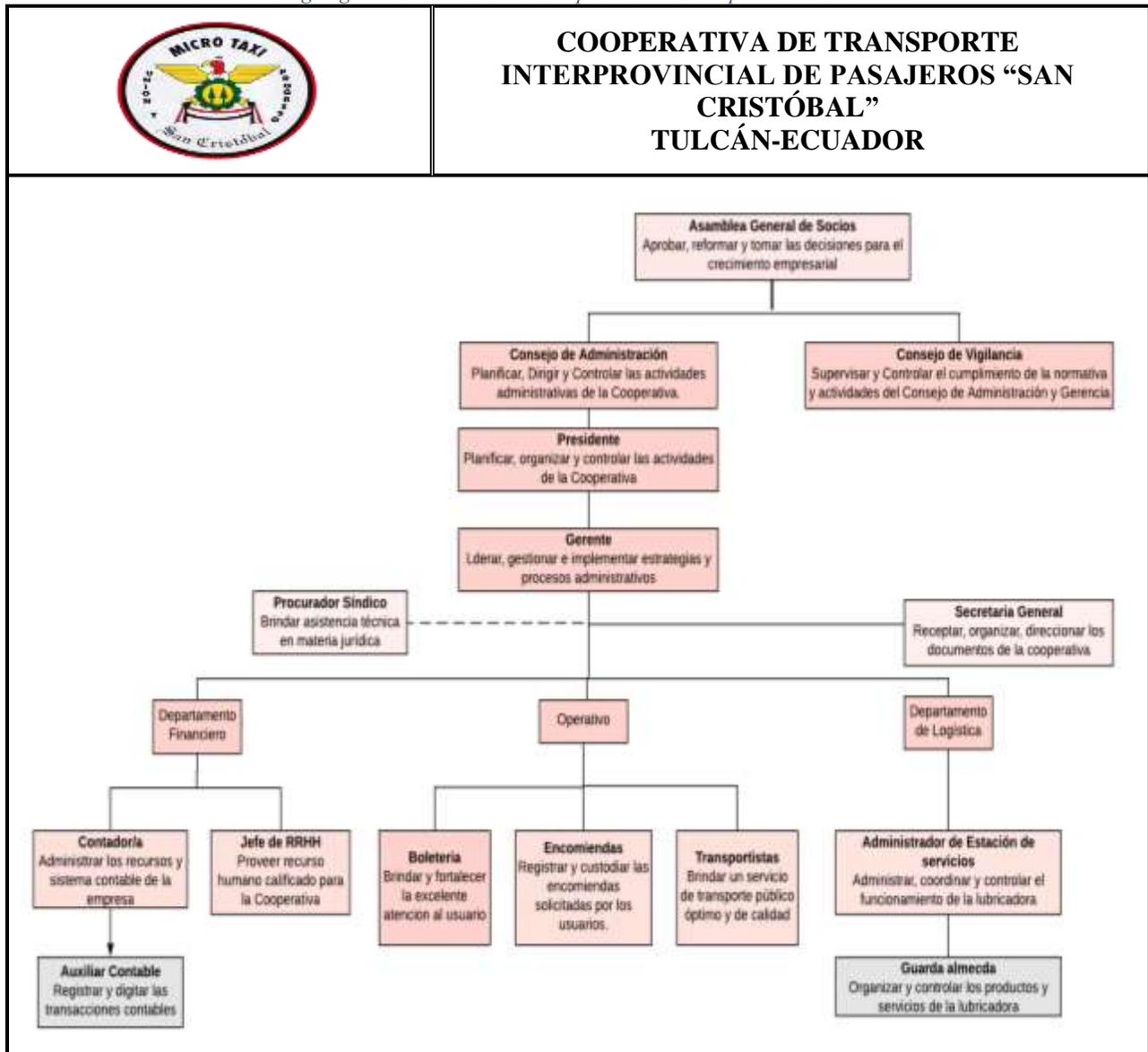


Fuente: Investigación Directa.

3.9.2. Organigrama Funcional de la Cooperativa de Transporte Interprovincial De pasajero “San Cristóbal”

El organigrama funcional indica las funciones de cada trabajador que integra el departamento, equipo de la cooperativa, para el desarrollo de las actividades en un nivel jerárquico adecuado.

Tabla 69: Organigrama Funcional de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”.



Fuente: Investigación Directa.

3.10. Manual de Funciones

El Manual de funciones permite un fácil acceso a la información para la toma de decisiones efectivas dentro de la organización, considerando una práctica para el desarrollo de las actividades, ya que se encuentra conformado por el organigrama funcional de las áreas establecidas en la cooperativa.

Para un mejor control y supervisión de las diversas actividades internas que realizan los funcionarios, se ha desarrollado el diseño de una herramienta eficiente que permitirá el funcionamiento adecuado de cada una de las áreas de trabajo, por tal motivo se determinan los capos de actuación de cada una de ellas.

En la propuesta del manual se detalla la estructura organizacional de la entidad, incluyendo al diseño con la descripción de las diferentes áreas de trabajo con el perfil requerido, funciones, responsabilidades y competencias para desempeñar del cargo.

La implementación del manual permitirá conocer a los empleados y directivos de manera clara las actividades definidas que deben realizar y cuál es el grado de responsabilidad para actuar y resolver problemas que se presenten en la cooperativa, y así evitar duplicar roles y el sobrecargo de funciones.

Tabla 70:Manual de Funciones Asamblea General de Socios.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Asamblea General de Socios
Misión del Cargo:	Máximo Órgano de Gobierno y es quien toma las decisiones que obligan a los socios y demás órganos de la cooperativa a cumplir las funciones.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea General de Socios o Representantes
Supervisa a	Presidente y Gerente
ORGANIGRAMA	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar y Reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de elecciones 2. Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia 3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerencia, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes 4. Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia. 5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los Consejos y de Gerencia 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

FUNCIONES

6. Conocer el Plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.
7. Autorizar la Adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno.
8. Conocer y Resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa
9. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar a los socios
10. Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la Cooperativa.
11. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación
12. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizara de la auditoría interna o efectuara la auditoría externa anual. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su remplazo, dentro de treinta días producida esta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales.
13. Conocer las tablas de remuneraciones y de los ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización; y,
14. Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores aprobando las condiciones para su redención;
15. En el libro de actas se dejarán sentadas las resoluciones tomadas por la Asamblea General, las cuales serán firmadas por el presidente y secretario de la Cooperativa. Las actas contendrán los puntos tratados en la Asamblea y sus resoluciones, menos los asuntos ajenos y que no se sujeten al orden del día los cuales carecerán de validez

RESPONSABILIDADES

Como principal requisito para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de las obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la Cooperativa o, dentro de los límites de mora permitidos por el Reglamento Interno

Competencias:

- Constar como Socio de la Cooperativa y cumplir con todos los requisitos establecidos y necesarios para ejercer el cargo.
- Habilidades y aptitudes de comunicación efectivas
- Adaptabilidad
- Liderazgo

Perfil:

1. Constar como socio por lo menos 3 años
2. Tener la capacidad de liderar y trabajar en equipo
3. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
4. Certificado del buró de crédito de no constar como deudor
5. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

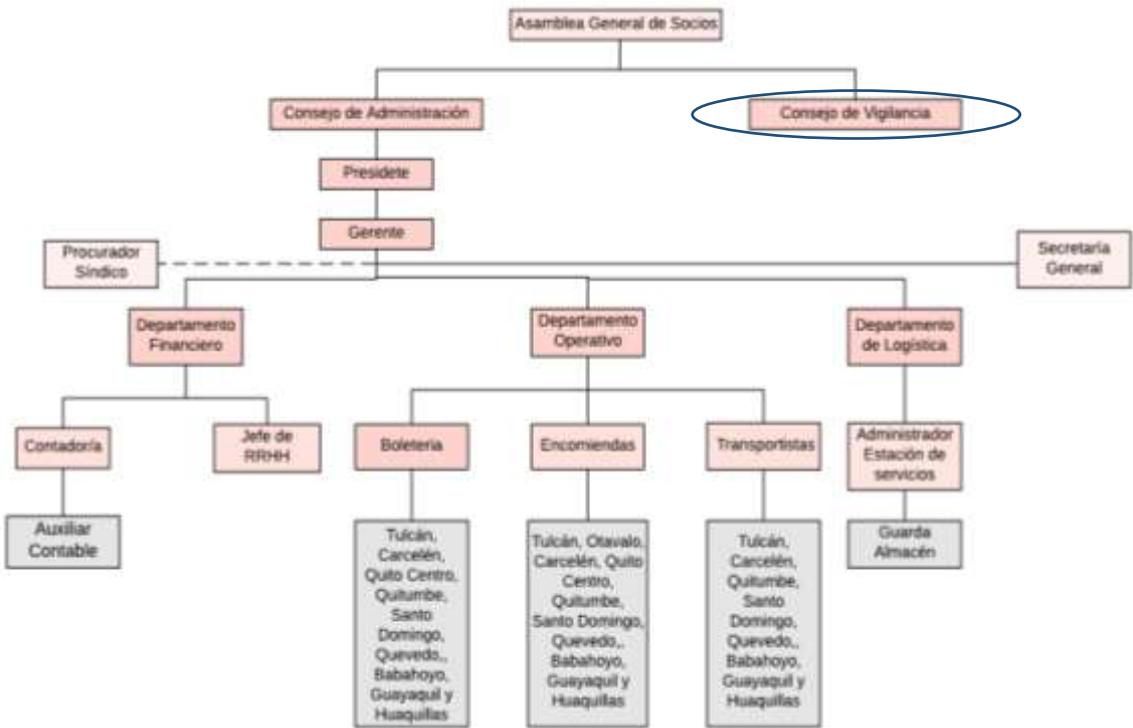
Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 71:Manual de Funciones Consejo de Vigilancia.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Consejo de Vigilancia
Misión del Cargo:	Supervisar y controlar el cumplimiento de la normativa y actividades del Consejo de Administración y Gerencia.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea General de Socios o Representantes
Supervisa a:	Todo el personal de la empresa
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombrar de su seno al presidente y secretario del Consejo 2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa 3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes 4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa 5. Efectuar las funciones de auditoría interna, hasta cuando la cooperativa exceda de 200 socios o \$500.000,00 dólares de activos, caso contrario se deberá implementar la auditoría interna permanente. 6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoria establecidas en el informe, debidamente aceptadas por los funcionarios de la cooperativa 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

FUNCIONES

7. Presentar a la Asamblea General, un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, y la gestión realizada en la cooperativa anualmente.
8. Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor interno y externo
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de la gerencia.
10. Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa
11. Solicitar al presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones
12. Efectuar arqueo de caja, periódica u ocasionalmente y revisar la contabilidad de la cooperativa, a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables
13. Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando pretenda solicitar la remoción de los Directivos o Gerente y notificar con el mismo a los implicados, antes de cometerlo a consideración de la Asamblea General
14. Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno.
15. Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa y, formular las observaciones pertinentes en cada caso.

RESPONSABILIDADES

Controlar el cumplimiento de las actividades establecidas a cada funcionario de la Cooperativa, para incrementar el nivel de desarrollo y crecimiento empresarial

Competencias:

- Comprometidos con el trabajo
- Principio de Confidencialidad, imparcialidad, sinceridad y honestidad.
- Firmeza en las decisiones tomadas
- Comprometidos con el trabajo

Perfil:

1. Título de Bachiller
2. Tener una experiencia de dos años
3. Sólidos conocimientos en leyes vigentes

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

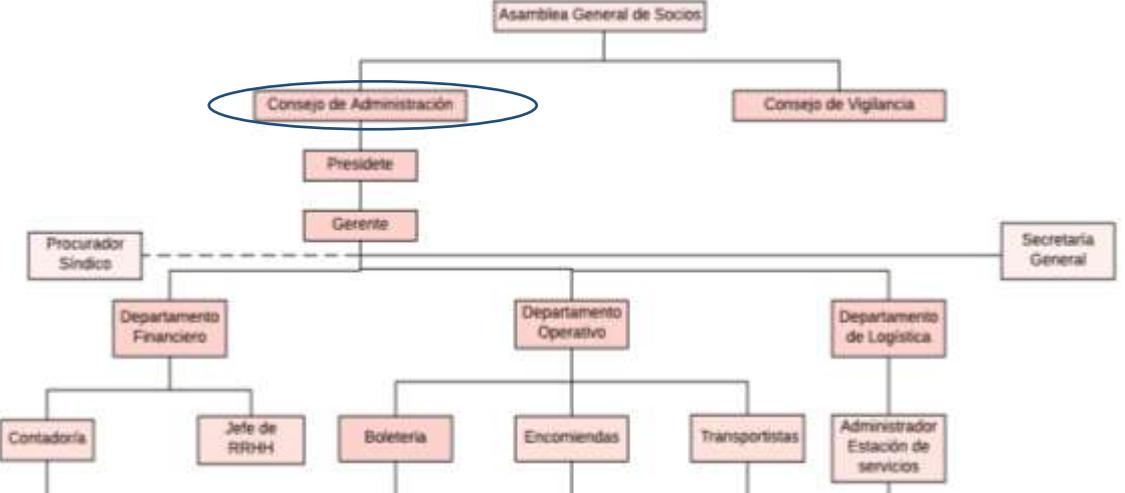
Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 72:Manual de Funciones Consejo de Administración.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Consejo de Administración
Misión del Cargo:	Planificar, Dirigir y Controlar las actividades administrativas de la Cooperativa.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea General de Socios o Representantes
Supervisa a:	Gerente
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley; los valores y principios del cooperativismo 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa 3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo 4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia 5. Dictar los reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General. 6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios 7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecido en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos como permisos y anticipos de sueldo, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción. 8. Designar al presidente, vicepresidente y secretario del consejo de administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria 9. Nombrar al Gerente y subrogante y fijar su retribución económica 10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los obligados a rendirlas 11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el Reglamento interno. 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

FUNCIONES

12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual; su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica.
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente
17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia
18. Aprobar los programas de educación, capacitación, y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos
19. Señalar el número y valor mínimos de certificados de aportación que deban tener los socios y autorizar su transferencia, que solo podrá hacerse entre socios o a favor de la cooperativa.
20. Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias para gastos de administración u otras actividades, así como el monto de las multas por inasistencia injustificada a la Asamblea General de Socios; y otras convocadas; y demás obligaciones determinadas por la cooperativa.
21. Las resoluciones que se adopten en las sesiones del Consejo de Administración se las tomará por mayoría de votos, que, en caso de empate, el presidente tendrá voto dirimente.

RESPONSABILIDADES

Controlar, cumplir y hacer cumplir los mandatos establecidos en el Estatuto, Reglamento Interno y Resoluciones de la Asamblea General.

Competencias:

- Comunicativo
- Participativo
- Tener amplios conocimientos
- Innovador

Perfil:

1. Ser socio por lo menos 2 años
2. Conocer el funcionamiento de la empresa
3. Tener conocimientos en las áreas de planeación, organización, dirección, control y supervisión de una empresa
4. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
5. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
6. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

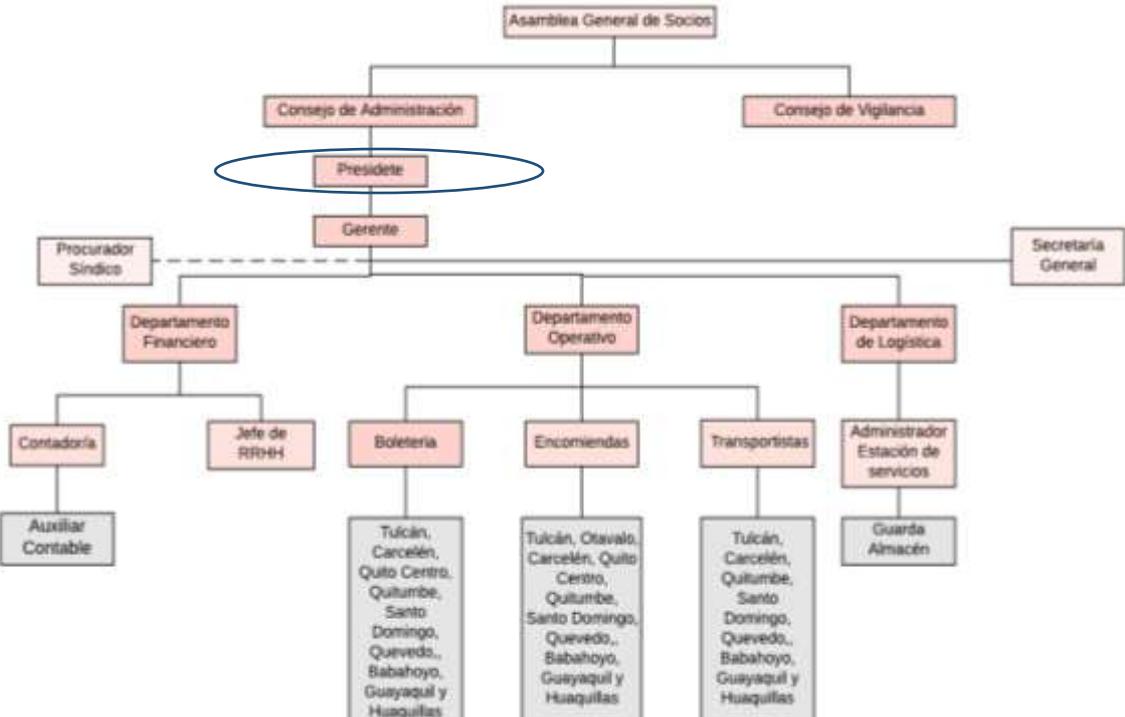
Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

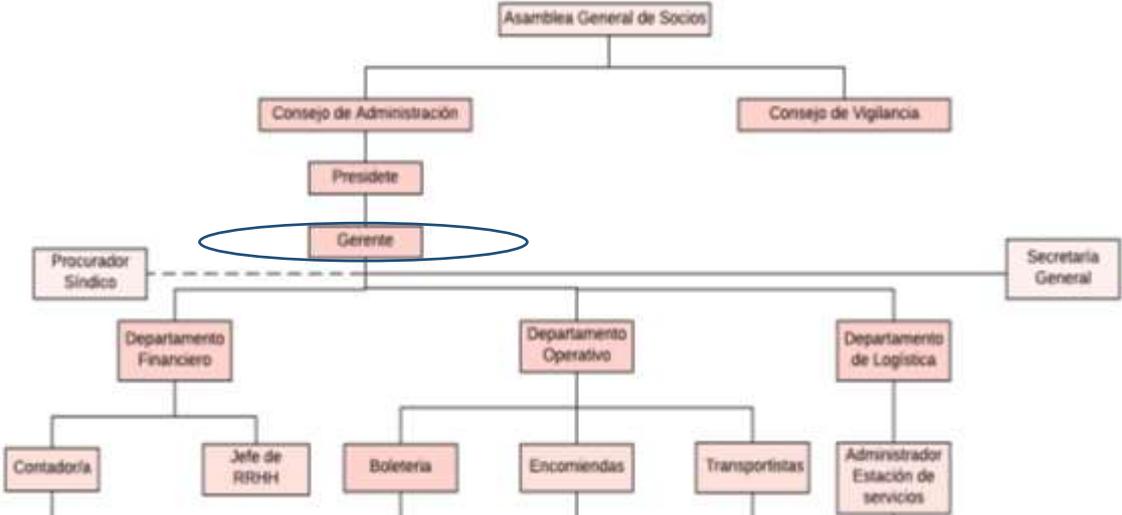
Tabla 73:Manual de Funciones del presidente.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Presidente
Misión del Cargo:	Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar las actividades administrativas de la Cooperativa.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea General de Socios o Representantes
Supervisa a:	Gerente,
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar, presidir y orientar a las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración 2. Arbitrar con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General 3. Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa 4. Suscribir los cheques juntamente con el Gerente, siempre y cuando el reglamento interno así lo determine. 5. Informar a los socios sobre la marcha de la Cooperativa 6. Impartir disposiciones al Gerente, Socios y Empleados de la Cooperativa 	
RESPONSABILIDADES	
Organizar, supervisar y controlar los procesos aplicados en la organización y funcionamiento de la Cooperativa	

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Líder • Innovador • Creativo • Facilidad de Palabra • Proactivo 	
Perfil:	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de ser una persona externa a los socios debe poseer un Título de tercer nivel en Administración de empresas, o carreras afines. 2. Tener tres años de experiencia en la administración de Cooperativas de Transporte 3. Conocimientos en gestión y manejo de las funciones organizativas 4. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 5. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito 6. Gozar de plenos derechos de ciudadanía 	
Elaborado por: Srta. Mishell Castro Srta. Merina Caicedo	Revisado por: Ing. Anita Arciniegas	Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 74: Manual de Funciones Gerente.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Gerente
Misión del Cargo:	Liderar, gestionar e implementar estrategias y procesos en la administración para supervisar el cumplimiento adecuado de las acciones de la Cooperativa para obtener el adelanto y bienestar de esta.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea General de Socios o Representantes
Supervisa a:	Operativos de la cooperativa
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la representación legal, judicial, extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, su reglamento y el estatuto social establecido. 2. Proponer al consejo de administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa 3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos ultimo máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente 4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de administración. 5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado los contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración. 6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera. 7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación 8. Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración 9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el presidente, conforme lo determine el Reglamento Interno. Cuando el Reglamento Interno disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna. 10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos. 11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el Reglamento Interno o la Asamblea General lo autorice. 12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la superintendencia. 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTÓBAL"
TULCÁN-ECUADOR**

FUNCIONES

13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa.
15. Asistir obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido.
16. Ejecutar las políticas sobre precios de bienes y servicios que brinde la cooperativa, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración.
17. Entregar a los socios trimestralmente un corte de balance contable, conforme a las regulaciones y directrices emanadas por el Consejo de Administración, para observar la buena marcha económica de la Cooperativa.
18. Mantener una caja chica de hasta ciento cincuenta dólares de los Estados Unidos de América, mensuales. En caso de que esta caja chica se vea agotada antes de concluir el mes, el Gerente podrá apertura una nueva caja de doscientos dólares de los Estados Unidos de América, lo cual se presenta en el reglamento de caja chica.
19. Depositar en las cuentas bancarias que mantenga la cooperativa, los dineros que ingrese a la misma, dentro de las 24 horas hábiles siguientes, a contarse de la hora de receptado el ingreso.
20. El gerente de la Cooperativa está obligado a registrar a los nuevos socios ante el organismo de Control Cooperativo, en un plazo de quince días, luego de haberlos aceptado el Consejo de Administración. De la misma forma notificará los retiros, exclusiones y fallecimientos de los socios, cada vez que estos se produzcan.

RESPONSABILIDADES

Supervisar y controlar el cumplimiento de los reglamentos, leyes, normativa y procesos establecidos en la Cooperativa, para gestionar adecuadamente cada uno de los riesgos que puedan presentarse en la ejecución de las funciones.

Competencias:

- Principio de Confidencialidad, imparcialidad, sinceridad y honestidad.
- Firmeza en las decisiones tomadas
- Liderazgo y cooperativismo
- Iniciativa y creatividad

Perfil:

1. Título de tercer nivel en Administración de Empresas o carreras afines.
2. Dos años de experiencia en cargos similares
3. Sólidos conocimientos en el manejo, control y supervisión organizacional de una empresa.
4. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
5. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
6. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

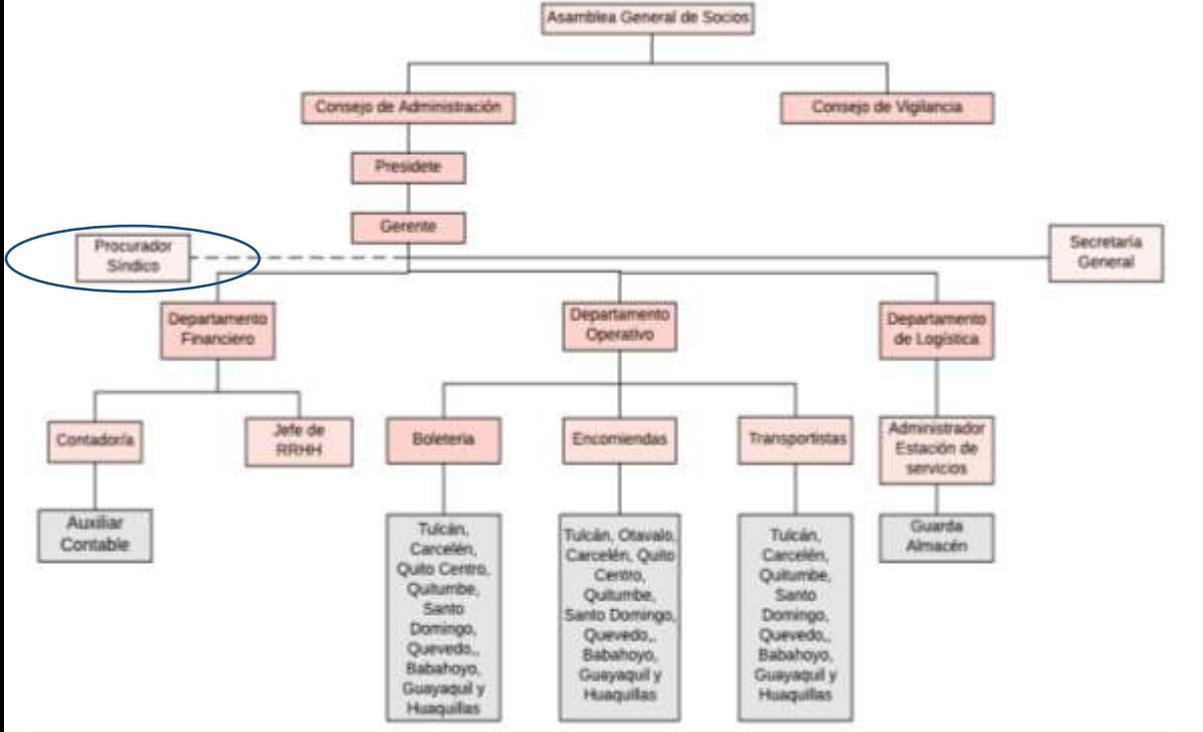
Elaborado por:
Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

Revisado por:
Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 75: Tabla 46: Manual de Funciones del Procurador Síndico.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Procurador Síndico
Misión del Cargo:	Brindar asistencia técnica en materia jurídica para la aplicación de una gestión eficiente en la Cooperativa San Cristóbal, garantizando una seguridad jurídica en los procesos de trámites o actos administrativos desarrollados para contribuir en la mejora continua de la entidad.
Área:	Asesor
Reporta a:	No aplica
Supervisa a:	No aplica
ORGANIGRAMA	
 <pre> graph TD AS[Asamblea General de Socios] --> CA[Consejo de Administración] AS --> CV[Consejo de Vigilancia] CA --> P[Presidente] P --> G[Gerente] G -.-> PS[Procurador Síndico] G --> SG[Secretaría General] G --> DF[Departamento Financiero] G --> DO[Departamento Operativo] G --> DL[Departamento de Logística] DF --> C[Contaduría] DF --> JR[Jefe de RRHH] C --> AC[Auxiliar Contable] DO --> B[Boletería] DO --> E[Encomendas] DO --> T[Transportistas] DL --> AES[Administrador Estación de servicios] AES --> GA[Guarda Almacén] B --- B_L["Tulcán, Carcelén, Quito Centro, Quitumbe, Santo Domingo, Quevedo, Babahoyo, Guayaquil y Huaquillas"] E --- E_L["Tulcán, Otavalo, Carcelén, Quito Centro, Quitumbe, Santo Domingo, Quevedo, Babahoyo, Guayaquil y Huaquillas"] T --- T_L["Tulcán, Carcelén, Quitumbe, Santo Domingo, Quevedo, Babahoyo, Guayaquil y Huaquillas"] </pre>	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la responsabilidad de los procesos legales y judiciales de la Cooperativa y tramitarlos hasta su terminación, procurando siempre el beneficio para la misma 2. Formular y evaluar el Plan Estratégico de la asesoría jurídica. 3. Analizar los procesos judiciales y extrajudiciales de la Cooperativa 4. Receptar y Absolver consultas de los niveles legislativo, directivo, ejecutivo, operativo y apoyo sobre todos los temas jurídicos 5. Analizar las diferentes actualizaciones de leyes y resoluciones solicitados por el Consejo de vigilancia, para emitir informe jurídico 6. Elaborar Propuestas de convenios con entidades externas a través de informes jurídicos que determinen la convivencia y viabilidad de acuerdo a la legislación vigente. 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

FUNCIONES

7. Brindar asesoría en materia de accidentes de denuncias de clientes para su correcto tratamiento, así como en temas de aplicación de régimen disciplinario interno sujeto a reglamentos y código de trabajo, con el objetivo de garantizar el debido proceso.
8. Apoyar en las peticiones de terminación de relación laboral, para su correcto análisis y proceder según lo dispuesto en la ley.
9. Analizar los pedidos de arrendamientos de bienes muebles e inmuebles, realizando los debidos contratos e inscripción en el Registro de la Propiedad y monitoreas el cumplimiento de plazos
10. Brindar asesoría legal a los directivos de la Cooperativa, en procesos de obtención de permisos emitidos por los Organismos de control correspondientes.

RESPONSABILIDADES

Planificar, organizar, coordinar, dirigir, controlar y mejorar las actividades dentro de la gestión jurídica de la cooperativa, con el desarrollo e implementación de una planificación estratégica en la asesoría jurídica, basado en las normas, políticas, leyes, reglamentos y resoluciones actuales del país.

Competencias:

- Líder
- Innovador
- Analista
- Capaz de tomar decisiones
- Proactivo

Perfil:

7. Título de tercer nivel en Jurisprudencia o Abogacía
8. Tener tres años de experiencia en el área de juzgados y tribunales
9. Conocimientos generales en leyes ecuatorianas, código del trabajo y normativa legal concerniente a las Cooperativas de Transporte bajo la SEPS
10. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
11. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
12. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

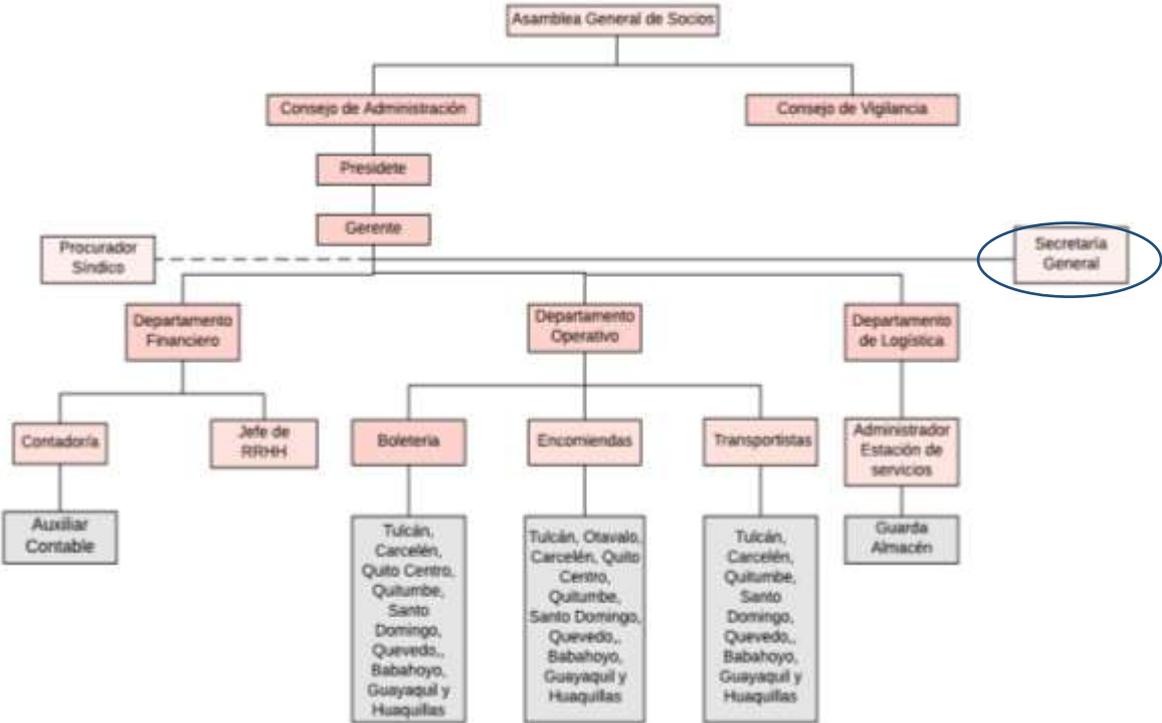
Revisado por:

Ing. Anita Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 76: Manual de Funciones de la Secretaría.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Secretaria
Misión del Cargo:	Realizar trámites y documentación administrativa relacionado con actividades de secretaria general tales como: receptar, organizar, direccionar los documentos de la cooperativa. Apoyar eficientemente con las tareas encomendadas y llevar un seguimiento de los procesos establecidos en cada área de la cooperativa, que faciliten la solución y soporte de problemas presentados en la coordinación y gestión.
Área:	Apoyo
Reporta a:	Gerente
Supervisa a:	Ninguno
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y despacho de documentos 2. Atención de llamadas 3. Redactar oficios hacia las diferentes entidades de acuerdo con las necesidades de la cooperativa 4. Elaborar memorándums para los funcionarios que incumplen con las actividades de la entidad. 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

FUNCIONES

5. Redactar anuncios y otros documentos solicitados por las áreas de la cooperativa.
6. Custodiar con discreción y privacidad de los documentos, correspondencia e información.
7. Cumplir eficazmente con las normas, políticas y procedimientos de la empresa para el logro de los objetivos.
8. Capacidad de toma y ejecución de decisiones éticas y responsables
9. Realizar actas de reuniones de la Asamblea General, Consejo de Administración y consejo de Vigilancia
10. Mantener ordenado y al día el archivo
11. Resolver asuntos de trámite y problemas presentados en la entidad

RESPONSABILIDADES

Supervisar y controlar el cumplimiento de los reglamentos, leyes, normativa y procesos establecidos en la Cooperativa, para gestionar adecuadamente cada uno de los riesgos que puedan presentarse en la ejecución de las funciones.

Competencias:

- Principio de Confidencialidad, sinceridad y honestidad.
- Trabajo en equipo
- Ser una persona crítica e investigativa
- Capaz de diseñar iniciativas de negocios
- Autocontrol y liderazgo

Perfil:

1. Título de tercer nivel en secretariado ejecutivo o carreras afines.
7. Dos años de experiencia en cargos similares
8. Sólidos conocimientos en el manejo, control de Excel y base de datos
9. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
10. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
11. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

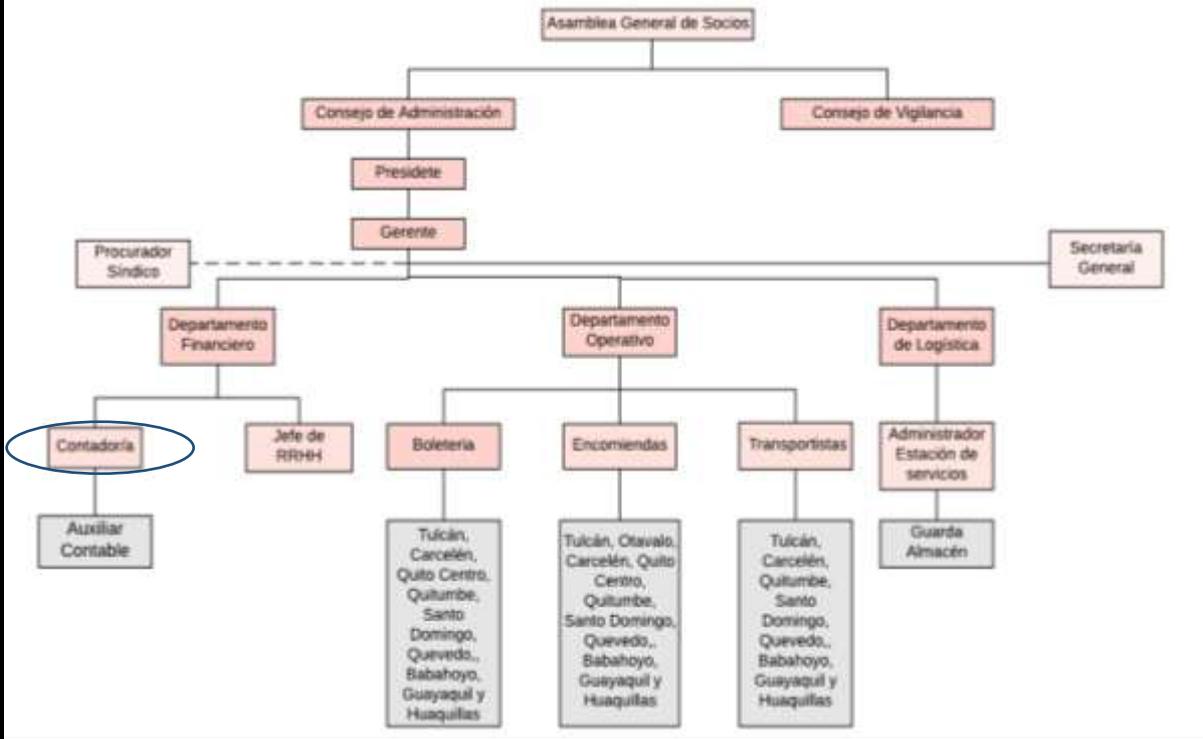
Revisado por:

Ing. Anita Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 77:Manual de Funcione del Contador/a.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Contador/a
Misión del Cargo:	Administrar el sistema contable de la compañía, en el marco de los principios, normas y reglamentos vigentes dentro de la legislación contable, para generar información financiera-contable razonable, confiable y oportuna que permita el adecuado control de los recursos de la Cooperativa.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea General de Socios o Representantes
Supervisa a:	Auxiliares financieros
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el presupuesto general de los gastos e ingresos de cada año 2. Revisar los documentos fuentes, para realizar información financiera razonable 3. Apertura los libros contables 4. Manejar el sistema de contabilidad para la compañía 5. Supervisar y controlar la recaudación de los aportes de los accionistas, registro 6. Realizar el pago de créditos asignados a los accionistas debidamente autorizado por la máxima autoridad 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

FUNCIONES

7. Realizar un control interno preventivo para evitar la desviación de fondos en las boleterías y encomiendas
8. Depositar los fondos de las recaudaciones recibidas de boletería, encomiendas y estación de servicios, de forma inmediata e intacta.
9. Realizar el registro contable de las transacciones presentadas en el funcionamiento diario.
10. Desarrollar los Estados Financiero de la Cooperativa
11. Presentar los Estados Financieros a la máxima autoridad para su aprobación
12. Presentar la información financiero-aprobada por la máxima autoridad
13. Realizar las declaraciones tributarias de acuerdo con el cronograma establecido por el SRI
14. Ingresar la información financiera, así como su análisis en la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en los plazos y formatos establecidos para el efecto.

RESPONSABILIDADES

Trabajar con confidencialidad, integralidad y transparencia en el proceso contable desarrollado en la Cooperativa de Transporte “San Cristobal”.

Competencias:

- Comprometidos con el trabajo
- Principio de Confidencialidad, imparcialidad, sinceridad y honestidad.
- Firmeza en las decisiones tomadas
- Cumplir con los reglamentos, normas y programas de seguridad

Perfil:

1. Título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría CPA
2. Experiencia de tres años en el cargo.
3. Certificados de actualización tributaria
4. Sólidos conocimientos en el área contable
5. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
6. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
7. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

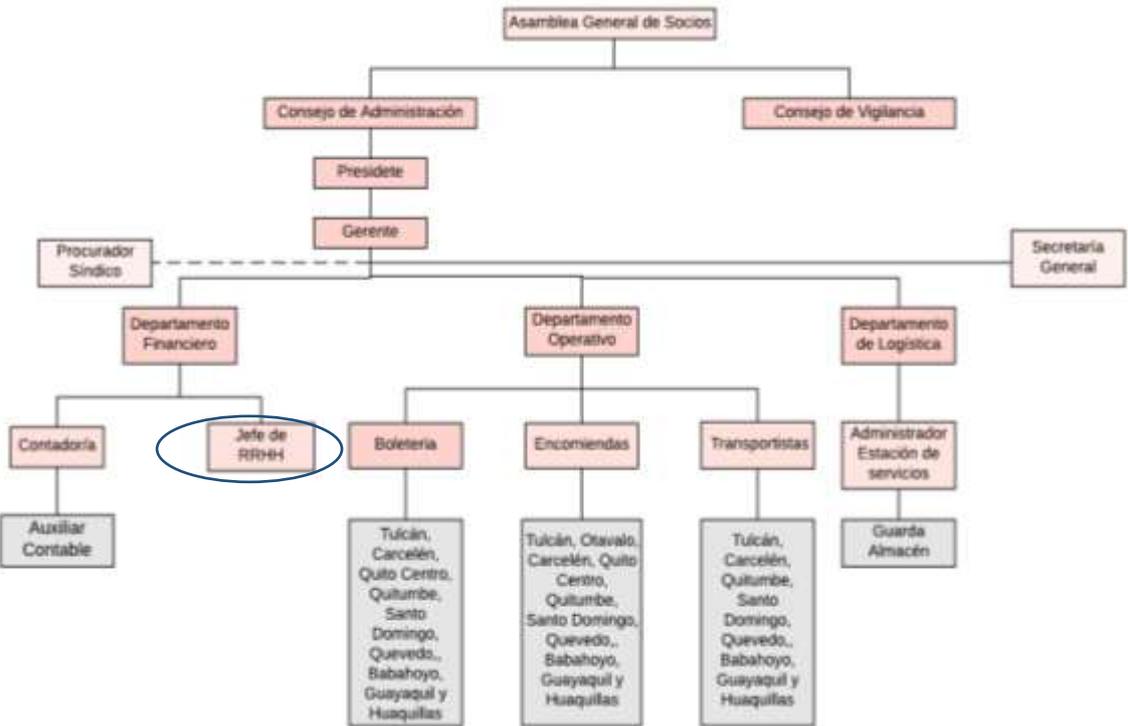
Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 78: Manual de Funciones Jefe de Recursos Humanos.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Jefe de Recursos Humanos-
Misión del Cargo:	Proveer recurso humano calificado para la cooperativa, administrar el personal procurando su desarrollo individual y profesional para cumplir con la misión y objetivos estratégicos de la entidad.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Gerente
Supervisa a:	Operativos
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción, manejo y archivo de las carpetas del personal nuevo y antiguo de la cooperativa, asegurándose que la documentación esté completa y correcta. 2. Elaborar los contratos de trabajo de todo el personal de la entidad. 3. Realizar los avisos de entrada y salida del personal al IESS. 4. Registrar en el sistema SUT del Ministerio de Relaciones Trabajo, los respectivos contratos de trabajo, comité paritario, plan de capacitación, actas de finiquito y reglamentos de trabajo y seguridad y salud ocupacional. 5. Diseñar y proponer políticas de administración integrada de personal y el sistema de remuneración y beneficios. 6. Elaborar reporte de novedades referentes al personal (sanciones, permisos, faltas vacaciones, ingresos y salidas) 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

FUNCIONES

7. Ejecutar los procesos de Formación de Competencias, a través de la capacitación de los funcionarios del área administrativa y operativo.
8. Desarrollar mecanismos de prevención y resolución de conflictos laborales
9. Actualizar de la base de datos de los empleados de la empresa
10. Registrar de actividades relacionadas con el Sistema SUT del Ministerio del Trabajo.
11. Coordinar todas las capacitaciones internas y externas requeridas por la cooperativa, a través de un cronograma, el cual debe contener la aprobación del gerente y de esta manera ejecutarlo

RESPONSABILIDADES

Trabajar con responsabilidad, manteniendo la confidencialidad e integridad de la información presentada por el personal de la entidad, para la adecuada toma de decisiones.

Competencias:

- Razonamiento deductivo
- Orientación, asesoramiento
- Orientación de servicio
- Negociación
- Trabajo en equipo
- Compromiso

Perfil:

1. Título de tercer nivel en Psicología industrial, administración de empresas y/o carreras afines
2. Experiencia de tres años en el cargo
3. Certificados de capacitación en el manejo de recursos humanos
4. Sólidos conocimientos en nómina y actualizaciones del Ministerio de Trabajo
5. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
6. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
7. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Maricela Caicedo

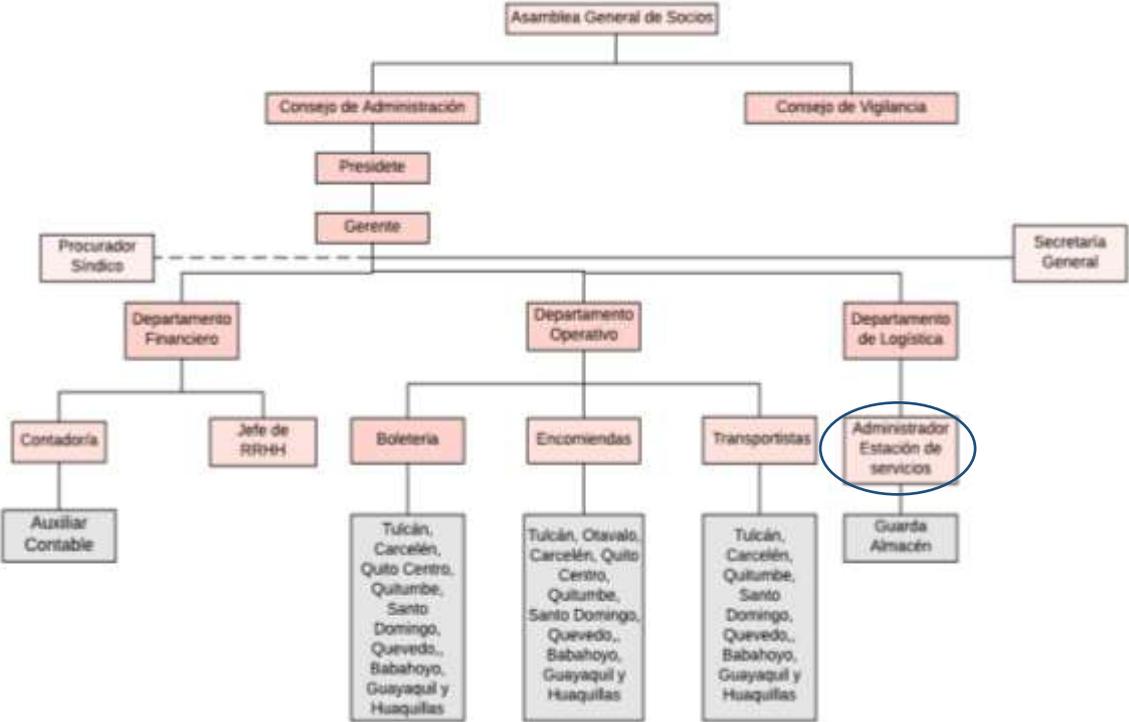
Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 79: Tabla 80: Manual de Funciones Administrador de Estación de Servicios.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Administrador de Estación de Servicios
Misión del Cargo:	Administrar, coordinar y controlar el funcionamiento de la lubricadora, a través de la prestación de un servicio de calidad
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Gerente
Supervisa a:	Guarda Almacén
FUNCIONES	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar informes mensuales de las ventas de la lubricadora 2. Supervisar la recepción de los productos por parte del guarda almacén a los proveedores con su respectivo registrar en el inventario 3. Mantener un stock de productos suficientes y actualizados 4. Realizar arqueo de caja diarios 5. Facturación de la venta de aceites, implementos de limpieza, llantas y el servicio de limpieza de unidades. 6. Verificar y mantener una lista de la identificación de clientes que realizan las compras a crédito 7. Reportar las ventas del día con el debido cuadro de ingresos 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

RESPONSABILIDADES

Registrar las ventas diarias de los productos ofrecidos en la lubricadora para brindar un servicio eficiente a los clientes

Competencias:

- Prudente
- Responsable
- Honesto
- Trabajo en quipo
- Compromiso
- Cortes

Perfil:

1. Título de tercer nivel en Administración de empresas o carreras afines
2. Experiencia de un año en el cargo de administración de estación de servicios.
3. Certificados de capacitación en servicio al cliente
4. Sólidos conocimientos en la organización y manejo de inventarios
5. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
6. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
7. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

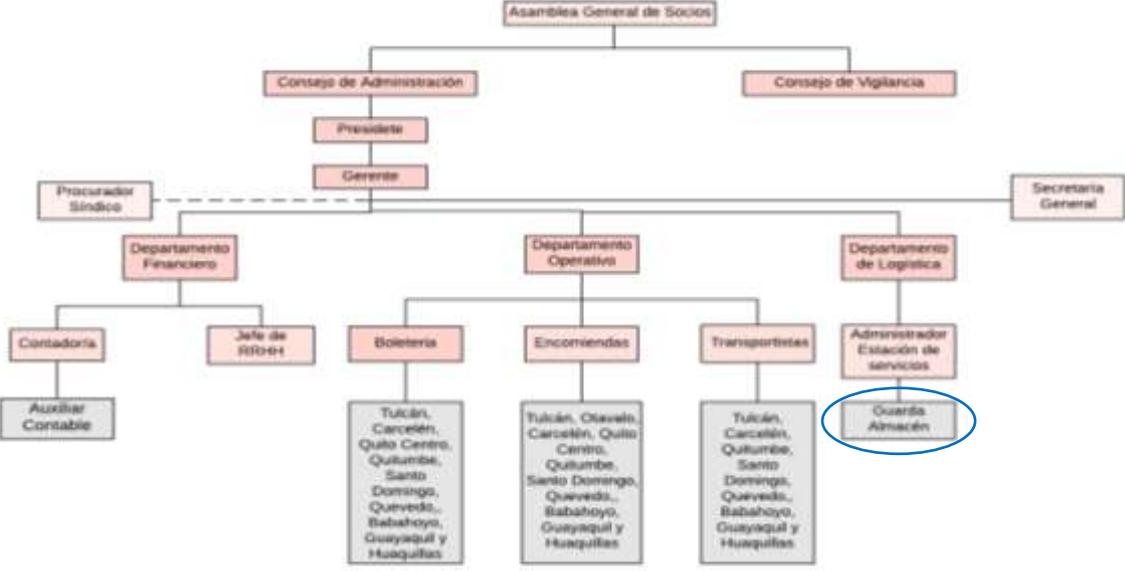
Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 81:Manual de Funciones Guarda Almacén.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Guarda Almacén
Misión del Cargo:	Organizar y controlar los productos de la lubricadora mantenidos en bodega, de acuerdo con las características y condiciones de las especificaciones técnicas, con las respectivas normas de seguridad establecidas en la cooperativa.
Área:	Operativo
Reporta a:	Administrador de Estación de Servicios
Supervisa a:	No aplica
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar y suministrar los productos en el almacén 2. Recibir y registrar en el Kardex los ingresos de los productos adquiridos por la cooperativa 3. Realizar el egreso en el sistema de control de inventarios de los productos vendidos. 4. Realizar requisiciones de los productos cuando están por terminarse 5. Desarrollar la clasificación, codificación y rotulación de los productos que están en la bodega 6. Realizar constatación física mensualmente de los productos registrados en el inventario 7. Reportar al administrador del contrato los Kardex actualizados 8. Entregar Facturas de los agentes de venta 9. Elaborar controles diarios de los archivos de actas entrega recepción 10. Colaborar en el desarrollo de informes de ventas e ingresos por parte de la lubricadora 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

RESPONSABILIDADES

Ejecutar controles y maniobras de seguridad para mantener los productos en buen estado y surtir factiblemente los requerimientos y necesidades de los clientes.

Competencias:

- Trabajar en equipo para mantener limpias las áreas de bodega
- Custodiar la mercancía existente en almacén
- Proactivo
- Cumplir con los reglamentos, normas y programas de seguridad

Perfil:

1. Tecnología en administración de empresas.
2. Experiencia de un año en el cargo de guarda almacén
3. Certificados del manejo de inventarios en la bodega
4. Sólidos conocimientos el tratamiento, control y codificación de inventarios de acuerdo a las características y condiciones de los mismos
5. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
6. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
7. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

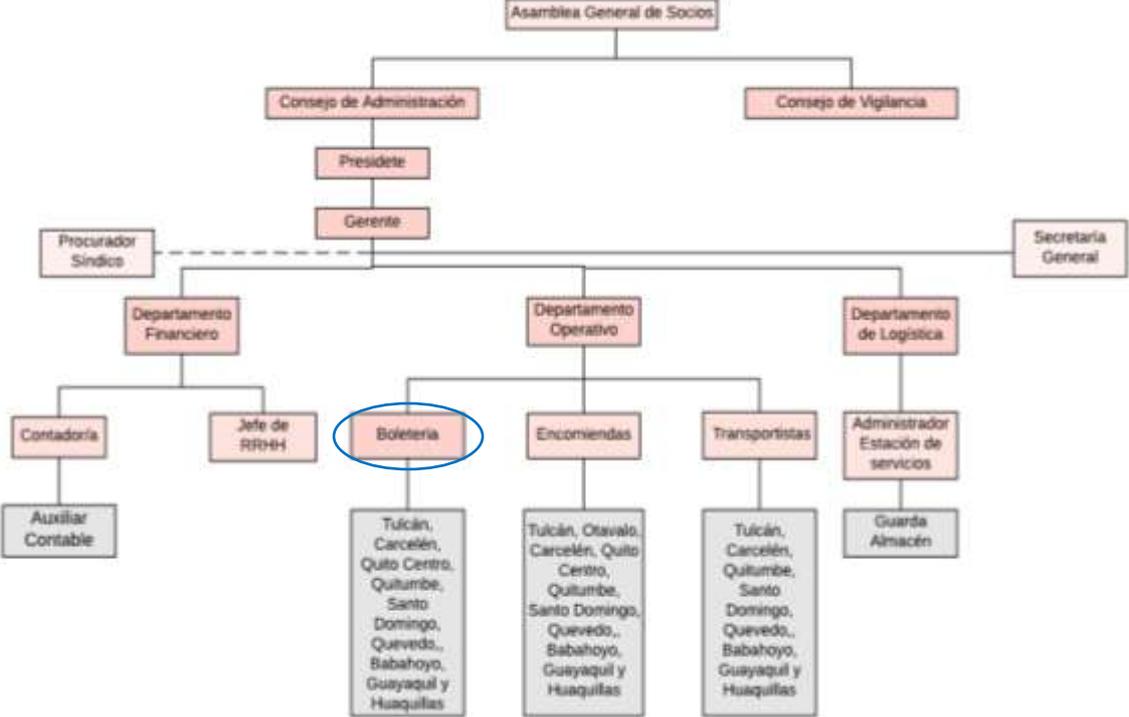
Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 82:Manual de Funciones Empleado de Boletería.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Empleado de Boletería
Misión del Cargo:	Brindar y fortalecer la excelente atención al usuario con la satisfacción de las necesidades.
Área:	Operativo
Reporta a:	Gerente
Supervisa a:	No aplica
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer el servicio de boletería con efectividad 2. Informar sobre las diferentes frecuencias que ofrece la Cooperativa hacia los diferentes destinos y lugares 3. Realizar la venta de boletos a través del sistema informático de la empresa. 4. Realizar un registro de los boletos vendidos en el día 5. Entregar el total del efectivo de las ventas realizadas a cada unidad 6. Desarrollar la contabilidad diaria de los ingresos del servicio y al final del día entregar la información al Contador para el análisis y registro posteriormente 7. Realizar la actualización diaria de los ingresos diarios en el sistema interno de la cooperativa. 8. Cubrir las rutas extras con unidades en descanso. 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

RESPONSABILIDADES

Prestar un servicio eficiente, para obtener una mayor demanda en la venta del servicio de transporte, cubriendo con las necesidades y requerimientos de los usuarios, brindando información clara y solucionando problemas o inconvenientes.

Competencias:

- Comprometidos con el trabajo
- Proactivo
- Creativo
- Responsable
- Honesto

Perfil:

1. Título de Bachiller
2. Experiencia de un año en servicio al cliente y atención de boleterías de transporte
3. Certificados de actualización tributaria
4. Sólidos conocimientos en el área contable
5. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
6. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
7. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

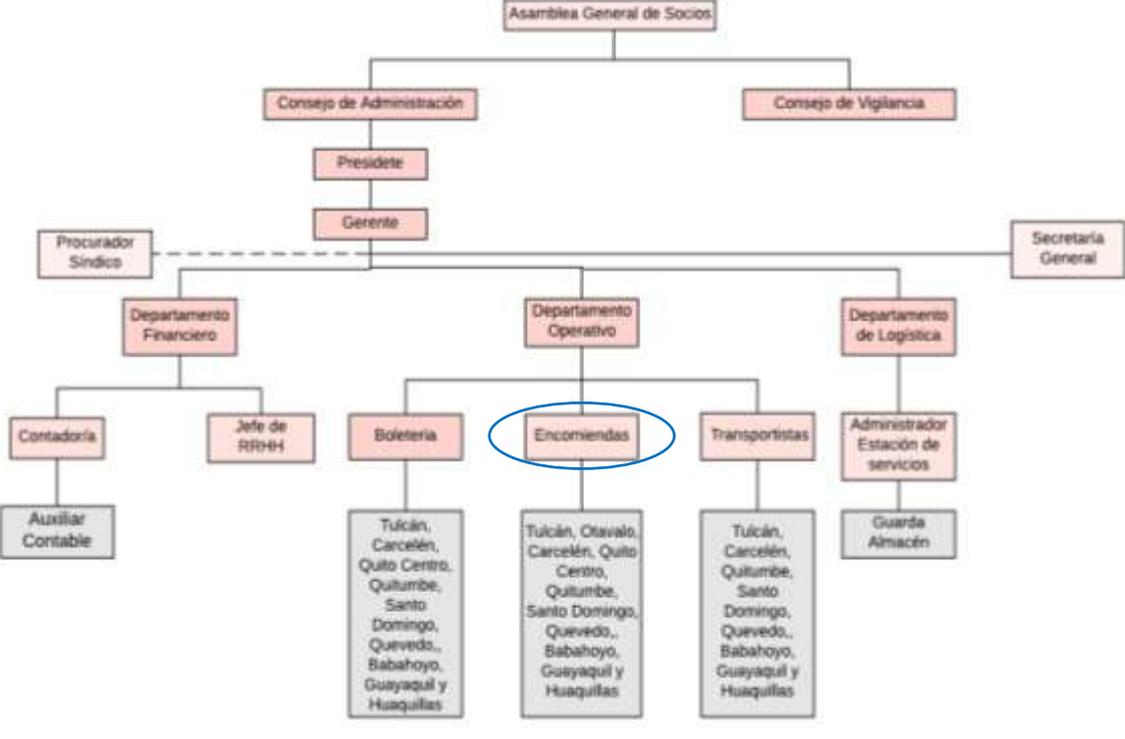
Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 83: Manual de Funciones Despachador de Encomiendas.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Despachadores de Encomiendas
Misión del Cargo:	Registrar y custodiar las encomiendas solicitadas por los usuarios, llevando a cabo los procedimientos de traslado, recepción y entrega de paquetes.
Área:	Operativo
Reporta a:	Gerente
Supervisa a:	No aplica
ORGANIGRAMA	
	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir y verificar los paquetes y documentación encomendadas de manera segura con un grado alto de responsabilidad hasta la entrega de estos 2. Registrar el ingreso y salida de las encomiendas mediante la solicitud de los siguientes datos (cedula, nombres completos, teléfono, dirección y correo del emisor; de igual manera para el receptor) 3. Desempeñarse de manera eficiente, optimizando tiempos de embarque en cada una de las unidades de transporte 4. Registrar el cobro de la prestación del servicio de encomiendas 5. Controlar y supervisar la trazabilidad de los paquetes enviados 6. Desarrollar el registro contable diario de los ingresos obtenidos de la prestación de mencionado servicio. 7. Realizar la entrega del total del efectivo del valor recaudado al cierre del turno. 8. Entregar el registro y cuadro de los ingresos diarios al contador para su respectivo análisis y depósito. 9. Llevar el registro dentro del sistema interno de la cooperativa 	



COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTÓBAL" TULCÁN-ECUADOR

RESPONSABILIDADES

Ofrecer el servicio de encomiendas de manera transparente y confiable, con un alto grado de responsabilidad en los paquetes entregados por los usuarios desde la recepción hasta la entrega a su receptor, para mejorar continuamente la posición en el mercado de transporte público.

Competencias:

- Integridad,
- Responsabilidad
- Eficiente en el desembarque de encomiendas
- Respeto

Perfil:

1. Título de Bachiller
2. Experiencia de un año el área de encomiendas del transporte público
3. Certificados de capacitación en el cuidado, tratamiento y clasificación de los paquetes
4. Sólidos conocimientos en la manipulación de encomiendas y servicio al cliente
5. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
6. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
7. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

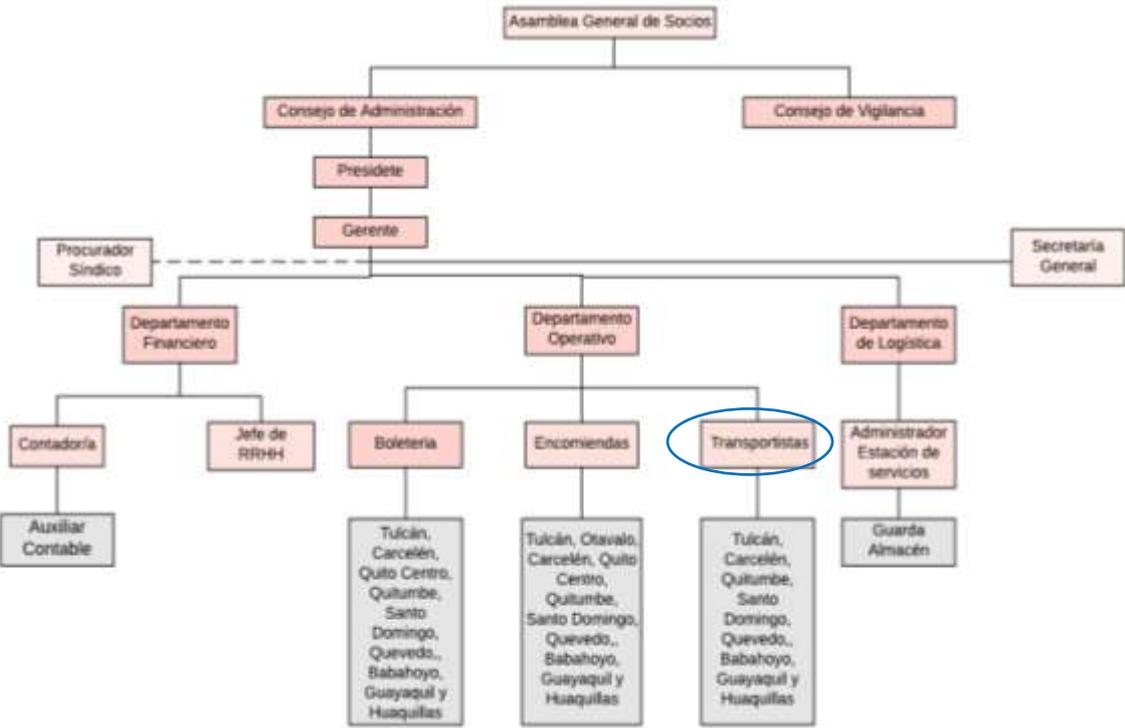
Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 84:Manual de Funciones Transportista.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Transportista
Misión del Cargo:	Brindar un servicio de transporte publico interprovincial optimo y de calidad, fortaleciendo el trabajo diario de la cooperativa para mantenerse como líder en el mercado.
Área:	Operativo
Reporta a:	Asamblea General de Socios o Representantes
Supervisa a:	No aplica
ORGANIGRAMA	
 <pre> graph TD AS[Asamblea General de Socios] --> CA[Consejo de Administración] AS --> CV[Consejo de Vigilancia] CA --> P[Presidente] P --> G[Gerente] G -.-> PS[Procurador Sindico] G -.-> SG[Secretaria General] G --> DF[Departamento Financiero] G --> DO[Departamento Operativo] G --> DL[Departamento de Logística] DF --> C[Contaduría] DF --> JR[Jefe de RRHH] C --> AC[Auxiliar Contable] DO --> B[Boletería] DO --> E[Encomiendas] DO --> T[Transportistas] DL --> AE[Administrador Estación de servicios] AE --> GA[Guarda Almacén] B --- B_L["Tulcán, Carcelén, Quito Centro, Qulumbé, Santo Domingo, Quevedo, Babahoyo, Guayaquil y Huaquillas"] E --- E_L["Tulcán, Otavalo, Carcelén, Quito Centro, Qulumbé, Santo Domingo, Quevedo, Babahoyo, Guayaquil y Huaquillas"] T --- T_L["Tulcán, Carcelén, Qulumbé, Santo Domingo, Quevedo, Babahoyo, Guayaquil y Huaquillas"] </pre>	
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducir las unidades de transporte de pasajeros de manera responsable. 2. Verificar el estado de la unidad cada vez que sale de frecuencia hacia los diferentes lugares del país 3. Realizar mantenimientos semanales del motor de las unidades 4. Controlar adecuadamente cada una de las rutas 5. Cumplir responsablemente con las frecuencias asignadas. 6. Supervisar las funciones desempeñadas por el ayudante (controlador) 7. Realizar la limpieza de las unidades para cada uno de sus viajes 8. Atender las necesidades o requerimientos de los usuarios 9. Asistir a capacitaciones convocadas por la cooperativa de transporte 10. Velar por el traslado seguro de los pasajeros y encomiendas a las diferentes rutas aprobadas por la Agencia Nacional de Transito. 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

RESPONSABILIDADES

Afrontar de manera eficaz y seria las situaciones en la conducción de las unidades de transporte interprovinciales San Cristóbal, con un alto nivel de experiencia, mediante el respeto a las señales de tránsito sobre las diversas vías públicas a nivel nacional, reflejando disciplina al momento de conducir de manera segura, confiable y actitud emocional estable ante situaciones adversas.

Competencias:

- Sereno
- Confiable
- Amigable y atención al cliente
- Respetuoso
- Preparación y reparación de la unidad
- Conducción evasiva y preventiva
- Cumplir con los reglamentos, normas y programas de seguridad de accidentabilidad en las vías

Perfil:

1. Título de Bachiller
2. Licencia de Conducir tipo D
3. Certificados en actuación de situaciones de emergencias, primeros auxilios, y control mecánico vehicular
4. Tener de 25 a 30 puntos en su licencia de conducir
5. Experiencia de dos años en el servicio de transporte publico
6. Sólidos conocimientos en las leyes de tránsito y sus actualizaciones
7. Certificado de haber aprobado el curso de chofer profesional aprobado por la Agencia Nacional de Transito
8. No estar inmerso en inhabilidades en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
9. Certificado de no estar registrado en el buró de crédito
10. Gozar de plenos derechos de ciudadanía

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

Revisado por:

Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

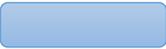
Fuente: Investigación Directa.

3.11. Manual De Procedimientos

El manual de procedimiento es un instrumento que contiene información de forma detallada y sistemática de las diferentes actividades que se realizan en la cooperativa de transporte. Además, les permitirá saber cuáles son las personas responsables en cada área de ejecución de las funciones para la generación de información útil, que ayude a obtener los mejores resultados en la calidad y eficiencia de las operaciones que se realizan en la empresa.

En esta propuesta se desarrolló una serie de procedimientos que permitirán a la cooperativa de transporte “San Cristóbal” llevar una adecuada información y registro de sus operaciones diarias. A continuación, se describen los símbolos con su respectiva descripción a utilizar en los diagramas de procesos a describir:

Tabla 85: Simbologías del diagrama de flujo

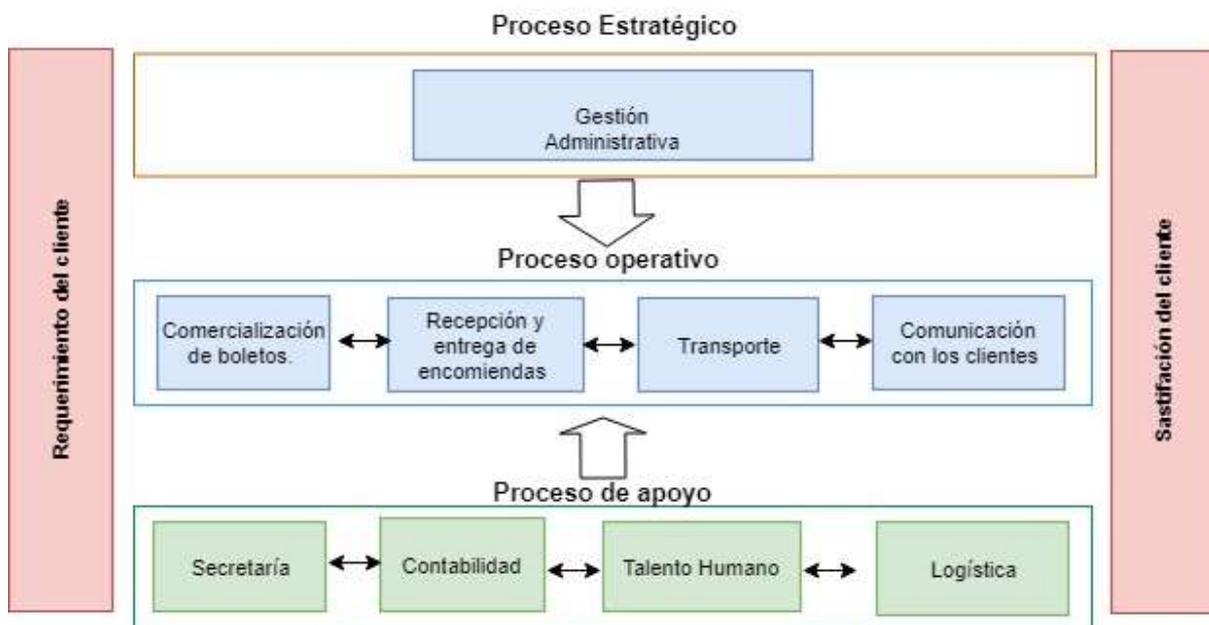
Símbolo	Significado	Descripción
	<i>Inicio/fin</i>	<i>Indica el inicio y el fin del diagrama de flujo</i>
	<i>Operación/ Actividad</i>	<i>Símbolo de proceso, representa la realización de una actividad.</i>
	<i>Documento</i>	<i>Representa cualquier tipo de documento que entra, se genera o salga del procedimiento.</i>
	<i>Almacenamiento/ Archivo</i>	<i>Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.</i>
	<i>Decisión</i>	<i>Indica un punto dentro del flujo en el que son posibles varios caminos alternativos.</i>
	<i>Operaciones Manuales</i>	<i>Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.</i>
	<i>Conector dentro de la página</i>	<i>Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página.</i>
	<i>Líneas de flujo</i>	<i>Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.</i>

Fuente: Símbolos ANSI

3.11.1. Mapa de procesos de la cooperativa “San Cristóbal”

A continuación, se muestra la ilustración de los tres procesos principales que se manejan en la cooperativa de transporte “San Cristóbal”, los cuáles son; proceso estratégico donde se establecen las directrices y pautas generales de las operaciones de la empresa; en el proceso operativo se realiza la ejecución de la prestación del servicio con el cliente, y en el proceso de apoyo se encuentran los departamentos que complementan las actividades realizadas en los proceso anteriormente mencionados.

Ilustración 44 : Mapa de proceso



Fuente: Investigación Directa.

Los subprocesos administrativos desarrollados son los siguientes:

- Proceso de comercialización de boletos o pasajes
- Proceso de selección y reclutamiento de personal
- Proceso de ingreso e inducción del personal
- Proceso de capacitación al personal
- Proceso de logística

Tabla 86: Proceso de Comercialización de Pasajes.

	<p>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR</p>
<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</p>	
<p>PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE BOLETOS O PASAJES</p>	
<p>1. PROPÓSITO</p> <p>Establecer los parámetros necesarios para brindar un servicio de calidad, mediante la comercialización de los pasajes a los clientes de la Cooperativa “San Cristóbal”.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento aplica al área de boletería y transportación de pasajeros de la cooperativa de transporte.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD</p> <p>Los responsables de dar cumplimiento al presente proceso son el empleado de boletería y el controlador de cada unidad de transporte de la cooperativa.</p> <p>4. METODOLOGÍA</p> <p>A continuación, se encuentra detallado los pasos a seguir para comercializar los boletos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El cliente ingresa al terminal terrestre de Tulcán y se dirige al área de boletería, llega a oficina de la boletería “San Cristóbal” y se informa de los horarios de salida de los buses. ✓ Luego, solicita boleto o pasaje hacia el destino seleccionado. ✓ El despachador de boletería lo recibe al usuario y solicita le indique el servicio que requiere. ✓ Después genera la impresión de ticket y recauda el dinero correspondiente por el boleto. ✓ El cliente recibe su boleto y ticket para deslizar por el lector de código del terminal. ✓ El usuario se queda en la sala de espera hasta que llegue la unidad de transporte, cuando llega el bus circula por las áreas autorizadas para el embarque en la unidad de transporte. ✓ Controlador recibe equipaje del usuario y guarda en los compartimentos del carro. ✓ Controlador le menciona al usuario el ingreso a la unidad de transporte y le solicita los boletos, después le da indicaciones de seguridad a los pasajeros. 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
“SAN CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN DE BOLETOS O PASAJES

- ✓ El controlador se dirige a la oficina de boletería para retirar la lista de los pasajeros y subsistencia
 - ✓ El empleado de la oficina de boletería realiza el depósito del dinero a la cuenta de la empresa y le entrega el recibo del banco al contador para su registro y realice la transferencia a la cuenta del socio.
- El controlador le informa al chofer que están todos los pasajeros completos y proceden a su salida, hasta llegar al lugar seleccionado por los pasajeros

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

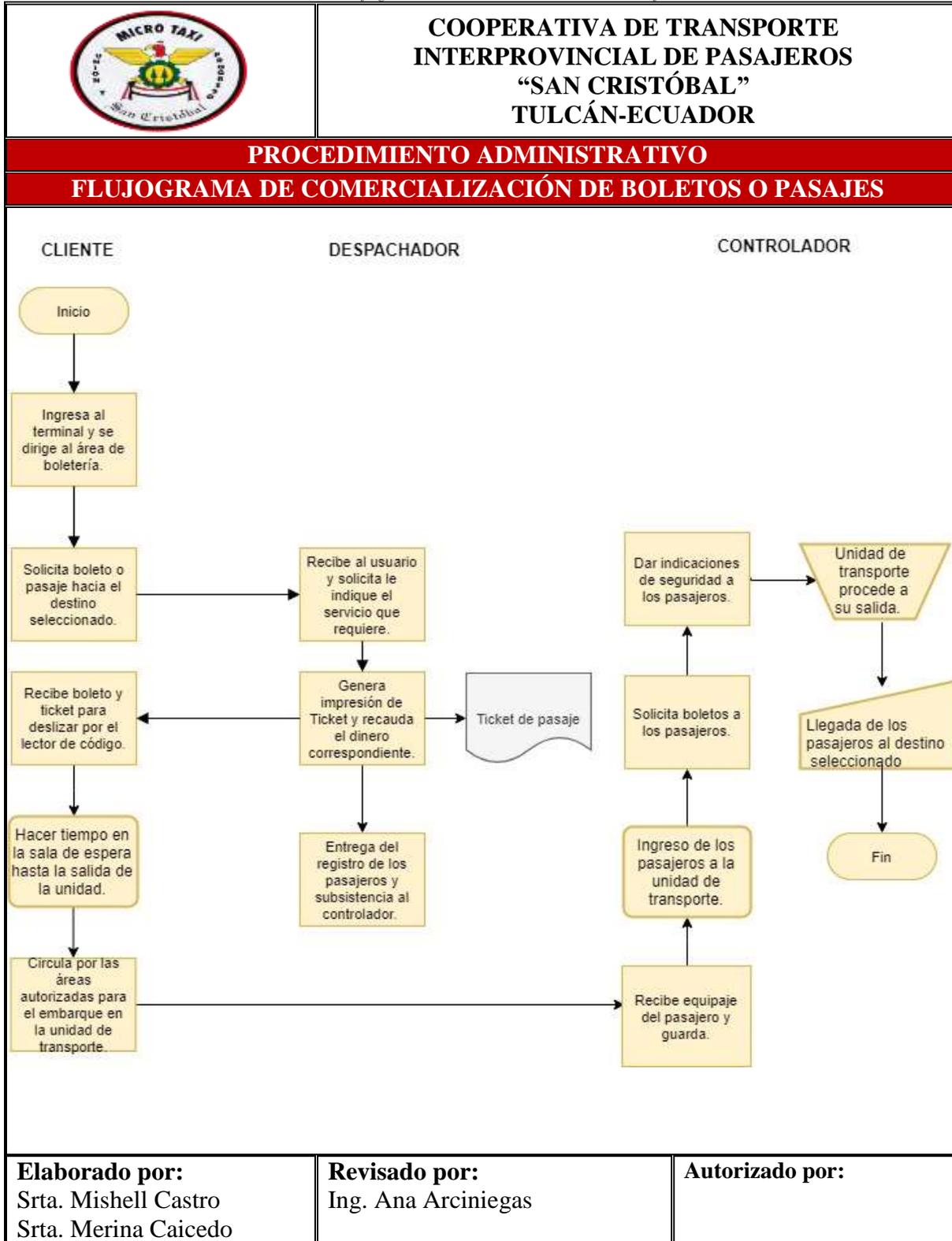
Revisado

por:
Ing. Ana
Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 87: Flujoograma de Comercialización de Pasajeros.



Fuente: Investigación Directa.

Tabla 88: Proceso de Selección y Reclutamiento de Personal.

	<p>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR</p>
<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</p>	
<p>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</p>	
<p>1. PROPÓSITO Efectuar los procedimientos necesarios para el desarrollo eficiente y eficaz de selección y reclutamiento de personal adecuado, para las funciones que el puesto requiere, en las diferentes áreas de la empresa.</p> <p>2. ALCANCE Aplica este procedimiento el Departamento de Recursos Humanos a todos los aspirantes que ingresen a la cooperativa “San Cristóbal”, para seleccionar al personal idóneo de acuerdo con las necesidades del puesto.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD El jefe de recursos humanos es el responsable de dar cumplimiento a este procedimiento, juntamente con el Gerente y jefe financiero, además de la asignación de un tiempo para este proceso.</p> <p>4. METODOLOGÍA Los pasos del proceso de selección y reclutamiento son los siguientes:</p> <p>a. Solicitud de personal</p> <p>El departamento solicitante debe de llenar formulario de solicitud de personal, el cual es entregado al área financiera, para la verificación de presupuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si, hay presupuesto se entrega el trámite al Gerente para su aprobación. ✓ No, cuentan con presupuesto se posterga hasta contar con el recurso económico. <p>b. Convocatoria</p> <p>El departamento de recursos humanos recibe la aprobación de la solicitud de personal y redacta convocatoria de acuerdo con el requerimiento del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Publicación de convocatoria en los medios de comunicación. ✓ Recepción de las carpetas de los aspirantes al puesto laboral. ✓ Luego, se procede a la verificación de los requerimientos y referencias de la hoja de vida. ✓ Se realiza la comprobación de la información a través de llamadas a cada uno de los aspirantes. <p>Los aspirantes deben de cumplir con los siguientes requerimientos en su carpeta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hoja de vida. ✓ El seleccionado debe de tener mínimo 18 años, para ser contratado. ✓ Copia de la cédula y papeleta de votación a color (actualizada) ✓ 2 fotos tamaño carnet. ✓ Certificado de antecedentes penales, (www.ministeriodelinterior.gob.ec) 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
“SAN CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

- ✓ Dos certificados de honorabilidad.
- ✓ Dos certificados laborales actualizados.
- ✓ Certificados laborales.
- ✓ Carnet del tipo de sangre de la Cruz Roja Ecuatoriana.
- ✓ Para el caso de conductores, contar con licencia tipo D.
- ✓ Para el caso de conductores: Reporte de puntos acreditados a su licencia.

c. Selección de personal

Cumple requisitos:

- ✓ Si, se contacta aspirante para aplicación de test.
- ✓ No, se procede a descartar carpeta.

Aprobación de test:

- ✓ Si, aprueba se realiza la entrevista.
- ✓ No, queda fuera del proceso.
- ✓ Análisis de información y se califica a los aspirantes.
- ✓ Luego, se elabora una terna y se envía al Gerente para que designe al aspirante seleccionado.
- ✓ El Jefe de Talento Humano determina las condiciones contractuales. Se comunica con el seleccionado para llegar a un acuerdo:
- ✓ Si, se logra el acuerdo; entrega de contrato al seleccionado para que lo revise y lo firme.
- ✓ No, regresar a la terna para escoger otro candidato.

Este proceso tendrá una duración de cinco días laborales, el Jefe de Recursos Humanos mantendrá informado al Gerente durante todo el proceso.

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

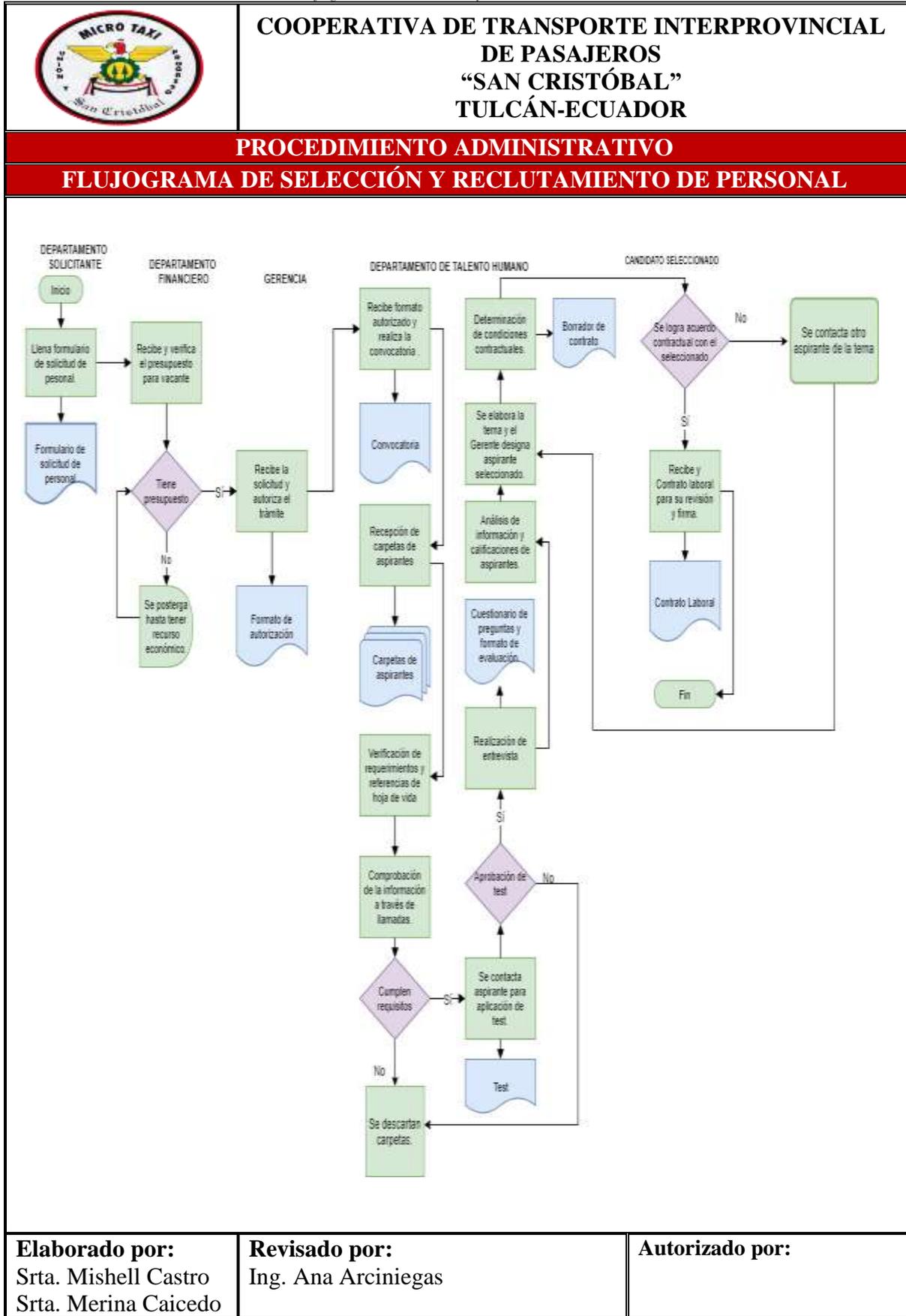
Revisado

por:
Ing. Ana
Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 89:Flujograma de Selección y Reclutamiento de Personal.



Fuente: Investigación Directa.

Tabla 90: Proceso de Ingreso e Inducción de Personal.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	
POCEDIMIENTO DE INGRESO E INDUCCIÓN DEL PERSONAL	
<p>1. PROPÓSITO</p> <p>Establecer el procedimiento adecuado para el ingreso de personal que se ha seleccionado para formar parte de la cooperativa de transporte “San Cristóbal”.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>El procedimiento se aplicará a todo el personal que ingrese a la empresa, conjuntamente, con la recepción de documentación del seleccionado para el puesto.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD</p> <p>El jefe de recursos humanos es el responsable de dar cumplimiento a este proceso.</p> <p>4. METODOLOGÍA</p> <p>Para el cumplimiento del ingreso de personal se debe de realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Jefe de Talento Humano llena la ficha con los datos del nuevo trabajador.✓ Ingresar la información del contrato al Ministerio de Relaciones Laborales para ser legalizado y el trabajador pueda acceder a sus beneficios laborales desde el primer día de trabajo.✓ Ingresar la información del trabajador a la afiliación al IESS, vía internet (https://www.iesse.gob.ec).✓ El jefe de Talento Humanos debe de coordinar la inducción del trabajador en la empresa.✓ El jefe de Talento Humanos deberá de entregarle al trabajador el uniforme de trabajo correspondiente a su área laboral.✓ Además, se le entregará al trabajador una credencial para su identificación en el trabajo, la cual el trabajador deberá de portar todo el tiempo en el horario de trabajo.✓ Después, se procede a la verificación de la documentación; debe de tener el siguiente orden al momento de archivarla:<ul style="list-style-type: none">✓ Ficha de datos.✓ Contrato de trabajo.✓ Hoja de vida.✓ Copia de la cédula y papeleta de votación a color.✓ Registro de afiliación al IESS.✓ Registro de entrega de credencial y uniforme.✓ Certificados de honorabilidad.	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
"SAN CRISTÓBAL"
TULCÁN-ECUADOR**

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

POCEDIMIENTO DE INGRESO E INDUCCIÓN DEL PERSONAL

- ✓ Certificado de antecedentes penales.
- ✓ Certificados laborales.
- ✓ Carnet del tipo de sangre de la Cruz Roja Ecuatoriana.
- ✓ Para el caso de conductores, contar con la copia de licencia tipo D.
- ✓ Para el caso de conductores: Reporte de puntos acreditados a su licencia.

La documentación faltante se le comunicará al trabajador para que sea entregada en cinco días, si no la entrega se le enviará un memorándum a su correo. La carpeta tiene que ser completada durante el primer mes, una vez completa la carpeta se procederá a archivar.

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

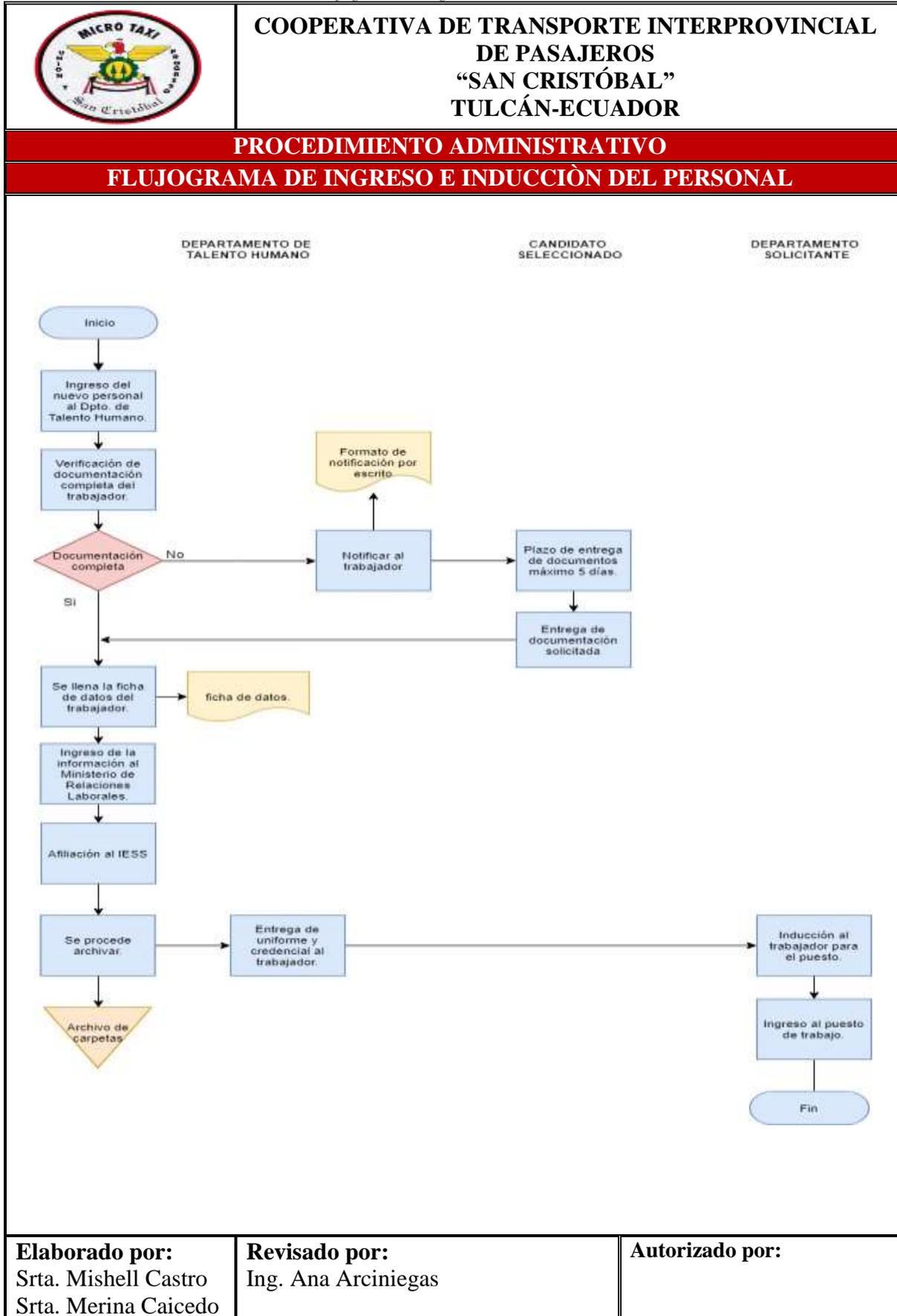
Revisado

por:
Ing. Ana
Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 91: Flujoograma de Ingreso e Inducción de Personal.



Fuente: Investigación Directa.

Tabla 92: Proceso de Capacitación al Personal.

	<p>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR</p>
<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</p>	
<p>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL</p>	
<p>1. PROPÓSITO Determinar los lineamientos para mejorar el desempeño del personal en las actividades que realizan en la empresa, mediante la integración de sus habilidades, conocimientos y actitudes; para el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, logrando la adaptación a los constantes cambios que se presentan en el ámbito empresarial en la prestación de servicios y comercialización de bienes de la cooperativa de transporte “San Cristóbal”.</p> <p>2. ALCANCE El proceso aplica a todo el personal administrativo y operativo de la cooperativa de transporte “San Cristóbal”.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD El Departamento de Recursos Humanos y el Gerente son los encargados de la elaboración del plan de capacitación anual.</p> <p>4. METODOLOGÍA</p> <p>Capacitación Profesional del personal: Es un proceso planificado y continuo para el desarrollo de la entidad, para que el recurso humano perfeccione sus competencias laborales, lo que permita que estén aptos para la prestación de los servicios. Se debe realizar la siguiente metodología:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. El Jefe de Talento Humano, determina ¿Cuáles son las necesidades de formación del personal?. 6. El Jefe de Talento Humano elabora el plan anual de capacitación. <p>Aprobación del plan anual de capacitación por la Gerencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Si, Jefe de Talento Humano recibe la aprobación y elabora cronograma de capacitación. 8. Además, realiza la redacción y publicación de la convocatoria para empresas que prestan el servicio de capacitación profesional. 9. Luego, se procede a la selección de empresas que presten este servicio. 10. El Jefe de Talento Humano, seleccionará las tres mejores ofertas. <p>En caso de No, el Jefe de Talento Humano revisa y modifica el plan anual de capacitación y lo vuelve a entregar a Gerencia nuevamente para su aprobación.</p>	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
"SAN CRISTOBAL"
TULCÁN-ECUADOR**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

Acuerdo con la empresa de la prestación del servicio:

- ✓ Si, se realiza contratación del servicio.
- ✓ No, se contacta a otra empresa.
- ✓ Informar al personal y confirmar asistencia de los trabajadores.
- ✓ Se procede a la ejecución del plan de capacitación.
- ✓ Cuando finalice el curso, los asistentes será evaluados por parte de los formadores.

Aprobación de la evaluación del curso:

- ✓ Si, entrega de certificación.
- ✓ No, devolución del dinero a la empresa.

Este proceso de formación se debe de realizar trimestralmente.

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

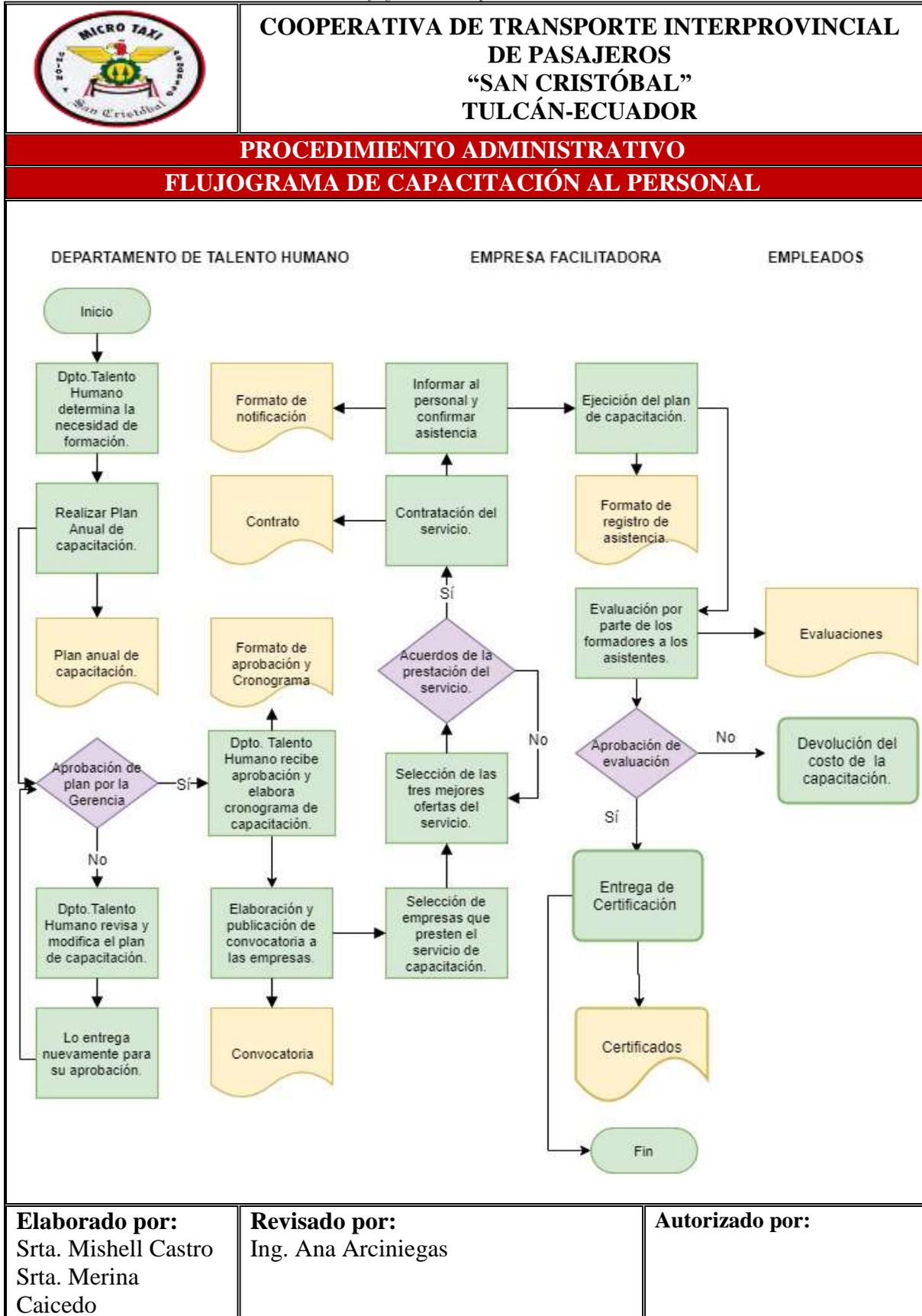
Revisado

por:
Ing. Ana
Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 93:Flujograma de Capacitación al Personal.



Fuente: Investigación Directa.

Tabla 94: Proceso de Logística.

	<p>COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR</p>
<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</p>	
<p>PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA</p>	
<p>1. PROPÓSITO Establecer el procedimiento necesario para efectuar las compras de insumos y servicios necesarios para el desarrollo de las operaciones de la cooperativa “San Cristóbal”.</p> <p>2. ALCANCE El procedimiento aplica para todas las compras de bienes y servicios que requiera el personal de cada departamento de la institución; empezando con la recepción de solicitudes de compra.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD El jefe de compra es el encargado directo de cumplir y hacer cumplir este proceso, debe contar con la aprobación del Gerente General de la organización.</p> <p>4. METODOLOGÍA</p> <p>a. La adquisición de bienes o servicios, del departamento o área, que solicita el producto o servicio, se deberá llenar el registro de Requisición de Compra. La requisición de compra deberá ser clara en todo aquellos datos y especificaciones necesarios para la adquisición del bien o servicio, esta debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Área solicitante✓ Fecha de solicitud✓ Fecha de entrega✓ Descripción detallada✓ Cantidad <p>Si lo solicitado está en bodega se procede a despachar, dándole de baja en el Inventario?</p> <p>b. El jefe de compra recibe la requisición de compra y la revisa para la verificación de los datos necesarios para la realización de la compra, además de revisar los datos del departamento o usuario, en la revisión se considera</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Datos del producto o servicio que se va a adquirir.✓ Tiempo de entrega.	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
“SAN CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

POCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA

La requisición de compra cumple

- ✓ Si, se pasa a la etapa d
 - ✓ No autoriza, informa al departamento el motivo de no autorización y pasa a la etapa c.
- c. El Jefe de Compra, solicita corrección de la información o datos al departamento solicitante.
- d. El Gerente recibe solicitud y orden de compra para su aprobación.
- e. El Jefe de Compra selecciona a los proveedores de acuerdo con el registro de la lista de proveedores aprobados aplica según:
- ✓ Especificaciones del producto que deberán suministrar: los proveedores que cuenten con los productos solicitados y que cumplen las descripciones establecidas.
 - ✓ Precio: el proveedor que oferte el mejor precio de venta y condiciones de pago.
 - ✓ Tiempo de entrega: proveedor que tenga la capacidad de entregar el producto en el tiempo solicitado.
 - ✓ Evaluación previa, cuando aplique: aplica a proveedores externos, considerando al menos dos evaluaciones.
- f. El Jefe de Compra, requiere solicitud de compra indicando los datos de los bienes o servicios para su adquisición, la información o datos son obtenidos de requisición de compra; Se envía solicitud de compra.
- g. El proveedor recibe solicitud de compra y entrega el producto solicitado.
- h. El jefe de compra recibe el producto y lo revisa para su ingreso a bodega, y documento de compra la factura, llena el formato para ingreso a bodega de los productos.
- i. El guarda almacén recibe los productos e ingresa al inventario, de productos destinados para la venta y se realiza la entrega del producto al departamento solicitante .

Elaborado por:

Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

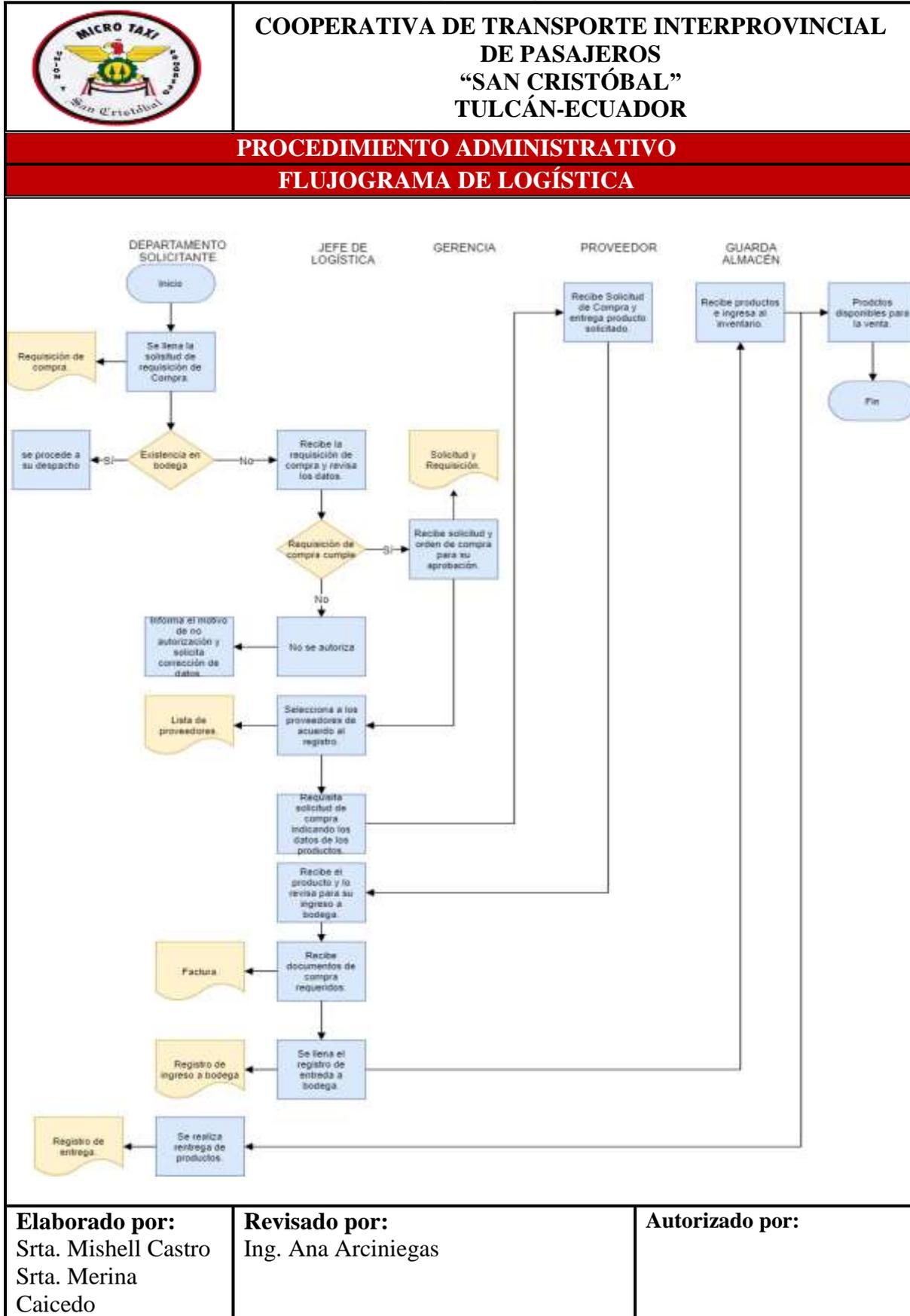
Revisado

por:
Ing. Ana
Arciniegas

Autorizado por:

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 95:Flujograma de Logística.



3.11.2. Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa “San Cristóbal”

El Reglamento Interno de Trabajo es una normativa reguladora de conflictos de las relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, mediante este documento se sanciona los actos inapropiados que se den en la empresa de transporte “San Cristóbal”.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	
CAPÍTULO I	
OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO	
<p>Art.1: La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” se constituyó como una entidad de servicio de transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas en la ciudad de Tulcán provincia del Carchi; conformada por socios acorde a las disposiciones legales y regulada por la Ley de la Economía Popular y Solidaria.</p>	
<p>Art. 2: La Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”, tiene como objeto social la prestación del servicio de transporte de pasajeros en la modalidad Interprovincial, con responsabilidad, y eficiencia, con sus unidades conducidas por choferes profesionales; con el permiso de la Autoridad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.</p>	
<p>Art.3: El presente reglamento tiene como objetivo ser complementario a las disposiciones del Código de Trabajo, para clasificar y regular las relaciones entre la empresa y sus trabajadores.</p>	
CAPÍTULO II	
DIFUSIÓN, ALCANCE, AMBITO DE APLICACIÓN Y REPRESENTATE LEGAL	
<p>Art.4: La cooperativa de transporte “San Cristóbal”, difundirá este Reglamento Interno a todos los trabajadores o empleados, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de manera permanente en cada una de sus dependencias, el texto será cargado al sitio web de la empresa para que todos los trabajadores tengan acceso a esta información. Por ningún motivo un trabajador, argumentará el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.</p>	
<p>Art.5: Las ordenes serán legítimas con apego a la ley y dentro de la jerarquía establecida en el organigrama de la empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, además de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deben cumplir las</p>	



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS
“SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

instrucciones y disposiciones legítimas, sean verbales o por escrito que se reciban de sus jefes inmediatos.

Art.6: Este reglamento es de aplicación obligatoria para todo los ejecutivos, empleados y trabajadores que actualmente laboran para la cooperativa de transporte “San Cristóbal”.

Art.7: El Representante Legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección y su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover trabajadores o empleados, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.8: Se considerarán oficiales las comunicaciones, convocatorias, oficios, boletines y publicaciones en cartelera, debidamente suscritos por el Representante Legal; las amonestaciones y llamados de atención serán suscritos por el jefe de Talento Humano.

**CAPÍTULO III
TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

Art.9: Se considera trabajadores o empleados de la cooperativa de transporte “San Cristóbal” a las personas que, por sus conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, después de cumplir sus requisitos de selección e ingreso señalados en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la cooperativa, que presten sus servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la entidad.

Art.10: La admisión o incorporación de los nuevos trabajadores para llenar las necesidades de la entidad es responsabilidad del Representante Legal: A lo siguiente:

- La empresa podrá exigir a los candidatos o aspirantes la rendición de pruebas de conocimiento, psicológicas y de aptitud.
- El contrato de trabajo se encontrará debida y legalmente suscrito e inscrito en el Ministerio de Relaciones Laborales, siendo el único documento que faculte a la persona a ejercer las labores de su puesto como dependiente de la empresa, antes de la suscripción será considerado aspirante o candidato a ingresar.

Art.11: El aspirante o candidato que haya sido señalado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario con sus datos personales. Además, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS
"SAN CRISTÓBAL" TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

- Hoja de vida actualizada.
- Dos certificados honorabilidad
- Copias legibles y a color de la cedula de ciudadanía, certificado de votación y licencia de manejo para conductores.
- Copias de los certificados y títulos legalmente conferidos.
- Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos.
- Dos fotografías tamaño carné actualizadas.
- Dos certificados laborales.
- Certificado de no constar en la central de riesgo como deudor en mora.
- Certificado de no tener antecedentes penales, ni judiciales.

El trabajador tendrá quince días para entregar la documentación faltante, una vez informado por el departamento de Talento Humano.

**CAPÍTULO IV
DE LOS CONTRATOS**

Art.12: Todos los contratos de trabajo serán realizados por escrito y después de su suscripción deberán ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo de treinta días máximos a partir de la fecha de registro.

Art.13: La Cooperativa de Transporte "San Cristóbal", de conformidad con sus necesidades celebrará la modalidad de contrato de trabajo.

**CAPÍTULO V
ASISTENCIA DEL PERSONAL**

Art.14: Las jornadas de trabajo serán de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales a las que deben sujetarse los trabajadores de la Cooperativa de Transporte "San Cristóbal", además las jornadas laborales podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador, de conformidad con las necesidades de los clientes y de la entidad.

Art.15: Cada uno de los trabajadores tiene la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que tenga implementado la cooperativa, la falta de registro se considera una falta leve, si por fuerza mayor no se registra, presentar la justificación por escrito a su Jefe Inmediato y dará a conocer al Departamento de Talento Humano.

Art.16: Deberá el trabajador o empleado que tenga la necesidad de ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo deberá solicitar el permiso respectivo de su jefe superior inmediato.



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS
“SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Art.17: En caso de enfermedad, calamidad doméstica o caso fortuito, el trabajador que no asistiera a laborar, de manera inmediata y obligatoria deberá de comunicar por escrito al Departamento de Talento Humano en un plazo de un día.

El departamento de Talento Humano procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencia, faltas y permisos con la finalidad de justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento.

Art.18: La inasistencia e impuntualidad de los trabajadores de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”, serán sancionados de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. Con una amonestación escrita y un 10% del Salario Básico Unificado.

Art. 19: La Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”, llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica o la que creyere conveniente.

**CAPÍTULO VI
VACACIONES**

Art.20: Los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpida de quince días de vacaciones, de acuerdo con el artículo 69 del Código de Trabajo.

Art.21: Las vacaciones de los trabajadores serán aprobadas por los jefes inmediatos, previa la prestación y aprobación del plan anual de vacaciones del personal.

Art.22: Para que los trabajadores hagan uso de sus vacaciones deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones.
- El empleado o trabajador dejará constancias de sus días de vacaciones llenando el formulario de solicitud de las mismas.

**CAPÍTULO VII
REMUNERACIONES**

Art.23: La remuneración de los trabajadores se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral y no podrá ser menor que las fijadas en las sectoriales del IESS para cada denominación del puesto.



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS
“SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La entidad realizará el pago de la remuneración mensual directamente a sus trabajadores, a través del depósito de cuenta bancaria u otro medio permitido por la ley, reconociendo los tiempos extras o suplementarios laborales, de acuerdo con la ley, siempre que hayan sido autorizadas por la empresa.

Art.24: La cooperativa de transporte “San Cristóbal” realizará los descuentos de los sueldos de los trabajadores solamente en caso de:

- Aportes personales del IESS.
- Dividendos de los préstamos hipotecarios, de acuerdo con las planillas del IESS.
- Valores determinados por las leyes como los préstamos que realice la empresa.
- Multas establecidas en el presente reglamento.
- Descuentos autorizados por consumo del trabajador en casos comerciales con los que se hayan realizado convenios.

**CAPÍTULO VIII
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Art.25: El Departamento de Talento Humano de la cooperativa de transporte “San Cristóbal”, brindará adiestramiento y entrenamiento a los trabajadores de acuerdo con el Plan Anual de Capacitación, el cuál será elaborado por el departamento de Talento Humano y aprobado por la gerencia de la empresa.

Art.26: La cooperativa de transporte, se contactará con profesionales de empresas que presten el servicio de capacitación para contratar lo requerido en su plan anual de capacitación.

**CAPÍTULO IX
LUGAR LIBRE DE ACOSO**

Art.27: La cooperativa de transporte “San Cristóbal”, proveerá un lugar de trabajo libre de discriminación, acoso, de una conducta verbal o física que indique insulto o desprecio hacia el individuo sea por raza, color, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad, entre otras.

Art.28: La cooperativa de transporte prohíbe cualquier manera de acoso sexual en el lugar de trabajo, en caso de que suceda se constituirá causal de Visto Bueno del trabajador y se procederá de acuerdo con la ley, considerará acoso sexual a lo siguiente:



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS
"SAN CRISTÓBAL" TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

- Conducta sexual inadecuada.
- Pedido de favores sexuales.
- Entorpecer en el desempeño laboral del individuo con comentarios mal intencionados.
- Uso de vocabulario de doble sentido que ofenda a la persona.

Art.29: Todo reclamo de acoso de a será investigado, tratado confidencialmente en la cooperativa de transporte "San Cristóbal", y será denunciado de inmediato.

**CAPÍTULO X
PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS**

Art.30: Los trabajadores que tuvieren a cargo activos de cooperativa de transporte "San Cristóbal", tales como: dinero, accesorios, vehículos, inventario son responsables ante la pérdida, salvo casos de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.31: Los trabajadores que manejen recursos económicos estarán obligados a sujetarse a la inspecciones o arqueos de caja imprevistos que ordene la cooperativa de transporte.

**CAPÍTULO XI
RÉGIMEN DE DISCIPLINA**

Art.32: Por inasistencia o atraso injustificado, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan al trabajador o empleado se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme a lo mencionado en el Código de Trabajo.

Art.33: Dependiendo de la gravedad de la falta cometida por el trabajador o empleado, a causa de la reincidencia y los perjuicios causados a la organización, se aplicará las siguientes sanciones:

- Amonestaciones Verbales
- Amonestaciones Escritas
- Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador.
- Terminación de la relación laboral, previo visto bueno, sustanciado de conformidad con la ley.

Multas

Art.34: La amonestación verbal y escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá de acceder a la recepción o recibir el documento. Las sanciones escritas se las archivará en el expediente personal del trabajador.



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS
"SAN CRISTÓBAL" TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Si, un trabajador recibe por tres veces consecutivas una amonestación, durante un periodo de noventa días, serán consideradas faltas graves y se procederá de acuerdo con la ley, previa a la comunicación al Ministerio de Relaciones Laborales.

Art.35: La sanción pecuaria será impuesta por Jefe de Talento Humano, la cual no podrá superar al 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, en base a lo dispuesto en el presente reglamento y Código de Trabajo vigente.

Art.36: Las multas aplicadas son:

- Provocar desprestigio de la cooperativa de transporte "San Cristóbal", en las diferentes áreas de la empresa.
- No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico.
- Negación de laborar en jornadas extraordinarias.
- Realizar actividades ajenas a las que tiene en la cooperativa de transporte "San Cristóbal", en horario de trabajo.
- Realizar reclamos mal intencionados.
- No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control establecido en el Departamento de Talento Humano.

Faltas leves

Art.37: Se consideran faltas leves el incumplimiento de lo siguiente:

- La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestaciones verbales dentro del mismo periodo mensual.
- Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido por la cooperativa de transporte "San Cristóbal".
- Negación del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que les proporcione la empresa de manera adecuada.
- Los trabajadores que no cumplan con sus responsabilidades en las tareas asignadas.
- Negarse a someterse a las inspecciones y controles de exámenes médicos y chequeos.
- Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- Recibir cheques de pago que no han sido llenados de manera correcta y que deban ser devueltos al suscriptor, se multará con hasta el 10% de la remuneración.

Faltas graves



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS
“SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Art.38: Las faltas graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas:

- Estar incurrido en una o varias de las prohibiciones señaladas en el presente reglamento.
- Haber proporcionado datos falsos en la documentación para ser contratado en la cooperativa de transporte.
- Presentar certificados falsos, médicos o de otra naturaleza para justificar su falta o atraso.
- Sustraerse o intentar sustraerse materiales, recursos económicos, información en medios escritos o magnéticos de la empresa.
- Encubrir la falta de un trabajador.
- No informar a las autoridades de la empresa los daños materiales, producto de la ejecución de un trabajo.
- Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto a cualquier miembro de la cooperativa de transporte “San Cristóbal”.
- Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia.
- Por acosar u hostigar psicológica o sexualmente a los miembros de la empresa.
- Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales fue contratado, debidamente comprobados.
- Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, entre otros.
- Portar armas durante horas de trabajo, cuando no es su labor.

Art.39: Causas especiales de despidos son las siguientes:

- Desempeñar el servicio bajo influencia de bebidas alcohólicas o de alucinógenos.
- Faltar al trabajo sin previo aviso y sin causa justificada, por más de veinticuatro horas.
- Retraso sin causa justa al servicio.
- Inobservancia de los reglamentos de tránsito y de los especiales de la empresa.

**CAPÍTULO XII
TERMINACIÓN DE CONTRATO**

Art.40: Los trabajadores de la cooperativa de transporte “San Cristóbal”, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos con la empresa por las siguientes causas:



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
“SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

- Causas legalmente previstas en el contrato
- Por acuerdo de las partes.
- Por conclusión de servicio objeto del contrato
- Por muerte o incapacidad de colaboradores.
- Por causa fortuita o fuerza mayor, que imposibiliten al trabajo.
- Por visto bueno presentado por el trabajador o empleador.
- Por demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código de Trabajo.

**CAPÍTULO XIII
OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LA EMPRESA**

Art.41: Las obligaciones de la cooperativa de transporte “San Cristóbal” establecidas en el Código de Trabajo son las siguientes:

- Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, tanto higiénico como de salud.
- Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y en general todo hecho que relacione con la prestación del servicio.
- Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para desempeño de sus funciones.
- Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de trabajo a sus trabajadores para asegurar su conocimiento y cumplimiento.

Art.42: Son prohibiciones de la empresa, a parte de lo establecido en el Código de Trabajo, Estatutos, Código de Ética las siguientes:

- Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas.
- Imponer coletas o suscripciones entre los trabajadores.
- Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores.
- Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades a los establecimientos o centros de trabajo.

**CAPÍTULO XIV
OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR
OBLIGACIONES**



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS
"SAN CRISTÓBAL" TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Art.43: Aparte de las obligaciones que constan en el artículo 45 del Código de Trabajo, Contrato de trabajo, también son obligaciones del trabajador las siguientes:

- Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes de la empresa.
- Realizar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo y la descripción de las funciones del cargo de acuerdo con el Manual de Funciones.
- Comunicar cualquier cambio de su dirección de domicilio, celular o teléfono dentro de los cinco primeros días de haberlo realizado.
- Presentarse al trabajo con el uniforme, aseado y en aptitud mental y física para el cumplimiento de sus labores.
- En caso de enfermedad es obligación del trabajador informar lo ocurrido a su inmediato superior, luego presentará la justificación con el correspondiente certificado médico, extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad o de un Centro Médico autorizado por la cooperativa de transporte "San Cristóbal".
- Guardar absoluta reserva de la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos e información de clientes relacionados con su trabajo y con el giro de la empresa.
- Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para iniciar sus labores, y de igual manera al terminar su jornada de trabajo.
- Cumplir con puntualidad las jornadas de trabajo.
- Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza.
- En caso de accidente de trabajo es obligación del trabajador dar a conocer de manera inmediata al jefe inmediato, Jefe de Talento Humano, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo o al representante legal de la empresa.
- Firmar los roles de pago por la remuneración y beneficios que sean pagados por la empresa.

DERECHOS

- Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeña, beneficios de ley y los establecidos por la empresa.
- Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la ley.
- Recibir ascensos, o promociones con sujeción a los procedimientos respectivos y con los criterios normalmente por la empresa.
- Ejercer el derecho al reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, al momento que considere que una decisión le puede perjudicar.



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE
PASAJEROS
“SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

- Recibir capacitación de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la empresa.
- Las demás que se establezca en el Código de Trabajo, leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales.

PROHIBICIONES

- Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la cooperativa de transporte “San Cristóbal”, a cambio de recompensas en beneficio personal.
- Suspender la respetiva jornada de trabajo sin sujetarse a la reglamentación respetiva de horarios y turnos designados.
- Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- Causar pérdidas, danos o destrucción de bienes materiales o herramientas pertenecientes a la empresa.
- Violar el contenido de la correspondencia interna o externa u otro documento perteneciente a la empresa.
- Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que hace la empresa.
- Todo personal que maneje fondos de la empresa no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado.
- Fumar en el interior de la empresa.
- Presentarse a laborar bajo el efecto del alcohol o sustancias estupefacientes.

**CAPÍTULO XV
DISPOSICIONES GENERALES**

Art.44: Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes para la cooperativa de transporte “San Cristóbal”.

Art.45: En todo momento la cooperativa de transporte “San Cristóbal”, impulsará a sus trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones de todo acto doloso, daño, fraudes, violaciones al presente reglamento y malversaciones que afecten económica o moralmente a la entidad.

Art.46: En todo lo no previsto en este Reglamento Interno, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Elaborado por:
Srta. Mishell Castro
Srta. Merina Caicedo

Revisado por:
Ing. Ana Arciniegas

Autorizado por:

3.12. Manual Contable

Este manual constituye una propuesta que servirá como guía práctica para el contador y su asistente contable para agilizar en el registro adecuado de las transacciones diarias que se presenten en la empresa, mejorando la presentación de la información a fin de que pueda servir de base para la toma de decisiones a nivel directivo.

3.12.1. Plan de Cuenta

Este plan contiene de manera resumida el listado de las cuentas principales que utiliza la Cooperativa de transporte “San Cristóbal” para el registro de sus transacciones diarias, para la generación de los Estados Financieros utilizados para la toma de decisiones (**Anexo7**).

Los elementos del plan de cuentas se los identifica de la siguiente manera:

Tabla 96: Elementos del plan de cuentas

Elementos del Estado Financiero
1. Activos
2. Pasivos
3. Patrimonio
Elementos del Estado de Resultados
4. Ingresos
5. Costos de producción y ventas
6. Gastos
Otras cuentas
7. Cuentas Contingentes
8. Cuentas de Orden

Fuente: Investigación directa



COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTÓBAL"
TULCÁN-ECUADOR

PLAN DE CUENTAS PARA LA COOPERATIVA "SAN CRISTÓBAL"

CÓDIGO	CUENTAS
1	ACTIVOS
1.1.	CORRIENTES
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO
1.1.1.1	CAJA
1.1.1.1.01	Efectivo
1.1.1.1.02	Caja Chica
1.1.1.1.03	Fondos a rendir cuentas
1.1.1.2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
1.1.1.2.01	Cuentas de ahorro
1.1.1.3	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
1.1.1.3.01	Bancos
1.1.1.3.01.01	Cuentas de ahorro
1.1.1.3.01.02	Cuentas corrientes
1.1.1.3.02	OTRAS INSTITUCIONES
1.1.2	ACTIVOS FINANCIEROS
1.1.2.1	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.1.01	CLIENTES
1.1.2.1.01.01	Venta de bienes
1.1.2.1.01.02	Ventas de servicios
1.1.2.1.02	SOCIOS
1.1.2.1.02.01	Venta de bienes
1.1.2.1.02.02	Venta de servicios
1.1.2.1.02.03	Cuota
1.1.2.1.02.04	Préstamo
1.1.2.1.03	EMPLEADOS Y ADMINISTRADORAS
1.1.2.1.03.01	Anticipo de remuneraciones
1.1.2.1.03.02	Préstamo
1.1.2.2	DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.2.2.01	Cientes
1.1.2.2.02	Socios
1.1.2.2.03	Empleados
1.1.2.4	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.2.4.01	Cheques prestados y rechazados
1.1.2.4.02	Por venta de activos
1.1.2.4.03	Cartera entrega a terceros
1.1.2.4.04	Otras cuentas y documentos por cobrar

1.1.2.5	ANTICIPOS A PROVEEDORES
1.1.2.5.01	A proveedores de bienes
1.1.2.5.02	A proveedores de servicios
1.1.2.6	PROVISIÓN INCOBRABLES DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.2.6.01	Socios
1.1.2.6.02	Clientes
1.1.2.6.03	Empleados
1.1.2.6.04	Otras cuentas y documento por cobrar
1.1.3	INVENTARIOS
1.1.3.3	PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERÍA
1.1.3.3.01	Productos terminados A
1.1.3.6	CONSUMO INTERNO
1.1.3.6.01	Combustibles y lubricantes
1.1.3.6.02	Repuestos y accesorios
1.1.3.6.03	Suministros de oficina
1.1.3.6.04	Otros insumos y accesorios
1.1.4	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
1.1.4.1	UTILIDADES Y EXCEDENTES PAGADOS POR ANTICIPADO
1.1.4.1.01	Utilidades pagadas por anticipado
1.1.4.1.02	Excedentes pagados por anticipados
1.1.4.2	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.1.4.2.01	Seguros generales
1.1.4.2.02	Seguros de vida
1.1.4.3	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.1.4.4	IMPUESTO AL SRI POR COBRAR
1.1.4.4.01	Anticipo de impuesto a la renta
1.1.4.4.02	Retenciones en la fuente
1.1.4.4.03	Retenciones del IVA
1.1.4.4.04	IVA en compras
1.1.4.4.05	Crédito tributario del IVA
1.1.4.4.06	Crédito tributario del impuesto a la renta
1.1.4.5	OTROS ACTIVOS
1.1.4.5.01	Construcción terminal
1.2	NO CORRIENTES
1.2.1	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1.2.1.1	Terrenos
1.2.1.2	Edificios y locales
1.2.1.3	Construcciones en proceso
1.2.1.4	Muebles y enseres
1.2.1.5	Maquinaria y herramientas
1.2.1.6	Equipo de oficina
1.2.1.7	Equipos especializados
1.2.1.8	Equipo de computación
1.2.1.9	Vehículos
1.2.1.11	DEPRECIACIÓN ACUMULADA

1.2.1.11.01	Edificios y locales
1.2.1.11.02	Muebles y enseres
1.2.1.11.03	Maquinaria y herramientas
1.2.1.11.04	Equipo de oficina
1.2.1.11.05	Equipos especializados
1.2.1.11.06	Equipo de computación
1.2.1.11.07	Vehículos
1.2.2	GASTOS DIFERIDOS
1.2.2.1	Gastos de organización y constitución
1.2.2.2	Gastos de investigación, explotación y otros
1.2.2.4	Gastos de instalación
1.2.2.5	Programas de computación
1.2.2.6	Amortización acumulada de gastos diferidos
1.2.2.6.01	Gastos de organización y constitución
1.2.2.6.02	Gasto de investigación, explotación y otros
1.2.2.6.04	Gastos de instalación
1.2.2.6.05	Programas de computación
1.2.2.6.06	Gastos seguros
2	PASIVOS
2.1.	CORRIENTES
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR
2.1.1.1	PROVEEDORES
2.1.1.1.01	De bienes
2.1.1.1.02	De servicios
2.1.1.2	OBLIGACIONES PATRONALES
2.1.1.2.01	Remuneraciones
2.1.1.2.02	Beneficios sociales
2.1.1.2.03	Aporte al IESS
2.1.1.2.04	Fondo de reserva IESS
2.1.1.2.05	Intereses de mora
2.1.1.2.06	Multas
2.1.1.2.07	Participación de empleados en excedentes
2.1.1.2.08	Participación de empleados en utilidades
2.1.1.3	OBLIGACIONES POR PAGAR SRI
2.1.1.3.01	Retenciones en la fuente impuesto a la renta
2.1.1.3.02	Retenciones en la fuente del IVA
2.1.1.3.03	Retenciones en relación de dependencia
2.1.1.3.04	IVA en ventas
2.1.1.3.05	Impuesto a la renta
2.1.1.3.06	Intereses de mora
2.1.1.3.07	Multas
2.1.1.4	OTRAS RETENCIONES
2.1.1.4.01	Retenciones judiciales
2.1.1.4.02	Comisariatos
2.1.1.4.03	Retenciones a terceros

2.1.1.5	FONDOS POR PAGAR
2.1.1.5.01	Ahorros de los socios
2.1.1.5.02	Liquidaciones de las aportaciones de los socios
2.1.1.6	OBLIGACIONES POR PRÉSTAMO A CORTO PLAZO
2.1.1.7	INTERESES DE OBLIGACIONES POR PRÉSTAMO A CORTO PLAZO
2.1.1.8	ANTICIPO DE CLIENTES
2.1.1.9	CUENTAS POR PAGAR VARIOS
2.1.2	OBLIGACIONES CON LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
2.1.2.1	Obligaciones con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria por pagar
2.1.3	DOCUMENTOS POR PAGAR A CORTO PLAZO
2.1.4	OTROS PASIVOS CORRIENTES
2.1.4.1	RENTA RECIBIDA POR ANTICIPADO
2.1.4.2	ARRENDAMIENTO FINANCIERO A CORTO PLAZO
2.2	NO CORRIENTES
2.2.1	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO
2.2.1.1	CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
2.2.1.1.01	Cooperativa de ahorro y crédito
2.2.1.2	CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PÚBLICAS Y PRIVADAS
2.2.1.5	OTRAS OBLIGACIONES A LARGO PLAZO
2.2.1.6	INTERESES DE OBLIGACIONES POR PRÉSTAMO A LARGO PLAZO
2.2.1.8	OBLIGACIONES CON EMPLEADOS
2.2.1.8.01	Provisiones por beneficios empleados
2.2.1.8.02	Jubilación patronal
2.2.1.9	DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO
3	PATRIMONIO NETO
3.1	CAPITAL
3.1.1	APORTE DE LOS SOCIOS
3.1.1.1	CERTIFICADOS DE APORTACIÓN
3.1.1.2	AHORRO PARA CERTIFICADO DE APORTACIÓN
3.1.2	RESERVAS
3.1.2.1	LEGALES
3.1.2.1.01	RESERVA LEGAL Y REPARTIBLE
3.1.2.2	OTRAS RESERVAS ESTATUTARIAS
3.1.3	OTROS APORTES PATRIMONIALES
3.1.3.1	RESULTADOS
3.1.3.1.01	Excedentes del ejercicio
3.1.3.1.02	Utilidad del ejercicio
3.1.3.1.03	Perdida del ejercicio
3.1.3.1.04	Resultados acumulados
3.1.3.2	Revaluaciones
3.1.3.2.01	Superávit/ Déficit por revaluación de propiedad planta y equipo
4	INGRESOS
4.1	INGRESOS POR VENTAS

4.1.1	Venta de bienes
4.1.1.1	Ventas de bienes grabados con IVA
4.1.1.2	Ventas de bienes no grabados con IVA
4.1.2	Venta de servicios
4.1.2.1	Ventas de servicios grabados con IVA
4.1.2.2	Ventas de servicios no grabados con IVA
4.1.3	Devolución en ventas
4.1.4	Descuentos en ventas
4.2	INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES
4.2.3	Cuotas de ingreso
4.2.4	Multas
4.3	OTROS INGRESOS
5	COSTO DE PRODUCCIÓN Y VENTAS
5.1	COMPRAS NETAS
5.1.1.1	Compras de bienes
5.1.1.1.03	Materiales auxiliares, suministros y repuestos
5.1.1.1.04	Combustibles y lubricantes
5.1.1.2	Compra de servicios
5.1.3	Devolución en compras
5.1.1.4	Descuento en compra
5.1.1.5	Descuento de compras
5.3	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS
5.4	COSTO DE VENTAS DE SERVIOS PRESTADOS
6	GASTOS
6.1	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS
6.1.1	GASTOS DE PERSONAL
6.1.1.1	REMUNERACIONES
6.1.1.1.01	Remuneración básica unificada
6.1.1.1.02	Horas extras
6.1.1.1.03	Eventuales y remplazos
6.1.1.1.04	Comisiones
6.1.1.2	BENEFICIOS SOCIALES
6.1.1.2.01	Décimo tercer sueldo
6.1.1.2.02	Décimo tercer sueldo
6.1.1.2.03	Compensación salario digno
6.1.1.2.04	Vacaciones
6.1.1.3	GASTOS DE ALIMENTACIÓN, MOVILIZACIÓN Y UNIFORMES
6.1.1.3.01	Alimentación
6.1.1.3.02	Movilización
6.1.1.3.03	Refrigerios
6.1.1.3.04	Uniformes y prendas de vestir
6.1.1.4	APORTE AL IESS
6.1.1.4.01	Patronal
6.1.1.4.02	Fondo de reserva
6.1.1.5	PAGO DE DIETAS

6.1.1.5.01	Dietas a los miembros del Consejo de Administración
6.1.1.5.02	Dietas a los miembros del Consejo de Vigilancia
6.1.1.6	OTROS GASTOS DE PERSONAL
6.1.2	GASTOS GENERALES
6.1.2.1	SERVICIOS
6.1.2.1.01	Servicio de conserjería
6.1.2.1.02	Servicios bancarios
6.1.2.1.03	Servicios de seguridad
6.1.2.1.04	Servicios de seguros
6.1.2.1.05	Servicios de correo
6.1.2.1.06	Arrendamientos
6.1.2.1.07	Comunicación, publicidad y propaganda
6.1.2.1.08	Limpieza
6.1.2.2	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN
6.1.2.2.01	Edificios y locales
6.1.2.2.02	Muebles y enseres
6.1.2.2.03	Maquinaria y herramientas
6.1.2.2.04	Equipo de oficina
6.1.2.2.05	Equipos especializados
6.1.2.2.06	Equipo de computación
6.1.2.2.07	Vehículos
6.1.2.3	MATERIALES Y SUMINISTROS
6.1.2.3.01	Útiles de oficina
6.1.2.3.02	Útiles de aseo y limpieza
6.1.2.3.03	Insumos médicos
6.1.2.3.04	Combustibles y lubricantes
6.1.2.3.05	Otros suministros
6.1.2.4	SISTEMAS TECNOLÓGICOS
6.1.2.4.03	Mantenimiento de equipo software y hardware
6.1.2.4.04	Mantenimiento de equipo informáticos
6.1.2.4.05	Telecomunicaciones e internet
6.1.2.4.06	Redes de datos
6.1.2.5	SERVICIOS CORPORATIVOS
6.1.2.5.01	Reuniones informativas
6.1.2.5.02	Servicio social
6.1.2.5.03	Educación y capacitación
6.1.2.5.04	Contribuciones a la comunidad
6.1.2.6	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS
6.1.2.6.01	Impuestos fiscales
6.1.2.6.02	Impuestos municipales
6.1.2.6.03	Contribución SEPS
6.1.2.6.04	Multas
6.1.2.6.05	Intereses de mora
6.1.2.7	SERVICIOS VARIOS
6.1.2.7.01	Asambleas ordinarias y extraordinarias

6.1.2.7.02	Secciones de consejo
6.1.2.7.03	Judiciales y notariales
6.1.2.7.04	Honorarios por servicios
6.1.2.7.05	Honorarios de auditoria interna y extena
6.1.2.7.06	Mediación y arbitraje
6.1.2.8	DEPRECIACIONES
6.1.2.8.01	Edificios y locales
6.1.2.8.02	Muebles y enseres
6.1.2.8.03	Maquinaria y herramientas
6.1.2.8.04	Equipo de oficina
6.1.2.8.05	Equipos especializados
6.1.2.8.06	Equipos de computación
6.1.2.8.07	Vehículos
6.1.2.9	AMORTIZACIONES
6.1.2.9.01	Gastos anticipados
6.1.2.9.02	Gastos de constitución y organización
6.1.2.9.03	Gastos de instalación
6.1.2.9.05	Gastos de adecuación
6.1.2.9.06	Otras amortizaciones
6.1.2.10	SERVICIOS BÁSICOS
6.1.2.10.01	Energía eléctrica
6.1.2.10.02	Servicio telefónico
6.1.2.10.03	Agua potable
6.1.2.10.04	Otros servicios básicos
6.1.2.11	CUENTAS INCOBRABLES
6.1.2.11.01	Gastos provisión cuentas incobrables
6.1.2.12	OTROS GASTOS
6.2	GASTOS FINANCIEROS
6.2.1	INTERESES
6.2.2	COMISIONES
6.2.3	PERDIDAS FINANCIERAS
6.2.3.1	Inversiones
6.3	OTROS GASTOS
7	CUENTAS CONTINGENTES
8	CUENTAS DE ORDEN

3.12.2. Políticas Contables

Las políticas contables son las reglas y procedimientos al que se adapta la empresa para la elaboración de los documentos contables, a continuación, se presentan las siguientes:

Tabla 97: Políticas Contables.

POLÍTICAS CONTABLES	
✓	Base legal para la elaboración de los Estados Financieros Para la preparación de los Estados Financieros el Contador deberá de aplicar las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresas (NIIF para PYMES), Plan de Cuentas y en toda la normativa legal existente en el Ecuador, las cuales regulen a la entidad.
✓	Efectivo y equivalente de efectivo Efectuar el registro de efectivo y equivalente de efectivo de los saldos de caja y depósitos de altas cantidades que se utilicen en las actividades de la entidad.
✓	Inventario Para la adquisición de inventarios se deberá tener en cuenta su precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos. Para el deterioro del valor de los inventarios la empresa efectuará la evaluación comparando el importe en libros de cada partida del inventario, con su precio de venta menos los costos de terminación en ventas; si la partida del inventario que se deterioró, la entidad disminuirá el importe en libros del inventario a su precio de venta menos los costos de terminación y venta; la reducción es una pérdida por deterioro.
✓	Propiedad planta y equipo La empresa medirá el rubro propiedad, planta y equipo para el reconocimiento inicial al costo menos la depreciación acumulada y pérdidas por deterioro del valor acumuladas.
✓	Depreciación de propiedad, planta y equipo La empresa distribuirá el importe depreciable de un activo de manera sistemática a lo largo de su vida útil. La entidad elegirá el método depreciación, que utilizará para la disminución del valor de los activos por el uso y el tiempo.
✓	Cuentas por pagar Las cuentas por pagar se registrarán al valor razonable, contraída la obligación con terceros.

Fuente: Investigación Directa.

3.12.3. Reglamento del Fondo de Caja Chica

Tabla 98: Reglamento para el manejo de fondo de caja chica.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
REGLAMENTO PARA EL MANEJO DEL FONDO DE CAJA CHICA	
TITULO I Generalidades	
SECCIÓN I Definición y Objetivo	
Art. 1.- Definición	
<p>El Reglamento para el manejo del Fondo de caja chica se establece para el control adecuado de los recursos asignados para gastos urgentes y de menor cuantía cumpliendo disposiciones necesarias y obtener funcionamiento eficiente de la entidad.</p>	
<p>Por lo que se resuelve establecer el siguiente reglamento interno para el Fondo de Caja chica:</p>	
Art. 2.- Objetivo	
<p>Realizar una guía para el control, supervisión y monitoreo del fondo de caja chica de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”</p>	
SECCIÓN II Propósito y Creación	
Art. 3.- Propósito del Fondo de Caja chica	
<p>Facilitar una determinada cantidad de efectivo a las distintas áreas de la Cooperativa, tanto a las sucursales como a la matriz, dicha disposición será para gastos urgentes y de menor cuantía.</p>	
Art. 4.- Creación	
<p>Se detallará en el reglamento de fondo de caja chica, realizando el asiento de apertura de Caja chica. (Anexo 1 de este reglamento)</p>	
TITULO II Monto, Incremento, Disminución, Valor por desembolso, Responsabilidad, Manejo y Reposición	
SECCIÓN I Monto, Incremento y Disminución	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN
CRISTÓBAL"
TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO PARA EL MANEJO DEL FONDO DE CAJA CHICA

Art. 5.- Monto

El valor considerado para la apertura del Fondo de Caja Chica será equivalente hasta los quinientos dólares americanos (\$ 500.00), lo que se detalla en el siguiente cuadro:

Detalle	Monto
Caja Chica Administración	500.00
Caja Chica Boletería Tulcán	500.00
Caja Chica Encomiendas Tulcán	200.00
Caja Chica Quitumbe Boletería	300.00
Caja Chica Quitumbe Encomiendas	100.00
Caja Chica Guayaquil Boletería	500.00
Caja Chica Guayaquil Encomiendas	100.00
Caja Chica Babahoyo	100.00
Caja Chica Santo Domingo	100.00
Caja Chica Quevedo	100.00
Caja Chica Carcelén	100.00
Caja Chica Quito Centro	100.00
Caja Chica Lubricadora	500.00

Art. 6.- Incremento

Cuando se identifique que el monto establecido en el inicio no es suficiente para cubrir los gastos emergentes o de menor cuantía, se pondrá un incremento del cincuenta por ciento del salario básico unificado, en el que se debe ejecutar el asiento de aumento de fondo de caja chica (Anexo 2 de este reglamento).

Art. 7.- Disminución

Se procederá a la disminución del Fondo de Caja Chica, cuando se considere que el monto establecido es elevado, y no se realiza el gasto eficiente de este rubro, se registrará el asiento respectivo de disminución (Anexo 3 de este reglamento).

SECCIÓN II

Valor por desembolso, Responsabilidad, Manejo y Reposición

Art. 8.- Valor por desembolso

Se ejecutarán pagos en efectivo con cargo a este fondo por un valor de hasta cincuenta dólares (\$200.00) o el diez por ciento del monto establecido (40%), en el Artículo 5 de este reglamento.

Para el manejo del fondo se utilizarán formularios pre numerados y preimpresos en los que se detallará el concepto y valor exacto del pago, a este formulario se le adjuntará el

Fuente: Investigación directa



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN
CRISTÓBAL”
TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO PARA EL MANEJO DEL FONDO DE CAJA CHICA

Comprobante recibido por la compra, que debe ser un documento autorizado por el SRI, que se encuentre dentro de su periodo de vigencia, sin enmendaduras.

Art. 9.- Responsabilidad y Manejo

El funcionario encargado del manejo será ajeno a las personas tales como el contador o cajero, con el fin de evitar funciones incompatibles, por lo que se utilizarán formularios pre numerados y preimpresos que contengan su debido respaldo por facturas o notas de venta con la autorización correspondiente del Servicio de Rentas Internas.

Art. 10.- Reposición

El fondo de caja chica será repuesto una vez que se haya agotado en un 75% de su valor total para la rendición de cuentas o para su reposición, se deberá presentar el resumen del movimiento de caja chica adjuntando el original de cada recibo junto con las facturas, los originales reposarán en contabilidad para su respectivo registro, (Anexo 4 de este reglamento).

TITULO III

Aplicación del Control, Supervisión, Autorización y Cierre.

SECCIÓN I

Control y Supervisión

Art. 11.- Control

Para el control adecuado de los gastos de caja chica, con el objetivo de dar cumplimiento al reglamento de ha establecido el desarrollo de las siguientes actividades:

Se ejecutarán arquezos de caja chica sorpresivos, en los que sumados el valor de las facturas más el efectivo existente al momento de la constatación, el total deberá ser igual al fondo establecido de caja chica.

En el caso de que existan faltantes en la constatación estos serán cargados a una cuenta por cobrar al trabajador encargado del manejo del fondo, quien se constituirá como responsable directo de la devolución de los recursos de manera inmediata.

En caso de detectarse la pérdida del efectivo por más de una vez, se notificará al Ministerio de Relaciones Laborales, para aplicar las acciones legales correspondientes.



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN
CRISTÓBAL"
TULCÁN-ECUADOR**

REGLAMENTO PARA EL MANEJO DEL FONDO DE CAJA CHICA

Art. 12.- Supervisión

La supervisión del adecuado manejo de los recursos asignado al fondo de caja chica estará a cargo de la contadora con el control de las facturas recibidas por los gastos realizados y arqueos de caja.

Art. 11.- Autorización

Los movimientos realizados en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "San Cristóbal" con cargo a este fondo deberán ser autorizados por el Gerente o en caso de ausencia por el contador.

Art. 12.- Cierre

En el caso de que exista inconvenientes con el uso y manejo responsable del fondo de caja chica se podrá proceder al cierre, para lo cual se deberá primero verificar el registro de los gastos realizados con cargo a este fondo, por parte del responsable de su manejo, luego se cerrará la cuenta por su valor total.

DISPOSICIÓN GENERAL

PRIMERA.

El área de Contabilidad debe encargarse de la socialización del presente reglamento a todo el personal operativo que labore en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "San Cristóbal".

SEGUNDA.

Al momento de ejecutar la creación, establecimiento del monto, incremento, disminución, reposición y cierre del fondo de caja chica se debe realizar los asientos respectivos para un control adecuado de la información financiera, se presenta (ANEXOS).

Fuente: Investigación directa

3.12.4. Dinámica de las principales cuentas de la cooperativa “San Cristóbal”

Tabla 99: Caja.

 COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR			
Nivel 1	Elemento	1	ACTIVOS
Nivel 2	Grupo	1.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO
Nivel 4	Cuenta	1.1.1.1	CAJA
Nivel 5	Subcuenta	1.1.1.1.01	Efectivo
		1.1.1.1.03	Fondos a rendir cuentas
DESCRIPCIÓN			
<p>Los activos corrientes o circulantes o líquidos son todos los activos de los que dispone la empresa para la realización de sus fines; dentro del subgrupo se encuentra el efectivo y equivalente a efectivo, una de sus principales cuentas es caja, mediante la cual se realiza el registro de la entrada y salida de dinero en efectivo.</p> <p>Una de sus principales subcuentas es el efectivo, que es el elemento más líquido con el que cuenta una empresa para hacer frente a sus obligaciones inmediatas. Los fondos a rendir cuentas constituyen una suma de dinero consignado exclusivamente para reembolsar pagos en efectivo, originados por los egresos que se deriven del cumplimiento de una activa específica de la empresa.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Admisión de dinero en efectivo. ✓ Cobro de créditos en efectivo. ✓ Ventas al contado. ✓ Aportes de dinero en efectivo de accionistas. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquisición de bienes o servicios. ✓ Desembolso de adelantos de sueldos. ✓ Liquidación de contrato ✓ Reembolso en efectivo, realizados por la cooperativa de transporte. ✓ Pago de gastos varios. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizará arqueo de caja general y caja chica en forma semanal, para determinar los valores reales que tiene la cuenta. ✓ Existirá segregación de funciones, para el manejo del dinero en efectivo, es decir, la persona que recibe el dinero necesita tener una autorización para disponer del mismo y otra persona se encargará del registro. ✓ Las transacciones deben tener documentos fuentes de respaldo, como facturas legalmente emitidas. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. ✓ NIIF para PYMES (sección 7). ✓ Norma Internacional de Contabilidad (NIC 7): Estado de Flujo de Efectivo. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 100: Caja Chica

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	1	ACTIVOS
Nivel 2	Grupo	1.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO
Nivel 4	Cuenta	1.1.1.1	CAJA
Nivel 5	Subcuenta	1.1.1.1.02	Caja Chica
DESCRIPCIÓN			
<p>Caja chica o caja menor es un monto de dinero, disponible para gastos menores, que requieran ser solventados en el momento, es decir por algún imprevisto o gasto diario.</p> <p>La empresa asigna un determinado monto de dinero, bajo la autorización del administrador de la empresa.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Admisión de dinero en efectivo. ✓ Asignación de una cantidad de dinero por las autoridades para su conciliación o incremento. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquisición de bienes o servicios que requieren de un pago inmediato. ✓ Disminución o cierre del fondo. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizará arqueo de caja chica en forma mensual, para determinar los valores reales que tiene la cuenta. ✓ Asignación solo del valor autorizado en el reglamento del manejo del fondo de caja chica. ✓ Las transacciones deben tener documentos fuentes de respaldo, como facturas legalmente emitidas. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ NIIF para PYMES (sección 7). ✓ Norma Internacional de Contabilidad (NIC 7): Estado de Flujo de Efectivo. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 101: Banco

 COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR			
Nivel 1	Elemento	1	ACTIVOS
Nivel 2	Grupo	1.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFFECTIVO
Nivel 4	Cuenta	1.1.1.2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Nivel 5	Subcuenta	1.1.1.2.01	Cuentas de ahorro
		1.1.1.3	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
		1.1.1.3.01	Bancos
		1.1.1.3.01.01	Cuentas de ahorro
		1.1.1.3.01.02	Cuentas corrientes
DESCRIPCIÓN			
<p>La cuenta bancos y otras instituciones financieras, mediante esta cuenta se puede observar la cantidad de dinero disponible en la cuenta bancaria en una Institución financiera, estas cuentas pueden ser de ahorro y corrientes; las cuentas de ahorro son depósitos ordinarios a la vista, es decir tienen disponibilidad inmediata y genera rentabilidad durante un periodo determinado, mientras que las cuentas corrientes permiten ingresos o efectuar pagos directamente, también que pueden ser giradas por la empresa a través de un cajero automático, mediante cheque, pagos automáticos de cuentas de servicios entre otros.</p> <p>La cuenta bancos representa la disponibilidad inmediata del dinero de la empresa, además que controla el ingreso y salida de dinero que tiene la empresa en la cuenta bancaria.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Depósitos en efectivo o cheque en las cuentas bancarias realizado por los socios o clientes de la cooperativa de transporte. ✓ Transferencias bancarias realizadas por terceros. ✓ Venta de activos. ✓ Notas de crédito por intereses ganados. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar pagos mediante transferencias bancarias o cheques. ✓ Gastos bancarios generado por intereses, entrega de estados de cuenta, etc. ✓ Pago de utilidades a los socios. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de conciliaciones bancarias mensuales. ✓ Llevar un control de los cheques emitidos por la cooperativa de transporte. ✓ Legalización de la firma para la emisión de cheques. ✓ Reportar la perdida de cheques o chequeras de manera inmediata al banco. ✓ Llevar el libro bancos del movimiento económico de cada cuenta de la empresa. ✓ Realizar separación de funciones para el manejo de la cuenta. ✓ Emitir cheques con firmas conjuntas. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. ✓ NIIF para PYMES (sección 7). ✓ Norma Internacional de Contabilidad (NIC 7): Estado de Flujo de Efectivo. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 102: Cuentas y Documentos por cobrar.

			
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR			
Nivel 1	Elemento	1	ACTIVOS
Nivel 2	Grupo	1.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	1.1.2	ACTIVOS FINANCIEROS
Nivel 4	Cuenta	1.1.2.1	CUENTAS POR COBRAR
Nivel 5	Subcuenta	1.1.2.1.01	CLIENTES
		1.1.2.1.01.01	Venta de bienes
		1.1.2.1.02	SOCIOS
		1.1.2.1.02.01	Venta de bienes
		1.1.2.1.03	EMPLEADOS Y ADMINISTRADORAS
		1.1.2.1.03.01	Anticipo de remuneraciones
		1.1.2.2	DOCUMENTOS POR COBRAR
		1.1.2.2.01	Clientes
DESCRIPCIÓN			
<p>Las Cuentas y documentos por cobrar representan derechos exigibles que tiene una empresa por los bienes o servicios vendidos a créditos, servicios prestados, comisión de préstamos, etc. Pueden ser clasificados como de exigencia inmediata a corto o largo plazo</p> <p>La provisión cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecida por la empresa; la función principal de esta cuenta es proporcionar una protección contra las facturas de los clientes que estén pendientes de pago durante un tiempo determinado. Se deberá provisionar de manera anual, un valor entre el 1% y el 3% del valor pendiente de cobro de acuerdo con la LRTI; sin embargo, si la provisión acumulada supera del 10% del total del valor adeudado, se procederá al registro con aprobación previa del Consejo de Administración.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Créditos a otorgados a clientes. ✓ Anticipos a empleados. ✓ Renovación de créditos. ✓ Importe de las multas y anticipos realizados por los trabajadores. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cobro de los créditos. ✓ Anticipos pagados por parte de clientes y socios. ✓ Cobro de los anticipos otorgados a los trabajadores. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificación de las facturas y notas de crédito emitidas. ✓ Análisis de antigüedad de saldos. ✓ Constatación periódica de los valores a cobrar. ✓ Notificación a Gerencia para tomar acciones para cobro. ✓ Llevar registros detallados de los valores a cobrar y tener autorización para dar de baja de las cuentas. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ NIC 32: Instrumentos Financieros ✓ NIC 39: Instrumentos financieros reconocimiento y medición. ✓ NIIF 9: Instrumentos financieros. ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 103: Inventarios

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	1	ACTIVOS
Nivel 2	Grupo	1.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	1.1.3	INVENTARIOS
Nivel 4	Cuenta	1.1.3.4	PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERÍA EN ALMCÉN ADQUIRIDOS
Nivel 5	Subcuenta	1.1.3.4.01	Producto A
		1.1.3.4.02	Producto B
DESCRIPCIÓN			
<p>Los inventarios permiten el registro del valor del stock de mercadería que se encuentra en la bodega de empresa. Los productos terminados en almacén adquiridos representan el inventario destinadas para la comercialización de productos, mediante la compra/ venta de bienes al por mayor y comercializados al por menor. Se registrarán a su costo de adquisición, con todos los costos necesarios para que tengan su condición.</p> <p>Las salidas de existencias de mercadería se reconocen de acuerdo con el promedio ponderado.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por costo de compra de los productos para la comercialización. ✓ Ajustes en más por diferencias de inventarios. ✓ Costo de los productos devueltos por clientes. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costo de ventas de los productos comercializados. ✓ Los ajustes en menos por diferencia de inventarios. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar e registro de cada unidad que ingresa y sale del inventario. ✓ Efectuar conteos físicos periódicos y permanentes de mercadería. ✓ Asignación de un custodio, para el recepción y almacenamiento del inventario. ✓ Verificar la información de las facturas recibidas antes de realizar el pago. ✓ Comprobar el estado de la mercadería en al momento de recibirla. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. ✓ NIIF para PYMES (sección 13). ✓ Norma Internacional de Contabilidad (NIC 2): Valoración de inventarios. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 104: Seguros Pagados por Anticipado

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	1	ACTIVOS
Nivel 2	Grupo	1.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	1.1.4	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
Nivel 4	Cuenta	1.1.4.2	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO
Nivel 5	Subcuenta	1.1.4.2.01	Seguros Generales
		1.1.4.2.02	Seguros de Vida
DESCRIPCIÓN			
<p>Los seguros pagados por anticipado representan el pago efectuado por la empresa de los servicios contratados a recibir en el futuro, con los beneficios que se extienden hasta un ejercicio fiscal.</p> <p>Comprende la suma contratada con las compañías aseguradoras por las primas de seguros, por cobertura a recibir en el futuro.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por valores de servicios contratados asociados a beneficios futuros. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Devengamiento de los servicios contratados 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas las contrataciones de seguros deben ser aprobados por la Gerencia. ✓ La empresa deberá de constar como beneficiaria, además, los seguros deben de cubrir los bienes de la cooperativa de transporte, durante un periodo de tiempo, y deberán ser renovados de manera inmediata. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. ✓ NIC 19: Beneficio a los Empleados. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 105: Impuesto al SRI por Cobrar.

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	1	ACTIVOS
Nivel 2	Grupo	1.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	1.1.4	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
Nivel 4	Cuenta	1.1.4.4	IMPUESTOS AL SRI POR COBRAR
Nivel 5	Subcuenta	1.1.4.4.01	Anticipo de impuesto a la renta
		1.1.4.4.02	Retención en la fuente
		1.1.4.4.03	Retención del IVA.
		1.1.4.4.04	IVA compra
		1.1.4.4.05	Créditos tributarios del IVA
		1.1.4.4.06	Crédito tributario
DESCRIPCIÓN			
<p>Impuesto al Valor Agregado (IVA) permite el registro del impuesto pagado por adquisiciones de bienes y servicios para la comercialización o para el uso de la empresa.</p> <p>Mientras que el anticipo del impuesto a la renta; registra los valores cancelados por la empresa como anticipo, establecido en la liquidación previa de la respectiva declaración del impuesto a la renta y complementarios, establecidos LORTI y reglamento.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la cantidad pagada por la empresa, por concepto de impuesto al valor agregado. ✓ Valor del anticipo de impuesto a la renta pagado por la empresa conforme en la LORTI. ✓ Por el valor de las retenciones del IVA. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compensación mensual del pago de IVA en cada declaración. ✓ Compensación del pago de impuesto a la renta anual. ✓ Devolución con títulos de crédito por reclamo del impuesto. ✓ Eliminación de obligaciones tributaria que tengan documento fuente. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar las instrucciones y controles impartidos el Servicio de Rentas Internas. ✓ Ingresar información correcta en las declaraciones de los impuestos. ✓ Llevar un adecuado archivo de los documentos de las declaraciones. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ NIC 12: Impuesto sobre las ganancias. ✓ NIC 7: Estado de Flujo de Efectivo. ✓ LORTI y su Reglamento. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 106: Propiedad, Planta y Equipo

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	1	ACTIVOS
Nivel 2	Grupo	1.2	NO CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
Nivel 4	Cuenta	1.2.1.1	Terrenos
Nivel 5	Subcuenta	1.2.1.2	Edificios y locales
		1.2.1.3	Construcciones en proceso
		1.2.1.4	Muebles y enseres
		1.2.1.8	Equipo de computación
		1.2.1.9	Vehículos
DESCRIPCIÓN			
<p>La cuenta Propiedad, Planta y Equipo está constituida por bienes muebles e inmuebles de propiedad de la empresa, para uso en suministros de bienes y servicios, pertenecen a este grupo los bienes que cumplen con tres características esenciales: tener un valor considerable, una vida útil superior a un año y servir para la actividad operativa de la cooperativa.</p> <p>Deben registrarse inicialmente al costo de adquisición o construcción, o incrementos por revaluación, incluido los costos de financiamiento a ser activados; los bienes donados, recibidos en pago de deuda y otros similares.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por costo de adquisición, de las construcciones, instalaciones, equipamiento, montaje de bienes, necesarios para ser utilizados en la empresa. ✓ Valor de los activos, recibidos por cesión, donación o aporte otorgado. ✓ Por revaluación de activos que incrementen su vida útil. ✓ Reclasificación entre cuentas. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valor de las unidades dadas de baja por obsolescencia o robo. ✓ Transferencia por la activación de las construcciones en proceso. ✓ Venta de Propiedad, Planta y Equipo. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar un registro individual de todos los bienes con sus características, valor en libros, depreciación, años de vida útil, valor residual, fecha de adquisición, fecha de revaluaciones cargadas al activo. ✓ Realizar una adecuada depreciación de los bienes. ✓ Efectuar constataciones y verificación de los bienes de manera periódica. ✓ Contratar un seguro para los activos fijos. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ NIIF para PYMES (sección 17). ✓ NIC 16: Propiedad, Planta y Equipo. ✓ NIC 17: Arrendamientos. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 107: Cuentas por Pagar.

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	2	PASIVO
Nivel 2	Grupo	2.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	2.1.1	CUENTAS POR PAGAR
Nivel 4	Cuenta	2.1.1.1	PROVEEDORES
Nivel 5	Subcuenta	2.1.1.1.01	De bienes
		2.1.1.1.02	De servicios
DESCRIPCIÓN			
<p>Un pasivo se clasificará como corriente cuando satisfaga cualquiera de los siguientes requisitos: ser liquidados en el ciclo normal de la gestión de la empresa, que sean fundamentalmente para el giro de la entidad, será liquidado dentro de un periodo de 12 meses desde la fecha del balance y la empresa no tenga derecho de aplazar su cancelación.</p> <p>Las cuentas por pagar representan las obligaciones que contrae la entidad derivada de la adquisición de productos y servicios en actividades de la empresa, las cuáles se reconocerán por el valor nominal de la transacción, menos los pagos efectuados.</p> <p>La cuenta proveedores forma parte de la obligación derivada de la gestión de la entidad o por la compra de bienes y servicios a ser comercializados.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagos de las deudas a proveedores. ✓ Devolución de los productos. ✓ Pago de las obligaciones adquiridas. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la cantidad de productos y servicios entregados y recibidos. ✓ Por transferencias con otros pasivos. ✓ Compra a crédito con proveedores. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión periódica de las obligaciones y la fecha de vencimiento del valor a pagar ✓ Las obligaciones contraídas deberán tener un respaldo. ✓ Llevar un archivo ordenado con los comprobantes de pago. ✓ Revisar de manera periódica los abonos y valores que se adeuda. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. ✓ NIC 32: Instrumentos financieros, presentación. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 108: Obligaciones Patronales.

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	2	PASIVO
Nivel 2	Grupo	2.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	2.1.1.2	OBLIGACIONES PATRONALES
Nivel 4	Cuenta	2.1.1.2.01	Remuneraciones
Nivel 5	Subcuenta	2.1.1.2.02	Beneficios Sociales
		2.1.1.2.03	Aportes al IESS
		2.1.1.2.04	Fondo de reserva IESS
		2.1.1.2.05	Intereses de mora
		2.1.1.2.06	Multa
DESCRIPCIÓN			
<p>Las obligaciones patronales comprenden los sueldos, salarios, comisiones, incluyendo las remuneraciones en especie, devengadas a favor de los empleados o trabajadores incluyendo los beneficios que por ley le corresponde.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por pago de las obligaciones acreditadas a los empleados y trabajadores de la empresa. ✓ El pago de obligaciones de cumplimiento al IESS y participaciones de los trabajadores. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento de la obligación de pago de las remuneraciones y beneficios sociales a los trabajadores. ✓ Reconocimiento de las participaciones de los trabajadores y empleados en los excedentes y utilidades de la empresa hasta su pago. ✓ Provisiones de remuneraciones adicionales y aportaciones al IESS. ✓ Valores de los intereses de mora y multas pendientes de cancelación. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar un cronograma de pago de las obligaciones patronales. ✓ Todos los pagos deben ser debidamente autorizados. ✓ Documentar en un archivo las obligaciones canceladas. ✓ Verificación del manejo de las reservas de la empresa. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ NIC 19: Retribución a los empleados. ✓ NIIF para PYMES, (sección 29), Impuesto a las ganancias. ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 109: Obligaciones por Pagar al SRI

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTOBAL" TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	2	PASIVO
Nivel 2	Grupo	2.1.	CORRIENTES
Nivel 3	Subgrupo	2.1.1.3	OBLIGACIONES POR PAGAR AL SRI
Nivel 4	Cuenta	2.1.1.3.01	RENTECIONES EN LA FUENTE DE IMPUESTO A LA RENTA
Nivel 5	Subcuenta	2.1.1.3.01.01	Retención 1% I.R x pagar
		2.1.1.3.01.02	Retención 2% I.R x pagar
		2.1.1.3.02	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IVA
		2.1.1.3.02.03	Retenciones 30% I.V.A. x compra de bienes x pagar
		2.1.1.3.02.04	Retenciones 70% I.V.A x prestaciones de servicios x pagar.
		2.1.1.3.02.05	Retenciones 100% I.V.A x pagar.
DESCRIPCIÓN			
<p>Las obligaciones de los impuestos causados y pendientes de pago por concepto de intereses, obligaciones tributarias de la empresa y con el personal que labora en relación de dependencia, por Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado, que deberán ser pagados dentro las fechas asignadas por el Servicio de Rentas Internas.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la cancelación de las obligaciones tributarias, en las fechas asignadas por el SRI. ✓ Por cumplir con el pago de las obligaciones tributarias. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por retención en la fuente del Impuesto a la Renta en las actividades de compra de productos o servicios. ✓ Venta de bienes y servicios que tenga gravados el valor agregado IVA en venta. ✓ Reconocimiento de pago de la obligación del impuesto a la renta causado por las operaciones de la empresa. ✓ Provisión realizada por la empresa por motivo de mora o multa que se genere por el no pago oportuno de obligaciones tributarias. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar el cálculo de los impuestos de acuerdo con la LORTI. ✓ Mantener un registro con las fechas de los pagos de los impuestos. ✓ Realizar las retenciones de acuerdo con la ley. ✓ Llevar un archivo en orden secuencial de todos los comprobantes de retención. ✓ Verificar que los valores retenidos, sean los que se cancela. ✓ La empresa cobrará los valores pagados por multas al trabajador que por negligencia la causó. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 110: Aportaciones de los Socios.

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	3	PATRIMONIO
Nivel 2	Grupo	3.1	CAPITAL SOCIAL
Nivel 3	Subgrupo	3.1.1	APORTACIONES DE LOS SOCIOS
Nivel 4	Cuenta	3.1.1.1	APORTACIONES DE LOS SOCIOS
Nivel 5	Subcuenta	3.1.1.1.01	Certificados de aportación
		3.1.1.1.02	Ahorro para certificados de aportación
DESCRIPCIÓN			
<p>El patrimonio es la parte residual de una empresa entre los activos deducidos los pasivos, está integrado por el capital social, fondo irrepartible de Reserva Legal y otras reservas estatutarias y constituye el medio económico y financiero, del cuál la empresa puede cumplir con su objeto social. El capital social para cooperativas será variable, además estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios.</p> <p>La cuenta aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios a favor de la empresa, además cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al 10% del capital social de acuerdo con la Ley de la Economía Popular y Solidaria.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por devolución de aportes a los socios conforme a lo determinado en la LOEPS. ✓ Disolución de la entidad previa resolución de la SEPS. ✓ Aprobación de una disminución en las aportaciones de los socios. ✓ Compensación de pérdidas. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aportaciones de los socios para la construcción de la empresa. ✓ Fusión de la cooperativa aprobada por la SEPS. ✓ Incremento de la aportación de socios. ✓ Resolución de capitalización de excedentes y utilidades aprobadas en Asamblea General. ✓ Cuotas para construcción de bienes inmuebles. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proteger los documentos de apoyo como son escrituras, facturas, entre otros. ✓ Mantener un registro de la emisión de títulos para respaldo del capital social. ✓ Debe existir autorización y un proceso adecuado del pago de dividendos. ✓ Llevar un registro de la participación en el capital social, de cada uno de los socios. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. ✓ NIC 32: Instrumentos financieros. ✓ NIIF 7: Instrumentos financieros; revelaciones. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 111: Reservas Legales

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	3	PATRIMONIO
Nivel 2	Grupo	3.1	CAPITAL SOCIAL
Nivel 3	Subgrupo	3.1.2	RESERVAS
Nivel 4	Cuenta	3.1.2.1	LEGALES
Nivel 5	Subcuenta	3.1.2.1.01	Reservas legales irrepartible
DESCRIPCIÓN			
<p>Representa apropiaciones de utilidades o excedentes, autorizados por la LOEPS y su reglamento general, de acuerdo con los estatutos o acuerdo de los socios, los mismos que serán destinados para fines específicos o para cubrir eventualidades.</p> <p>Servirá para solventar contingencias patrimoniales y otros acordados por los socios en Asamblea General.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liquidación final de la empresa. ✓ Capitalización de reservas. ✓ Donaciones de bienes, que formen parte del objeto social de la empresa. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Por disposición de las LOEPS y su reglamento general, que al menos el 50% de las utilidades y 50% de los excedentes. ✓ Donaciones a favor de la empresa. ✓ Creación de reserva legal irrepartible. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El fondo de reserva no excederá los porcentajes autorizados por la LOEPS. ✓ Se lo utilizará solamente para cubrir las eventuales que se presenten en la empresa. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. ✓ Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. ✓ Ley de Compañías art.109 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 112: Ingresos por Ventas.

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	4	INGRESO
Nivel 2	Grupo	4.1	INGRESO POR VENTAS
Nivel 3	Subgrupo	4.1.1	VENTA DE BIENES
Nivel 4	Cuenta	4.1.1.1 4.1.1.2	VENTA DE BIENES GRAVADOS CON IVA VENTA DE BIENES NO GRAVADOS IVA
Nivel 5	Subcuenta	4.1.1.1.01	Venta de bienes lubricadora grabados con IVA
DESCRIPCIÓN			
<p>Los ingresos agrupan a las cuentas que acumulan beneficios económicos producidos a lo largo de un ejercicio fiscal por la comercialización de bienes o servicios inherentes a las operaciones que la empresa está autorizada a desarrollar; si la organización desarrolla más de una actividad económica, se debe clasificar la actividad económica de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>La venta de bienes comprende la adquisición de mercadería para su comercialización.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Devoluciones de productos por parte de los socios o clientes de la empresa. ✓ Descuentos realizados sobre el precio de venta. ✓ Saldo al cierre del ejercicio. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precio de las ventas de los productos o servicios. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La venta de los bienes debe ser documentados por su respectiva factura. ✓ Llevar un registro de todos los ingresos de forma ordenada. ✓ Informar a la gerencia sobre los ingresos que tiene la empresa. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ NIIF para PYMES (sección 23) ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. 			

Fuente: Investigación Directa.

Tabla 113: Costos de Ventas de Artículos Comercializados.

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
Nivel 1	Elemento	5	COSTO DE PRODUCCIÓN Y VENTAS
Nivel 2	Grupo	5.3	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZACIÓN
Nivel 3	Subgrupo	5.3.1	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS
Nivel 4	Cuenta	5.3.1.1	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS
Nivel 5	Subcuenta	5.3.1.1.03	Costo de venta de lubricantes
DESCRIPCIÓN			
<p>Comprende el costo del inventario vendido, que incluye todos los derivados de la adquisición de mercadería destinada para la comercialización, además de incluir los indirectos que son necesarios para la realización de la venta.</p>			
DINÁMICA			
DÉBITOS		CRÉDITOS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costos de los productos comercializados de la empresa. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costos de los productos vendidos devueltos a los clientes. ✓ Saldo al cierre del ejercicio fiscal. 	
NORMAS DE CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar el registro adecuado del ingreso de mercadería para obtención de sus costos. ✓ Documentar correctamente las devoluciones para su registro. ✓ Revisar, su conector, valoración para el registro contable de la venta. ✓ Utilizar método uniforme de valoración de inventario para valoración de la venta. 			
REFERENCIAS A LAS NORMATIVAS			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ NIIF para PYMES (sección 2) ✓ Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. 			

Fuente: Investigación Directa.

3.12.5. Estados Financieros

Tabla 114: Estado de Situación Financiera de la Cooperativa "San Cristóbal"

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTOBAL"		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018		
1	ACTIVOS	2018
1.1	CORRIENTES	44.647,22
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	10.841,84
1.1.1.1	CAJA	10.841,84
1.1.1.2	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	4.862,68
1.1.1.2.01	CUENTAS DE AHORROS	4.862,68
1.1.1.2.01.01	COOP. PABLO MUÑOZ VEGA CTA. AHORROS # 01010179049	4.862,68
1.1.1.3	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	18.842,70
1.1.1.3.01	BANCOS	18.842,70
1.1.1.3.01.01	CUENTAS DE AHORRO	12.647,97
1.1.1.3.01.01.01	BANCO PICHINCHA CTA. AHORRO. # 3564778100	12.647,97
1.1.1.3.01.02	CUENTAS CORRIENTES	6.194,73
1.1.1.3.01.02.01	BANCO DEL PICHINCHA CTA CTE # 3104325704	6.194,73
1.1.1.4	INVERSIONES EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	10.100,00
1.1.1.4.03	DE 91 A 180 DIAS	10.100,00
1.1.1.4.03.01	POLIZA # 1	10.100,00
1.1.2	ACTIVOS FINANCIEROS	255.208,75
1.1.2.1	CUENTAS POR COBRAR	200.085,75
1.1.2.1.01	CLIENTES	56.227,07
1.1.2.1.02	SOCIOS	132.756,30
1.1.2.1.03	EMPLEADOS Y ADMINISTRADORES	11.102,38
1.1.2.2	DOCUMENTOS POR COBRAR	39.271,84
1.1.2.3	GARANTIA E INTERES POR COBRAR	1.828,48
1.1.2.4	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	907,20
1.1.2.5	ANTICIPO A PROVEEDORES	13.115,48
1.1.2.5.02	ANTICIPOS A PROVEEDORES DE SERVICIOS	13.115,48
1.1.3	INVENTARIOS	91.251,73
1.1.3.4	PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERIA EN ALMACÉN ADQUIRIDOS	91.007,07

1.1.3.9	MERCADERÍAS EN TRÁNSITO	244,66
1.1.4	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	36.821,33
1.1.4.2	SEGUROS Y REASEGUROS	29.216,12
1.1.4.4	IMPUESTOS AL SRI POR COBRAR	7.605,21
1.1.4.4.01	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	7.605,21
1.2	NO CORRIENTES	1.463.512,38
1.2.1	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.461.569,35
1.2.1.1	TERRENOS	1.419.195,75
1.2.1.4	MUEBLES Y ENSERES	16.126,00
1.2.1.5	MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS	15.438,82
1.2.1.6	EQUIPOS DE OFICINA	6.808,08
1.2.1.7	COSTO TRANSFORMADOR	8.000,00
1.2.1.8	EQUIPOS DE COMPUTACION	24.629,62
1.2.1.11	(-) DEPRECIACION ACUMULADA PROPIEDADES , PLANTA Y EQUIPO	- 28.628,92
1.2.1.11.02	(-) DEPRECIACION ACUM. MUEBLES Y ENSERES	4.326,22
1.2.1.11.04	(-) DEPRECIACION ACUM. MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS	- 4.145,58
1.2.1.11.05	(-) DEPRECIACION ACUM. EQUIPO DE OFICINA	- 1.838,34
1.2.1.11.07	(-) DEPRECIACION ACUM. EQUIPO DE COMPUTACIÓN	- 18.318,78
1.2.2	GASTOS DIFERIDOS	1.943,03
1.2.2.5	PROGRAMAS DE COMPUTACION	3.120,00
1.2.2.6	(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTOS DIFERIDOS	-
1.2.2.6.05	(-) AMORTIZACION ACUMULADA PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	- 1.176,97
TOTAL ACTIVO	1.891.441,41	
2	PASIVOS	2018
2.1	CORRIENTES	127.225,78
2.1.1	CUENTAS POR PAGAR	95.439,19
2.1.1.1	PROVEEDORES	90.875,55
2.1.1.2	OBLIGACIONES PATRONALES	4.563,64
2.1.1.2.03	APORTES AL IESS	4.383,66
2.1.1.3	OBLIGACIONES POR PAGAR AL SRI	5.255,72
2.1.1.3.01	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IMPUESTO A LA RENTA	3.271,94
2.1.1.3.02	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IVA	1.983,78
2.1.1.8	ANTICIPOS DE CLIENTES	2.386,00

2.1.1.9	CUENTAS POR PAGAR VARIOS	24.144,87
2.1.1.9.04	SEGURO Y REASEGURO POR PAGAR	23.971,27
2.1.1.9.05	OTRAS CUENTAS POR PAGAR VARIOS	173,60
TOTAL PASIVO	127.225,78	
PATRIMONIO		
3.1	CAPITAL SOCIAL	813.553,35
3.1.1	APORTES DE LOS SOCIOS	813.553,35
3.1.2	RESERVAS	20.876,42
3.1.3	OTROS APORTES PATRIMONIALES	929.785,86
3.1.3.1	RESULTADOS	5.641,07
3.1.3.1.02	UTILIDAD DEL EJERCICIO	26.405,41
3.1.3.1.04	RESULTADOS ACUMULADOS	-
3.1.3.1.05	UTILIDAD DEL EJERCICIO 2017	22.710,76
3.1.3.2	REVALUACIONES	924.144,79
3.1.3.2.01	SUPERAVIT POR REVALUACION DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.946,42
TOTAL PATRIMONIO	1.764.215,63	

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES		
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTOBAL"		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018		
4	INGRESOS	
4.1	INGRESOS POR VENTAS	\$ 8.954.259,77
4.1.1	VENTA DE BIENES	\$ 308.788,94
4.1.1.1	VENTA DE BIENES GRABADOS CON IVA	\$ 308.788,94
4.1.1.1.01	Venta de bienes lubricadora grabados con IVA	\$ 308.788,94
4.1.2	VENTA DE SERVICIOS	\$ 8.804.003,46
4.1.2.1	VENTA DE SERVICIOS GRABADOS CON IVA	\$ 5.601,56
4.1.2.1.01	Venta de servicios lubricadora grabados con IVA	\$ 5.601,56

4.1.2.2	VENTA DE OTROS SERVICIOS	\$ 8.798.401,90
4.1.2.2.01	Ventas de servicios lavadas y otrosno grabados con IVA	\$ 53.794,13
4.1.2.2.02	Venta por transporte de pasajeros	\$ 8.330.836,59
4.1.2.2.03	venta por servicio de encomiendas	\$ 236.360,51
4.1.2.2.05	Ventas servicio mano de obra	\$ 19.178,58
4.1.2.2.06	Venta servicios refrigerio	\$ 72.899,80
4.1.2.2.07	Venta servicios Frecuencia	\$ 76.182,30
4.1.2.2.08	Venta servicios tickets maleta	\$ 9.149,99
4.1.3	(-)DEVOLUCION EN VENTAS	\$ -158.532,63
4.1.3.1	(-)DEVOLUCION EN VENTAS	\$ -158.532,63
4.1.3.1.01	(-)DEVOLUCION EN VENTAS	\$ -158.532,63
4.1.3.1.01.01	(-)Devoluciones en ventas de bienes	\$ -1.692,64
4.1.3.1.01.02	(-)Devoluciones en ventas de servicios	\$ -17.665,50
4.1.3.1.01.03	(-)Devoluciones en transportes de pasajeros	\$ -136.774,95
4.1.3.1.01.04	(-)Devoluciones en servicio de encomiendas	\$ -2.399,54
4.2	INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	\$ 635.314,66
4.2.1	CUOTAS PARA GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 438.320,00
4.2.1.1	Ingresos Cuotas Socios	\$ 438.320,00
4.2.3	CUOTAS INGRESO	\$ 21.778,80
4.2.3.1	Ingreso Cuota Socios Lubricadora	\$ 21.778,80
4.2.4	MULTAS DE INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	\$ 15.463,34
4.2.4.02	Ingreso Multas Lubricadora	\$ 1.235,00
4.2.4.03	Ingreso Multas Empleados	\$ 817,74
4.2.4.04	Ingreso Multas Socios	\$ 13.410,60
4.2.5	OTROS INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	\$ 129.000,00
4.2.5.01	Cuota de Ingreso Nuevo Socio	\$ 128.000,00
4.2.5.02	Cuota por derecho de Llave	\$ 1.000,00
4.2.6	INTERESES GANADOS	\$ 30.752,52
4.2.6.01	Intereses Ganados	\$ 30.670,94
4.2.6.02	Interes Mora	\$ 81,58
4.3	OTROS INGRESOS	\$ 87.293,91
4.3.2	OTROS INGRESOS	\$ 87.293,91
4.3.2.1	Reembolso de Gastos	\$ 200,00
4.3.2.2	Arrendamientos	\$ 12.076,77
4.3.2.4	Otros Ingresos Seguro Vehicular	\$ 74.870,52
4.3.2.5	Otros Ingresos por Descuento a Empleados	\$ 146,62
4.3.2.6	Encominedas	\$ -
4.3.2.7	Boleterías	\$ -
	TOTAL INGRESO	\$ 9.676.868,34
5	COSTO DE PRODUCCIÓN Y VENTAS	
5.3	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS	\$ 297.561,90
5.3.1	COSTO DE VENTAS DE ARTICULOS COMERCIALIZADOS	\$ 297.561,90
5.3.1.1	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS	\$ 297.561,90
5.3.1.1.03	Costo de Ventas de Lubricantes	\$ 277.443,55
5.3.1.1.06	Costo de Remachadora	\$ 22.793,47
5.3.1.1.07	Devolución en Compras	\$ -679,00

5.3.1.1.08	Descuento en Compras	\$	-1.996,12
5.3.1.1.09	Costos de engrasada	\$	-
5.4	COSTO DE VENTAS DE SERVIOS PRESTADOS	\$	8.181.350,41
5.4.1	VENTAS DE SERVICIOS PRESTADOS	\$	8.181.350,41
5.4.1.1	VENTAS DE SERVICIOS PRESTADOS	\$	8.181.350,41
5.4.1.1.01	Servicio de Transporte (Boleterías)	\$	8.106.039,16
5.4.1.1.02	No deducible servicio de transporte (Boletería)	\$	75.311,25
	TOTAL COSTOS	\$	8.478.912,31
6	GASTOS		
6.1	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS		
6.1.1	GASTOS DE PERSONAL		
6.1.1.1	REMUNERACIONES	\$	191.109,46
6.1.1.1.01	Remuneración básica unificada	\$	186.199,52
6.1.1.1.03	Eventuales y reemplazos	\$	4.909,94
6.1.1.2	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	\$	48.617,70
6.1.1.2.01	Décimo tercer sueldo	\$	17.418,62
6.1.1.2.02	Décimo cuarto sueldo	\$	14.620,10
6.1.1.2.03	Compensación empleados	\$	10.718,97
6.1.1.2.04	Vacaciones	\$	5.860,01
6.1.1.3	GASTOS DE ALIMENTACIÓN, MOVILIZACIÓN Y UNIFORMES	\$	98.270,19
6.1.1.3.01	Atencionamiento en General	\$	8.020,50
6.1.1.3.02	Movilización	\$	577,70
6.1.1.3.03	Refrigerios	\$	49.805,90
6.1.1.3.04	Uniformes y prendas de vestir	\$	8.917,33
6.1.1.3.06	Atencionamiento Consejo de Administración	\$	2.604,01
6.1.1.3.07	Atencionamiento Consejo de Vigilancia	\$	1.271,12
6.1.1.3.08	Transporte	\$	10.991,39
6.1.1.3.09	Gastos de Gestión Sr. Gerente	\$	5.180,38
6.1.1.3.10	Peajas	\$	7.882,34
6.1.1.3.11	Atencionamiento Asamblea General	\$	1.225,75
6.1.1.3.12	Hidratantes y Bebidas	\$	1.793,77
6.1.1.3.13	Hospedaje	\$	-
6.1.1.4	APORTE AL IESS	\$	37.638,99
6.1.1.4.01	Patronal	\$	22.626,33
6.1.1.4.02	Fondo de reserva	\$	15.012,66
6.1.1.6	OTROS GASTOS DE PERSONAL	\$	15.695,61
6.1.1.6.06	Bonificaciones al Personal	\$	7.251,32
6.1.1.6.07	Liquidaciones Personal	\$	8.444,29
6.1.2	GASTOS GENERALES	\$	679.176,43
6.1.2.1	SERVICIOS	\$	276.167,77
6.1.2.1.02	Servicios bancarios	\$	2.398,27
6.1.2.1.03	Servicios de mano de obra	\$	22.894,19
6.1.2.1.04	Servicios de seguros	\$	206.472,27
6.1.2.1.05	Servicios de correo	\$	36,58
6.1.2.1.06	Arrendamientos	\$	27.868,07

6.1.2.1.07	Comunicación, publicidad y propaganda	\$	9.243,29
6.1.2.1.08	Limpieza	\$	365,48
6.1.2.1.09	Servicio de Peaje	\$	274,80
6.1.2.1.10	Hospedaje	\$	515,39
6.1.2.1.11	Servicio Mano de Obra Remachadora	\$	5.265,43
6.1.2.1.12	Servicio de Seguro Encomiendas	\$	834,00
6.1.2.1.13	Gastos varios	\$	-
6.1.2.2	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	\$	7.102,39
6.1.2.2.03	Mantenimiento de Maquinaria y herramientas	\$	465,00
6.1.2.2.06	Mantenimiento de Equipo de Computación	\$	3.065,07
6.1.2.2.07	Mantenimiento en General	\$	3.572,32
6.1.2.3	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$	29.697,66
6.1.2.3.01	Utiles y Suministros de oficina	\$	5.855,44
6.1.2.3.02	Utiles de aseo y limpieza	\$	2.569,92
6.1.2.3.04	Combustibles y lubricantes	\$	2.551,07
6.1.2.3.05	Otros suministros	\$	5.068,89
6.1.2.3.06	Servicio de Imprenta	\$	13.652,34
6.1.2.3.07	Bienes Inmuebles	\$	-
6.1.2.5	SERVICIOS CORPORATIVOS	\$	35.993,24
6.1.2.5.03	Educación y capacitación	\$	150,00
6.1.2.5.05	Apoyo Socios	\$	35.843,24
6.1.2.6	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$	19.864,40
6.1.2.6.02	Patente municipales	\$	3.207,45
6.1.2.6.04	Pagos en Registro de la Propiedad	\$	816,31
6.1.2.6.09	IVA que se carga al gasto	\$	10.623,61
6.1.2.6.10	Impuestos Municipales	\$	2.248,09
6.1.2.6.11	Multas	\$	284,10
6.1.2.6.12	Impuesto Agencia de Regulación y Control Postal	\$	2.684,84
6.1.2.7	SERVICIOS VARIOS	\$	50.887,52
6.1.2.7.03	Pagos Judiciales y notariales	\$	21,39
6.1.2.7.04	Honorarios por servicios	\$	50.712,83
6.1.2.7.09	Tramites en General	\$	15,00
6.1.2.7.10	Credenciales y Carnet	\$	120,30
6.1.2.7.11	Renovación de Certificado Digital	\$	18,00
6.1.2.8	DEPRECIACIONES	\$	9.552,24
6.1.2.8.03	Depreciación Muebles y enseres	\$	1.451,34
6.1.2.8.04	Depreciación Maquinaria y herramientas	\$	1.381,86
6.1.2.8.05	Depreciación Equipo de oficina	\$	612,78
6.1.2.8.07	Depreciación Equipos de computación	\$	6.106,26
6.1.2.9	GASTOS DE ADECUACIÓN E INSTALACIÓN	\$	32.581,40
6.1.2.03	Gastos de instalación	\$	-
6.1.2.9.05	Gastos de adecuación	\$	32.581,40
6.1.2.10	SERVICIOS BÁSICOS	\$	52.238,89
6.1.2.10.01	Energía eléctrica	\$	14.901,91
6.1.2.10.03	Agua potable	\$	4.694,36
6.1.2.10.04	Telecomunicaciones e internet	\$	18.560,57

6.1.2.10.05	WIFI	\$	13.581,80
6.1.2.10.06	TV Cable	\$	500,25
6.1.2.11	CUENTAS INCOBRABLES		
6.1.2.12	OTROS GASTOS	\$	165.090,92
6.1.2.12.01	Gastos Generales por Donaciones	\$	135.194,86
6.1.2.12.02	Gastos Generales por Aniversario Cooperativa	\$	29.896,06
6.3	OTROS GASTOS	\$	101.042,24
6.3.1	OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	\$	32.308,13
6.3.1.1	OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	\$	32.308,13
6.3.1.1.01	Devolución multas	\$	506,60
6.3.1.1.02	Comisiones por servicios de gestión	\$	632,10
6.3.1.1.04	Gasto por retenciones asumidas	\$	1.066,92
6.3.1.1.05	Diferencias por contabilizaciones en calculos A2 decimales	\$	7,06
6.3.1.1.06	Gastos Diversos	\$	3.163,13
6.3.1.1.07	Gastos no Deducibles	\$	23.878,95
6.3.1.1.08	Otros Gastos	\$	3.053,37
6.3.5	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	\$	68.734,11
6.3.5.01	BIENES. MUEBLES, EQUIPOS Y SOFTWARE	\$	68.734,11
6.3.5.01.01	Bienes Inmuebles	\$	55.000,00
6.3.5.01.02	Equipo de Oficina	\$	584,19
6.3.5.01.03	Muebles y Enseres	\$	2.703,67
6.3.5.01.04	Equipo de Computación	\$	4.006,25
6.3.5.01.05	Sistemas Informáticos	\$	6.440,00
	TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$	1.171.550,62
	PÉRDIDA / GANACIA DEL EJERCICIO	\$	26.405,41

Tabla 115 Estado de Cambios en el Patrimonio

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATROMINIO							
Cuentas	Capital Social	Reserva Legal	Otros Superávit por Revaluación	(-) Pérdidas Acumuladas	Ganancia Neta del Periodo	Total Patrimonio Neto Atribuible a los Propietarios	Total Patrimonio
Saldo al final del periodo	813.553,35	20.876,42	924.144,79	- 20.764,34	26.405,41	1.764.215,63	1.764.215,63
Saldo Re expresado del periodo inmediato anterior	813.55,35	20.876,42	3.583,23	- 20.764,34		817.248,66	817.248,66
						-	-
Saldo del periodo inmediato anterior	813.553,35	20.876,42	3.583,23	- 20.764,34		817.248,66	817.248,66
Cambios del año en el Patrimonio			920.561,56		26.405,41	946.966,97	946.966,97
Aumento (disminución) Capital Social	-			-			-
Aportes por futuras Capitalizaciones	-	-		-	-		-
Transferencia de Resultados a otras cuentas patrimoniales		-					-
Realización de la Reserva por valuación de activos financieros para la venta	-	-					-
Realización de la Reserva por valuación de activos intangibles	-	-					-
Otros Cambios (detallar)			920.561,56				-
Resultado Integral Total del Año (Ganancia o Pérdida del ejercicio)		-			26.405,41	26.405,41	26.405,41
TOTALES	2.440.660,05						4.372.085,33

Fuente: Investigación Directa

Tabla 116 Estado del Flujo de Efectivo

ESTADO DEL FLUJO DEL EFECTIVO	
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTOBAL"	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	
Incremento (disminución) en el efectivo y equivalente al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	
Flujos de Efectivo procedentes de Actividades de Operación	-
Clases de cobros por actividades de operación	
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	
Otros cobros por actividades de operación	
Clases de pagos por actividades de operación	
(-) Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	
(-) Pagos por cuenta de los empleados	
(-) Otros pagos por actividades de operación	
(-) pagos realizados a proveedores por actividades de operación	
Flujos de Efectivo procedentes de Actividades de Inversión	-
Importes procedentes por la venta de propiedades, planta y equipo	
(-) Adquisición de propiedad, planta y equipo	
Intereses recibidos	
Flujos de Efectivo procedentes de Actividades de Financiación	-
Aporte en efectivo por aumento de capital	
Financiación por préstamos a largo plazo	
(-) Pago de préstamos	
Intereses recibidos	
Efectivo de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalente al efectivo	
Efectos de variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalente al efectivo	
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalente al efectivo	
Efectivo y equivalente al efectivo en principio de periodo	
(=) Efectivo y equivalente al efectivo final de periodo	

Fuente: Investigación Directa

3.12.6. Análisis Vertical y horizontal

Activos

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTOBAL"					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018					
1	ACTIVOS	TOTAL 2018	TOTAL 2017	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
1.1	CORRIENTES	44.647,22	22.275,89		
1.1.1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	10.841,84	9.478,55	1.363,29	13%
1.1.1.1	CAJA	10.841,84	9.478,55	1.363,29	13%
1.1.1.2	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	4.862,68	4.752,68	110,00	2%
1.1.1.2.01	CUENTAS DE AHORROS	4.862,68	4.752,68	110,00	2%
1.1.1.2.01.01	COOP. PABLO MUÑOZ VEGA CTA. AHORROS # 01010179049	4.862,68	4.752,68	110,00	2%
1.1.1.3	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	18.842,70	8.044,66	10.798,04	57%
1.1.1.3.01	BANCOS	18.842,70	8.044,66	10.798,04	57%
1.1.1.3.01.01	CUENTAS DE AHORRO	12.647,97	8.044,66	4.603,31	36%
1.1.1.3.01.01.01	BANCO PICHINCHA CTA. AHORRO. # 3564778100	12.647,97	8.044,66	4.603,31	36%
1.1.1.3.01.02	CUENTAS CORRIENTES	6.194,73	-	6.194,73	100%
1.1.1.3.01.02.01	BANCO DEL PICHINCHA CTA CTE # 3104325704	6.194,73	-	6.194,73	100%
1.1.1.4	INVERSIONES EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	10.100,00	-	10.100,00	100%
1.1.1.4.03	DE 91 A 180 DIAS	10.100,00	-	10.100,00	100%
1.1.1.4.03.01	POLIZA # 1	10.100,00	-	10.100,00	100%
1.1.2	ACTIVOS FINANCIEROS	255.208,75	302.707,70	- 47.498,95	-19%
1.1.2.1	CUENTAS POR COBRAR	200.085,75	296.222,98	- 96.137,23	-48%
1.1.2.1.01	CLIENTES	56.227,07	177.819,60	- 121.592,53	-216%
1.1.2.1.02	SOCIOS	132.756,30	118.125,47	14.630,83	11%
1.1.2.1.03	EMPLEADOS Y ADMINISTRADORES	11.102,38	277,91	10.824,47	97%
1.1.2.2	DOCUMENTOS POR COBRAR	39.271,84	-	39.271,84	100%
1.1.2.3	GARANTIA E INTERES POR COBRAR	1.828,48	1.728,48	100,00	5%
1.1.2.4	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	907,20	1.896,24	- 989,04	-109%
1.1.2.5	ANTICIPO A PROVEEDORES	13.115,48	2.860,00	10.255,48	78%
1.1.2.5.02	ANTICIPOS A PROVEEDORES DE SERVICIOS	13.115,48	2.860,00	10.255,48	78%
1.1.3	INVENTARIOS	91.251,73	51.593,90	39.657,83	43%
1.1.3.4	PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERIA EN ALMACÉN ADQUIRIDOS	91.007,07	51.593,90	39.413,17	43%
1.1.3.9	MERCADERÍAS EN TRÁNSITO	244,66	-	244,66	100%
1.1.4	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	36.821,33	22.883,53	13.937,80	38%
1.1.4.2	SEGUROS Y REASEGUROS	29.216,12	123,85	29.092,27	100%
1.1.4.4	IMPUESTOS AL SRI POR COBRAR	7.605,21	22.759,68	- 15.154,47	-199%
1.1.4.4.01	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	7.605,21	-	7.605,21	100%
1.2	NO CORRIENTES	1.463.512,38	552.204,84	911.307,54	62%
1.2.1	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1.461.569,35	569.338,49	892.230,86	61%
1.2.1.1	TERRENOS	1.419.195,75	498.634,19	920.561,56	65%
1.2.1.4	MUEBLES Y ENSERES	16.126,00	16.126,00	-	0%
1.2.1.5	MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS	15.438,82	15.354,00	84,82	1%
1.2.1.6	EQUIPOS DE OFICINA	6.808,08	6.808,68	- 0,60	0%
1.2.1.7	COSTO TRANSFORMADOR	8.000,00	-	8.000,00	100%
1.2.1.8	EQUIPOS DE COMPUTACION	24.629,62	32.415,62	- 7.786,00	-32%
1.2.1.11	(-) DEPRECIACION ACUMULADA PROPIEDADES , PLANTA Y EQUIPO	- 28.628,92	- 19.076,68	- 9.552,24	33%
1.2.1.11.02	(-) DEPRECIACION ACUM. MUEBLES Y ENSERES	- 4.326,22	- 2.874,88	- 1.451,34	34%
1.2.1.11.04	(-) DEPRECIACION ACUM. MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS	- 4.145,58	- 2.763,72	- 1.381,86	33%
1.2.1.11.05	(-) DEPRECIACION ACUM. EQUIPO DE OFICINA	- 1.838,34	- 1.225,56	- 612,78	33%
1.2.1.11.07	(-) DEPRECIACION ACUM. EQUIPO DE COMPUTACIÓN	- 18.318,78	- 12.212,52	- 6.106,26	33%
1.2.2	GASTOS DIFERIDOS	1.943,03	1.943,03	-	0%
1.2.2.5	PROGRAMAS DE COMPUTACION	3.120,00	3.120,00	-	0%
1.2.2.6	(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTOS DIFERIDOS	-	-	-	0%
1.2.2.6.05	(-) AMORTIZACION ACUMULADA PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	- 1.176,97	- 1.176,97	-	0%
TOTAL ACTIVO		1.891.441,41	951.665,86		50%

Se puede observar que dentro de los activos el Efectivo y Equivalente ha tenido un incremento del 13 % en comparación al 2017 lo que ha permitido mejorar notablemente el nivel de ingresos de la Cooperativa, así como también influye directamente en sus activos corrientes, esto ha permitido que en el año 2018 realice inversiones en las que le permite incrementar sus

utilidades, es importante considerar que el aporte de los socios es muy importantes para que en el año 2018 el total de activos haya incrementado en un 50% lo que permite que la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” sea una de las mejores en la prestación del servicio y en el cumplimiento de las obligaciones a tiempo.

Pasivos

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTOBAL"					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018					
2	PASIVOS	2018	2017	VARIACION ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
2.1	CORRIENTES	42.507,98	43.891,95	-1.383,97	-3%
2.1.1	CUENTAS POR PAGAR	10.721,39	17.488,84	-6.767,45	-63%
2.1.1.1	PROVEEDORES	6.157,75	1.223,25	4.934,50	80%
2.1.1.2	OBLIGACIONES PATRONALES	4.563,64	16.265,59	-11.701,95	-256%
2.1.1.2.03	APORTES AL IEISS	4.383,66	16.265,59	-11.881,93	-271%
2.1.1.3	OBLIGACIONES POR PAGAR AL SRI	5.255,72	3.225,06	2.030,66	39%
2.1.1.3.01	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IMPUESTO	3.271,94	1.394,01	1.877,93	57%
2.1.1.3.02	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IVA	1.983,78	1.831,05	152,73	8%
2.1.1.8	ANTICIPOS DE CLIENTES	2.386,00	-	2.386,00	100%
2.1.1.9	CUENTAS POR PAGAR VARIOS	24.144,87	23.178,05	966,82	4%
2.1.1.9.04	SEGURO Y REASEGURO POR PAGAR	23.971,27	22.254,99	1.716,28	7%
2.1.1.9.05	OTRAS CUENTAS POR PAGAR VARIOS	173,60	923,06	-749,46	-432%
2.1.1.9.05	A LARGO PLAZO	84.717,80	90.525,25		
	TOTAL PASIVO	103.080,91	134.417,20	-31.336,29	-30%

En los activos se puede evidenciar que las cuentas por pagar proveedores han reducido en un 3% en comparación al 2017 lo que significa que están cumpliendo eficientemente con sus obligaciones y por el incremento en los activos han logrado reducir el valor de los pasivos, además se puede evidenciar que el cumplimiento con el SRI está al día ya que mantienen un control adecuado de los mismos reduciendo incrementando el valor en un 49% por el mejoramiento en la prestación del servicio de transporte.

Patrimonio

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA					
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTOBAL"					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018					
3	PATRIMONIO				
3.1	CAPITAL SOCIAL	813.553,35	817.248,66	-3.695,31	0%
3.1.1	APORTES DE LOS SOCIOS	813.553,35	813.553,35	-	0%
3.1.2	RESERVAS	20.876,42	20.876,42	-	0%
3.1.3	OTROS APORTES PATRIMONIALES	929.785,86		929.785,86	100%
3.1.3.1	RESULTADOS	5.641,07	0	5.641,07	100%
3.1.3.1.02	UTILIDAD DEL EJERCICIO	26.405,41	1.946,42	24.458,99	93%
3.1.3.1.04	RESULTADOS ACUMULADOS	- 22.710,76	- 22.710,76	-	0%
3.1.3.1.05	UTILIDAD DEL EJERCICIO 2017	1.946,42		1.946,42	100%
3.1.3.2	REVALUACIONES	924.144,79	3.583,23	920.561,56	100%
3.1.3.2.01	SUPERAVIT POR REVALUACION DE PROPIE	924.144,79	3.583,23	920.561,56	100%
	TOTAL PATRIMONIO	1.764.215,63	817.248,66	946.966,97	54%
TOTAL PASIVO + PATROMONIO		1.867.296,54	951.665,86	915.630,68	49%

El Capital o Patrimonio ha crecido notablemente ya que ha incrementado en un 54% en comparación al 2017, por las utilidades obtenidas en el año, ya que la cooperativa se va convirtiendo en la empresa líder de la prestación del servicio de transporte y gracias a la gestión realizada por los directivos el patrimonio lo pueden invertir en mejorar las instalaciones de la matriz para ofrecer un mejor servicio, y de esta manera ser sostenible en el tiempo.

Ingresos

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES					
COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTOBAL"					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018					
4	INGRESOS				
4.1	INGRESOS POR VENTAS	\$ 8.954.259,77	\$ 294.224,39	\$ 8.660.035,38	97%
4.1.1	VENTA DE BIENES	\$ 308.788,94	\$ 231.879,26	\$ 76.909,68	25%
4.1.1.1	VENTA DE BIENES GRABADOS CON IVA	\$ 308.788,94	\$ 231.879,26	\$ 76.909,68	25%
4.1.1.1.01	Venta de bienes lubricadora grabados con IVA	\$ 308.788,94	\$ 231.879,26	\$ 76.909,68	25%
4.1.2	VENTA DE SERVICIOS	\$ 8.804.003,46	\$ 62.345,13	\$ 8.741.658,33	99%
4.1.2.1	VENTA DE SERVICIOS GRABADOS CON IVA	\$ 5.601,56	\$ 3.221,25	\$ 2.380,31	42%
4.1.2.1.01	Venta de servicios lubricadora grabados con IVA	\$ 5.601,56	\$ 3.221,25	\$ 2.380,31	42%
4.1.2.2	VENTA DE OTROS SERVICIOS	\$ 8.798.401,90	\$ 59.123,88	\$ 8.739.278,02	99%
4.1.2.2.01	Ventas de servicios lavadas y otrosno grabados con IVA	\$ 53.794,13	\$ 54.374,69	\$ -580,56	-1%
4.1.2.2.02	Venta por transporte de pasajeros	\$ 8.330.836,59	\$ -	\$ 8.330.836,59	100%
4.1.2.2.03	venta por servicio de encomiendas	\$ 236.360,51	\$ -	\$ 236.360,51	100%
4.1.2.2.05	Ventas servicio mano de obra	\$ 19.178,58	\$ 4.749,19	\$ 14.429,39	75%
4.1.2.2.06	Venta servicios refrigerio	\$ 72.899,80	\$ -	\$ 72.899,80	100%
4.1.2.2.07	Venta servicios Frecuencia	\$ 76.182,30	\$ -	\$ 76.182,30	100%
4.1.2.2.08	Venta servicios tickets maleta	\$ 9.149,99	\$ -	\$ 9.149,99	100%
4.1.3	(-)DEVOLUCION EN VENTAS	\$ -158.532,63	\$ -	\$ -158.532,63	100%
4.1.3.1	(-)DEVOLUCION EN VENTAS	\$ -158.532,63	\$ -	\$ -158.532,63	100%
4.1.3.1.01	(-)DEVOLUCION EN VENTAS	\$ -158.532,63	\$ -	\$ -158.532,63	100%
4.1.3.1.01.01	(-)Devoluciones en ventas de bienes	\$ -1.692,64	\$ -	\$ -1.692,64	100%
4.1.3.1.01.02	(-)Devoluciones en ventas de servicios	\$ -17.665,50	\$ -	\$ -17.665,50	100%
4.1.3.1.01.03	(-)Devoluciones en transportes de pasajeros	\$ -136.774,95	\$ -	\$ -136.774,95	100%
4.1.3.1.01.04	(-)Devoluciones en servicio de encomiendas	\$ -2.399,54	\$ -	\$ -2.399,54	100%
4.2	INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	\$ 635.314,66	\$ 866.189,15	\$ -230.874,49	-36%
4.2.1	CUOTAS PARA GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 438.320,00	\$ 182.448,00	\$ 255.872,00	58%
4.2.1.1	Ingresos Cuotas Socios	\$ 438.320,00	\$ 182.448,00	\$ 255.872,00	58%
4.2.3	CUOTAS INGRESO	\$ 21.778,80	\$ 19.280,00	\$ 2.498,80	11%
4.2.3.1	Ingreso Cuota Socios Lubricadora	\$ 21.778,80	\$ 19.280,00	\$ 2.498,80	11%
4.2.4	MULTAS DE INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	\$ 15.463,34	\$ 74.965,00	\$ -59.501,66	-385%
4.2.4.02	Ingreso Multas Lubricadora	\$ 1.235,00	\$ -	\$ 1.235,00	100%
4.2.4.03	Ingreso Multas Empleados	\$ 817,74	\$ -	\$ 817,74	100%
4.2.4.04	Ingreso Multas Socios	\$ 13.410,60	\$ 74.965,00	\$ -61.554,40	-459%
4.2.5	OTROS INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	\$ 129.000,00	\$ 572.051,45	\$ -443.051,45	-343%
4.2.5.01	Cuota de Ingreso Nuevo Socio	\$ 128.000,00	\$ 198.440,00	\$ -70.440,00	-55%
4.2.5.02	Cuota por derecho de Llave	\$ 1.000,00	\$ 373.611,45	\$ -372.611,45	-37261%
4.2.6	INTERESES GANADOS	\$ 30.752,52	\$ 17.444,70	\$ 13.307,82	43%
4.2.6.01	Intereses Ganados	\$ 30.670,94	\$ 17.444,70	\$ 13.226,24	43%
4.2.6.02	Interes Mora	\$ 81,58	\$ -	\$ 81,58	100%
4.3	OTROS INGRESOS	\$ 87.293,91	\$ 6.087.753,11	\$ -6.000.459,20	-6874%
4.3.2	OTROS INGRESOS	\$ 87.293,91	\$ 184.479,52	\$ -97.185,61	-111%
4.3.2.1	Reembolso de Gastos	\$ 200,00	\$ -	\$ 200,00	100%
4.3.2.2	Arrendamientos	\$ 12.076,77	\$ 14.644,59	\$ -2.567,82	-21%
4.3.2.4	Otros Ingresos Seguro Vehicular	\$ 74.870,52	\$ -	\$ 74.870,52	100%
4.3.2.5	Otros Ingresos por Descuento a Empleados	\$ 146,62	\$ -	\$ 146,62	100%
4.3.2.6	Encominadas	\$ -	\$ 188.760,78	\$ -188.760,78	0
4.3.2.7	Boleterias	\$ -	\$ 5.714.512,81	\$ -5.714.512,81	0%
	TOTAL INGRESO	\$ 9.676.868,34	\$ 7.248.166,65	\$ 2.428.701,69	25%

Gastos

5	COSTO DE PRODUCCIÓN Y VENTAS		\$ 5.995.108,89	\$ -5.995.108,89	0%
5.3	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS	\$ 297.561,90	\$ 241.563,75	\$ 55.998,15	19%
5.3.1	COSTO DE VENTAS DE ARTICULOS COMERCIALIZADOS	\$ 297.561,90	\$ 241.563,75	\$ 55.998,15	19%
5.3.1.1	COSTO DE VENTAS DE ARTÍCULOS COMERCIALIZADOS	\$ 297.561,90	\$ 241.563,75	\$ 55.998,15	19%
5.3.1.1.03	Costo de Ventas de Lubricantes	\$ 277.443,55	\$ 200.411,07	\$ 77.032,48	28%
5.3.1.1.06	Costo de Remachadora	\$ 22.793,47	\$ 46.896,74	\$ -24.103,27	-106%
5.3.1.1.07	Devolución en Compras	\$ -679,00	\$ -934,97	\$ 255,97	-38%
5.3.1.1.08	Descuento en Compras	\$ -1.996,12	\$ -5.516,84	\$ 3.520,72	-176%
5.3.1.1.09	Costos de engrasada	\$ -	\$ 707,75	\$ -707,75	0%
5.4	COSTO DE VENTAS DE SERVIOS PRESTADOS	\$ 8.181.350,41	\$ 5.753.545,14	\$ 2.427.805,27	30%
5.4.1	VENTAS DE SERVICIOS PRESTADOS	\$ 8.181.350,41	\$ 5.753.545,14	\$ 2.427.805,27	30%
5.4.1.1	VENTAS DE SERVICIOS PRESTADOS	\$ 8.181.350,41	\$ 5.753.545,14	\$ 2.427.805,27	30%
5.4.1.1.01	Servicio de Transporte (Boleterías)	\$ 8.106.039,16	\$ 5.753.545,14	\$ 2.352.494,02	29%
5.4.1.1.02	No deducible servicio de transporte (Boletería)	\$ 75.311,25	\$ -	\$ 75.311,25	100%
	TOTAL COSTOS	\$ 8.478.912,31	\$ 5.995.108,89	\$ 2.483.803,42	29%

6	GASTOS		\$ -	\$ -	0%
6.1	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS		\$ -	\$ -	0%
6.1.1	GASTOS DE PERSONAL		\$ -	\$ -	0%
6.1.1.1	REMUNERACIONES	\$ 191.109,46	\$ 183.083,94	\$ 8.025,52	4%
6.1.1.1.01	Remuneración básica unificada	\$ 186.199,52	\$ 180.208,26	\$ 5.991,26	3%
6.1.1.1.03	Eventuales y reemplazos	\$ 4.909,94	\$ 2.875,68	\$ 2.034,26	41%
6.1.1.1.2	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	\$ 48.617,70	\$ 42.155,16	\$ 6.462,54	13%
6.1.1.1.2.01	Décimo tercer sueldo	\$ 17.418,62	\$ 16.675,29	\$ 743,33	4%
6.1.1.1.2.02	Décimo cuarto sueldo	\$ 14.620,10	\$ 12.979,17	\$ 1.640,93	11%
6.1.1.1.2.03	Compensación empleados	\$ 10.718,97	\$ 6.445,38	\$ 4.273,59	40%
6.1.1.1.2.04	Vacaciones	\$ 5.860,01	\$ 6.055,32	\$ -195,31	-3%
6.1.1.3	GASTOS DE ALIMENTACIÓN, MOVILIZACIÓN Y UNIFORMES	\$ 98.270,19	\$ 63.112,13	\$ 35.158,06	36%
6.1.1.3.01	Atencionamiento en General	\$ 8.020,50	\$ 13.296,67	\$ -5.276,17	-66%
6.1.1.3.02	Movilización	\$ 577,70	\$ 7.538,29	\$ -6.960,59	-1205%
6.1.1.3.03	Refrigerios	\$ 49.805,90	\$ 25.102,57	\$ 24.703,33	50%
6.1.1.3.04	Uniformes y prendas de vestir	\$ 8.917,33	\$ 3.298,21	\$ 5.619,12	63%
6.1.1.3.06	Atencionamiento Consejo de Administración	\$ 2.604,01	\$ 597,66	\$ 2.006,35	77%
6.1.1.3.07	Atencionamiento Consejo de Vigilancia	\$ 1.271,12	\$ 277,20	\$ 993,92	78%
6.1.1.3.08	Transporte	\$ 10.991,39	\$ 11.167,97	\$ -176,58	-2%
6.1.1.3.09	Gastos de Gestión Sr. Gerente	\$ 5.180,38	\$ 107,09	\$ 5.073,29	98%
6.1.1.3.10	Peajas	\$ 7.882,34	\$ 67,40	\$ 7.814,94	99%
6.1.1.3.11	Atencionamiento Asamblea General	\$ 1.225,75	\$ 37,00	\$ 1.188,75	97%
6.1.1.3.12	Hidratantes y Bebidas	\$ 1.793,77	\$ 921,93	\$ 871,84	49%
6.1.1.3.13	Hospedaje	\$ -	\$ 700,14	\$ -700,14	#¡ DIV/0!
6.1.1.4	APORTE AL IESS	\$ 37.638,99	\$ 30.763,76	\$ 6.875,23	18%
6.1.1.4.01	Patronal	\$ 22.626,33	\$ 18.346,21	\$ 4.280,12	19%
6.1.1.4.02	Fondo de reserva	\$ 15.012,66	\$ 12.417,55	\$ 2.595,11	17%
6.1.1.6	OTROS GASTOS DE PERSONAL	\$ 15.695,61	\$ 17.528,48	\$ -1.832,87	-12%
6.1.1.6.06	Bonificaciones al Personal	\$ 7.251,32	\$ 12.099,27	\$ -4.847,95	-67%
6.1.1.6.07	Liquidaciones Personal	\$ 8.444,29	\$ 5.429,21	\$ 3.015,08	36%

6.1.2	GASTOS GENERALES	\$ 679.176,43	\$ 585.009,23	\$ 94.167,20	14%
6.1.2.1	SERVICIOS	\$ 276.167,77	\$ 374.148,59	\$ -97.980,82	-35%
6.1.2.1.02	Servicios bancarios	\$ 2.398,27	\$ 39,83	\$ 2.358,44	98%
6.1.2.1.03	Servicios de mano de obra	\$ 22.894,19	\$ -	\$ 22.894,19	100%
6.1.2.1.04	Servicios de seguros	\$ 206.472,27	\$ 149.955,93	\$ 56.516,34	27%
6.1.2.1.05	Servicios de correo	\$ 36,58	\$ 77,12	\$ -40,54	-111%
6.1.2.1.06	Arrendamientos	\$ 27.868,07	\$ 35.474,38	\$ -7.606,31	-27%
6.1.2.1.07	Comunicación, publicidad y propaganda	\$ 9.243,29	\$ 3.596,11	\$ 5.647,18	61%
6.1.2.1.08	Limpieza	\$ 365,48	\$ 357,44	\$ 8,04	2%
6.1.2.1.09	Servicio de Peaje	\$ 274,80	\$ -	\$ 274,80	100%
6.1.2.1.10	Hospedaje	\$ 515,39	\$ -	\$ 515,39	100%
6.1.2.1.11	Servicio Mano de Obra Remachadora	\$ 5.265,43	\$ -	\$ 5.265,43	100%
6.1.2.1.12	Servicio de Seguro Encomiendas	\$ 834,00	\$ 3.647,00	\$ -2.813,00	-337%
6.1.2.1.13	Gastos varios	\$ -	\$ 181.000,78	\$ -181.000,78	#i DIV/0!
6.1.2.2	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	\$ 7.102,39	\$ 9.243,54	\$ -2.141,15	-30%
6.1.2.2.03	Mantenimiento de Maquinaria y herramientas	\$ 465,00	\$ 1.010,84	\$ -545,84	-117%
6.1.2.2.06	Mantenimiento de Equipo de Computación	\$ 3.065,07	\$ 1.211,07	\$ 1.854,00	60%
6.1.2.2.07	Mantenimiento en General	\$ 3.572,32	\$ 7.021,63	\$ -3.449,31	-97%
6.1.2.3	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 29.697,66	\$ 201.617,10	\$ -171.919,44	-579%
6.1.2.3.01	Útiles y Suministros de oficina	\$ 5.855,44	\$ 6.907,16	\$ -1.051,72	-18%
6.1.2.3.02	Útiles de aseo y limpieza	\$ 2.569,92	\$ 2.730,07	\$ -160,15	-6%
6.1.2.3.04	Combustibles y lubricantes	\$ 2.551,07	\$ 58,68	\$ 2.492,39	98%
6.1.2.3.05	Otros suministros	\$ 5.068,89	\$ 11.921,19	\$ -6.852,30	-135%
6.1.2.3.06	Servicio de Imprenta	\$ 13.652,34	\$ -	\$ 13.652,34	100%
6.1.2.3.07	Bienes Inmuebles	\$ -	\$ 180.000,00	\$ -180.000,00	#i DIV/0!
6.1.2.5	SERVICIOS CORPORATIVOS	\$ 35.993,24	\$ 24.186,51	\$ 11.806,73	33%
6.1.2.5.03	Educación y capacitación	\$ 150,00	\$ -	\$ 150,00	100%
6.1.2.5.05	Apoyo Socios	\$ 35.843,24	\$ 24.186,51	\$ 11.656,73	33%
6.1.2.6	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 19.864,40	\$ 10.755,50	\$ 9.108,90	46%
6.1.2.6.02	Patente municipales	\$ 3.207,45	\$ 2.392,10	\$ 815,35	25%
6.1.2.6.04	Pagos en Registro de la Propiedad	\$ 816,31	\$ 659,57	\$ 156,74	19%
6.1.2.6.09	IVA que se carga al gasto	\$ 10.623,61	\$ 66,10	\$ 10.557,51	99%
6.1.2.6.10	Impuestos Municipales	\$ 2.248,09	\$ 1.841,91	\$ 406,18	18%
6.1.2.6.11	Multas	\$ 284,10	\$ 1.249,13	\$ -965,03	-340%
6.1.2.6.12	Impuesto Agencia de Regulación y Control Postal	\$ 2.684,84	\$ 4.546,69	\$ -1.861,85	-69%
6.1.2.7	SERVICIOS VARIOS	\$ 50.887,52	\$ 73.162,57	\$ -22.275,05	-44%
6.1.2.7.03	Pagos Judiciales y notariales	\$ 21,39	\$ 950,23	\$ -928,84	-4342%
6.1.2.7.04	Honorarios por servicios	\$ 50.712,83	\$ 62.350,74	\$ -11.637,91	-23%
6.1.2.7.09	Tramites en General	\$ 15,00	\$ 9.437,65	\$ -9.422,65	-62818%
6.1.2.7.10	Credenciales y Carnet	\$ 120,30	\$ -	\$ 120,30	100%
6.1.2.7.11	Renovación de Certificado Digital	\$ 18,00	\$ 423,95	\$ -405,95	-2255%
6.1.2.8	DEPRECIACIONES	\$ 9.552,24	\$ 11.396,98	\$ -1.844,74	-19%
6.1.2.8.03	Depreciación Muebles y enseres	\$ 1.451,34	\$ 2.847,08	\$ -1.395,74	-96%
6.1.2.8.04	Depreciación Maquinaria y herramientas	\$ 1.381,86	\$ 2.763,72	\$ -1.381,86	-100%
6.1.2.8.05	Depreciación Equipo de oficina	\$ 612,78	\$ 1.064,24	\$ -451,46	-74%
6.1.2.8.07	Depreciación Equipos de computación	\$ 6.106,26	\$ 4.721,94	\$ 1.384,32	23%
6.1.2.9	GASTOS DE ADECUACIÓN E INSTALACIÓN	\$ 32.581,40	\$ 56.879,85	\$ -24.298,45	-75%
6.1.2.03	Gastos de instalación	\$ -	\$ 42,30	\$ -42,30	#i DIV/0!
6.1.2.9.05	Gastos de adecuación	\$ 32.581,40	\$ 56.837,55	\$ -24.256,15	-74%
6.1.2.10	SERVICIOS BÁSICOS	\$ 52.238,89	\$ 52.682,72	\$ -443,83	-1%
6.1.2.10.01	Energía eléctrica	\$ 14.901,91	\$ 12.455,31	\$ 2.446,60	16%
6.1.2.10.03	Agua potable	\$ 4.694,36	\$ 1.420,55	\$ 3.273,81	70%
6.1.2.10.04	Telecomunicaciones e internet	\$ 18.560,57	\$ 36.997,21	\$ -18.436,64	-99%
6.1.2.10.05	WIFI	\$ 13.581,80	\$ 1.617,78	\$ 11.964,02	88%
6.1.2.10.06	TV Cable	\$ 500,25	\$ 191,87	\$ 308,38	62%
6.1.2.11	CUENTAS INCOBRABLES	\$ -	\$ 4.570,00	\$ -4.570,00	#i DIV/0!
6.1.2.12	OTROS GASTOS	\$ 165.090,92	\$ 44.618,51	\$ 120.472,41	73%
6.1.2.12.01	Gastos Generales por Donaciones	\$ 135.194,86	\$ 44.618,51	\$ 90.576,35	67%
6.1.2.12.02	Gastos Generales por Aniversario Cooperativa	\$ 29.896,06	\$ -	\$ 29.896,06	100%

6.3	OTROS GASTOS	\$	101.042,24	\$	51.206,00	\$	49.836,24	49%
6.3.1	OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	\$	32.308,13	\$		\$	32.308,13	100%
6.3.1.1	OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	\$	32.308,13	\$	46.950,14	\$	-14.642,01	-45%
6.3.1.1.01	Devolución multas	\$	506,60	\$	30.957,50	\$	-30.450,90	-6011%
6.3.1.1.02	Comisiones por servicios de gestión	\$	632,10	\$		\$	632,10	100%
6.3.1.1.04	Gasto por retenciones asumidas	\$	1.066,92	\$		\$	1.066,92	100%
6.3.1.1.05	Diferencias por contabilizaciones en calculos A2 decimales	\$	7,06	\$		\$	7,06	100%
6.3.1.1.06	Gastos Diversos	\$	3.163,13	\$	1.406,12	\$	1.757,01	56%
6.3.1.1.07	Gastos no Deducibles	\$	23.878,95	\$		\$	23.878,95	100%
6.3.1.1.08	Otros Gastos	\$	3.053,37	\$	14.586,52	\$	-11.533,15	-378%
6.3.5	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	\$	68.734,11	\$		\$	68.734,11	100%
6.3.5.01	BIENES. MUEBLES, EQUIPOS Y SOFTWARE	\$	68.734,11	\$		\$	68.734,11	100%
6.3.5.01.01	Bienes Inmuebles	\$	55.000,00	\$		\$	55.000,00	100%
6.3.5.01.02	Equipo de Oficina	\$	584,19	\$		\$	584,19	100%
6.3.5.01.03	Muebles y Enseres	\$	2.703,67	\$		\$	2.703,67	100%
6.3.5.01.04	Equipo de Computación	\$	4.006,25	\$		\$	4.006,25	100%
6.3.5.01.05	Sistemas Informáticos	\$	6.440,00	\$		\$	6.440,00	100%
	TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$	1.171.550,62	\$	7.246.220,23	\$	-6.074.669,61	-519%
	PÉRDIDA / GANACIA DEL EJERCICIO	\$	26.405,41	\$	1.946,42	\$	24.458,99	93%

3.12.7. Indicadores Financieros

A través del análisis de los indicadores financieros se puede determinar el estado en el que se encuentra la entidad para cumplir con las actividades de manera eficiente optimizando recursos que permitan generar una excelente información financiera de la entidad

Indicador de liquidez

Tabla 117: Indicador de Liquidez

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR	
INDICADOR DE LIQUIDEZ		
Datos:	$\text{Indicador de liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
Formula:	$I.L = \frac{417829.03}{127225.78} = 0.351141$	
Análisis	El 0,35 representa que la cooperativa de transporte “San Cristóbal”, no cuenta con los recursos necesarios del activo corriente para la cancelación de sus compromisos, que tiene con terceros a un corto plazo del pasivo corriente de la empresa.	
Elaborado por: Srta. Mishell Castro Srta. Merina Caicedo	Revisado por: Ing. Ana Arciniegas	Autorizado por:

VALORES ÓPTIMOS	INTERPRETACIÓN	NIVEL DEL RIESGO
< 1	Problemas para cubrir sus deudas a corto plazo.	ALTO
= 1	Cubre sus obligaciones que son menores a un año.	MEDIO
>1	No tiene dificultades para hacer frente al pago de sus deudas en el corto plazo.	BAJO

Indicador de solvencia

Tabla 118: Indicador de Solvencia09

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR	
INDICADOR DE SOLVENCIA		
Datos:	$\text{Indicador de Solvencia} = \frac{\text{Activo}}{\text{Pasivo}}$	
Formula:	$I.S = \frac{1'891.441,41}{127.225,78} = 14,866809$	
Análisis	El 14,86 nos permitió evaluar que la cooperativa de transporte “San Cristóbal”, tiene una alta capacidad de financiamiento porque su activo total es mayor, que el pasivo total por lo tanto, menor es el riesgo para la empresa y cuenta mayor capacidad de endeudamiento.	
Elaborado por: Srta. Mishell Castro Srta. Merina Caicedo	Revisado por: Ing. Ana Arciniegas	Autorizado por:

VALORES ÓPTIMOS	INTERPRETACIÓN	NIVEL DEL RIESGO
< 1,5	Por debajo de 1.5, la empresa tendría problemas de solvencia para cancelar sus obligaciones.	ALTO
= 1,5	La empresa cuenta con los recursos para cubrir sus deudas.	MEDIO
>1,5	Por encima de este valor la empresa no tendría problemas para hacer frente a sus deudas.	BAJO

Indicador de Endeudamiento

Tabla 119: Indicador de Endeudamiento

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR	
INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO		
Datos:	$I E = \frac{Pasivo\ Total}{Patrimonio}$	
Formula:	$R.C = \frac{127.225,78}{1.764.215,63} = 0.072114642$	
Análisis	Por medio de este indicador se logró determinar que la cooperativa tiene un 7,2% del total de su patrimonio comprometido con el pasivo total, es decir tiene un bajo porcentaje de sus deudas a corto y largo plazo apartados por los acreedores.	
Elaborado por: Srta. Mishell Castro Srta. Merina Caicedo	Revisado por: Ing. Ana Arciniegas	Autorizado por:

VALORES ÓPTIMOS	INTERPRETACIÓN	NIVEL DEL RIESGO
< 0,40	Por debajo de 0,4 la empresa tendría recursos propios ociosos, no están suficientemente aprovechados por la empresa.	ALTO
= 0,40	La empresa cuenta con los recursos para cubrir sus endeudamientos.	MEDIO
>0,40 – 0,60	Por encima de 0,6 la empresa estaría endeudada en exceso.	BAJO

CAPITULO IV

4. Validación de la Propuesta

4.1.Introducción

La validación es un proceso que permite comprobar si la propuesta diseñada se adapta a las necesidades de la entidad, los diversos cambios que se plantean representarán ventajas o desventajas para la empresa, por lo que es muy importante analizar y evaluar los efectos que causará la implementación del manual administrativo y financiero en la Cooperativa “San Cristóbal”.

Se establecerá mecanismos para realizar la validación, enfocados el manual administrativo y financiero contribuirá al desarrollo y cumplimiento de las funciones propuestas de manera clara, esta se realizará a través de la aplicación de un cuestionario a la máxima autoridad.

La trazabilidad del procedimiento para la implementación del manual será el detalle de la propuesta con la que se desea mitigar los riesgos que se presentan en los departamentos administrativo, financiero - contable y operativo, para lo cual se ha planteado el desarrollo de un manual administrativo en el que se explica la filosofía empresarial, estructura orgánica, manual de funciones de cada uno de los perfiles, manual de procedimientos, entre otros, con el fin de dar a conocer el compromiso de la Cooperativa en obtener niveles altos en el cumplimiento de actividades con ética y responsabilidad, además se establece una guía, iniciando desde las políticas contables hasta el análisis de indicadores financieros, que permitirán obtener la eficiencia en la planificación estratégica de cada una de sus áreas, mejorando el nivel laboral del personal con la aplicación de capacitaciones que buscan fortalecer las habilidades, conocimientos relaciones humanas y desempeño profesional.

4.2.Descripción del estudio.

Durante el proceso de evaluación y diagnóstico de la Cooperativa “San Cristóbal”, a través de encuestas aplicadas al personal interno, clientes y conductores, se logró determinar los puntos débiles de la entidad en cada una de las áreas administrativas y financieras; la propuesta presentada trata de reducir las debilidades que se definieron en el diagnóstico; sin embargo, se pretende validar la implementación de las actividades y acciones propuestas para conseguir el logro de los objetivos, para lo cual se propone una matriz de validación que ayudará a conocer y definir los hechos de manera correcta y eficiente, estableciendo las siguientes actividades:

1. Socialización del diseño y utilidad de la propuesta
2. Consideraciones de diferentes puntos de vista de la Cooperativa
3. Ajustes y Cambios
4. Evaluación de la propuesta
5. Entrega de la propuesta al Gerente
6. Análisis integral de la propuesta
7. Autorización por parte del Gerente
8. Difusión e inicio de la implementación del manual

Tabla 1201: Cronograma de Validación

N°	Detalle de la Actividad	Responsable	Agosto				Septiembre			
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Validación de la Propuesta									
1.1	Socialización del diseño y utilidad de la propuesta	Investigadoras								
1.2	Consideraciones de diferentes puntos de vista del Gerente de la cooperativa	Gerente								
1.3	Ajustes y Cambios	Investigadoras								
1.4	Evaluación de la propuesta	Gerente								
2	Implementación de la propuesta									
2.1	Entrega de la propuesta al Gerente	Investigadoras								
2.2	Análisis integral de la propuesta	Asamblea de Socios y Gerente								
2.3	Autorización por parte del Gerente	Gerente								
2.4	Difusión e inicio de la implementación del manual	Funcionarios Administrativos y operativos								

Fuente: Investigación Directa

4.3. Objetivo

Realizar la validación de resultados mediante la presentación a los stakeholders para determinar si existe aceptación para la implementación de la propuesta, que espera dar solución a los problemas encontrados en el diagnóstico situacional.

4.4. Equipo de Trabajo

Se detalla a continuación el equipo que participó en el diseño y desarrollo del manual administrativo y financiero:

Tabla 12122: Equipo de trabajo.

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR	
EQUIPO DE TRABAJO			
N°	Rol	Nombre	Función
1	Investigadoras	Merina Caicedo Mishell Castro	Diseñar una propuesta de un manual administrativo y financiero con el fin de contribuir al mejoramiento de las funciones y procesos ejecutados en la Cooperativa
2	Tutor (a)	Msc. Ana Arciniegas	Dirigir eficientemente el desarrollo de la investigación, estableciendo sugerencias que fortalecerán el diseño del manual para que este documento cuente con las características y cualidades necesarias para su implementación.
3	Oponentes	Ing. Rocío León Ing. Roberto Castro	Revisión del trabajo propuesto y sugerencia de cambios que permitan mejorar el diseño del manual.
4	Gerente Cooperativa “San Cristóbal”	Abg. Jaime Hurtado	Brindar facilidad en la obtención de la información necesaria para realizar la investigación, establecer posibles cambios, analizar y aprobar la propuesta realizada

Fuente: Investigación Directa

4.5.Método de Verificación

A través de la aplicación de este método se logra que la implementación de la propuesta ayude a la mitigación de debilidades que se encontraron en la Cooperativa en lo que respecta a organización administrativa y financiera, mediante la aplicación de indicadores y variables dentro de la matriz de validación, lo que permitirá exponer los puntos admitidos, la calificación, la interpretación y análisis de los resultados logrados.

4.6.Factores para Validar

Proceso Administrativo

- Filosofía empresarial

- Política del sistema integrado de gestión de la calidad
- Código de ética
- Manual de funciones
- Manual de procesos
- Reglamento interno de trabajo
- Reglamento de salud y seguridad ocupacional.
- Plan de emergencias

Proceso Financiero

- Indicadores de eficiencia
- Indicadores presupuestarios
- Indicadores de eficacia
- Indicadores de gestión

Proceso Contable

- Políticas contables
- Guía para el manejo del fondo de caja chica
- Plan de cuentas
- Dinámica de cuentas
- Estados Financieros

Tabla 123: Matriz de Validación administrativa y financiera

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR			
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
Nº	PREGUNTA	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1	¿Considera que la aplicación del Manual Administrativo y Financiero presentado en la propuesta contribuirá para mejorar el funcionamiento interno y externo de la Cooperativa?				
2	¿La propuesta de un manual administrativo y financiero contribuirá al desarrollo eficiente de la gestión aplicada en la Cooperativa?				
3	¿El desarrollo de la filosofía empresarial planteada en la propuesta para la Cooperativa se encuentra alineada a los objetivos establecidos para la entidad?				
4	¿La aplicación de la política establecida bajo el sistema integrado de gestión de la calidad contribuirá al mejoramiento del servicio de transporte?				
5	¿La aplicación de un código de ética expresado como parte de la propuesta permitirá obtener un mejor desempeño laboral y personal por parte de las y los trabajadores?				
6	¿El desarrollo del manual de funciones propuesto permitirá mejorar el cumplimiento eficiente de las funciones establecidas claramente en cada área?				
7	¿La ejecución de un manual de procesos contribuirá en el seguimiento de la trazabilidad de las funciones administrativas y financieras?				
8	¿La realización de los reglamentos interno de				

	trabajo contribuirá para que las y los trabajadores apliquen y conozcan las sanciones y derechos que ellos mantienen durante la prestación de sus servicios?				
9	¿El desarrollo del reglamento de salud y seguridad ocupacional en el trabajo reducirá los riesgos que las y los trabajadores pueden sufrir en el cumplimiento de las actividades asignadas por la cooperativa?				
10	¿La aplicación de un plan ante emergencias contribuirá a la mitigación de los accidentes laborales?				
11	¿Los indicadores de eficiencia, eficacia y gestión establecidos, como parte de la propuesta ayudan a la Cooperativa a conocer cómo se encuentra la gestión administrativa, financiera y de presupuesto?				
12	¿El análisis financiero propuesto permitirá a la empresa contar con una base de datos e información confiable que sirva para la toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos estratégicos establecidos?				
ELABORADO POR: Srta. Mishell Castro Srta. Merina Caicedo		REVISADO POR: Ing. Ana Arciniegas		AUTORIZADO POR:	

Tabla 1224: Matriz de validación del proceso contable.

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR			
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUETA DEL PROCESO CONTABLE					
Nº	PREGUNTA	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1	¿La implementación y desarrollo de las políticas contables dentro del manual fortalecerá la presentación de información financiera razonable?				
2	¿La aplicación de las políticas contables propuestas contribuirá en la mitigación de riesgos financieros como medidas preventivas de control?				
3	¿La aplicación de la guía para el manejo del fondo de caja chica contribuirá al control y uso adecuado de los recursos en cada una de las sucursales de la Cooperativa?				
4	¿El establecimiento de la dinámica de cuentas permitirá obtener un mayor conocimiento del tratamiento de cada una de ellas?				
5	¿El Desarrollo de los Estados financiero tanto de Evolución del patrimonio como flujo del efectivo contribuirá a fortalecer la comunicación interna procura de dar un mejor uso de los recursos de la Cooperativa?				
6	¿La implementación de manejo del fondo de caja chica dentro de la propuesta permitirá obtener una mejora en la planificación, organización, administración y control de gastos menores que realiza la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros “San Cristóbal”?				

ELABORADO POR: Srta. Mishell Castro Srta. Merina Caicedo	REVISADO POR: Ing. Ana Arciniegas	AUTORIZADO POR:
---	---	------------------------

4.7.Método de Calificación

Para la validación se propone la siguiente escala:

Tabla 1235:Parámetros de calificación

Nota	Parámetros
3	Muy Aplicable
2	Aplicable
1	Poco Aplicable

4.8.Rango de interpretación

El rango de interpretación tiene como fin evidenciar los resultados de manera clara y comprensible, de acuerdo con los siguientes rangos de calificación:

Tabla 1246:Rango de interpretación

Porcentaje	Parámetros
68% - 100%	Muy Aplicable
34% - 67%	Aplicable
0% - 33%	Poco Aplicable

Es importante destacar que la aplicación de los rangos anteriormente mencionados se obtiene del total de la calificación obtenida en las preguntas desarrolladas en la matriz de validación, este resultado se multiplica por 100 y se tiene una respuesta porcentual.

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

En done:

V = Validación

CO = Calificación Obtenida

CT = Calificación Total

4.9.Resultados

Tabla 1257: Matriz de resultado

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR			
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
N°	PREGUNTA	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1	¿Considera que la aplicación del Manual Administrativo y Financiero presentado en la propuesta contribuirá para mejorar el funcionamiento interno y externo de la Cooperativa?	3			
2	¿La propuesta de un manual administrativo y financiero contribuirá al desarrollo eficiente de la gestión aplicada en la Cooperativa?	3			
3	¿El desarrollo de la filosofía empresarial planteada en la propuesta para la Cooperativa se encuentra alineada a los objetivos establecidos para la entidad?	3			
4	¿La aplicación de la política establecida bajo el sistema integrado de gestión de la calidad contribuirá al mejoramiento del servicio de transporte?	3			
5	¿La aplicación de un código de ética expresado como parte de la propuesta permitirá obtener un mejor desempeño laboral y personal por parte de las y los trabajadores?	3			
6	¿El desarrollo del manual de funciones propuesto permitirá mejorar el cumplimiento eficiente de las funciones establecidas claramente en cada área?	3			
7	¿La ejecución de un manual de procesos contribuirá en el seguimiento de la	3			

	tr3azabilidad de las funciones administrativas y financieras?				
8	¿La realización de los reglamentos interno de trabajo contribuirá para que las y los trabajadores apliquen y conozcan las sanciones y derechos que ellos mantienen durante la prestación de sus servicios?	3			
9	¿El desarrollo del reglamento de salud y seguridad ocupacional en el trabajo reducirá los riesgos que las y los trabajadores pueden sufrir en el cumplimiento de las actividades asignadas por la cooperativa?	3			
10	¿La aplicación de un plan ante emergencias contribuirá a la mitigación de los accidentes laborales?	3			
11	¿Los indicadores de eficiencia, eficacia y gestión establecidos, como parte de la propuesta ayudan a la Cooperativa a conocer cómo se encuentra la gestión administrativa, financiera y de presupuesto?	3			
12	¿El análisis financiero propuesto permitirá a la empresa contar con una base de datos e información confiable que sirva para la toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos estratégicos establecidos?	3			
ELABORADO POR: Srta. Mishell Castro Srta. Merina Caicedo		REVISADO POR: Ing. Ana Arciniegas		AUTORIZADO POR:	

Tabla 1268: Matriz de resultado contable

		COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTOBAL” TULCÁN-ECUADOR			
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PROCESO CONTABLE					
N°	PREGUNTA	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1	¿La implementación y desarrollo de las políticas contables dentro del manual fortalecerá la presentación de información financiera razonable?	3			
2	¿La aplicación de las políticas contables propuestas contribuirá en la mitigación de riesgos financieros como medidas preventivas de control?	3			
3	¿La aplicación de la guía para el manejo del fondo de caja chica contribuirá al control y uso adecuado de los recursos en cada una de las sucursales de la Cooperativa?	3			
4	¿El establecimiento de la dinámica de cuentas permitirá obtener un mayor conocimiento del tratamiento de cada una de ellas?	3			
5	¿El Desarrollo de los Estados financiero tanto de Evolución del patrimonio como flujo del efectivo contribuirá a fortalecer la comunicación interna procura de dar un mejor uso de los recursos de la Cooperativa?	3			
6	¿La implementación de manejo del fondo de caja chica dentro de la propuesta permitirá obtener una mejora en la planificación, organización, administración y control de gastos menores que realiza la Cooperativa de Transporte Interprovincial de	3			

pasajeros Cristóbal”?	“San				
ELABORADO POR: Srta. Mishell Castro Srta. Merina Caicedo		REVISADO POR: Ing. Ana Arciniegas		AUTORIZADO POR:	

4.10. Calificación

Total, de indicadores = 18

Calificación más alta = 3

Tabla 12729 Calificación

Calificación	Cantidad
Muy Aplicable	54
Aplicable	0
Poco Aplicable	0
Total	54

Fuente Investigación directa

4.11. Interpretación

A través de los resultados obtenidos en la matriz de validación aplicada a la Cooperativa de Transporte interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” se establece

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

$$V = \frac{54}{54} \times 100$$

V = 100% Muy aplicable

El desarrollo de la propuesta del Manual Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”, la implementación es muy aplicable, ya que contribuirá como una herramienta útil que permitirá tomar decisiones eficientes para el logro de los objetivos estratégicos, con este aporte se espera que la institución tenga un cumplimiento adecuado de las funciones y procesos administrativos y financieros con el fin de realizar un adecuado uso de los recursos

CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico situacional se logró determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene la Cooperativa de transporte “San Cristóbal” en sus áreas administrativas, contables y financieras, se determinó que la empresa no cuenta actualmente con una filosofía empresarial, un manual de funciones y procesos, políticas contables, reglamento interno de trabajo para que les permite regular las acciones entre el empleador y el trabajador, ni con un reglamento que les permita llevar de manera adecuada el manejo de los fondos de caja chica, además de no tener documentada esta información que les facilite el control interno de la empresa.
- En el marco teórico se encuentra los conceptos necesarios para fundamentar la propuesta, los mismos que se encuentran divididos en tres partes esenciales que son: términos generales, específicos y técnicos para una mejor comprensión.
- La propuesta presentada tiene como fin mejorar y documentar la información de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”, la filosofía empresarial, políticas empresariales, estructura organizacional, manual de funciones, procesos, políticas de la gestión de la calidad y contables, clasificación del plan de cuentas, reglamento para el manejo del fondo de caja chica, reglamento interno de trabajo, dinámica de las principales cuentas con su respectiva normativa, un plan de emergencias y desastres lo que permitirá un mejor desarrollo de las actividades administrativas, contables y financiera de la empresa.
- La validación de los resultados constituye una herramienta que permitió conocer si la propuesta será implementada en la ejecución de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa, y si tiene la aceptación por parte de los directivos y socios.

RECOMENDACIONES

- Es conveniente que la empresa realice una evaluación anual de sus operaciones administrativas, contables y financieras para detectar posibles falencias y que estas puedan ser solucionadas de manera inmediata, vinculando a los trabajadores en la planificación que realiza la cooperativa, de manera que aporten con sus conocimientos al crecimiento de la empresa.
- Es de suma importancia que la cooperativa de transporte “San Cristóbal” revise anualmente los términos detallados en el marco teórico, a fin de tener un mayor conocimiento de la terminología utilizada en el presente trabajo.
- Es conveniente que la empresa implemente la propuesta presentada en sus actividades laborales, en vista de que esta cuenta con la filosofía empresarial, estructura organizacional, manual de funciones y procesos, reglamentos y políticas con los que la empresa debe contar para lograr el cumplimiento de sus objetivos corporativos.
- Es importante que los directivos de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”, realicen un monitoreo y control anual de los diferentes aspectos que se establecieron en la validación, con la finalidad de que la propuesta sea aplicable a corto y largo plazo, en la entidad.

BIBLIOGRAFÍA:

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Ley Organica De Economia Popular Y*, (7), 65. Retrieved from http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY_ORGANICA_DE_ECONOMIA_POPULAR_Y_SOLIDARIA_actualizada_noviembre_2018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a
- Baena, T. D. (2014). *Análisis financiero enfoque y proyecciones* (Segunda ed). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Benjamín, E. F. F. (2014). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.
- Bosch, A. M. (2019). *Gestión contable. ADGD0108*. IC Editorial.
- Constitucional, P., & Republica, D. E. L. A. (2019). *REGLAMENTO A LEY ORGANICA*.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4870512&query=análisis+financiero>
- Enrique, B., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas*. McGraw Hill.
- Enrique, F. F. B. (2014). *Organización de empresas* (Cuarta edi). McGraw-Hill.
- Fernández, G. J. M. (2019). *Planificación estratégica de ciudades: Nuevos instrumentos y procesos* (Vol. 10). Reverté.
- Gilli, J. J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. México: Ediciones Granica. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4849687&query=Estructura+funcional+>
- González, A. C. L. (2015). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2015). *Administración Estratégica: Competitividad y globalización: Conceptos y casos*. Centage Learning Editores, SA de

CV.

IFRS Foundation. (2015). *Norma NIIF para las PYMES. Ifrs*. Retrieved from <http://revisaraudidores.com.co/pdf/NIIF PYMES Actualizadas.pdf>

Lavalle, B. A. C. (2017). *Análisis financiero*. México: Editorial Digital UNID. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5513473&query=Análisis+financiero+>

Legislativo, D. (2011). Constitución De La Republica Del Ecuador. *Registro Oficial 449 20 - Oct -2008*, 1–136. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Martínez, F. Á. M. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes*. Ecoe Ediciones.

Martínez, R. F. (2016). *La transformación gerencial*. Grupo Editorial Patria. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4824581&query=manual+de+funciones+para+el+personal>

Massiel, M., & Torres, M. (2016). *Manual de procedimiento en la empresa*.

Mendivil, E. V. M. (2017). *Metodología para institucionalizar a la empresa familiar y la empresa mediana (2a. ed.)*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Mendoza, R. C., & Ortiz, T. O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Universidad del Norte.

Münch, L., & García, J. (2017). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.

Ortiz, A. H. (2015). *Análisis Financiero Aplicado y Normas Internacionales de Información Financiera-NIIF*. Bogotá, Colombia.

Padilla, V. M. G. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. Grupo Editorial Patria.

Pombo, J. R. (2016). *Proceso integral de la actividad comercial 2.ª edición 2016*. Ediciones Paraninfo, SA.

Ramírez, C., & Ramírez, M. del P. (2016). *Fundamentos de administración*.

- Bogotá, Colombia: Eco Ediciones Ltda.
- Ramírez, G. (2018). *Aplicación contable para pequeñas y medianas empresas PyMES bajo NIIF*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- Ricalde, M. de G. B. (2016). *Proceso administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Rodríguez, E. M., Taborda, M. A., Eula, L. M., Camisasso, B. M., & Maniaci, A. (2016). *Planificación estratégica: fundamentos y herramientas de actuación*. Argentina: Editorial Brujas.
- Sánchez, M. (2015). *Administración I (2a. ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Soto González, C., Ramón Guanuche, R., Solórzano González, A., & Mite Alban, M. T. (2017). ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS “La clave del equilibrio gerencial,” 1–103.
- Suplemento, R. O. (2017). LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL, 1–66.
- Uribe, L. R. (2018). *Plan de cuentas para sistemas contables 2018*. Ecoe Ediciones.
- Van den Berghe, É. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI (3a. ed.)*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4870542&query=manual+de+funciones+para+el+personal>
- Villalpando, R. F. (2016). *Administración de recursos humanos*. Editorial Digital UNID.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247–252.
- Weihrich, H., Koontz, H., & Cannice, M. (2017). *Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación*. México: McGraw Hill Education.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa de transporte Interprovincial de Pasajeros San Cristóbal

1. ¿La Cooperativa cuenta con un documento en el que conste su filosofía empresarial, es decir que exprese la misión, visión y valores?
2. ¿Dentro de la cooperativa se ha establecido objetivos estratégicos?
3. ¿El entorno en el que se desenvuelve la cooperativa es el adecuado para el cumplimiento de sus metas y objetivos?
4. ¿Realizan una planificación previa para ejecutar todos los procesos de la empresa?
5. ¿Existe una adecuada organización dentro de la empresa?
6. ¿Cuáles son los procesos de dirección que se aplica en la cooperativa?
7. ¿Realiza control y supervisión de las actividades desempeñadas por los trabajadores?
8. ¿Dentro de la organización están identificados los niveles jerárquicos dentro del organigrama estructural y funcional?
9. ¿La Cooperativa presenta la información financiera y contable oportunamente a los organismos de control?
10. ¿En cuanto a la prestación de un excelente servicio a los clientes, cual es la característica que la diferencia de las demás compañías de transporte?
11. ¿La empresa tiene establecido algún proceso de reclutamiento y selección del personal?
12. ¿Cuáles son las frecuencias que oferta la Cooperativa?

Anexo 2. Encuesta dirigida al Área Contable de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.

Objetivo: Conseguir información sobre los aspectos contables y financieros de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal” para el desarrollo de la propuesta.

Cuestionario

1. ¿La Cooperativa cuenta con políticas contables establecidas?

Si () No ()

2. ¿Trabajan con un plan de cuentas?

Si () No ()

3. ¿Cómo realiza el control de los ingresos?

4. ¿Mantiene un control de inventarios de los productos en venta?

Si () No ()

5. ¿La empresa cumple con las obligaciones tributarias a tiempo?

Si () No ()

6. ¿La cooperativa cuenta con un reglamento que exprese claramente las funciones que debe de cumplir?

Si () No ()

7. los Estados Financieros que presenta la Cooperativa son

- Estado de situación Financiera ()
- Estado de Resultados integrales ()
- Estado de Flujo de Efectivo ()
- Estado de Cambios en el Patrimonio ()

8. ¿Cada que tiempo realizan reuniones para informar sobre la información financiera de la Cooperativa?

- Quincenal ()
- Mensual ()
- Trimestral ()
- Semestral ()
- Anual ()

9. ¿Cuenta con un Software Contable?

Si () No ()

10. ¿Con cuál Software Contable trabajan?

Anexo 3. Encuesta dirigida a los trabajadores de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.

Objetivo: La encuesta tiene como fin recolectar información importante de los aspectos administrativos y financieros de la empresa.

Cuestionario

1. ¿Identifica claramente la filosofía empresarial (misión, visión y valores)?
Si () No ()
2. ¿A su ingreso como trabajador de la empresa se realizó algún proceso de selección de personal?
Si () No ()
3. ¿La dirección le ha presentado un reglamento interno en el cual se identifique las políticas empresariales y el código de ética?
Si () No ()
4. ¿Cada que tiempo recibe capacitaciones?
 - Mensual ()
 - Trimestral ()
 - Semestral ()
 - Anual ()
5. ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral de la Cooperativa?
Si () No ()
6. ¿La cooperativa tiene implementado políticas de seguridad ocupacional?
Si () No ()
7. ¿Si la respuesta anterior fue positiva estas políticas son adecuada a la realidad actual de la empresa?

8. ¿El gerente mantienen una comunicación sobre los puntos críticos por los que atraviesa la cooperativa?

9. ¿La puntualidad es controlada a través de?

- Biométrico ()
- Registro manual de asistencias ()
- Ninguna de las anteriores ()

Anexo 4. Encuesta dirigida a los usuarios de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.

OBJETIVO: La encuesta tiene como fin recolectar información importante de los servicios que ofrece la cooperativa.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta y responda la pregunta si esta lo requiere, en todas las preguntas solo se marcará una respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Con qué frecuencia viaja en las unidades de compañías de transporte interprovincial?

- A diario ()
- Cada semana ()
- Cada mes ()
- Nunca ()

2. ¿Por qué motivo escoge el servicio de transporte de la Cooperativa San Cristóbal?

- Comodidad ()
- Seguridad ()
- Tiempo del viaje ()

3. ¿Cómo evalúa el servicio que prestan las personas de boletería?

- Excelente ()
- Bueno ()
- Malo ()
- Regular ()

4. ¿El estado de las unidades que prestan el servicio es el adecuado para sus viajes?

SI () NO ()

5. ¿Cuál de los siguientes servicios ha utilizado en la Cooperativa?

- Encomiendas ()
- Boletería ()
- Transporte ()

6. ¿Cómo califica la atención que brinda el controlador y el chofer de las unidades de transporte en las que ha viajado?

- Excelente ()
- Bueno ()

Malo ()

Regular ()

7. ¿Ha enfrentado algún tipo de problema, al momento de utilizar el servicio de transporte de la Cooperativa?

Si () No ()

Si su respuesta a la anterior pregunta es positiva ¿Cuál ha sido el problema?

8. ¿En cuál de las siguientes opciones la Cooperativa debería mejorar?

Atención al cliente ()

Tiempo de espera en boletería ()

Servicio de encomiendas ()

Estado de las unidades ()

Infraestructura ()

9. En caso de estar a su alcance en la posibilidad de mejora en alguno de los procesos o servicios que presta la cooperativa, ¿cuál sería?

Venta de boletos a lugares intermedios de frecuencia ()

Grado de responsabilidad del equipaje del usuario ()

Limpieza de las unidades ()

Otro ()_____

Anexo 5. Encuesta para los conductores de la Cooperativa e Transporte Interprovincial de Pasajeros “San Cristóbal”.

OBJETIVO: La encuesta tiene como fin recolectar información importante de la administración de las unidades de transporte de la cooperativa.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta y responda la pregunta si esta lo requiere, en todas las preguntas solo se marcará una respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Le gusta su trabajo?

SI () NO ()

Si su respuesta es (NO) indique el motivo: _____

2. ¿Conoce si la empresa realiza una planificación de sus actividades?

SI () NO ()

3. Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, ha participado en la elaboración de estas planificaciones

SI () NO ()

4. ¿Conoce la filosofía de la empresa como su misión, visión, valores, objetivos y políticas?

SI () NO ()

5. ¿Cuántos días a la semana trabaja?

Una vez a la semana () Dos veces a la semana () Tres días semanales ()

Cuatro días () Cinco días () Seis día ()

6. ¿Cómo conductor cuenta con algún seguro financiado por la empresa?

SI () NO ()

7. ¿La unidad que usted conduce está protegida por alguna compañía aseguradora?

SI () NO ()

8. El estado de la unidad que se le ha asignado está en:

Excelente estado () Muy bueno () Bueno ()
Regular ()

9. ¿Cada que tiempo recibe mantenimiento la unidad?

Diario () Semanal () Cada quince ()

Cada mes () Otros () ¿Cuándo? _____

10. ¿A sufrido algún tipo de accidente en sus viajes, causado por el mal estado de la unidad?

SI () NO ()

11. ¿Qué tipo de incentivos recibe de la cooperativa, cómo motivación por su trabajo?

Premios () Sorteo () Incentivos económicos ()

Otros () ¿Cuáles? _____

12. Su licencia profesional de conductor cuenta actualmente con:

30- 25 puntos () 25- 20 puntos () 20- 15 puntos () 15-10 puntos ()

Menos de 5 puntos ()

13. ¿Cuánto tiempo lleva laborando como conductor de la cooperativa “San Cristóbal”?

De 1 a 2 años () De 3 a 4 años () Más de 4 años ()

14. ¿El año de fabricación de la unidad que usted maneja se encuentre entre qué antigüedad?

De 0 a 3 años () De 3 a 6 años () De 7 a 10 años () Más de 10 años ()

15. ¿ La empresa realiza algún tipo de evaluación al personal?

SI () NO ()

16. ¿Si su respuesta de la pregunta anterior fue afirmativa, qué tipo de evaluación aplica?

17. ¿Con qué frecuencia se realizan esas evaluaciones?

Mensuales () Trimestrales () Anuales ()

No se realizan ()

18. La empresa tiene establecido algún sistema de sanciones para los incumplimientos o faltas cometidas por sus trabajadores.

SI () NO ()

19. Si su respuesta anterior fue afirmativa, de que tipo son las sanciones

Económicas () Suspensión () Amonestación verbal () Amonestación escrita ()

Otros () ¿Cuál? -----

Anexo 6. Reglamento de Seguridad y Salud de la Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”



COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD

INTRODUCCIÓN

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, al amparo de lo dispuesto en el Código del Trabajo vigente y en el Decreto Ejecutivo 2393 que es el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo; de normas internacionales como la Decisión 584 y la Resolución 957 de la Comunidad Andina de Naciones, CAN; así como de los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, Acuerdo Ministerial 220 , en esta materia, y ratificados por nuestro país:

POLÍTICA

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL, reconoce la política debe ser realizada por los jefes y trabajadores de la empresa de manera consensuada, basándose en los puntos indicados en el Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo SART (Resolución CD. 333.) que la Seguridad y Salud Ocupacional inciden en los objetivos del establecimiento, por tal razón se compromete a:

Cumplir con los requisitos legales que dicten el Código de Trabajo, el IESS, Ministerio del Trabajo y demás organismos que tengan injerencia en la Seguridad y Salud Ocupacional.

Dotar de mejores condiciones de seguridad y salud ocupacional para los trabajadores DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL.

Planificar y presupuestar recursos financieros, materiales y humanos calificados, de manera correcta y suficiente para la implementación de dicha política.

Dar a conocer nuestra política de Seguridad y Salud Ocupacional a los trabajadores y partes interesadas legalmente autorizadas.

Documentar nuestra política y actualizarla periódicamente.

Implementar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional siendo responsabilidad de todos los colaboradores conocer y contribuir al logro de este objetivo.

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, establece que la prevención y control de los riesgos ocupacionales, no es responsabilidad exclusiva del área de Salud Ocupacional, si no de cada trabajador y de aquellos que tienen bajo su responsabilidad grupos de personas o áreas de trabajo.

.....
Abg. Jaime Hurtado Lima
GERENTE

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO DE COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL.

Art.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA

La Cooperativa de Transporte “San Cristóbal”, tiene como objeto social la prestación del servicio de transporte de pasajeros en la modalidad Interprovincial, con responsabilidad, y eficiencia, con sus unidades conducidas por choferes profesionales; con el permiso de la Autoridad de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Art. 2 OBJETIVOS DEL REGLAMENTO

El presente REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD está orientado a los siguientes objetivos:

- Reducir los accidentes de trabajo suscitados por la prestación de nuestros servicios.
- Evitar que los colaboradores incurran en acciones inseguras en el desempeño de su trabajo.
- Difundir las obligaciones y prohibiciones del empleador y trabajador para el cumplimiento de las obligaciones laborales.
- Capacitar a los trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional.
- Dotar de Equipos de Protección Personal homologados y formalizar el compromiso de las partes para el control seguro de los riesgos.

Art. 3. De acuerdo con el espíritu de las leyes y reglamentos vigentes, la responsabilidad en la Prevención de los Accidentes y Enfermedades Profesionales requiere que el sector laboral y patronal, realicen una acción conjunta para alcanzar los objetivos señalados. La supervisión y control son indispensables para evitar las causas que provocan los accidentes y así establecer los mecanismos apropiados para el logro de una satisfacción laboral en función de elevar la productividad de la empresa. Quedan incorporadas al presente Reglamento de Seguridad y Salud, todas las leyes, reglamentos y demás disposiciones pertinentes.

El presente Reglamento tiene por objeto cumplir lo que se dispone en:

La Constitución de la República del Ecuador.

Los Convenios Internacionales ratificados por el país.

Decisión 584 de la CAN que es el Instrumento Andino de Seguridad y Salud.

Resolución 957 de la CAN o Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud.

El Código del Trabajo.

El Decreto Ejecutivo 2393 o Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

El Acuerdo Ministerial 1404 o Reglamento para el funcionamiento de los Servicios Médicos de Empresas.

Norma técnica 439 del INEN referente a Señales y Símbolos.

Acuerdo Ministerial MDT-2015-0141.

Acuerdo Ministerial 220.

Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo SART (Resolución CD. 333.).

CAPÍTULO I DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Art. 4. Este Reglamento es de obligatorio y estricto cumplimiento de todos los trabajadores de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, destinada a implementar labores profesionales en condiciones óptimas de seguridad y salud, lo que sólo podrá ser logrado con la cooperación y colaboración de todo el personal de la empresa.

Art. 5. Obligaciones de COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL:

- Prever los recursos materiales y humanos para la implementación de las medidas de seguridad e higiene del trabajo.
- Adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene del trabajo.
- Proporcionar la participación de los trabajadores y de sus representantes en los organismos paritarios existentes, para la elaboración y ejecución de un plan integral de prevención de riesgos en la empresa.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Facilitar la conformación del Organismo Paritario, para solucionar cualquier situación de riesgo detectada en sus instalaciones.
- Informar por escrito o cualquier otro medio a los trabajadores sobre riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y/o eliminarlos.
- Promover la constante cooperación y capacitación de su personal en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Otorgar inducción oportuna para las diferentes actividades y puestos de trabajo a colaboradores nuevos en temas de prevención, protección y control de riesgos laborales.
- 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, empleadores y trabajadores.
- Entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento dejando constancia de dicha entrega.
- Comunicar a las autoridades laborales y del IESS de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que ocurran en las instalaciones DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL.
- Dotar gratuitamente a su personal de vestimentas adecuadas para el trabajo e implementos y equipos de protección personal (EPP), previo análisis de las necesidades del trabajo, bajo determinadas circunstancias.
- Realizar exámenes periódicos, de reintegro y de retiro dependiendo a los riesgos laborales a que se encuentran expuestos, dando mayor énfasis a los trabajadores que desempeñan actividades peligrosas.

- Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
- Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.
- Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa.

Art. 6. Prohibiciones para LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL:

- Obligar a los trabajadores a laborar en ambientes insalubres, 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 el equipo de protección personal.
- Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o áreas que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.
- Obligar al personal en general a trabajar en puestos de trabajo sin los suficientes accesorios, instrumentos y materiales para su buen desempeño laboral.
- 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.

CAPITULO II

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 7. Derechos de los trabajadores

- Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.
- Participar de la consulta, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención.
- Estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.
- 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.
- Interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores.

- Cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación.
- Conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.
- Solicitar información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

Art. 8. Obligaciones de los trabajadores.

- Conocer los riesgos específicos del puesto donde se desempeña y las medidas de prevención correspondientes.
- Colaborar con el Organismo Paritario de Seguridad y Salud en los requerimientos por ellos planificados.
- Participar en entrenamientos sobre la prevención de riesgos, protección de incendios, primeros auxilios, planes de emergencias programados por la empresa.
- Cuidar su higiene personal, el orden y limpieza en los sitios de trabajo.
- Utilizar la ropa de trabajo que la empresa le asigne y no alterar el diseño.
- Usar el equipo de protección personal, el mismo que seguirá siendo de propiedad DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL y que no podrá ser vendido o cambiado. El trabajador debe devolver para cuando sea necesario la posesión de los equipos de protección y las herramientas de trabajo.
- Reportar a sus jefes inmediatos todas las acciones y condiciones inseguras que detecte en las instalaciones DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL.
- Informar a sus jefes inmediatos de dolencias o enfermedades que alteren su capacidad laboral y seguridad en el trabajo.
- Colaborar en la investigación de los accidentes e incidentes ocurridos en el trabajo que hayan presenciado o de las que tengan conocimiento.

Art. 9. Prohibiciones para los trabajadores.

- Ingresar a áreas de trabajo restringidas en la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL.
- Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento previo para la labor que van a realizar.
- Modificar, destruir, remover sistemas de seguridad o accesorios de protección.
- Distraer la atención de sus labores con juegos, riñas, discusiones, que puedan causar accidentes.
- Distraer la atención haciendo uso de audífonos para escuchar música o videos.
- Ingresar a las áreas de trabajo en estado etílico o previo la ingesta de estupefacientes.

CAPITULO III INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES

Art. 10. Todos los trabajadores están obligados a acatar y cumplir las normas de Prevención de Riesgos Laborales determinados en este Reglamento, en las disposiciones del IESS, Ministerio del Trabajo, Código del Trabajo y demás normas vigentes.

El incumplimiento de las normas legales por parte del trabajador se sancionará de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo y a la siguiente categoría:

Falta Leve:

Amonestaciones verbales por incumplimiento de obligaciones que no ponga en riesgo la integridad de las personas.

Falta Grave:

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 procederá a amonestaciones escritas por incumplimiento de obligaciones generales establecidas en el reglamento de seguridad y salud ocupacional.

Falta Muy Grave:

Amonestaciones económicas por reincidencia e incumplimientos de obligaciones generales y específicas en materia de seguridad y salud y que pueden generar accidentes graves, pérdida de materiales y al ambiente.

Multa de hasta el 10% de la remuneración diaria unificada y terminación de la relación laboral previo visto bueno, de conformidad con lo previsto en el Art. 172 del Código Trabajo.

Art. 11 Las acciones correctivas deben darse con llamados de atención, notificados mediante memorandos y de ser necesario acompañados de procesos de capacitación puntual o re-entrenamiento. Toda situación anómala deberá juzgarse en su propio contexto y sometida a la acción correctiva adecuada.

Art. 12 En caso de incidentes repetidos, comportamiento irresponsable o descuido flagrante en los procedimientos y las prácticas y, en aquellos casos determinados en la legislación podrá procederse a la inmediata terminación del contrato, previa solicitud de visto bueno al ministerio de Trabajo, de conformidad con las disposiciones del Código de trabajo.

Art.13 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.

CAPITULO IV

DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Art.14.- Conformación del Organismo Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional

La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, conformará el Organismo Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional representado por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, quienes de entre sus miembros designarán un presidente y secretario que durarán un año en sus funciones pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Si el presidente representa al empleador, el secretario representará a los trabajadores y viceversa. Cada

representante tendrá un suplente elegido de la misma forma que el titular y que será el principal en caso de falta o impedimento de éste. Además, se asignará un delegado en cada matriz de la empresa. Concluido el período para el que fueron elegidos deberá designarse al Presidente y Secretario.

Art. 15 Funciones del Organismo

- El Organismo Paritario sesionará cada mes y extraordinariamente cuando ocurriere un accidente grave.
- Remitir en el mes de enero, al Ministerio de Relaciones Laborales y al IESS, un informe anual sobre los principales asuntos en sesiones del año anterior.
- Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos laborales.
- Vigilar el cumplimiento del presente Reglamento Interno de Seguridad y Salud.
- Realizar inspecciones de las instalaciones DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, recomendando la adopción de medidas preventivas necesarias.
- Conocer el resultado de las investigaciones que realicen los organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se originen en la empresa.
- Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una adecuada formación en dicha materia.
- Capacitarse en temas de prevención de riesgos laborales y actuación ante emergencias.

UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD

Art. 16 La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, NO conformará la Unidad de Seguridad y Salud, ya que NO reúne el número de trabajadores según la normativa legal vigente.

Pero en reemplazo de la Unidad de SSO, la empresa nombrara a un Responsable en Prevención de Riesgos Laborales quien trabajara en conjunto con el Delegado de Seguridad y Salud.



PREVENIR



CORREGIR



PROTEGER



SENSIBILIZAR

Art. 17 Funciones de Responsable en Prevención de Riesgos Laborales:

- Reconocer y evaluar los riesgos del trabajo en todas las áreas de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL.
- Controlar los riesgos profesionales primero en la fuente, en el medio y posterior en el receptor.
- Promover y adiestrar a los trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional.
- Registrar la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de resultados.
- Asesorar en materias de control de incendios, almacenamientos adecuados de productos, protección de equipos, instalaciones eléctricas, ventilación, protección personal y demás materias contenidas en el presente Reglamento.
- Elaborar y mantener actualizado un archivo con documentos técnicos de seguridad y que sea firmado por el Responsable de SSO, estos documentos serán presentados a los Organismos de control cada vez que lo requieran. Los archivos deben contemplar:
 - Planos por áreas o puestos de trabajo, que evidencien riesgos que se relacionen con seguridad en el trabajo, salud ocupacional, incluyendo, las medidas preventivas de los riesgos detectados. (Mapa de Riesgos)
 - Planos completos con los detalles de los servicios de prevención y contra incendios del establecimiento, además de todo sistema de seguridad con que se cuenta para tal fin.
 - Planos de clara visualización de los espacios funcionales con la señalización que oriente la fácil evacuación de la organización en caso de emergencia. (Mapa con vías de evacuación).

SERVICIO MÉDICO DE EMPRESA.



Art. 18. LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, NO conformará el servicio médico de la empresa, según lo establecido en el Acuerdo Ministerial 1404.

Pero realizara los exámenes médicos a través del IESS-Riesgos del Trabajo, Asesoría Externa o Clínicas Privadas.

Botiquín de Primeros Auxilios.

a) La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE

PASAJEROS SAN CRISTOBAL implementará un botiquín de primeros auxilios con todos los implementos básicos en la oficina matriz como en las sucursales y llevará un registro de consumo de medicamentos.

HIGIENE DEL TRABAJO

- Análisis y clasificación de puestos de trabajo, para seleccionar el personal, en base a la valoración de los requerimientos psicofisiológicos de las tareas a desempeñarse, y en relación con los riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

- Promoción y vigilancia para el adecuado mantenimiento de los servicios sanitarios generales, tales como: comedores, servicios higiénicos, suministros de agua potable y otros en los sitios de trabajo.
- Vigilancia de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 41, 42 del Código del Trabajo, controlando, además, que la alimentación sea hecha a base de los mínimos requerimientos dietéticos y calóricos;
- Colaboración en el control de la contaminación ambiental en concordancia con la Ley respectiva.
- Presentación de la información periódica de las actividades realizadas, a los organismos de supervisión y control.

DE LAS RESPONSABILIDADES DEL GERENTE, JEFES Y SUPERVISORES

Art. 19. Brindar los medios necesarios para proteger la salud de los trabajadores, a través de la promoción del bienestar y la calidad de vida en el trabajo, la prevención de riesgos de accidentes y enfermedades causadas por el trabajo o asociadas a éste, la atención oportuna e integral de las lesiones, garantizando de esta manera un sitio de trabajo seguro e higiénico para los trabajadores.

Jefes.- Asegurar de que las disposiciones del Gerente se cumplan a cabalidad.

Supervisores.- Velar que cada trabajador utilice correctamente los equipos e indumentaria de protección de accidentes; además, podrá planificar inspecciones de áreas y puestos de trabajo con el fin de detectar condiciones inseguras o actos inseguros que puedan derivar daños a las personas, a las instalaciones o a la empresa. El Supervisor ayudará a estudiar y a analizar los accidentes de trabajo, constatando de paso el buen funcionamiento y estado de conservación de todos los equipos.

CAPITULO V

DE LA PREVENCION DE RIESGOS EN POBLACIONES VULNERABLES



Art. 20. Mujeres. - Evitar la exposición a factores de riesgo, que pueden afectar a la salud sexual y reproductiva.

En caso de embarazo y lactancia se seguirán las normas legales previstas en el ordenamiento jurídico para esta situación. En caso de emergencia tendrá prioridad este grupo para efectos de rescate o evacuación.

Art.21 Menores.- La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL no contratará menores de edad como cumplimiento al Art. 134 del Código de Trabajo, “prohibición del trabajo de niños, niñas y adolescentes”.



Art. 22 Discapacitados.- La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL como política y cumplimiento con la normativa vigente realizará la contratación de las personas con discapacidad previo estudio del puesto de trabajo adecuado para el fin. Evitar la exposición a factores de riesgo, a los trabajadores con discapacidad.

Art. 23 Prevención de Riesgos en el Personal Extranjero

Realizar la contratación de extranjeros siempre y cuando cumplan con las exigencias de Ley existentes en el país y se les dará el mismo tratamiento que a los trabajadores nacionales en materias de Seguridad y Salud.

Art. 24 Prevención de Riesgos en el Personal bajo la Modalidad de Servicios Complementarios y Contratistas.

- Antes de iniciar la contratación de obra o servicios, se debe exigir al Contratista, que todo el personal a su cargo esté previamente afiliado al IESS.
- Así mismo, es obligatorio que el Contratista, previo al inicio del trabajo, presente el Reglamento de Seguridad y Salud a la empresa en caso de contar con más de 10 trabajadores y un Plan mínimo de Prevención de Riesgos en caso de ser menor a 11 trabajadores, con el fin de minimizar los efectos de un posible evento no deseado y que pueda comprometer la integridad física de sus trabajadores y de las instalaciones de COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBA
- CAPÍTULO VI

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO: PREVENCIÓN Y CONTROL

Art. 25 Temperaturas Elevadas y frías

Para Región Costa seguir las siguientes recomendaciones:

- Evitar variaciones bruscas de temperatura (calor- frio) Es recomendable que el equipo de aire acondicionado no permanezca a temperaturas menores a 23°.
- El personal debe Hidratarse cada cierto tiempo para evitar fatiga corporal por efecto del calor.

Para Región Sierra seguir las siguientes recomendaciones:

- Colocar alfombras en cada puesto de trabajo para minimizar el contacto de los pies con el suelo.
- Dotar de calefactores y colocarlo en lugares neutros en donde el aire se renueve constantemente y que el aire caliente no afecte directamente al trabajador.

Art. 22 Iluminación

a) Realizar una limpieza periódica de las superficies luminarias como ventanas, tragaluces, traslucidos y protectores de lámparas para asegurar su constante transparencia.

Art. 23 Seguridad Instalaciones Eléctricas.

- Evitar sobrecargar la toma de corriente, no conectar varios equipos en una misma toma.
- Evitar realizar la limpieza de las tomas de corriente o partes de aparatos eléctricos con trapos mojados.
- Revisar periódicamente el estado de cables eléctricos y tomacorriente.
- Colocar los cables eléctricos en canaletas y sujetos a la pared.

FACTORES DE RIESGO MECANICO

Art. 24 Orden y Limpieza de las Superficies de Trabajo.

- Efectuar la limpieza y el mantenimiento de los pisos regularmente secos.
- Realizar la limpieza de las áreas de trabajo posterior a la jornada laboral, evitar dejar desechos y superficies con residuos.
- Colocar carpetas y cajas en archivadores o estanterías para su respectivo archivo.
- Dotar de archivadores suficientes para almacenar los documentos.

Art. 25 Pisos

- Recoger los desechos y otros objetos de manera inmediata para evitar caídas por tropiezos y resbalones.
- Mantener limpios los pisos de las áreas de trabajo. Esta actividad se reforzará con inspecciones periódicas de orden y limpieza

Art. 26 Puestos o Lugares de Trabajo

- Dotar de archivadores de documentos para oficina.
- Implementar escritorios adecuados para oficina, el cual garantice la buena posición del teclado y del mouse.
- Dotar de espacio suficiente de áreas de trabajo respetando las dimensiones de 2 m² por puesto de trabajo.
- Dotar de Sillas que cumplan con aspectos básicos en ergonomía tal como: 5 puntos de apoyo (patas), Regulable, con reposabrazos y acolchada.

FACTORES DE RIESGO QUÍMICO

Art. 27 Detergentes y Desinfectantes

- Evitar colocar desinfectantes en recipientes que hayan contenido alimentos y bebidas.
- Dotar al personal que manipula químicos, equipo de protección individual detallado en la hoja de seguridad. (guantes de caucho, mascarilla y gafas de seguridad)
- Informar a los trabajadores sobre los efectos de los detergentes y desinfectantes y las medidas de prevención que debe adoptar.
- Cuando se realice la limpieza de pisos se debe colocar señalética de advertencia.

FACTORES DE RIESGO BIOLÓGICO

Art. 28 Bioseguridad Normas Generales

- Mantener y capacitar al personal en general en temas de buenas prácticas de higiene personal.
- Dotar de guantes, mascarillas y gafas de seguridad para el contacto con sangre y fluidos corporales.
- Evitar dar respiración boca a boca en forma directa, utilizar dispositivos unidireccionales.
- Colocar los desechos contaminados con sangre en una funda plástica luego de utilizar el botiquín de primeros auxilios.
- Capacitar al personal de las brigadas en medidas de bioseguridad al momento de brindar los primeros auxilios.

FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICO

Garantizar la prevención de los peligros de tipo ergonómico tales como: sobreesfuerzos, manipulación de cargas, posturas inadecuadas, trabajo sentado por largos periodos de tiempo y trabajos de pie.

Art. 29 Posturas inadecuadas: Implementar programas de reducción de enfermedades osteo-musculares, realizando campañas de prevención, ejercicios de relajamiento, descansos programados y actividades deportivas.

Art. 30 Trabajo de pie

a) Evitar permanecer de pie durante largos períodos de tiempo e implementar un programa de pausas activas para el personal o su vez tomar pausas para sentarse.

Art. 31 Trabajo de posición sentada

Dotar al personal de oficina como a las áreas de boletería de Sillas que cumplan con aspectos básicos en ergonomía tal como: 5 puntos de apoyo (patas), Regulable, con reposabrazos y acolchado.

Practicar ejercicios de estiramiento de músculos o ejercicios de relajación cada dos horas durante 3 minutos.

Art. 32 Movimientos repetitivos:

- Realizar pausas cortas y frecuentes en el trabajo para evitar problemas de salud cuando se presenten actividades de movimientos repetitivos.
- Realizar ejercicios de estiramiento o pausas activas con el objetivo de relajar los músculos.

Art. 33 Levantamiento de Cargas y Pesos

- Emplear en lo posible, sistemas mecanizados para manipular cargas. (coches hidráulicos o carritos).
- Antes de levantar una carga, evaluar la ruta a seguir.
- Organizar las operaciones con el número suficiente de trabajadores y con la suficiente formación.
- Impartir a los trabajadores una formación específica para evitar esfuerzos excesivos o posturas forzadas.

- Evitar levantar pesos mayores a 23 Kilogramos, en caso de que existan, solicitar la ayuda de otro trabajador.

Doble la cadera
y las rodillas
para coger la carga.

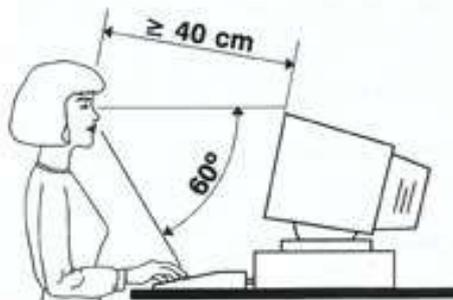


Mantenga
la espalda
recta.



Art. 34 Uso de Pantallas de Visualización de Datos (PVD's):

- Regula adecuadamente la silla y la mesa de trabajo y adopta, en todo momento, una postura correcta.
- Sitúa correctamente la pantalla: perpendicular a la ventana y a 50-60 cm de los ojos. Realiza pausas de 3 minutos cada hora que trabajes con el ordenador.
- Parpadea intencionadamente cada 15 minutos.
- Mira a lo lejos durante 10-15 segundos de vez en cuando.



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Art. 35 Garantizar que el personal expuesto a riesgos psicosociales sea sometido a medidas de mitigación a través de incentivos y programas de prevención en el lugar de trabajo. Para el efecto se programará actividades extra laborales como campeonatos deportivos, actividades sociales y culturales que permitan al trabajador salir de la monotonía y rutina de trabajo.

CAPÍTULO VII

MEDIDAS GENERALES:

Art.36 En empresa se aplicará las siguientes medidas generales:

- Implementar una política preventiva que se base en la formación y capacitación a los trabajadores.

- Capacitar al personal de Boletería y Encomienda en manejo de conflictos con clientes y usuarios (Choferes).
- Asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre el trabajo.
- Formar y capacitar a los supervisores, coordinadores de área y empleados sobre la manera de identificar causas, soluciones y cambios de los riesgos psicosociales.
- Velar por la integridad psicosocial de sus trabajadores cumpliendo con actividades grupales de tipo cultural, social y deportivo.
- Brindar trato amable con sus compañeros, superiores y clientes, procurando mantener un ambiente laboral armónico.

Salud laboral. Menos estrés.

¿Cómo reducir el estrés laboral?



Art. 36 Programa de prevención de Acoso Moral o violencia psicológica.

La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL no debe generar maltrato de palabra u obra a ningún trabajador. Evitar ofensas, insultos o maltrato entre trabajadores.

DEL HIV/SIDA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Art. 37 La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL debe garantizar que el personal que trabaja en la empresa conozca sobre esta enfermedad, el origen, síntomas y las medidas básicas de prevención.

Art. 38 Capacitar a todo el personal en general sobre la enfermedad del SIDA, su forma de transmisión y las medidas de prevención.

Art. 39 Realizar campañas de prevención sobre esta epidemia la repercusión de la misma en la familia, en el trabajo y la sociedad.

Art. 40 Cuando en la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, se detecte que una persona es portadora del virus, se realizará un programa de seguimiento y coordinación con las instancias de Salud Pública.

Art. 41 Prohibir la discriminación del enfermo con SIDA ni por parte de COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL ni por parte de los trabajadores.

Art. 42 Prohibir la prueba de detección de VIH-SIDA como requisito para obtener o conservar un empleo, en base al acuerdo 398 sobre la no discriminación de personal con VIH/SIDA del Ministerio de Trabajo.

Art. 43 Prohibir dar por terminado la relación laboral por petición de visto bueno de COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, por desahucio, o por despido de trabajadores y trabajadoras por su estado de salud que estén viviendo con VIH-SIDA.

CAPITULO VIII DE LOS PLANES DE EMERGENCIA

Art. 44 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA.

a) La empresa implementará el plan de emergencia y contingencia, en colaboración de todos sus trabajadores y en apoyo de los entes públicos, además se realizará un simulacro anual.

Art. 45 Medidas de Prevención

- Evaluar periódicamente la posibilidad de que sucedan eventos que puedan generar un incendio o explosión mediante los mecanismos de análisis de riesgos establecidos, para mejorar los planes y hacer frente a dichos eventos posibles.
- Controlar periódicamente los sistemas de protección eléctrica.
- Mantener despejados los accesos a los extintores y otros equipos de notificación, control y extinción de incendios. Igualmente mantener despejadas las vías de circulación y salidas de emergencia.

Art. 46 Organización de Respuesta

- Utilizar los elementos extintores acorde al tipo de fuego.
- Proceder a evacuar si el incendio es de grandes proporciones y reunir al personal en el punto de encuentro.
- Acudir los brigadistas al lugar del conato de incendio para aplacar el mismo.
- Brindar los primeros auxilios a los trabajadores heridos y los transportarán hacia el punto de encuentro.
- Participar en los simulacros, entrenamientos y capacitaciones para prevención y preparación ante situaciones de emergencia que defina la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL.

Art. 47 Medidas de Contingencia.

- Aplicar el Plan de Emergencia y Contingencia de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL.

- Evaluar si el lugar del siniestro es seguro para realizar una evaluación de daños en la infraestructura de la empresa, caso contrario no se permitirá el acceso.
- Tomar las acciones correctivas para corregir las causas que ocasionaron éste incidente y hacer los seguimientos pertinentes para asegurar los buenos resultados

CAPÍTULO IX DE LA SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

Art. 48 Existe un sistema de señalización normalizada de acuerdo al lugar o sitio donde se desenvuelven los trabajadores, así tenemos:

Señales de Prohibición



Se encontrará el dibujo o símbolo que se prohíbe (negro) en un círculo central, sobre fondo blanco y será de forma circular y el color base de las mismas será el rojo.



Señales de Obligación

Serán de forma circular con fondo azul oscuro y un reborde en color blanco; sobre el fondo azul irá el símbolo que exprese la obligación por cumplir en color blanco.

Señales de Información



Serán de forma cuadrada o rectangular, el color del fondo será verde llevando en forma especial un reborde blanco a todo lo largo del perímetro. El símbolo se inscribe en blanco y colocado en el centro de la señal.

Señal de Advertencia



De forma triangular y fondo amarillo, con franja triangular negra. El símbolo de seguridad será negro y estará colocado en el centro de la señal. El color amarillo cubrirá por lo menos el 50% del área de la señal.

CAPITULO X VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

Art. 49 Someter a los trabajadores a los exámenes pre-ocupacionales, periódicos, posocupacionales, iniciales y de reingreso, acorde con los riesgos a los que están expuestos en sus labores. Los exámenes serán practicados por médicos especialistas en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores y en medida de lo posible, se realizarán durante la jornada laboral.

Los exámenes son los siguientes:



Exámenes Pre-ocupacionales.- Son previos al establecimiento de la relación laboral y constituye el proceso de selección de los trabajadores. Se considera las capacidades biológicas y psicológicas de la persona para ocupar distintos puestos de trabajo.

Exámenes Periódicos. - Los exámenes de laboratorio y/o clínicos se aplican para dos objetivos. Monitorear tempranamente los posibles cambios en la salud del trabajador, que puedan producirse a causa de algún riesgo al que el trabajador se encuentre expuesto, diagnosticar en forma temprana las enfermedades comunes de mayor prevalencia en determinados grupos de edad y sexo o en determinados grupos de riesgo.

Exámenes Pos-ocupacionales. - Se tiene como objetivo verificar y certificar el estado de salud del trabajador, al momento de separarse de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL por cualquier motivo.

Exámenes Iniciales. - Son aquellas que se realizan en un momento determinado como requisito inicial para la implementación del Sistema de Vigilancia Ocupacional. Estos exámenes se realizan cuando no se ejecutaron los exámenes pre-ocupacionales.



Exámenes de Reingreso. - Son aquellos que se realizan luego que el trabajador cesa por un tiempo su labor e ingresa nuevamente a su puesto de trabajo (un trimestre). Estas situaciones suelen ocurrir debido a que el trabajador se encontraba de vacaciones, comisión de servicios, reposo médico, etc.

Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Así mismo tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de estos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Solo podrá facilitar información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

CAPITULO X I

INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

Art. 50 Reportar todo accidente de trabajo por su patrono, cuanto antes se proceda a notificar al IESS en el plazo de 10 días laborables desde la ocurrencia del accidente.

Art. 51 El Responsable de Seguridad y Salud en base a los reportes emitidos por los supervisores, debe canalizar la investigación respectiva, para determinar las causas de los accidentes e incidentes. En la investigación se seguirán los métodos apropiados, recogiendo las evidencias objetivas apropiadas las cuales pueden incluir entrevistas con el accidentado y testigos, fotografías, análisis técnico u otros elementos que contribuyan a esclarecer los hechos. En lo aplicable se seguirá las disposiciones de la **NORMATIVA PARA EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES- INCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES**, Resolución 390 del **REGLAMENTO GENERAL DEL SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO**.

Art. 52 Una vez determinada las causas del accidente, se debe definir y ejecutar las acciones de disposición correctiva y preventiva apropiadas para atacar dichas causas. Realizar el seguimiento y la evaluación de estas medidas para verificar su eficacia.

Art. 53 La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL y todos sus funcionarios deben prestar la máxima colaboración para la ejecución de la investigación de los accidentes e incidentes que sean realizadas tanto por personal interno como inspectores del IESS.

Art. 54 Para todos los trámites de subsidio, el responsable de Seguridad y Salud debe emitir los reportes respectivos al IESS para dar trámite a las indemnizaciones a las cuales tienen derecho los afiliados.

CAPITULO XII CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Art. 55 De la Inducción.- El Responsable de Seguridad y Salud tomará por escrito sobre los riesgos laborales aplicables a sus labores y sobre los controles aplicables a las mismas. Esta información será provista como parte de la inducción al personal nuevo. Previo a su inicio de actividades y también se actualizará en la medida que se modifiquen los riesgos/ o medidas de control.

Art. 56 De la Capacitación. - Dentro de las competencias del personal se establecerá la necesidad de que se conozca los riesgos y medidas de seguridad o controles aplicables a las actividades que el personal realiza o sobre las que pueden tener impacto en su seguridad y salud. La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, establecerá mecanismos para proveer la formación, capacitación y entrenamientos adecuados para proveer tal competencia. Solo el personal adecuadamente capacitado podrá acceder a las áreas de alto riesgo.

Art. 57 De la Información de los Factores de Riesgo en donde sea requerido se colocará señalización, información pública (carteles, afiches) u otro mecanismo de información orientado a prevenir accidentes derivados de las actividades que ahí se ejecuten. Se realizarán inspecciones para verificar el estado de la señalización y la información publicada para verificar su correcto estado y vigencia.

CAPITULO XIII DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Art.58 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.

CAPITULO XIV GESTION AMBIENTAL

Art. 59 Del Plan de Manejo Ambiental

La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, se compromete a proteger y preservar el medio ambiente, desarrollando estándares para asegurar el respeto de las leyes y la minimización de los riesgos ambientales, para cuyo efecto establecerá lo siguiente:

a) Atender adecuadamente el manejo de los desechos que se genere en cada uno de los locales comerciales.

CAPITULO XV DISPOSICIONES GENERALES:

1.- La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, facilitará a todos sus trabajadores un ejemplar del presente Reglamento.

2.- Tanto la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTOBAL, como los trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud, su desconocimiento no es excusa ni justificación por su incumplimiento.

.....
Abg. Jaime Hurtado Lima
GERENTE

Anexo 7. Plan de Emergencias y Desastres de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros San Cristóbal.

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “SAN CRISTÓBAL” TULCÁN-ECUADOR
PLAN DE EMERGENCIAS Y DESASTRE	
<p>Introducción</p> <p>El presente Plan de Emergencias y Desastres, es una herramienta para coordinar las acciones de preparativos y respuesta que compete a la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL, en la matriz y todas sus agencias o sucursales, frente a situaciones de Emergencias y Desastres.</p> <p>La Gestión de Riesgos es un proceso complejo dirigido a la reducción de los riesgos, al manejo de las emergencias y desastres, a la recuperación ante eventos adversos que afectan nuestras vidas y recursos como una contribución para elevar los niveles de previsión y respuesta, enfatizando en la importancia del conocimiento, de la empresa y de la acción interna cuidadosamente preparada.</p> <p>Por lo cual será de responsabilidad, del supervisor de Seguridad y Salud de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL, realizar la correspondiente socialización con todos los trabajadores con la finalidad de que tengan conocimiento este plan de emergencias.</p> <p>Alcance</p> <p>El presente plan de emergencias y desastres será aplicado en la matriz y todas sus agencias o sucursales de posible afectación por la ocurrencia de un evento adverso, específicamente en la matriz de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL en donde se encuentra ubicado las oficinas administrativas, a partir de la de la aprobación del plan hasta finalización de la etapa de recuperación.</p> <p>Marco Legal</p> <ul style="list-style-type: none">• Constitución de la República del Ecuador:• Art.32: Salud• Art 35: Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.• Art. 389 y Art390: Gestión del riesgo. • Decisión 584/ Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo• Art 16: Gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo obligaciones de los empleadores.	

- **Acuerdo Ministerial 01257**
- **Acuerdo Ministerial 0135**
- **Acuerdo Ministerial 01257, Acuerdo Ministerial 0135**
- Art. 10

Objetivo General

Proporcionar una respuesta oportuna eficiente y eficaz frente a la ocurrencia de un evento adverso y reducir al mínimo las consecuencias o daños humanos y económicos de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL.

Objetivos Específicos

- Colocar la señalización de los lugares más seguros y rutas de evacuación como parte de la preparación en caso de emergencia de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL.
- Fortalecer la capacidad de preparación y respuesta ante un desastre en la de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL.

Información de Capacidades

La COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL al momento en la matriz y en sus sucursales o agencias, cuenta con un número de más de 100 trabajadores entre los cuales son administrativos y operativos.

Características de la Construcción

La Infraestructura de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL tiene una construcción que técnicamente se presta para brindar el servicio de transporte.

- Estado de edificación: Muy Bueno
- La estructura es de hormigón armado
- Número de pisos:1
- Fecha de la última remodelación o intervención: 2011

Análisis del Riesgo

Tipo de Amenaza	Grado de la Amenaza	Descripción del Grado de Amenaza
Deslizamientos por suelos inestables	MEDIA	Suelos planos, en el cantón existe: Tierras con peligrosidad alta por deslizamientos aproximadamente: 68518 hectáreas. Tierras con peligrosidad media por deslizamientos 16048 hectáreas. Tierras con peligrosidad baja por deslizamientos 33185 hectáreas. Tierras sin peligro de deslizamiento 16365 hectáreas.
ERUPCIÓN VOCANICA	BAJO	Se encuentra el volcán Chile que está en la frontera entre Colombia y Ecuador.
ANTROPICAS	ALTO	Dentro de las amenazas antrópicas para se evidencia un riesgo alto de accidentes de tránsito por la circulación de vehículos en exceso de velocidad y no respetar las señales de tránsito.
EPIDEMIOLOGIA	MEDIO	El SIVE-ALERTA en el que se vigilan los eventos de alto potencial epidémico, brotes y epidemias; SIVE – Mortalidad evitable: que analiza la información de Muerte Materna y Neonatal.

Acciones de Preparación y Respuesta

Para poder realizar las acciones de preparación y de repuesta es importante comprender las siguientes definiciones:

- **Evacuación:** Procedimiento obligatorio, ordenado, responsable, rápido y dirigido de desplazamiento masivo de los ocupantes de un recinto hacia la zona de seguridad de éste, frente a una emergencia real o simulada.
- **Emergencia:** Situación que pone en riesgo inminente la integridad física y psicológica de los ocupantes y que requiere de una capacidad de respuesta institucional organizada y oportuna a fin de reducir al máximo los potenciales daños.

- **Alerta:** Es un estado declarado, indica mantenerse atento. Ejemplos para declarar Alerta "se maneja información de un incendio cercano que puede comprometer el lugar", "las fuertes precipitaciones han inundado zonas muy cercanas a nuestro lugar".
- **Alarma:** Es una señal o aviso sobre algo que va a suceder en forma inminente o ya está ocurriendo. Por lo tanto, su activación significa ejecutar las instrucciones establecidas para una emergencia.
- **Plan Específico de Emergencias:** Ordenamiento de disposiciones, acciones y elementos necesarios propios de cada lugar y de su respectivo entorno inmediato, articulados de manera tal de dar una respuesta eficaz frente a una emergencia.
- **Evacuación parcial:** Está referida a la evacuación de una o más dependencias con peligro inminente de un recinto, pero no de todo el recinto comprometido por la emergencia.
- **Evacuación total:** Está referida a la evacuación de todas las dependencias de un recinto. Vías de evacuación: Son aquellas vías que estando siempre disponibles para permitir la evacuación (escaleras de emergencia o servicio, pasillos, patios interiores etc.) ofrecen una mayor seguridad frente al desplazamiento masivo y que conducen a la zona de seguridad de un lugar.
- **Zona de seguridad:** Es aquel lugar físico de la infraestructura que posee una mayor capacidad de protección masiva frente a los riesgos derivados de una emergencia y que además ofrece las mejores posibilidades de abandono definitivo.
- **Incendio:** Es una reacción química exotérmica descontrolada producto de la combinación de tres componentes: material combustible (madera, papel, géneros, líquidos etc.), oxígeno (presente en la atmósfera) y una fuente de calor (usualmente provista por descuido humano), con desprendimiento de calor, humo, gases y luz. Sismo: Consiste en el desplazamiento brusco y de intensidad relativa de zonas de la corteza terrestre, con un potencial destructivo variable.
- **Terremoto:** Movimiento brusco de la Tierra, causado por la brusca liberación de energía acumulada durante un largo tiempo.

Las emergencias requieren ser asumidas de acuerdo con las fases del proceso administrativo que corresponde a:

- Planificación.
- Organización.
- Ejecución
- Evaluación.

Para planificar frente a una emergencia será necesario considerar:

- Establecer algún sistema de alarma a través del cual se informe oportunamente a los ocupantes del lugar.

- Establecer los procedimientos esperados para todos los ocupantes y responsables ante la emergencia.
- Establecer las comunicaciones necesarias, con quienes corresponda, en prioridad y oportunidad.
- Establecer las situaciones que ameriten evacuación de los ocupantes del lugar.
- Establecer las vías de evacuación principales y alternativas según la ubicación de los ocupantes.
- Establecer con antelación las zonas de seguridad principales y alternativas frente a una evacuación.
- Conocer la ubicación y uso de: extintores, control del suministro de energía, gas, combustible, agua.
- Conocer procedimientos de comunicación internos y externos (Bomberos, Policía, ECU 911, otros).
- Conocer los niveles de responsabilidad.
- Realizar simulacros de emergencia con periodicidad y con la debida seriedad.
- Disponer de equipamiento para emergencias: extintor, linternas, botiquín.
- Propiciar hábitos favorables y evitar situaciones de riesgo

Las consideraciones para la Organización son:

- Preparación ante emergencias, capacitando en materias relativas a emergencias y métodos de extinción de incendios, tales como, uso y manejo de extintores. Se deben realizar dos talleres sobre este tema desde los Departamentos de Seguridad y Salud de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL con el apoyo del cuerpo de Bomberos.
- Organizar la atención eventual de urgencias, desde el punto de vista del otorgamiento de primeros auxilios y coordinación con entidades sanitarias. Las consideraciones para la ejecución son:

Los procedimientos de evacuación reales y simulados deben ser obligatorios para todas las personas de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL

- Los simulacros de evacuación deben llevarse a cabo en cualquier momento y no en horas prefijadas.
- Los procedimientos de evacuación simulada deben ser regulares, a fin de incorporar eficazmente los hábitos deseados (mínimo tres veces por año).

Las consideraciones para la evaluación son:

- Para la evaluación de la puesta en práctica del Plan de Emergencia hay que considerar el tiempo total de evacuación.
- Evaluar de manera participativa, con todos los involucrados, la puesta en práctica del plan, a fin de obtener la mayor cantidad de información posible.
- Evaluar el comportamiento de los distintos niveles de responsabilidad, así como el de todos los funcionarios.
- Identificar todos los problemas y fallas observadas, en cuando al cumplimiento de los procedimientos señalados, establecer posibles causas y soluciones.

- Evaluar principalmente: uso y operación de extintores, procedimiento de alarma y comunicaciones, estado y funcionamiento de las vías de evacuación.

RESPUESTA ANTE DIFERENTES SITUACIONES DE EMERGENCIA

EN CASO DE INCENDIO

Antes

- Mantener operativos (funcionando, señalizados y despejados) los equipos y sistemas contra incendios.
- Mantenerse debidamente instruido en la ubicación y uso de equipos contra incendios.
- Mantener despejadas y claramente señalizadas las vías de evacuación.
- Conocer las zonas de seguridad.

Durante

- Si es posible controlar la situación, dar aviso al Cuerpo de Bomberos.
- Tratar de extinguir sólo si se está capacitado en uso de extintores, el fuego es controlable y no corre peligro su integridad física, de lo contrario pedir ayuda.
- Si no es posible controlar la situación: Evacuar el lugar afectado y dar la alarma general para evacuar todo el recinto.
- Cortar la energía eléctrica desde el tablero general y otros suministros de gas o combustibles.
- Si se ha comenzado a evacuar no regresar por ningún motivo, salir sólo con lo indispensable, servir de guía a visitas o clientes.
- Revisar baños y otras dependencias en que pudieran quedar personas atrapadas e ir cerrando las puertas de las dependencias a fin de evitar la propagación de humo y llamas.
- Si la atmósfera es demasiado densa, por el humo y los gases, debe cubrir su nariz y boca con un paño mojado y considerar que más cerca del piso encontrará una atmósfera más tolerable (avanzar agachado).
- Seguir las instrucciones que se impartan.

EN CASO DE SISMO

Antes

- Asegurar objetos pesados que puedan caer desde altura.
- Sacar objetos que puedan caer de altura.
- Sacar objetos que al caer puedan obstruir pasillos.
- Anclar a los muros o pisos las estanterías y muebles que puedan tumbarse.
- Determinar el lugar más seguro y adecuado para protegerse.
- Determinar la zona de seguridad externa
- Disponer de una linterna a pilas.

Durante

- Desconectar o apagar artefactos encendidos, eléctricos o de gas.
- Permanecer bajo vigas, pilares, muebles o lugares de seguridad preestablecidos.
- Mantenerse aparte de ventanales o puertas de vidrio.
- Ante el aviso de evacuación del recinto seguir instrucciones: salir con paso rápido, por las vías de evacuación señaladas (no correr) hasta la zona de seguridad preestablecida, servir de guía a visitas o pacientes.
- Si ya se está en el exterior alejarse de paredes altas, postes de alumbrado eléctrico y árboles altos.

Después

- Evacuar solo si así se dispone.
- Ayudar a personas que tengan alguna dificultad.
- No regresar hasta que se autorice.
- Verificar focos de incendios, escapes de gas o fallas eléctricas.
- Realizar sólo llamados telefónicos indispensables

EN CASO DE TERREMOTO

Antes

- Tenga preparados: botiquín de primeros auxilios, linternas, radio a pilas, pilas, y algunas provisiones en sitio conocido por todos.
- Sepa cómo desconectar la luz, el gas y el agua. Prevea un plan de actuación en caso de emergencia y asegure el reagrupamiento de la familia en un lugar seguro. Confeccione un directorio telefónico con números de emergencia.
- No coloque objetos pesados encima de muebles altos en la oficina asegúrelos en el suelo y fíjelos a la pared.

Durante

- Desconectar o apagar artefactos encendidos, eléctricos o de gas.
- Permanecer bajo vigas, pilares, muebles o lugares de seguridad preestablecidos.
- Mantenerse aparte de ventanales o puertas de vidrio.
- Ante el aviso de evacuación de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL seguir instrucciones: salir con paso rápido, por las vías de evacuación señaladas (no correr) hasta la zona de seguridad preestablecida, servir de guía a visitas o clientes.
- Si ya se está en el exterior alejarse de muros altas, postes de alumbrado eléctrico y árboles altos.

Después

- Evacuar solo si así se dispone.
- Ayudar a personas que tengan alguna dificultad.
- No regresar hasta que se autorice.
- Verificar focos de incendios, escapes de gas o fallas eléctricas.
- Realizar sólo llamados telefónicos indispensables.

En caso de Accidente de Personas (Proceso de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional)

- Identificar y evaluar peligro de las actividades que debe realizar cada profesional perteneciente de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL.
- Definir métodos de control que debe adoptar en la ejecución de la actividad por parte del profesional perteneciente a la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL.

Durante

- Dar aviso de manera inmediata a los siguientes trabajadores de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL: Técnico Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
- Prestar primero auxilios al trabajador, identificando lesiones e informar su estado.
- Aislar en caso necesario al lesionado, evitar agravar las lesiones, no mover en forma innecesaria.
- En caso de realizarse algún traslado del trabajador se deberá procurar realizar acompañamiento hasta la llegada de personal especializado que realizará su traslado y atención en centro especializado

Después

- Entregar información técnica referida al accidente, reportando a jefe directo y/o coordinador del establecimiento de salud perteneciente a la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL.
- Comprometerse en el cumplimiento y aplicación de las medidas correctivas que se definan.
- Normalizar proceso productivo de acuerdo con las instrucciones impartidas.
- Las acciones a realizar por parte del personal de Salud es mitigar los daños en la ante cualquier evento adverso a los que esta susceptible, así como elaboración de un plan estratégico en la que los principales actores deben ser los trabajadores
- La conformación de brigadas contra los principales eventos y su respuesta inmediata al mismo

En caso de Robo con asalto

- No intentar ningún tipo de control.
- No oponer resistencia a las acciones delictuales.
- Obedecer las instrucciones del asaltante, pero de manera lenta y calmada.
- Observar los rasgos de los delincuentes y escuchar su parlamento.
- Dar aviso apenas pueda, sin poner en riesgo su vida o la de otras personas.

Referencia en caso de Emergencia

En caso de todas los actos no imprevistos o emergencias que no pueda solucionar el trabajador el Departamento de Salud de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN CRISTÓBAL, obligatoriamente se deberá llamar al número único de Emergencias establecido en nuestro País ECU (911) (Bomberos, Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública, IESS, etc.) en donde se deberá indicar que tipo de emergencia y solicitar la ayuda de acuerdo a cada caso para trasladar al trabajador al Centro de Salud más cercano.

Recursos para Emergencia

- Extintores
- Botiquín
- Instructivo de utilización de medicamentos de Botiquín
- Detectores de Humo
- Señalización de rutas de evacuación, llamada de emergencia, punto de encuentro, mapa de riesgos.

Anexo 8. Validación de la propuesta



COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS

"SAN CRISTOBAL"

Acuerdo Ministerial N° 3167

Tulcán, 05 de agosto del 2019

**ACTA DE VALIDACION, PROPUESTA DEL MANUAL ADMINISTRATIVO Y
FINANCIERO**

Abogado Jaime Heriberto Hurtado Lima con cedula de identidad N°. 040060997-0, en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "San Cristobal", apruebo la validación realizada a la propuesta **MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**, presentada por la Srta. Dayana Mishell Castro Sánchez con cedula N°. 040188390-5 y la Srta. Merina Maricela Caicedo Corozo con cedula N°. 230045954-8, estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoria CPA de la Universidad Técnica del Norte, el cual será de gran ayuda para mejorar los procesos aplicados por parte del personal y tener un crecimiento y desarrollo empresarial en la prestación del servicio de calidad de transporte interprovincial de pasajeros.

Atentamente,



Abg. Jaime Hurtado Lima
GERENTE GENERAL

Lo Agradable de Viajar

TULCÁN:
Gerencia: (06) 2960-733 / 0960962190
Balsasra: (06) 2960-273
Encomiendas: (06) 2967-387
OTAVALO: 0996281905

QUITO:
Canción: (02) 2480-736
Quito - Centro: (02) 2900-457
Quitarbe - Tulcán: 0998862332
Quitarbe - Guayaquil: (02) 3824-830

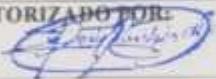
SANTO DOMINGO: 0990457340
QUEVEDO: 0998662306
BABAHUAYO: 0998862179
GUAYAQUIL: (04) 2130-734
HUACUAYILLAS: 0996015195



COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN CRISTÓBAL"
TULCÁN-ECUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PROCESO CONTABLE

N°	PREGUNTA	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1	¿La implementación y desarrollo de las políticas contables dentro del manual fortalecerá la presentación de información financiera razonable?	3			
2	¿La aplicación de las políticas contables propuestas contribuirá en la mitigación de riesgos financieros como medidas preventivas de control?	3			
3	¿La aplicación de la guía para el manejo del fondo de caja chica contribuirá al control y uso adecuado de los recursos en cada una de las sucursales de la Cooperativa?	3			
4	¿El establecimiento de la dinámica de cuentas permitirá obtener un mayor conocimiento del tratamiento de cada una de ellas?	3			
5	¿El Desarrollo de los Estados financiero tanto de Evolución del patrimonio como flujo del efectivo contribuirá a fortalecer la comunicación interna procura de dar un mejor uso de los	3			

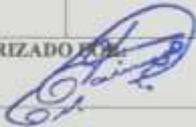
	recursos de la Cooperativa?				
6	¿La implementación de manejo del fondo de caja chica dentro de la propuesta permitirá obtener una mejora en la planificación, organización, administración y control de gastos menores que realiza la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros "San Cristóbal"?	3			
ELABORADO POR: Srta. Mishell Castro Srta. Merina Caicedo		REVISADO POR: Ing. Ana Arciniegas		AUTORIZADO POR: 	



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "SAN
CRISTOBAL"
TULCÁN-ECUADOR**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

N°	PREGUNTA	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1	¿Considera que la aplicación del Manual Administrativo y Financiero presentado en la propuesta contribuirá para mejorar el funcionamiento interno y externo de la Cooperativa?	3			
2	¿La propuesta de un manual administrativo y financiero contribuirá al desarrollo eficiente de la gestión aplicada en la Cooperativa?	3			
3	¿El desarrollo de la filosofía empresarial planteada en la propuesta para la Cooperativa se encuentra alineada a los objetivos establecidos para la entidad?	3			
4	¿La aplicación de la política establecida bajo el sistema integrado de gestión de la calidad contribuirá al mejoramiento del servicio de transporte?	3			
5	¿La aplicación de un código de ética expresado como parte de la propuesta permitirá obtener un mejor desempeño laboral y personal por parte de las y los trabajadores?	3			
6	¿El desarrollo del manual de funciones propuesto permitirá mejorar el cumplimiento eficiente de las funciones establecidas claramente en cada área?	3			
7	¿La ejecución de un manual de procesos contribuirá en el seguimiento de la trazabilidad de las funciones administrativas y financieras?	3			
8	¿La realización de los reglamentos interno de trabajo contribuirá para que las y los trabajadores apliquen y conozcan las sanciones y derechos que ellos mantienen?	3			

	durante la prestación de sus servicios?				
9	¿El desarrollo del reglamento de salud y seguridad ocupacional en el trabajo reducirá los riesgos que las y los trabajadores pueden sufrir en el cumplimiento de las actividades asignadas por la cooperativa?	3			
10	¿La aplicación de un plan ante emergencias contribuirá a la mitigación de los accidentes laborales?	3			
11	¿Los indicadores de eficiencia, eficacia y gestión establecidos, como parte de la propuesta ayudan a la Cooperativa a conocer cómo se encuentra la gestión administrativa, financiera y de presupuesto?	3			
12	¿El análisis financiero propuesto permitirá a la empresa contar con una base de datos e información confiable que sirva para la toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos estratégicos establecidos?	3			
ELABORADO POR: Sra. Mishell Castro Sra. Merina Caicedo		REVISADO POR: Ing. Ana Arciniegas		AUTORIZADO POR: 	

Anexo 9. Fotos









