

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



#### **TRABAJO DE GRADO**

#### **TEMA:**

**MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA COMPAÑÍA DE  
TRANSPORTE SUTAXI C.A EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE  
IMBABURA.**

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

**AUTORAS: LORENA ELIZABETH JURADO PAREDES**

**PAOLA ARACELLY LÓPEZ TERÁN**

**TUTOR: DR. CPA Vinicio Saráuz E. Msc.**

**IBARRA, JULIO, 2017**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es un instrumento que orienta a los accionistas y personal que labora en la Compañía, a cumplir y poner en práctica los conocimientos técnicos en el aspecto administrativo y financiero. Para diseñar el Manual Administrativo Financiero de la Compañía de Transportes “SUTAXI C.A.” situado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, fue realizado mediante métodos de investigación como son: encuestas y entrevistas a clientes y accionistas.

Mediante la utilización del análisis FODA y técnicas de investigación se llegó a conocer la situación actual de la compañía donde no cuenta con herramientas técnicas como es la falta de un organigrama estructural que les permita tener una imagen de cómo está estructurada la compañía e indique las jerarquías.

El manual muestra el soporte teórico, que sustenta la investigación recopilada de la información bibliográfica.

La propuesta se diseñó para dar soluciones a los problemas encontrados con anterioridad, la implementación del Manual administrativo financiero de la compañía “SUTAXI C.A.”, muestra una nueva imagen en el desarrollo de las actividades, permitiendo conocer la organización y niveles jerárquicos, funciones y responsabilidades de los accionistas y empleados.

A continuación se presenta el análisis de los impactos que pudieran generar por la aplicación de la nueva estructura de control en la Compañía los mismos que pueden ser resultados positivos o negativos como lo es en económico, social, ambiental, empresarial y cultural.

Finalmente se plantea conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en el desarrollo del Manual Administrativo Financiero.

## SUMMARY

The present research work is an instrument that guides the shareholders and staff working in the Company to comply and put into practice the technical knowledge in the administrative and financial aspects. To design the Financial Administrative Manual for the "SUTAXI C.A." Transport Company located in the city of Ibarra, Imbabura province, was carried out through research methods such as: surveys and interviews with customers and shareholders.

Through the use of SWOT analysis and research techniques, the current situation of the company was known where it does not have technical tools such as the lack of a structural organization chart that allows them to have an image of how the company is structured and indicate the hierarchies.

The manual shows the theoretical support, which supports the research compiled from the bibliographic information.

The proposal was designed to provide solutions to the problems encountered previously, the implementation of the Financial Administrative Manual for the company "SUTAXI CA", shows a new image in the development of the activities, allowing to know the organization and hierarchical levels, functions and responsibilities of shareholders and employees.

Below is an analysis of the impacts that could be generated by the application of the new control structure in the Company, which can be positive or negative results, as it is in economic, social, environmental, business and cultural.

Finally, it draws conclusions and recommendations that were obtained in the development of the Financial Administrative Manual.

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Nosotras, JURADO PAREDES LORENA ELIZABETH con C.I. Nro. 100364159-2, y LÓPEZ TERÁN PAOLA ARACELLY con C.I. Nro. 100351674-5, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito: **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE SUTAXI C.A.”**, es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y se ha respetado las referencias bibliográficas consultadas que se incluyen en este documento.

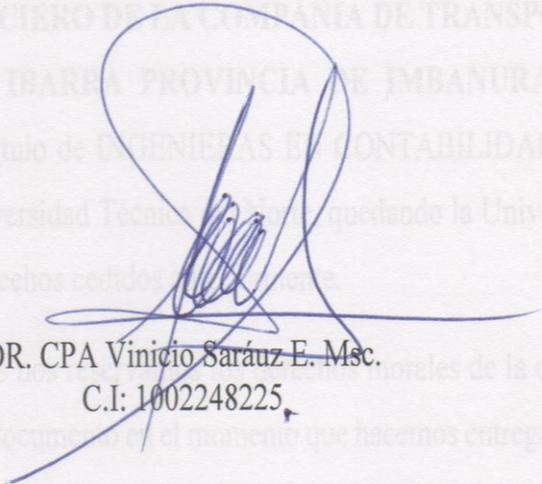
Jurado Paredes Lorena Elizabeth  
C.I: 100364159-2

López Terán Paola Aracelly  
C.I: 100351674-5

**CERTIFICADO DEL ASESOR**

En calidad de director del trabajo de grado presentado por las egresadas señoritas, JURADO PAREDES LORENA ELIZABETH y LÓPEZ TERÁN PAOLA ARACELLY para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoría C.P.A, cuyo tema es **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE SUTAXI C.A. EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los...días del mes de Julio de 2016.



DR. CPA Vinicio Saráuz E. Msc.  
C.I: 1002248225

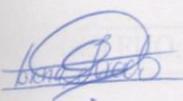


# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

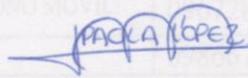
## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Nosotras, JURADO PAREDES LORENA ELIZABETH con cédula de ciudadanía Nro. 100364159-2 y LÓPEZ TERÁN PAOLA ARACELLY con cédula de ciudadanía Nro. 100351674-5, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4, 5 y 6, en la calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE SUTAXI C.A. DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBANURA”**, que ha sido desarrollado por optar por el título de INGENIERAS EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA C.P.A en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

  
Jurado Paredes Lorena Elizabeth

Cédula: 100364159

  
López Terán Paola Aracelly

Cédula: 1003516745

Ibarra, a los 27 días del mes de Julio del 2017



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACION DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
CÉDULA DE CIUDADANIA:	DE	100364159-2	
		100351674-5	
APELLIDOS Y NOMBRES:		Jurado Paredes Lorena Elizabeth López Terán Paola Aracelly	
DIRECCIÓN:		Calle Rafael y Hernán González de Saa Calle Luis Enrique Cevallos y Mariano Reyes 404 (San Antonio)	
EMAIL:		lore.eli1293@gmail.com pao.lopezt92@gmail.com	
TELEFONO FIJO:		2653023	TELEFONO MOVIL: 0967280275
		2551136	0986674254
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
TITULO:		<b>“MANUAL ADMINISRATIVO FINANCIERO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE SUTAXI C.A EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”</b>	
AUTOR (ES):		Jurado Paredes Lorena Elizabeth López Terán Paola Aracelly	
FECHA:			
PROGRAMA:		PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/>	POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR QUE OPTA:		Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoría C.P.A.	
ASESOR/DIRECTOR		Dr. CPA Luis Vinicio Saráuz E. Msc.	

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotras, JURADO PAREDES LORENA ELIZABETH con C.I. Nro. 100364159-2, y LÓPEZ TERÁN PAOLA ARACELLY con C.I. Nro. 100351674-5, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso de archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

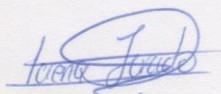
## 3. CONSTANCIAS

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

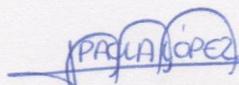
Ibarra, a los 27 días del mes de Julio del 2017

LORENA JURADO

## AUTORAS



Lorena Jurado  
C.I:100364159-2



Paola López  
C.I:100351674-5

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo quiero dedicarle primero a Dios por darme fortaleza y sabiduría para seguir adelante en el desarrollo de la misma y poder alcanzar una meta más en mi vida.

A mi querida Madre y Galo Cifuentes que han estado en todo momento, con sus palabras de aliento, su apoyo incondicional, su paciencia y amor brindado, por confiar en mí y demostrar que su esfuerzo hoy en día está dando los frutos deseados ya que gracias a esto me ayudado a cumplir con este sueño.

A toda mi familia que ha estado a lado mío en todos momentos con sus palabras de aliento y motivación constante en toda mi etapa de estudiantes gracias los quiero mucho.

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

Con todo mi cariño y amor esta tesis se las dedico a ustedes.

**LORENA JURADO**

## **DEDICATORIA**

Dedico primero a DIOS esta tesis por darme la fortaleza, sabiduría e inteligencia para lograr el desarrollo de la misma y por medio de ello alcanzar una meta importante en mi vida.

A mis padres Miryan y Diego que siempre han sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para culminar, que, gracias a su apoyo incondicional, amor, paciencia y consejos que siempre me brindaron, ayudándome a culminar y cumplir con este sueño que es dedicado con todo cariño.

A toda mi familia que siempre estuvo dándome ánimos, consejos y apoyo, que siempre estuvo ahí para brindarme toda su ayuda posible para lograr este sueño.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que brindaron su apoyo directa e indirecta en la realización de mi meta.

**PAOLA LÓPEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro más profundo agradecimiento a todas las personas que permitieron hacer posible el desarrollo del presente trabajo y de manera especial:

A Dios que ha sido nuestro compañero incondicional en el trayecto del trabajo, permitiéndonos levantarnos en los momentos más difíciles con sus infinitas bendiciones.

A nuestras familias que, con su absoluta paciencia, cariño y apoyo en todo momento, que siempre nos motivaron a seguir adelante e hicieron posible la realización de este trabajo.

A la Universidad Técnica del Norte, y en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Escuela de Contabilidad y Auditoría y en ella a sus distinguidos docentes quienes, con su profesionalismo, ética paciencia y dedicación compartieron lo mejor de sus conocimientos los cuales nos servirán para ser personas útiles a la sociedad.

Al Dr. CPA Luis Vinicio Saráuz E. Msc., nuestro director de tesis, que con su carisma y conocimientos nos apoyó en todo momento.

**LORENA Y PAOLA**

## **PRESENTACIÓN**

EL presente proyecto referente a Manual Administrativo Financiero de la Compañía de Transporte SUTAXI C.A, en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, es una herramienta fundamental en el funcionamiento y crecimiento de la compañía de acuerdo a los objetivos planeados en la creación de la entidad

La ejecución del diagnóstico a profundidad de la compañía de transporte SUTAXI C.A, da a conocer la actualidad de la entidad, a través de la determinación de los procedimientos actualmente ejecutados, luego un análisis FODA diseñado, además de recoger información pertinente con instrumentos de campo diseñados.

La elaboración del marco teórico científico en la cual se basó el proyecto, este contiene información teórica, definiciones el mismo que permite tener conocimiento claros y actualizados. Se iniciará con conceptos básicos de compañía, planeación estratégica, elementos administrativos y normas; además de recoger información pertinente en los procesos contables y análisis financiero.

La propuesta estratégica prende lograr los objetivos planteados, destacando el desarrollo del manual administrativo financiero mediante procedimientos, funciones, organigramas y demás procesos en los cuales la compañía logrará un orden y crecimiento sostenido, con altos índices de calidad.

Se identifican los impactos económicos, sociales, ambientales, empresariales y culturales que se presentan en la implementación del proyecto en su entorno de ser ejecutado con el fin de que la administración competente pueda aceptarlo, rechazarlo o modificarlo.

Por último, se presentan las conclusiones a las cuales se ha llegado con la elaboración del presente proyecto a través del desarrollo de los cuatro capítulos, así también se ha propuesto recomendaciones que orienten la ejecución y puesta en marcha del proyecto.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iv
CERTIFICADO DEL ASESOR .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
DEDICATORIA .....	ix
DEDICATORIA .....	x
AGRADECIMIENTO .....	xi
PRESENTACIÓN.....	xii
ÍNDICE GENERAL .....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xxi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xxii
INTRODUCCIÓN .....	xxiii
JUSTIFICACIÓN .....	xxiv
OBJETIVOS .....	xxv
CAPÍTULO I .....	26
ANTECEDENTES .....	26
Objetivos del Diagnóstico.....	27
Objetivo general.....	27
Objetivos específicos .....	27
VARIABLES .....	27
INDICADORES .....	28
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA .....	29
MECÁNICA OPERATIVA.....	30
Información primaria .....	30
Información secundaria.....	30
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN .....	31
Cálculo de la muestra.....	31

PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	32
Entrevista dirigida al Ing. Luis Rosero Gerente.....	33
Entrevista dirigida al Ing. Hernán Espinosa Contador.....	36
Tabulación de la encuesta dirigida a los accionistas de “SUTAXI C.A” .....	40
Tabulación de la encuesta dirigida a los clientes de “SUTAXI C.A” .....	54
DIAGNÓSTICO FODA .....	62
Factores Internos.....	62
Factores Externos.....	62
Cruce Estratégicos FA, FO, DO, DA.....	63
CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA .....	64
CAPÍTULO II.....	66
COMPAÑÍA .....	66
Definición .....	66
Objetivo .....	66
Importancia .....	66
Superintendencia de Compañías .....	66
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....	67
Misión .....	67
Visión .....	67
Principios y Valores.....	67
Políticas .....	67
ADMINISTRACIÓN.....	68
Definición .....	68
Importancia .....	69
Principios básicos de la Administración.....	69
ORGANIGRAMA .....	70
Definición .....	70
Características.....	70
Reglas para elaborar un organigrama .....	71
PROCEDIMIENTOS.....	72
Definición .....	72
DIAGRAMAS DE FLUJO .....	72
Definición .....	72
Simbología en el Diagrama de Flujo .....	72

MANUALES .....	73
Definición .....	73
Objetivos .....	73
Importancia .....	74
Componentes de un Manual.....	74
TIPOS DE MANUALES .....	74
Manual Administrativo .....	74
Clasificación de Manuales Administrativos .....	75
Manual De Organización .....	77
Manual De Funciones .....	78
CONTABILIDAD .....	79
Definición .....	79
Importancia .....	79
Objetivos .....	80
Principios contables .....	80
Ciclo Contable .....	80
Plan General de Cuentas .....	81
ESTADOS FINANCIEROS .....	81
Estado de Situación Financiera.....	82
Estado De Resultados Integrales.....	82
Estado De Flujo De Efectivo .....	83
Estado de Variaciones en el Capital Contable .....	83
Notas a los Estados Financieros.....	83
NORMAS INTRL. DE INFORMACIÓN FINANCIERA .....	83
Definición .....	83
Alcance de las NIIF .....	84
Normas Internacionales de Información Financiera Vigentes .....	84
INDICADORES FINANCIEROS .....	85
ndicadores de Rentabilidad .....	85
Indicadores de Liquidez.....	85
Indicadores de Endeudamiento .....	86
REGLAMENTO INTERNO .....	86
Importancia .....	86
IMPACTOS .....	86

Clasificación de impactos .....	87
Matriz de impactos.....	87
Importancia de la matriz de impactos .....	87
CAPÍTULO III.....	89
PROPUESTA ESTRATÉGICA .....	89
TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	89
INTRODUCCIÓN.....	89
LA COMPAÑÍA.....	89
Nombre o Razón Social: .....	89
Tipo de Empresa .....	90
Logotipo .....	90
Ubicación .....	90
FILOSOFÍA EMPRESARIAL .....	91
Misión .....	91
Visión .....	91
Principios .....	91
Valores .....	92
Valores Corporativos .....	92
Políticas Administrativas .....	93
MANUAL ADMINISTRATIVO .....	94
Organigrama .....	94
MANUAL DE FUNCIONES .....	97
Funciones del Presidente.....	97
Funciones del Gerente.....	98
Funciones del Contador .....	99
Funciones de los Comisarios .....	100
Funciones de los Accionistas .....	101
Funciones de la Secretaria .....	102
Manual de Procedimientos.....	103
Procedimientos de Reclutamiento y selección de personal .....	104
Procedimientos de Elaboración y Publicación de convocatoria .....	110
Procedimientos de Recaudación de Aportes.....	112
Procedimientos de Multas.....	116
Procedimientos de Ingreso de Nuevo Accionistas.....	119

REGLAMENTO INTERNO (ANEXO N°6) .....	121
CÓDIGO DE ÉTICA (ANEXO N°7).....	121
PROPUESTA PARA INCREMENTAR INGRESOS ECONÓMICOS .....	121
MANUAL FINANCIERO- CONTABLE .....	121
Políticas Financieras .....	122
Políticas Contables.....	124
CATÁLOGO DE CUENTAS (ANEXO N°8).....	125
DINAMICA DEL PLAN DE CUENTAS .....	126
ESTADOS FINANCIEROS .....	148
Análisis Vertical.....	152
INDICADORES FINANCIEROS .....	156
Propuesta de Implementación. ....	158
CAPÍTULO IV.....	159
IMPACTOS .....	159
IMPACTO ECONÓMICO .....	160
IMPACTO SOCIAL .....	161
IMPACTO AMBIENTAL .....	162
IMPACTO EMPRESARIAL.....	163
IMPACTO CULTURAL .....	164
IMPACTO GENERAL .....	165
CONCLUSIONES .....	166
RECOMENDACIONES.....	167
BIBLIOGRAFÍA .....	168
LINKOGRAFIA .....	170
ANEXOS .....	171

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Indicadores .....	28
Tabla N° 2 Matriz de Relaciones Diagnósticas de la Compañía SUTAXI C.A.....	29
Tabla N° 3 Accionistas de la compañía .....	31
Tabla N° 4 Datos de Clientes.....	31
Tabla N° 5 Descripción de los Componentes de la muestra.....	32
Tabla N° 6 Edad de los Accionistas.....	40
Tabla N° 7 Género de los Accionistas .....	41
Tabla N° 8 Nivel de Instrucción .....	42
Tabla N° 9 Años de trabajo en la Compañía.....	43
Tabla N° 10 Ingresos Mensuales .....	44
Tabla N° 11 Gastos Mensuales .....	45
Tabla N° 12 Ambiente Laboral.....	46
Tabla N° 13 Aspectos Importantes .....	47
Tabla N° 14 Conoce que es un manual.....	48
Tabla N° 15 Calidad del Servicio .....	49
Tabla N° 16 Promocionar el Servicio .....	50
Tabla N° 17 Capacitación Accionistas .....	51
Tabla N° 18 Satisfacción del Cliente.....	52
Tabla N° 19 Creación de un modelo Administrativo y Financiero .....	53
Tabla N° 20 Capacitación para prestar un mejor servicio .....	54
Tabla N° 21 Atención y Servicio que Recibió.....	55
Tabla N° 22 Calificación del Servicio .....	56
Tabla N° 23 Calificación del Mantenimiento .....	57
Tabla N° 24 Calificación de la forma de Conducir .....	58
Tabla N° 25 Expectativas del Servicio .....	59
Tabla N° 26 Frecuencia de Utilización del Servicio.....	60
Tabla N° 27 Atributos del servicio prestado.....	61
Tabla N° 28 Factores Internos .....	62
Tabla N° 29 Factores Externos .....	62
Tabla N° 30 Cruces Estratégicos .....	63
Tabla N° 31 Simbología Utilizada en el Diagrama de Flujo .....	72
Tabla N° 32 Normas Internacionales de Información Financieras.....	84

Tabla N° 33 Reclutamiento y selección de personal .....	104
Tabla N° 34 Elaboración y Publicación de convocatoria .....	110
Tabla N° 35 Recaudación de Aportes .....	112
Tabla N° 36 Multas .....	116
Tabla N° 37 Ingreso de Nuevo Accionistas .....	119
Tabla N° 38 Caja.....	126
Tabla N° 39 Bancos .....	127
Tabla N° 40 Cuentas por cobrar.....	128
Tabla N° 41 Documentos por cobrar .....	129
Tabla N° 42 Inventario .....	130
Tabla N° 43 IVA en Compras.....	131
Tabla N° 44 Propiedad planta y equipo .....	132
Tabla N° 45 Cuentas por Pagar.....	133
Tabla N° 46 Aporte IESS por Pagar .....	134
Tabla N° 47 Retención IVA por pagar .....	135
Tabla N° 48 Impuesto por pagar.....	136
Tabla N° 49 Capital Social .....	137
Tabla N° 50 Ingresos Operacionales .....	138
Tabla N° 51 Gastos .....	139
Tabla N° 52 Estado de Situación Financiera .....	148
Tabla N° 53 Estado de Resultados.....	149
Tabla N° 54 Flujo de Efectivo .....	150
Tabla N° 55 Estado de Cambio en el Patrimonio .....	151
Tabla N° 56 Análisis vertical de Activos.....	152
Tabla N° 57 Análisis vertical de Patrimonio .....	153
Tabla N° 58 Análisis vertical de Ingresos .....	153
Tabla N° 59 Análisis vertical de Gastos .....	154
Tabla N° 60 Análisis vertical de Actividades de Operación.....	155
Tabla N° 61 Estado de Cambio en el Patrimonio .....	156
Tabla N° 62 Indicador de Liquidez.....	156
Tabla N° 63 Indicador de Rentabilidad .....	157
Tabla N° 64 Indicador de Endeudamiento.....	157
Tabla N° 65 Cronograma de implementación .....	158
Tabla N° 66 Matriz de valoración de Impactos .....	159

Tabla N° 67 Matriz de Impacto Económico .....	160
Tabla N° 68 Matriz de Impacto Social .....	161
Tabla N° 69 Matriz de Impacto Ambiental .....	162
Tabla N° 70 Matriz de Impacto Empresarial .....	163
Tabla N° 71 Matriz de Impacto Cultural .....	164
Tabla N° 72 Matriz de Impacto General.....	165

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Edad de los Accionistas .....	40
Gráfico N° 2 Género de los Accionistas .....	41
Gráfico N° 3 Nivel de Instrucción .....	42
Gráfico N° 4 Años de trabajo en la Compañía .....	43
Gráfico N° 5 Ingresos Mensuales .....	44
Gráfico N° 6 Gastos Mensuales .....	45
Gráfico N° 7 Ambiente Laboral.....	46
Gráfico N° 8 Aspectos Importantes .....	47
Gráfico N° 9 Conoce que es un manual.....	48
Gráfico N° 10 Calidad del Servicio .....	49
Gráfico N° 11 Promocionar el Servicio .....	50
Gráfico N° 12 Capacitación Accionistas .....	51
Gráfico N° 13 Satisfacción del Cliente .....	52
Gráfico N° 14 Creación de un modelo Administrativo y Financiero .....	53
Gráfico N° 15 Capacitación para prestar un mejor servicio .....	54
Gráfico N° 16 Atención y Servicio que Recibió.....	55
Gráfico N° 17 Calificación del Servicio .....	56
Gráfico N° 18 Calificación del Mantenimiento .....	57
Gráfico N° 19 Calificación de la forma de Conducir .....	58
Gráfico N° 20 Expectativas del Servicio .....	59
Gráfico N° 21 Frecuencia de Utilización del Servicio.....	60
Gráfico N° 22 Atributos del servicio prestado.....	61
Gráfico N° 23 Mapa De Procesos .....	103

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura N° 2 Filosofía empresarial.....	68
Figura N° 3 Organización.....	69
Figura N° 4 Características.....	71
Figura N° 5 Reglas para elaborar un organigrama.....	71
Figura N° 6 Componentes de un Manual.....	74
Figura N° 7 Objetivos.....	75
Figura N° 8 Estructura de un manual de organización.....	78
Figura N° 9 Estructura de un manual de funciones.....	79
Figura N° 10 Estados Financieros.....	82
Figura N° 11 Clasificación de los impactos.....	87
Figura N° 12 Logotipo.....	90
Figura N° 13 Ubicación.....	90
Figura N° 14 Filosofía Empresarial.....	91
Figura N° 15 Organigrama estructural de la compañía “SUTAXI C.A”.....	95
Figura N° 16 Organigrama funcional de la compañía “SUTAXI C.A.”.....	96
Figura N° 17 Flujograma de Reclutamiento y selección de personal.....	105
Figura N° 18 Flujograma de Elaboración y Publicación de convocatoria.....	110
Figura N° 19 Flujograma de Recaudación de Aportes.....	113
Figura N° 20 Flujograma de Multas.....	117
Figura N° 21 Flujograma de Ingreso de Nuevo Accionistas.....	120

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de ayudar al progreso de la Compañía de Transporte SUTAXI C.A., siendo esta una empresa que brinda servicio de transporte público de pasajeros en la ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura, actualmente la empresa no cuenta con un Manual Administrativo Financiero ocasionando que el personal administrativo no utilice procedimientos lógicos, lo cual provoca retrasos innecesarios en el cumplimiento de actividades.

En la elaboración del proyecto se realiza encuestas y entrevistas a clientes y accionistas de la compañía, lo cual permite recabar información real y precisa para determinar su situación actual.

De igual manera se realizará una recopilación de información teórica de libros, folletos e internet para la elaboración del marco teórico, el cual servirá como guía para la realización del Manual Administrativo Financiero.

El manual administrativo financiero de la Compañía de Transporte SUTAXI C.A., cuenta con políticas, procesos, flujogramas debidamente estructurados con el afán de lograr la ejecución de las actividades de forma oportuna, como guía para la toma de decisiones, mejorando los procesos administrativos.

Además se presenta análisis de los impactos que ocasionará la aplicación del presente proyecto, haciendo referencia a los ámbitos: Económico, Social, Ambiental, Empresarial y Cultural, dependiendo de sus efectos pueden generar cambios positivos o negativos a la viabilidad de la aplicación de la propuesta.

Una vez obtenida toda la información se procederá a realizar la respectiva propuesta y de la misma manera obtener conclusiones y recomendaciones con el fin de ayudar a la Compañía de Transporte a mejorar su desarrollo.

## JUSTIFICACIÓN

La Compañía de Transporte SUTAXI C.A. requiere la implementación de procedimientos debidamente estructurados de acuerdo a las necesidades que fortalezcan su estructura y aplicación de procedimientos internos, a través de una guía específica que permita ejercer un control adecuado y una participación eficiente de todos los usuarios de la organización.

Además con el diseño del manual se logrará un mayor control de las actividades, con el objetivo de optimizar recursos y mejorar la calidad del servicio.

El proyecto contribuye al mejoramiento en el desempeño operativo para una eficiente administración de los recursos administrativos financieros, esto permitirá corregir carencias encontradas en el diagnóstico situacional, además se elabora un organigrama estructural, políticas, procesos y estrategias que ayudan a conocer el manejo y funcionamiento de la compañía, fomentar el trabajo en equipo entre los accionistas, con el fin de socializar los objetivos propuestos. La propuesta se utilizará como guía de conocimientos para ponerlos en práctica en la organización y sea instrumento de apoyo a los lectores.

El Manual Administrativo Financiero, permitirá un mejor desarrollo en el desenvolvimiento administrativo, la implementación de esta herramienta proporciona con claridad los roles que debe desempeñar cada accionista especialmente a quienes estén ejerciendo las funciones de Gerente y/o Presidente, para poseer un amplio conocimiento de las operaciones para dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivos General**

Elaborar el “Manual Administrativo Financiero de la Compañía de Transporte SUTAXI C.A que establecerá la gestión administrativa y financiera en forma eficiente, eficaz y económica, a fin de apoyar la optimización de las actividades de la administración en general.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar el diagnóstico técnico situacional que permita identificar las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades que inciden en el funcionamiento de la empresa.
- Estructurar las bases teóricas y científicas por medio de la investigación mediante un estudio bibliográfico, linkografía que sustente la propuesta.
- Estructurar un Manual Administrativo Financiero de la Compañía de Transporte SUTAXI C.A, considerando leyes, normativas internas, métodos y programaciones existentes.
- Identificar los niveles de Impactos que genera el desarrollo del siguiente proyecto en el ámbito económico, social, ambiental, empresarial y cultural.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

### 1.1 ANTECEDENTES

Al norte de Ecuador se encuentra ubicada la provincia de Imbabura también conocida como la provincia de los lagos. Posee una extensión de 4.587,51 km<sup>2</sup>, se encuentra limitada hacia el norte con la provincia del Carchi, al sur con Pichincha, al Este con Sucumbíos y al Oeste con la provincia de Esmeraldas, cuenta actualmente con 451.476 habitantes aproximadamente. (Imbabura, 2016)

Imbabura cuenta con hermosos y variados paisajes de majestuosas montañas, cristalinos ríos y lagos, un agradable paisaje andino y diversidad de cultural lo cual atrae a turistas nacionales y extranjeros de forma permanente, el idioma que prevalece es el español, pero debido a la existencia de comunidades indígenas también se habla quichua.

Ibarra capital de la provincia de Imbabura, está ubicada a 115 Km, al noreste de Quito a 125 Km, al sur de la ciudad de Tulcán, con una altitud de 2.225m.s.n.m. Posee un clima seco templado y agradable, y una temperatura promedio de 18°C, cuenta con cinco parroquias urbanas; San Francisco, Caranqui, Alpachaca y Priorato; y siete parroquias rurales; San Antonio, La Esperanza, Angochagua, Ambuquí, Salinas, La Carolina y Lita. (Ibarra, 2016)

La compañía de transporte “SUTAXI C.A” ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, en las calles Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade, es una compañía constituida por treinta y tres accionistas emprendedores que se dedican a brindar un servicio de taxis de la adecuada atención al cliente; la compañía fue constituida el 3 de agosto de 1994 ante la Notaría Segunda del catón Ibarra con escritura pública Resolución N° 002-CJ-10-94, la aprobación de la constitución de la compañía. (Ibarra N. S., 1994)

El desarrollo de la presente investigación se realiza con el apoyo del Gerente, el Presidente, los Comisarios y los accionistas de la compañía, mismos que ayudaran para identificar el problema que tiene la misma.

La compañía en la actualidad no cuenta con un manual administrativo financiero, lo que provoca que la compañía no cuente con un plan estratégico y una estructura administrativa acorde a la misma, además su reglamento interno se encuentra desactualizado.

El avance de la compañía exige también modificar, actualizar y mejorar continuamente y en forma paralela el servicio, los procesos, controles, normativas y demás cuerpos legales que dirigen el rumbo de la compañía.

El presente manual tiene como finalidad brindar un apoyo a los accionistas en la correcta administración y logren así un mejoramiento administrativo y financiero.

## **1.2 Objetivos del Diagnóstico**

### **1.2.1 Objetivo general**

Realizar un diagnóstico situacional de la Compañía SUTAXI C.A con la finalidad de establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la compañía ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la disponibilidad de una Planificación Estratégica.
- Establecer si la Compañía cuenta con una normativa interna, con el fin de cumplir con las leyes establecidas para el buen funcionamiento de la misma.
- Identificar la estructura Administrativa.
- Determinar si la Compañía dispone de una estructura organizacional, la cual le permita diferenciar los niveles jerárquicos.
- Verificar si la Compañía posee un programa informático, el cual le ayude a manejar de manera eficiente la información contable.

## **1.3 VARIABLES**

Las variables son características que pueden ser medidas y a su vez adoptan valores diferentes, para el presente proyecto se ha considerado las siguientes variables:

1.3.1 Plan Estratégico

1.3.2 Normatividad

1.3.3 Estructura Administrativa

1.3.4 Información Contable

1.3.5 Clientes

## 1.4 INDICADORES

Los indicadores son instrumentos que ayudan medir o evaluar las variables, para el presente proyecto se ha determinado los siguientes indicadores:

**Tabla N° 1 Indicadores**

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
1.4.1 Plan Estratégico	1. Misión
	2. Visión
	3. Objetivos Estratégicos
	4. Valores
	5. Principios
1.4.2 Normatividad	1. Manual de Control Interno
	2. Políticas Internas
	3. Código de Ética
1.4.3 Estructura Administrativa	1. Organigramas
	2. Niveles Organizacionales
	3. Capacitación
	4. Manuales de procedimiento
	5. Relaciones funcionales
1.4.4 Información Contable	1. Plan de Cuentas
	2. Estados Financieros
	3. Políticas de Control interno
	4. Sistema Contable
	5. Comprobantes contables y sustentos contables
1.4.5 Servicio	1. Atención a los usuarios
	2. Calidad del servicio
	3. Rapidez del servicio
	4. Discreción del conductor
	5. Presencia del transporte
	6. Estado del transporte

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Autoras

## 1.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

**Tabla N° 2 Matriz de Relaciones Diagnósticas de la Compañía SUTAXI C.A**

OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	VARIABLES	INDICADORES	INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS	SUJETOS
Identificar la disponibilidad de una Planificación Estratégica.	Plan Estratégico	Misión, Visión Objetivos estratégicos Valores y Principios	Primaria	Observación directa Entrevista Encuesta	Gerente Accionistas
Establecer si la Compañía cuenta con una normativa interna.	Normatividad	Manual de Control Interno Políticas Internas Código de Ética	Primaria secundaria	Entrevista Encuesta	Gerente Accionistas
Identificar la estructura Administrativa.	Estructura Administrativa	Organigramas Niveles Organizacionales Capacitación Manuales de procedimientos Relaciones funcionales	Primaria	Observación directa Entrevista Encuesta	Gerente Accionistas
Determinar si la Compañía cuenta con información contable.	Información Contable	Plan de Cuentas Estados Financieros Políticas de Control Interno Sistema Contable Comprobantes contable y sustentos contables	Primaria	Observación directa Entrevista Encuesta	Contador Accionistas
Identificar el servicio que brindan la compañía a sus usuarios	Servicio	Atención a los usuarios Calidad del servicio Rapidez del servicio Discreción del conductor Presencia del transporte Estado del transporte	Primaria	Observación directa Entrevista Encuesta	Gerente Clientes

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Autoras

## 1.6 MECÁNICA OPERATIVA

Al realizar la siguiente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: la encuesta, entrevista y la observación directa, que fueron aplicados a todos los accionistas y a los clientes de la compañía de transporte SUTAXI C.A.

### 1.6.1 Información primaria

**1.6.1.1 Encuesta:** la presente investigación es realizada mediante un cuestionario con preguntas cerradas (ver anexo N°1), un primer instrumento está dirigido a los 33 accionistas de la compañía de transporte SUTAXI C.A, de las cuales se obtuvo importante información que permitirá establecer de manera clara y concisa varios aspectos de la investigación.

Un segundo instrumento a aplicar es a los clientes por lo cual se determinó una muestra estadística 380 encuestas a los clientes con el objetivo de conseguir información sobre la atención al cliente.

Antes de aplicar la encuesta a toda la muestra se realizó un pilotaje a 5 clientes para conocer si estaban bien dirigidas y entendibles las preguntas.

**1.6.1.2 Entrevista:** La entrevista fue elaborada y aplicada al gerente y contador de la compañía de transporte SUTAXI C.A para conocer la situación actual de la empresa y su criterio.

**1.6.1.3 Observación Directa:** Para la aplicación de esta técnica, visitamos la compañía de transporte SUTAXI C.A, para establecer nuestro propio criterio sobre el trabajo de la misma.

### 1.6.2 Información secundaria

La información secundaria es necesaria para la preparación de la presente investigación y se obtuvo de:

- Textos bibliográficos
- Manuales de funciones existentes
- Informes proporcionada por la compañía
- Normas ecuatorianas de contabilidad
- Internet

Toda la información de fuentes secundarias es importante, para la elaboración del manual, la misma que respalda toda la investigación realizada al presente proyecto.

## 1.7 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se realizará directamente con los accionistas y los clientes para conocer como está constituida.

La población de accionistas de compañía de transporte SUTAXI C.A de la ciudad de Ibarra, es un total de 33 accionistas, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla N° 3 Accionistas de la compañía**

<b>Nro.</b>	<b>CARGO</b>	<b># PERSONAS</b>
<b>1</b>	Presidente	1
<b>2</b>	Gerente	1
<b>3</b>	Comisarios	2
<b>4</b>	Accionistas	29
	<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

Se ejecutará la encuesta al total de los accionistas, sin embargo se tomará una muestra de la población objeto de estudio. El número de encuestas a ser aplicadas a los clientes que ocupan el servicio de taxis, para percibir su criterio, se muestra en el siguiente cuadro:

### Determinación de los Clientes

Para llegar a determinar el número de clientes se realizó una conversación con los directivos de la compañía para obtener información por lo cual supieron manifestar de la siguiente manera:

**Tabla N° 4 Datos de Clientes**

<b>Nro.</b>	<b>CARGO</b>	<b># PERS día</b>	<b># PERS mes</b>	<b>TOTAL</b>
1	Terminal	10	300	9900
2	Yacucalle	7	210	6930
3	Florida	5	150	4950
4	Mercado Mayorista	8	240	7920
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>900</b>	<b>29700</b>

**Fuente:** Accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### 1.7.1 Cálculo de la muestra

En cuanto a los clientes la formula a utilizar es la siguiente:

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

**Donde:**

**Tabla N° 5 Descripción de los Componentes de la muestra**

<b>Componente</b>	<b>Descripción</b>
N	El tamaño de la muestra.
N	tamaño de la población a estudiarse
$\Sigma$	Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.
Z	Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96.
E	Límite aceptable de error muestra que, que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las Autoras

**Desarrollo:**

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

$$n = \frac{29700 * 0,5^2 * 1,96^2}{0,05^2(29700 - 1) + 0,5^2 * 1,96^2}$$

$$n = \frac{28523,880}{75,208}$$

$$n = 379,267 = 380$$

El numero encuestas a realizar es 380.

## **1.8 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **Tabulación de la información**

En la ejecución de este trabajo de investigación, se aplicó la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a todos los accionistas y clientes de la compañía de transporte” SUTAXI C.A” de la ciudad de Ibarra, quienes contestaron debidamente las preguntas formuladas con este fin, y lo hicieron con absoluta libertad.

Lo datos de la presente encuesta fueron ingresos mediante el programa informático SPSS lo que permitió facilitar nuestro trabajo.

### **1.8.1 Entrevista dirigida al Ing. Luis Rosero Gerente**

#### **1. ¿Tiene conocimiento de la misión, visión, objetivos valores y principios de la compañía de TRANSPORTE SUTAXI C.A?**

“La compañía SUTAXI C.A sabe a dónde se dirige, pero no tienen establecida una misión y visión a diferencia de los objetivos, valores y principios que esos si lo mantenemos y lo damos a conocer a cada uno de los accionistas al momento de que ingresa a la compañía, mediante un acto simbólico en el cual se le realiza la toma de promesa como nuevo miembro de la compañía para después el ser calificado y pertenecer como miembro activo de la compañía. “24”

#### **Análisis**

La compañía en toda su trayectoria de estar constituida brindando su servicio, no cuenta con misión y visión, a su vez solo da a conocer los principios y valores al momento de ingresar a la compañía mediante una toma de promesa ante las escrituras, esto causa ineficiencia al momento que la administración se plantea cumplir con objetivos, ocasionando no solo al nivel directivo sino a nivel de accionistas siendo un obstáculo para trabajar en equipo y alcanzar las metas deseadas.

#### **2 ¿La compañía cuenta con organigrama estructural y un manual de funciones que describa cada una de las responsabilidades de los accionistas?**

“La compañía no posee un organigrama estructural ni un manual de funciones, sin embargo, si tiene definidas las funciones de cada uno de sus miembros, puesto esto que se detallan en las escrituras.” 1’08” que a su vez fueron creadas por los accionistas fundadores las cuales se rigen bajo la Ley de la Superintendencia de Compañías.

#### **Análisis**

La compañía no posee una estructura administrativa formal ni cuenta con un manual de funciones para su personal.

#### **3 ¿Dentro de la parte administrativa, usted cree que un manual de funciones es importante para el desempeño de la compañía?**

“El manual de funciones ayudaría a la compañía a llevar de mejor manera sus procesos, delimitaría funciones y responsabilidades para cada uno, como consecuencia tendríamos un trabajo más organizado, una directiva más compacta y vendría con todos los directivos y conjuntamente con todos los accionistas.” 1’45”

### **Análisis**

Es muy importante que exista un manual de funciones ya que ayudará al desempeño las funciones que existen dentro de la compañía, así se tendrá un manejo eficiente y eficaz en lo que se respecta en el área administrativa financiera.

#### **4 ¿Los accionistas cuentan con un proceso de capacitación permanente para realizar su trabajo?**

“Sí, las organizaciones como la empresa MOVILDELNORT son los encargados de brindar capacitación sobre atención al cliente, leyes y reformas correspondientes a nuestra área, además siempre que sea necesario la directiva busca capacitar a sus socios y a los colaboradores en temas relevantes a nuestra actividad.” 2’21” como a su vez mediante la directiva contrata personas motivadoras y curso en el SECAP siempre y cuando sea comunicado a la directiva para ser aprobado conjuntamente.

### **Análisis**

Los accionistas son capacitados con MOVILDELNORT en el campo de atención al cliente, leyes y reformas, que solo se dan cada 6 meses, en aquellos casos solo llaman a la directiva de cada compañía para que así ellos den a conocer a los miembros de la compañía.

#### **5 ¿La compañía cuenta con un manual de control interno?**

“No tienen un manual de control interno en este caso es el Reglamento Interno de la Compañía, el cual está vigente y es actualizado o reformado si fuera el caso cada dos años, ya que durante este tiempo pueden surgir cambios que necesiten ser determinados en el reglamento.” 3’44”

### **Análisis**

La compañía no cuenta con un manual que da a conocer políticas, procedimientos y técnicas de control interno ya que ellos solo se rigen al reglamento interno, que lo actualiza cada dos años con los cambios que se dan en el país.

#### **6 ¿Cuál es la proyección que usted tiene a corto, mediano y largo plazo para la compañía?**

“Mi proyección en calidad de Gerente no es a largo plazo, debido a que mi periodo se extiende para dos años, lo que contemplan la Ley de Superintendencia de Compañías es así que se

planifica en base a cada año, tratando de que la compañía este siempre al día en sus obligaciones y sea un referente de la Ciudad, gracias a su servicio y a todos sus miembros.” 4’44”

### **Análisis**

La directiva de la compañía no realiza proyección mayor a dos años ya que así está establecido en la ley, por lo cual se proyectan a un corto plazo, en ese tiempo se cumple todas las obligaciones y demandas que se dan en el periodo y así brindar un mejor servicio.

### **7 ¿Cuáles son los principales obstáculos que han modificado el crecimiento de la compañía?**

“Existen pequeñas limitaciones internas por parte de socios, esto es a causa de que el número de accionistas es muy grande en la ciudad, nuestra compañía es la más grande somos 33 accionistas por ende ocasiona diferencias y varios criterios que generan a veces conflictos para la toma de decisiones en bien de la compañía.” 5’15”

### **Análisis**

Al ser la única compañía numerosa de la ciudad, esto ocasiona diferencias como también conflictos y se dificulta a la hora de tomar decisiones.

### **8. ¿En qué medida usted cree que existen deficiencias de la parte administrativa?**

“Siempre se ha trabajado de lo mejor posible en la parte administrativa, tomando decisiones en concesión con los miembros de la directiva o con la asamblea, si existiera alguna deficiencia esta seria tal vez por desconocimiento de alguna gestión nueva o reforma.”5’46” que proporciona la ley de compañías.

### **Análisis**

En el área administrativa de la compañía se realiza con el gerente con el apoyo de la secretaria de la mejor manera, se comunica a toda la asamblea y así se llega a determinar si están de acuerdo o no de lo que se va a realizar.

### **9. ¿Considera que el servicio que proporciona la compañía satisface a los clientes?**

“En su totalidad brindamos un servicio de calidad, gracias a que nuestros vehículos se encuentran en buen estado, y los choferes son personas capacitadas para brindar un buen servicio a la ciudadanía en este caso nosotros tenemos una revisión semestral en donde nosotros debemos pasar, las unidades deben estar en buen estado para brindar buen servicio.” 6’23”

### **Análisis**

La compañía brinda un servicio de calidad ya que los accionistas quienes conducen sus unidades cuentan con licencias profesionales y tienen vehículos en buen estado por lo que satisface las necesidades de los clientes.

#### **10. ¿De acuerdo a los informes financieros, existen decisiones gerenciales en la compañía?**

“Los informes financieros los realiza el encargado de llevar la Contabilidad, reflejando los gastos administrativos y luego de ser controlados por la Comisaria, las decisiones gerenciales van encaminadas a proporcionar una información clara y bajo las normas contables, para que el Contador elabore los estados financieros en este caso, siempre las tomas de decisiones siempre van encaminadas primero gerencias después la directiva y después comunicamos a la asamblea se aprueban” 7’02”

### **Análisis**

Toda la información contable la realiza el contador, se maneja de forma clara y oportuna ya que permite la toma de decisiones adecuadas para el manejo y funcionamiento de la misma.

#### **1.8.2 Entrevista dirigida al Ing. Hernán Espinosa Contador**

##### **1. ¿Cuenta con un plan de cuentas acorde a las necesidades de la compañía?**

No, la compañía tiene un ente de control que es la Superintendencia de Compañías, en función de eso el contador trabaja y realiza los balances en función de “un plan de cuentas ya establecido por la superintendencia de compañías”35”.

### **Análisis**

La compañía realiza sus balances en función a un plan de cuentas emitido por la Superintendencia de Compañías, por lo tanto se rige a la normativa vigente establecida por el ente de control.

##### **2. ¿La información financiera se procesa de acuerdo a las normas, leyes y disposiciones aplicables actualmente?**

Las disposiciones financieras son emitidas por el ente de control, es por eso que se aplica acorde a la superintendencia de compañías sugiere y más bien complementa a través de la ley, “en este

caso la última reforma que hubo en el año 2012 la transformación de NEC a NIIF's, básicamente en la compañía por ser pequeña se maneja de 3 a 4 NIIF's aplicables, esto quiere decir que si se cumple y se realiza exitosamente la transformación” 1'40''1

### **Análisis**

El contador de la compañía se basa en todas las leyes establecidas por la Superintendencia de Compañías y los demás entes de control como lo es el SRI, y las aplica de la mejor manera posible para que todo marche en orden.

### **3. ¿Se elaboran todos los Estados Financieros?**

Si, los estados financieros como punto de partida de una compañía se registran a través de; el estado de resultados, “ya que es un estado de los ingresos y los gastos generando la utilidad o pérdida que es lo que más les interesa a los señores socios de la compañía, partiendo de eso se genera el estado de situación, balance general y a través de esto el estado de flujo de efectivo y el estado de cambios de patrimonio que son de obligatorio cumplimiento en la Superintendencia de compañías, esto hace también que la compañía cumpla adecuadamente” 2'20'', a través de esto la compañía SUTAXI cumple con todas sus leyes tributarias.

### **Análisis**

El contador de la compañía SUTAXI elabora los estados financieros que el ente regulador pide a las compañías que están constituidas bajo ley, evitando así que incumplan con las leyes establecidas por los entes de control.

### **4. ¿La Compañía realiza un registro contable de todos sus movimientos económicos?**

Si, la compañía tiene una asistencia de contabilidad donde se lleva el registro del libro diario, que es la base fundamental en la elaboración de los registros contables, de ahí parte y nacen todas las transacciones, “estamos acorde, tenemos todos los libros, libro diario, libro mayor, conciliaciones, libros bancarios que permiten realizar de una manera adecuada los estados financieros para la presentación a los directivos y a sus socios en general.” 3'39''

### **Análisis**

El contador de la compañía lleva un adecuado registro de los movimientos económicos, ya que lleva y maneja los libros contables que le permiten tener un adecuado registro al momento de realizar los estados financieros y la presentación de los mismos.

## **5. ¿Existe en la compañía Normas y Políticas de Control Interno?**

Las políticas de control interno no se las realiza a través del contador, la persona encargada del control interno es básicamente la autoridad competente como lo es la gerencia, “El gerente es el encargado del control interno y si lo hace en lo que se ha podido palpar en lo que es las cuestiones de tesorería, recaudaciones, recursos humanos y se lo ha cumplido adecuadamente por parte de la gerencia” 4’15’’, además existe la participación de los comisarios en el control interno.

### **Análisis**

En control interno de la compañía se maneja por parte de la gerencia y los comisarios que están atentos en el cumplimiento de normativas vigentes, en las recaudaciones, el cumplimiento de las obligaciones internas de la compañía, por lo que permite un adecuado funcionamiento de la mismas.

## **6. ¿Se encuentran claramente establecidas las funciones que usted debe desempeñar en la compañía?**

Si, el contador de la compañía lógicamente establece y sabe cuál es el campo de acción, “el mío básicamente establecido en la parte contable y financiera de la compañía, sin embargo estoy presto a realizar en el proceso de asesoramiento en la parte administrativa y en lo que la compañía requiera del contador” 5’01’’.

### **Análisis**

El señor Contador de la Compañía tiene claramente establecidas las funciones y el campo de acción que él debe desempeñar en la parte contable-financiera, además el contador se encuentra presto a dar asesoramiento en lo concerniente la parte administrativa al momento de tomar decisiones y en lo que la compañía requiera.

## **7. ¿Cómo se realiza la presentación de estados financieros a los accionistas de la compañía?**

La presentación de los estados financieros se la ejecuta por medio de, “la convocatoria, se la realiza a través de la prensa escrita, en donde el contador acude el día para la explicación de todos y cada uno de los estados financieros” 5’33’’, la presentación se la realiza de manera verbal, explicativa y muy adecuada.

### **Análisis**

Los estados financieros son importantes para la compañía ya que por medio de ellos se da a conocer la situación actual a todos sus accionistas y así toman las debidas decisiones que mejoren el funcionamiento de la misma, es por eso que el contador realiza una convocatoria para expresar y explicar de forma clara cada uno de los estados financieros que fueron emitidos.

#### **8. ¿La Compañía cumple con todas las obligaciones tributarias?**

Si, uno de los aspectos fundamentales dentro de la compañía siempre será la parte tributaria, “ en esa parte es la que más nos cuidamos, tratando de estar al día siempre en las obligaciones tributarias, lo hace en función de lo que el SRI lo emana, en este caso todas las obligaciones tributarias empezando por las declaraciones mensuales y sus respectivos anexos, los anexos mensuales, anexos de relación de dependencia, anexo de socios y accionistas, el anexo de dividendos y la declaración del impuesto a la renta” 6’50’.

### **Análisis**

El cumplimiento de las obligaciones tributarias es importante porque permite el adecuado funcionamiento de la compañía, evitando así tener inconvenientes, multas o sanciones por parte del ente regulador que en este caso es el SRI, mediante declaraciones mensuales con sus respectivos anexos.

#### **9. ¿La información contable y financiera es oportuna?**

Sí, porque en función de eso se toma decisiones, “uno de los principios de contabilidad habla claramente que la información contable debe ser oportuna y en el tiempo preciso y en función de eso los gerentes y las personas, socios o accionistas tomaran decisiones” 7’53’.

### **Análisis**

Toda la información contable financiera que el contador maneja y emana debe ser clara y oportuna, ya que permite que la compañía tome las decisiones adecuadas para el manejo y funcionamiento de la misma.

## 1.8.2 Tabulación de la encuesta dirigida a los accionistas de “SUTAXI C.A”

### Datos Generales 1

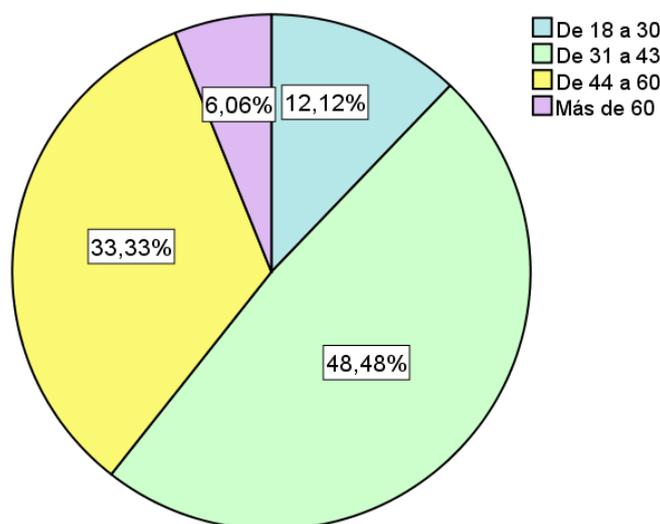
**Tabla N° 6 Edad de los Accionistas**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 18 a 30	4	12,1%
De 31 a 43	16	48,5%
De e 44 a 60	11	33,3%
Más de 60	2	6,1%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 1 Edad de los Accionistas**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis.

El 48,48% de accionistas que forman parte de la compañía tienen de 31 a 43 años, se puede estimar que existe una minoría que oscila entre más 60 años quienes trabajan dentro de la institución. Por lo cual refleja que los accionistas tienen experiencia en la realización de las tareas, existiendo confianza y seguridad al momento de toma de decisiones para el bien de la institución.

## Datos Generales 2

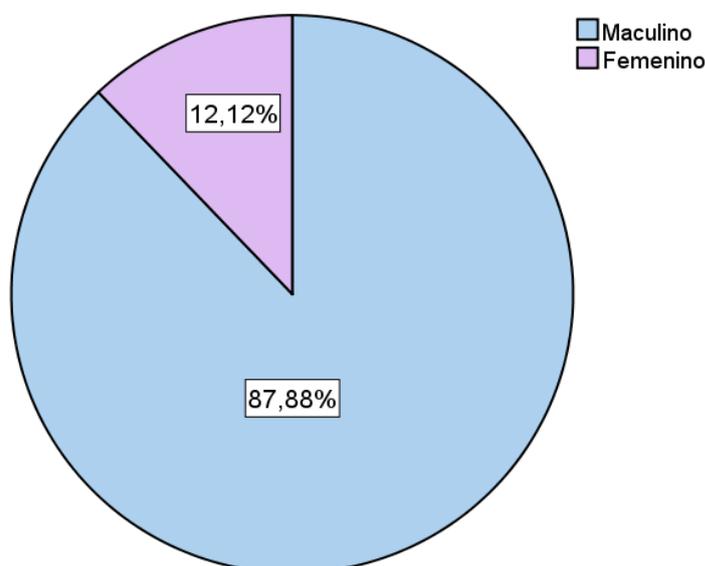
**Tabla N° 7 Género de los Accionistas**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	29	87,9%
Femenino	4	12,1%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 2 Género de los Accionistas**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis.

Como se puede apreciar los datos obtenidos en la encuesta se determinó que el 87,88% de los accionistas de la compañía SUTAXI C.A está conformado por hombres y existe una minoría del 12,12% de mujeres, lo implica que hay diversidad de género en este tipo de negocio.

### Datos Generales 3

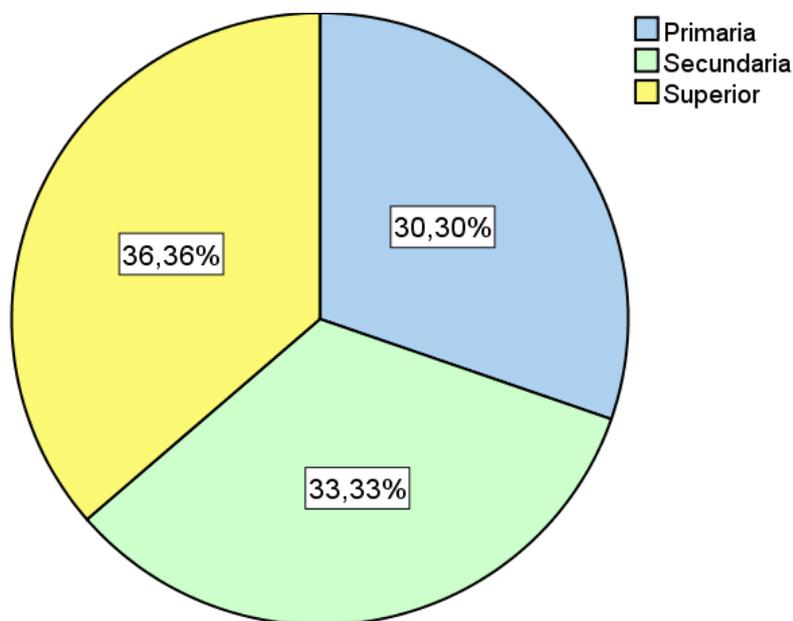
**Tabla N° 8 Nivel de Instrucción**

<b>DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Primaria	10	30,3%
Secundaria	11	33,3%
Superior	12	36,4%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 3 Nivel de Instrucción**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis:

Un 36,36% de los accionistas encuestados dan a conocer que tienen una educación superior, con también existe un 33,33% de accionistas con nivel secundaria y a su vez con porcentaje no muy inferior que solo tiene una educación primaria, esto refleja que los accionistas con nivel superior será un apoyo para la directiva que se encuentre a cargo y así podrá llevar acabo las actividades de la mejor manera.

## Datos Generales 4

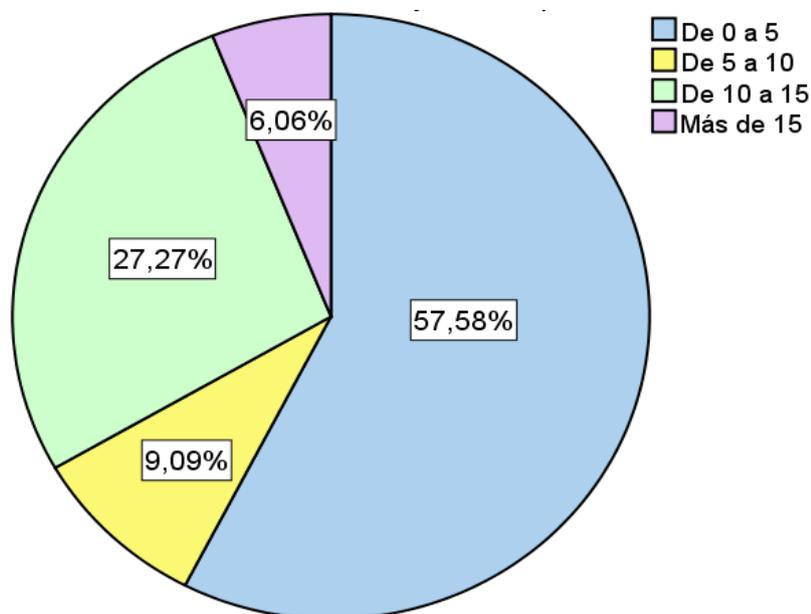
**Tabla N° 9 Años de trabajo en la Compañía**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 0 a 5	19	57,6%
De 5 a 10	3	9,4%
De 10 a 15	9	27,3%
Más de 15	2	6,1%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 4 Años de trabajo en la Compañía**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### **Análisis.**

Los accionistas encuestados en un 57,58% de la compañía, tienen poco tiempo de haber ingresado, como también se puede apreciar en el gráfico una pequeña minoría del 6,06% que tienen más tiempo en la institución, lo cual refleja su solidez y fidelidad para seguir luchando por el bien común y velar por el progreso tanto administrativo como financiero, convirtiéndose en un pilar fundamental de la compañía para poder lograr y seguir una mejora continua por el logro de objetivos planteados

## Datos Generales 5

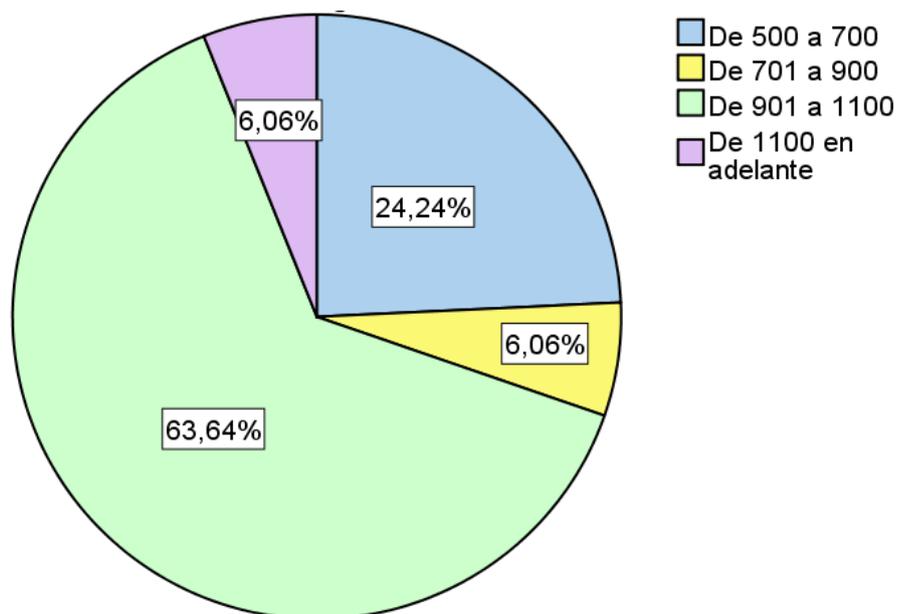
**Tabla N° 10 Ingresos Mensuales**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 500 a 700	8	24,2%
De 701 a 900	2	6,1%
De 901 a 1100	21	63,6%
De 1101 en adelante	2	6,1%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 5 Ingresos Mensuales**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis.

El 63,64% de los accionistas encuestados mencionan que sus ingresos mensuales se encuentran en un rango de 901 a 1100 dólares mensuales, como a su vez un 6,06% da a conocer que sus ingresos son un poco inferiores al rango antes mencionado, por lo cual refleja para obtener estos ingresos las unidades de taxi deben trabajar las 24 horas.

## Datos Generales 6

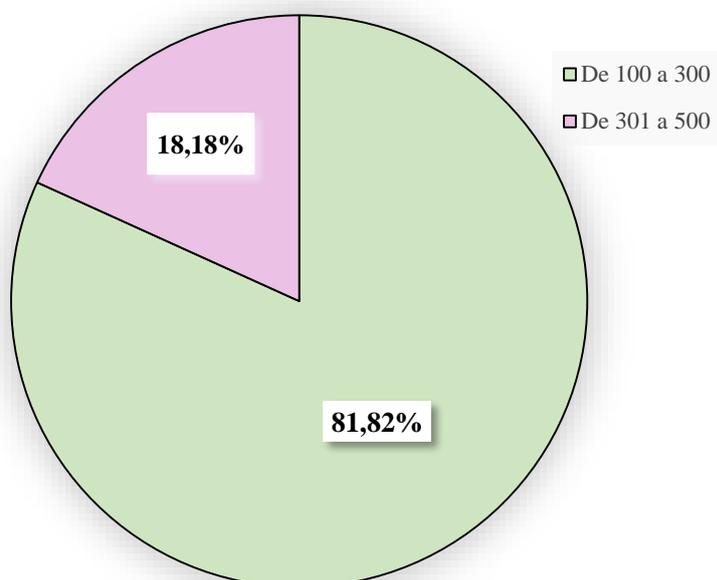
**Tabla N° 11 Gastos Mensuales**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 100 a 300	27	81,8%
De 301 a 500	6	18,2%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 6 Gastos Mensuales**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis.

Al evaluar los resultados obtenidos hemos podido evidenciar que el 81,82% de los accionistas encuestados manifestaron que los gastos mensuales se encuentran en un rango de 100 a 300 dólares mensuales, lo que implica que las unidades de taxi se movilizan por toda la ciudad y generan gastos de llantas y cambio de aceite cada vez entre otros gastos de mecánica.

## 1. ¿Cómo califica el ambiente laboral dentro de la institución?

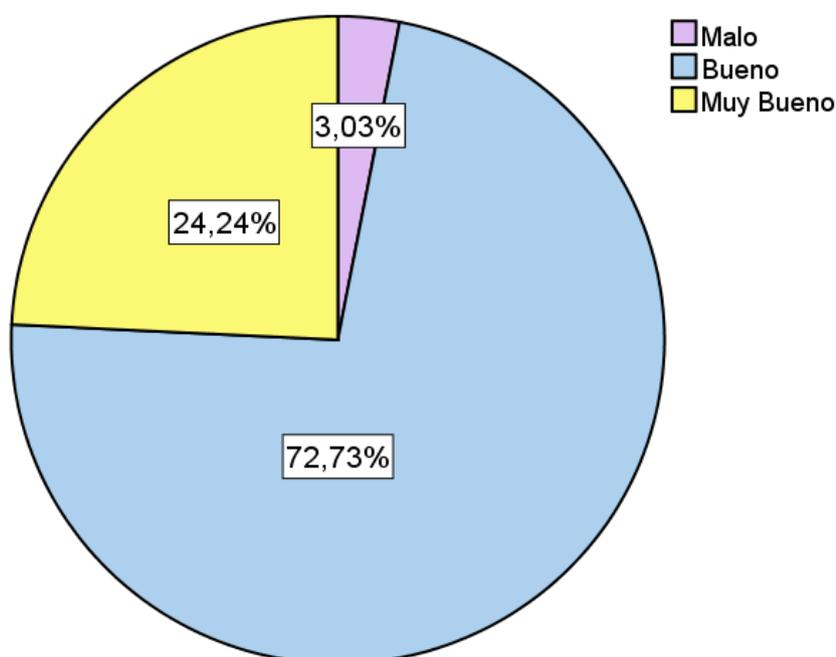
**Tabla N° 12 Ambiente Laboral**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	1	3%
Bueno	24	72,7%
Muy bueno	8	24,2%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 7 Ambiente Laboral**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### **Análisis.**

El 72,7% de los accionistas encuestados manifiesta tener un ambiente laboral es bueno dentro de la compañía. Se puede evidencia la existencia de debilidades al interior de la compañía, debido a la falta de comunicación, lo que implica un inadecuado ambiente de trabajo, al momento de toma de decisiones que beneficia a la empresa.

2. ¿La compañía de Transporte SUTAXI C.A da a conocer los siguientes aspectos al momento que ingreso?

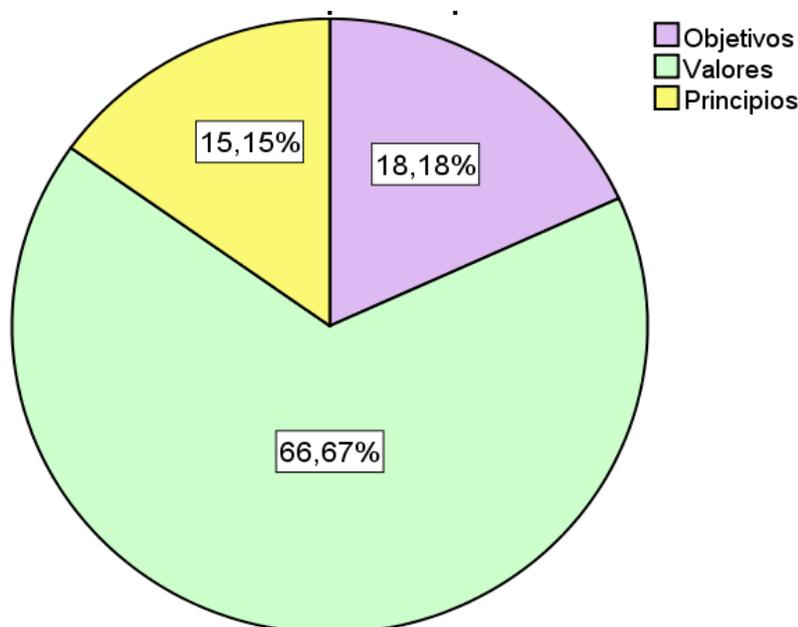
**Tabla N° 13 Aspectos Importantes**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Objetivos	1	3%
Valores	24	72,7%
Principios	8	24,2%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 8 Aspectos Importantes**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis.**

Como se puede apreciar de los datos obtenidos el 66,67% de los encuestados se determina que los accionistas al momento de ingresar a la compañía se les dieron a conocer valores, principios y objetivos, pero no tiene misión y visión establecida y claramente definida, esto cauda ineficiencia al momento que la administración se planteen cumplir con objetivos, ocasionando no solo al nivel directivo sino a nivel de accionistas siendo un obstáculo para trabajar en equipo y alcanzar las metas deseadas.

### 3. ¿Usted conoce que es un manual de control interno?

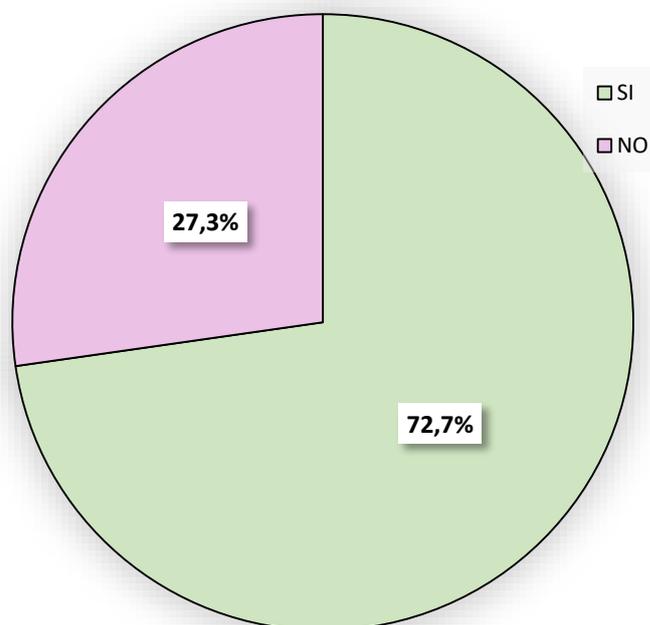
**Tabla N° 14 Conoce que es un manual**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	72,7%
NO	9	27,3%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 9 Conoce que es un manual**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

#### **Análisis.**

De acuerdo a la encuesta realizada a los accionistas un 72,73% nos da a conocer que, si existe un manual de control interno, pero a su vez nos dieron a conocer que no existe un manual, más bien existe un reglamento de control interno, lo que complica y es a simple vista que las funciones las ejecuta por responsabilidad asumida en el momento de votación realizada por accionistas, lo que implica una ineficiencia en el cumplimiento de lo planificado por la directiva y socios.

#### 4. ¿Las garantías de calidad de servicio que ofrece “SUTAXI C.A.” son?:

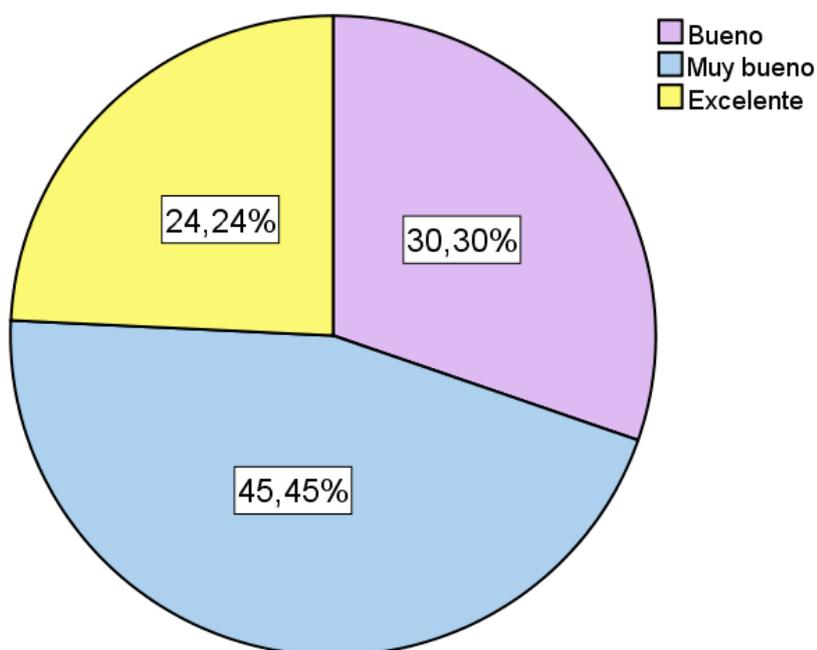
**Tabla N° 15 Calidad del Servicio**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	10	30,3%
Muy bueno	15	45,5%
Excelente	8	24,2%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 10 Calidad del Servicio**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

#### **Análisis.**

Como se puede evidencia en el grafico el 45,45% de los accionistas califican como muy bueno el servicio que ofrecen por parte de la compañía ya que cuentan con unidades de transporte propias, en buen estado y cada uno posee licencias profesionales.

## 5. ¿Cuál es el medio utilizado para promocionar sus servicios?

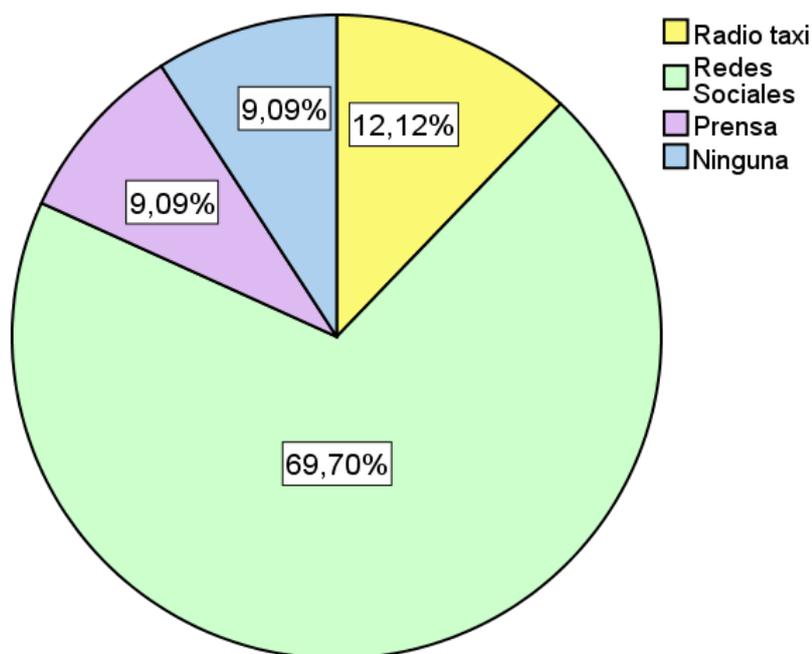
**Tabla N° 16 Promocionar el Servicio**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Radio taxi	4	12,1%
Redes sociales	23	69,7%
Prensa	3	9,1%
Ninguna	3	9,1%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 11 Promocionar el Servicio**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis.

Al evaluar los resultados obtenidos hemos podido evidenciar que el medio que utilizan para promocionar su servicio son las redes sociales, pero a su vez nos dan a conocer que también ocupan el radio taxi, lo implica que tiene más fuentes de promocionar el servicio que brindan y así llegar a toda la gente de la ciudad.

6. ¿Considera que los accionistas deben contar con un proceso de capacitación permanente para realizar su trabajo?

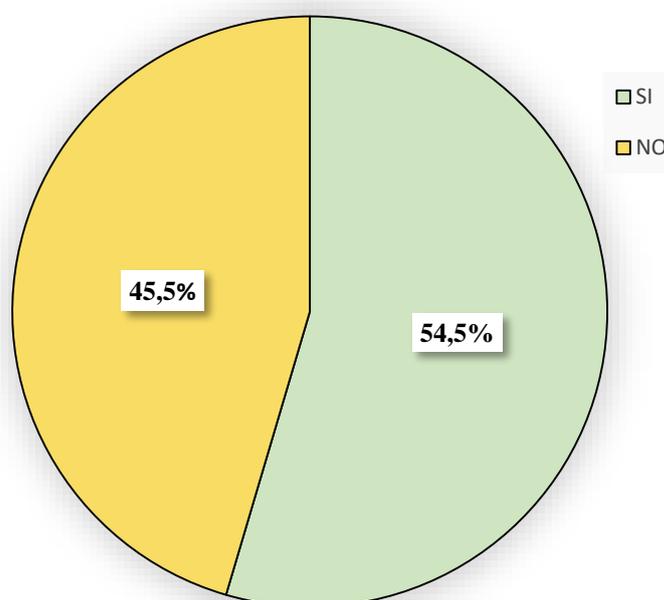
**Tabla N° 17 Capacitación Accionistas**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	54,5%
NO	15	45,5%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 12 Capacitación Accionistas**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis.**

Los accionistas de la compañía en un 54,5% están de acuerdo que se debe recibir capacitación permanente para realizar su trabajo. Como a su vez supieron manifestar que si reciben capacitación por parte externa que es la Unión de Taxis la cual se obtiene cada 6 meses, pero solo a los miembros de la directiva. Lo que refleja un riesgo alto por lo cual se deben mantenerse actualizados y con las capacidades para desarrollar con los mayores estándares la prestación de servicios.

## 7. ¿Considera que el servicio que proporciona la compañía satisface a los clientes?

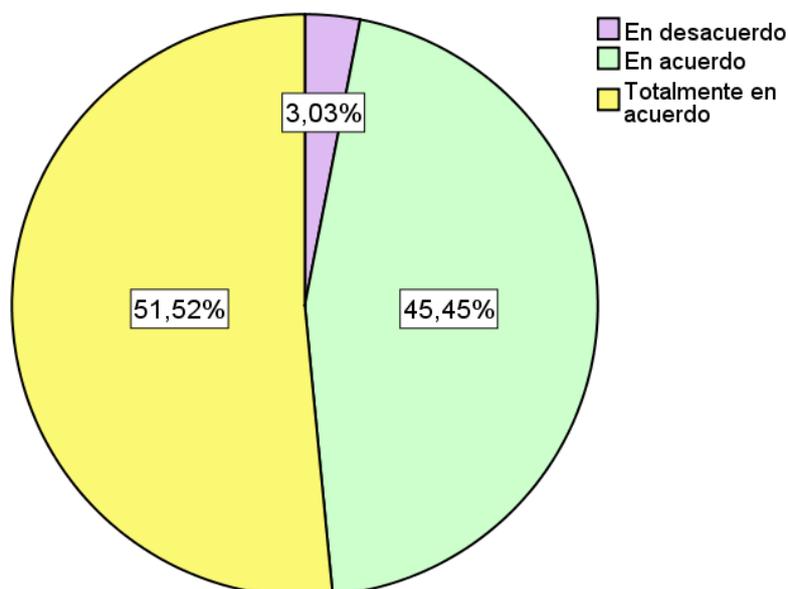
**Tabla N° 18 Satisfacción del Cliente**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En desacuerdo	1	3%
En acuerdo	15	45,5%
Totalmente en acuerdo	17	51,5%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 13 Satisfacción del Cliente**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### **Análisis.**

El presente diagnóstico nos indica que el 51,52% de accionistas están en totalmente de acuerdo en el servicio que proporciona la compañía de transporte SUTAXI C.A satisface a los clientes y brindar un servicio de calidad, como a su vez dar una buena imagen a la empresa.

8. ¿Cree que un modelo administrativo financiero para la empresa de transportes SUTAXI CA mejorará la eficiencia y servicio de los trabajadores:

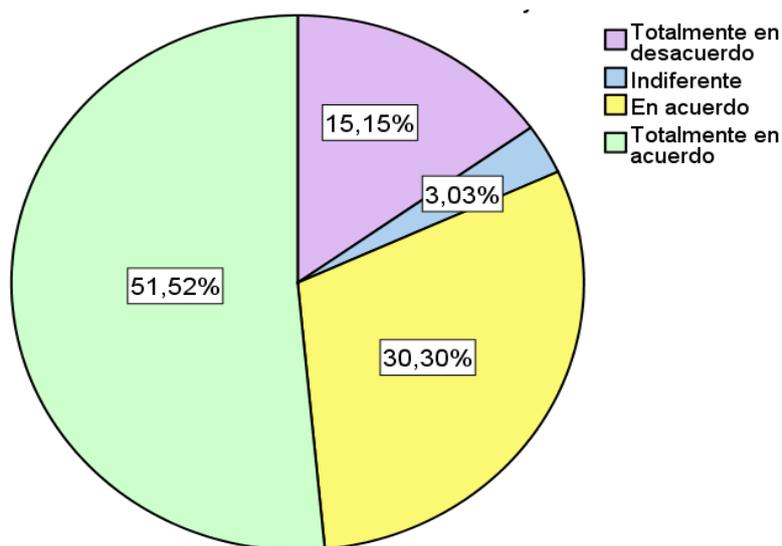
**Tabla N° 19 Creación de un modelo Administrativo y Financiero**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	5	15,2%
Indiferente	1	3%
En acuerdo	10	30,3%
Totalmente en acuerdo	17	51,5%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 14 Creación de un modelo Administrativo y Financiero**



**Fuente:** Encuesta a los accionistas de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis.**

Un 51,52% de los accionistas encuestados están totalmente en acuerdo que exista un modelo administrativo financiero que ayudara a mejorar las condiciones actuales de la compañía, es beneficioso contar con técnicas y herramientas analíticas las cuales faciliten el cumplimiento de procesos y a si mantener un control interno bajo minimizando riesgos que puedan a afectar al cumplimiento de objetivo con fin de obtener una mejor toma de decisiones.

### 1.8.3 Tabulación de la encuesta dirigida a los clientes de “SUTAXI C.A”

#### 1. ¿Cree que los conductores que manejan las unidades de taxis, necesitan capacitación para prestar un mejor servicio y atención al cliente?

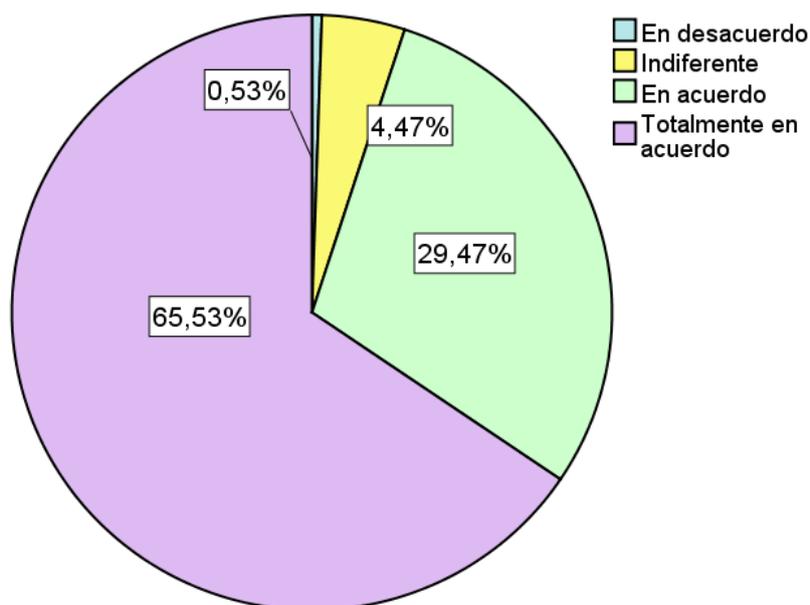
**Tabla N° 20 Capacitación para prestar un mejor servicio**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	249	65.5%
En acuerdo	112	29.5%
Indiferente	17	4.5%
En desacuerdo	2	0.5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

Elaborado por: Las Autoras

**Gráfico N° 15 Capacitación para prestar un mejor servicio**



Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

Elaborado por: Las Autoras

#### **Análisis.**

Luego de aplicada la encuesta se determinó que un 65.5% de las personas están totalmente de acuerdo que los conductores de las unidades de taxis se capaciten en cuanto a la prestación de servicios, permitiendo brindar una adecuada atención al cliente.

2. ¿La atención y el servicio que reciben por parte de los conductores que trabajan en los taxis es?:

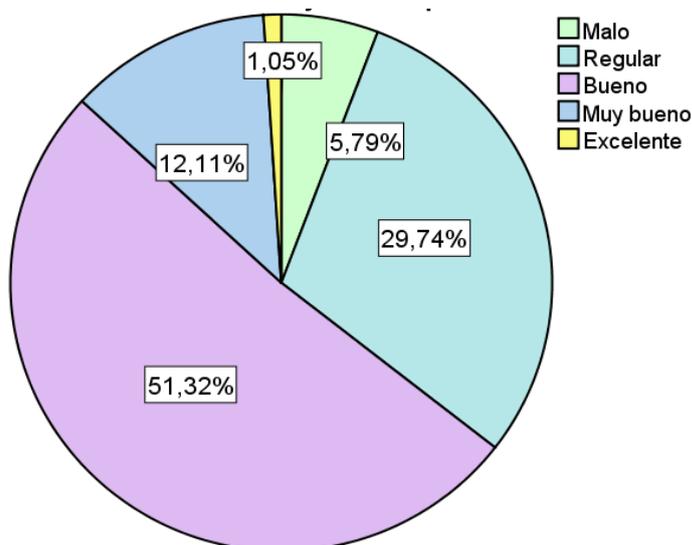
Tabla N° 21 Atención y Servicio que Recibió

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	22	5,8%
Regular	113	29,7%
Bueno	195	51,3%
Muy bueno	46	12,1%
Excelente	4	1,1%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 16 Atención y Servicio que Recibió



Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

Elaborado por: Las Autoras

### Análisis.

De acuerdo a la información obtenida de la población encuestada se puede determinar que un 51.3% de personas, consideran que el servicio que ofrecen los conductores de taxis es bueno, pero es pertinente realizar cambios en atención y servicio al cliente en horarios y tarifas para poder entregar un servicio excelente. Las personas que consideran que el servicio es malo es una minoría del 5.8%, considerando así una oportunidad de mejoramiento en el servicio y atención.

### 3. ¿Qué calificación daría usted al servicio que recibió de las unidades de taxis?

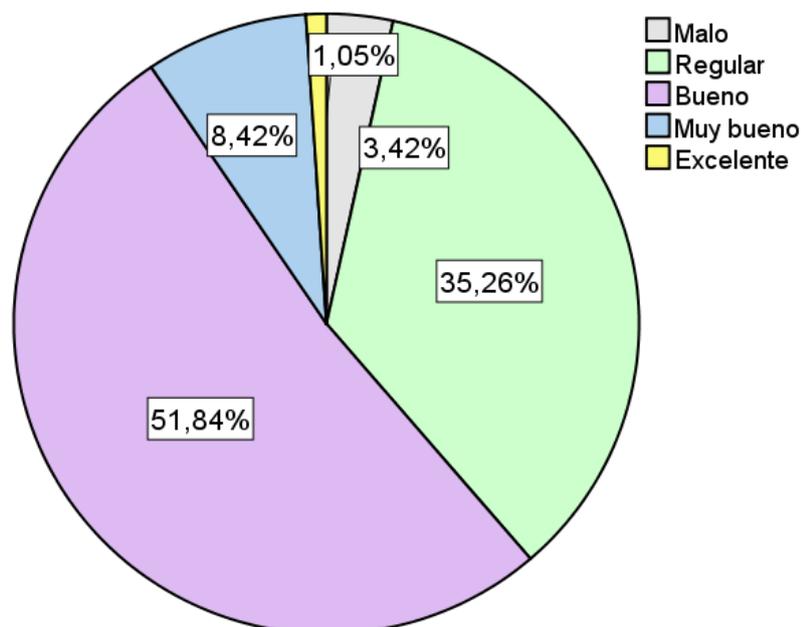
**Tabla N° 22 Calificación del Servicio**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	13	3,4%
Regular	134	35,3%
Bueno	197	51,8%
Muy bueno	32	8,4%
Excelente	4	1,1%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 17 Calificación del Servicio**



**Fuente:** Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

#### **Análisis.**

Se logró evidenciar en la encuesta que un 51.8% de personas consideran bueno el servicio obtenidos por las unidades de taxis generando seguridad y confort al viajar. Además, es importante que las unidades cuenten con medidas de higiene. Un grupo menor de 3.4% opinan lo contrario al pensar que aún se pueden realizar algunos cambios y mejoras para los usuarios.

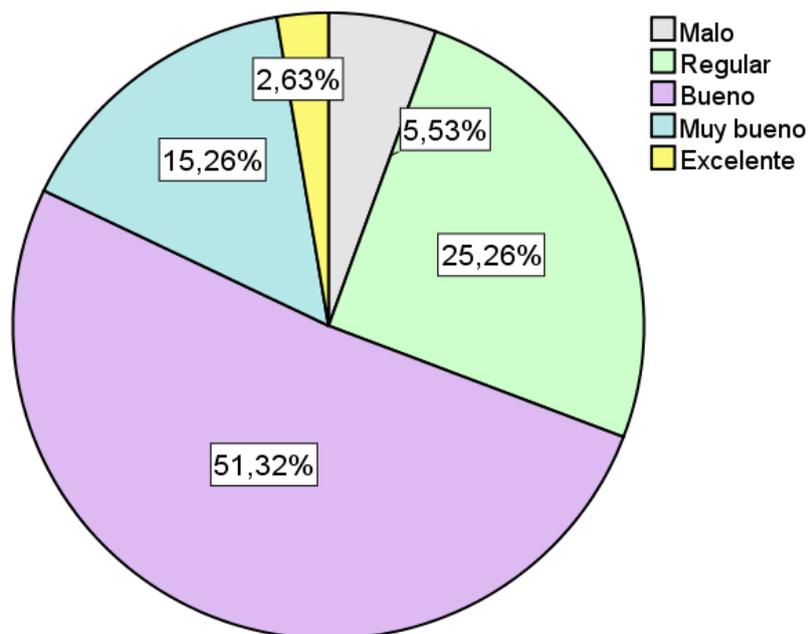
4. ¿Cómo califica usted la condición de limpieza de las unidades al momento de requerir el servicio por parte de los dueños o choferes?

Tabla N° 23 Calificación del Mantenimiento

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	21	5,5%
Regular	96	25,3%
Bueno	195	51,3%
Muy bueno	58	15,3%
Excelente	10	2,6%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A  
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 18 Calificación del Mantenimiento



Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A  
Elaborado por: Las Autoras

**Análisis.**

Un 51.3% de personas opinan que la limpieza de las unidades de taxis por parte de los señores choferes o dueños es bueno. Un grupo menor de 5.5% de personas opina que la limpieza es malo, permitiendo darse cuenta oportunamente de los resultados para lograr mejorar el mantenimiento.

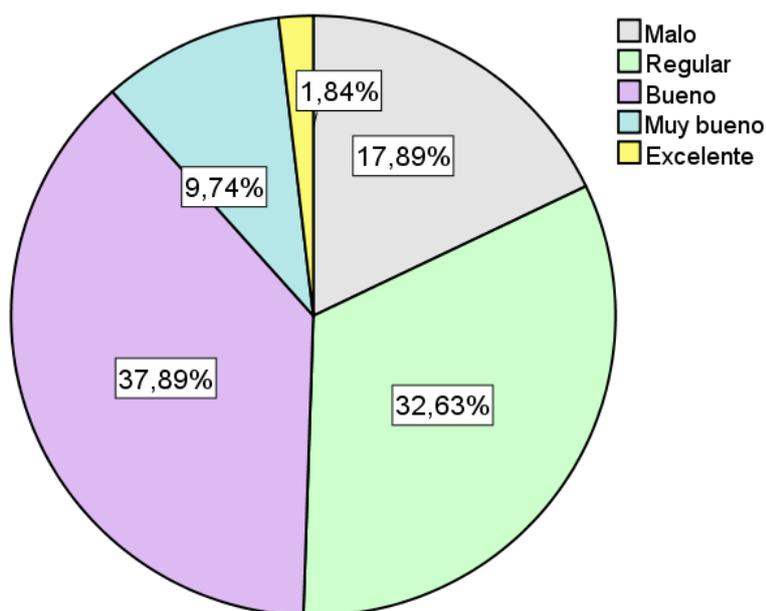
5. ¿Qué calificación daría usted a la forma que manejan los choferes o dueños de los taxis?

Tabla N° 24 Calificación de la forma de Conducir

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	68	17,9%
Regular	124	32,6%
Bueno	144	37,9%
Muy bueno	37	9,7%
Excelente	7	1,8%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A  
Elaborado por: Las Autoras

Gráfico N° 19 Calificación de la forma de Conducir



Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A  
Elaborado por: Las Autoras

**Análisis.**

La mayor parte de la población encuestada en un 37.9% opina que la forma de conducción de los señores choferes de las unidades de taxis es buena, obteniendo una minoría de 17.9% que opinan que la conducción de los señores es mala, permitiendo conocer las deficiencias y mejorar la calidad del servicio.

## 6. ¿El servicio de transporte de las unidades de taxi satisface sus expectativas?

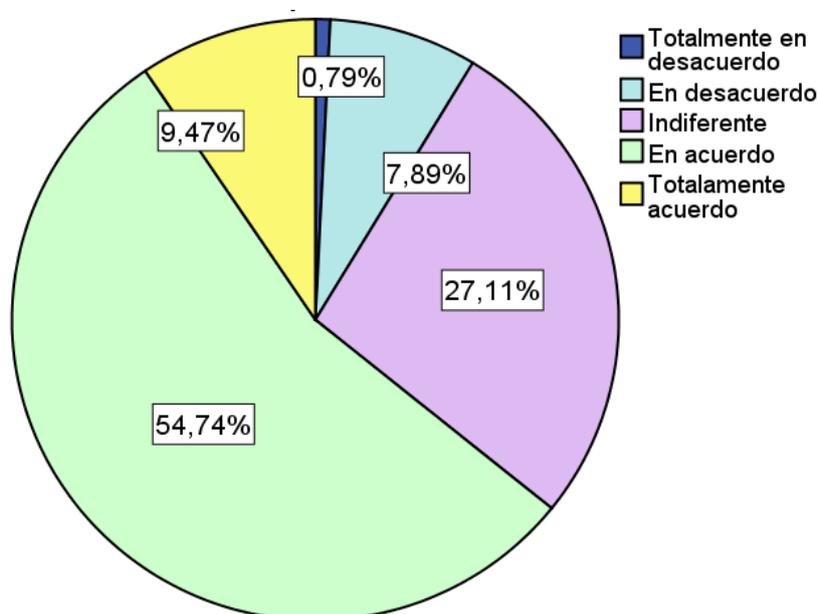
**Tabla N° 25 Expectativas del Servicio**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	0,8%
En desacuerdo	30	7,9%
Indiferente	103	27,1%
En acuerdo	208	54,7%
Totalmente acuerdo	36	9,5%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 20 Expectativas del Servicio**



**Fuente:** Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### **Análisis.**

Según la opinión de la población encuestada un 54.7% de personas están satisfechos con el servicio recibido por parte de las unidades de taxis, teniendo una minoría de 0.8% de personas que están en total desacuerdo con la satisfacción del servicio, considerando así una oportunidad de mejoramiento en el servicio y atención.

## 7. Con que frecuencia utiliza los servicios de Taxis:

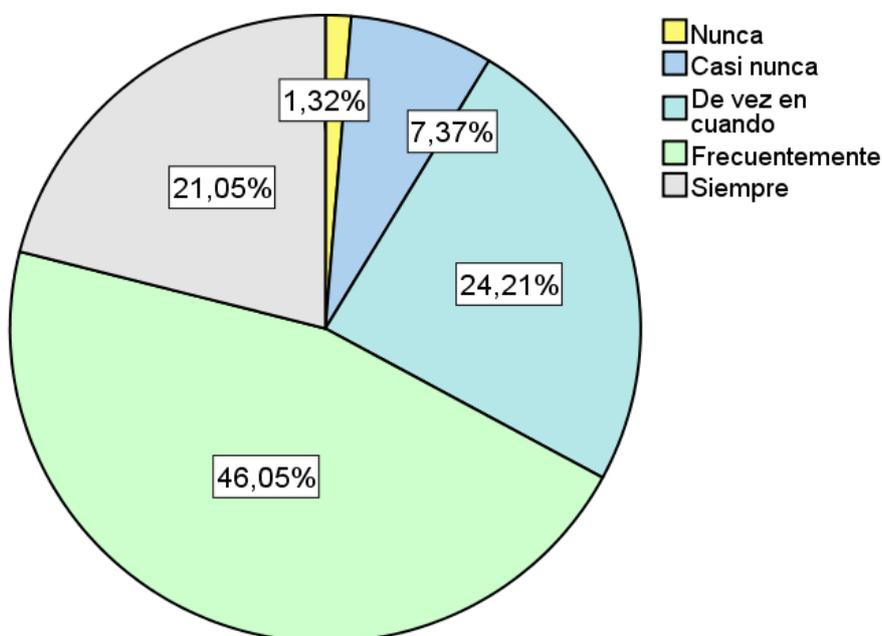
**Tabla N° 26 Frecuencia de Utilización del Servicio**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	1,3%
Casi nunca	28	7,4%
De vez en cuando	92	24,2%
Frecuentemente	175	46,1%
Siempre	80	21,1%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico N° 21 Frecuencia de Utilización del Servicio**



**Fuente:** Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

**Elaborado por:** Las Autoras

### **Análisis.**

Un 46.1% de personas encuestadas adquieren el servicio de transporte de forma frecuente, también se identificó que un 24.2% utiliza de vez en cuando en los servicios de transporte de taxis, pero una minoría de 1.3% indica que nunca utiliza dicho servicio porque opta por utilizar el transporte de bus público.

8. De acuerdo al servicio que usted recibió de los taxis, ¿Qué atributo destacaría del servicio prestado?

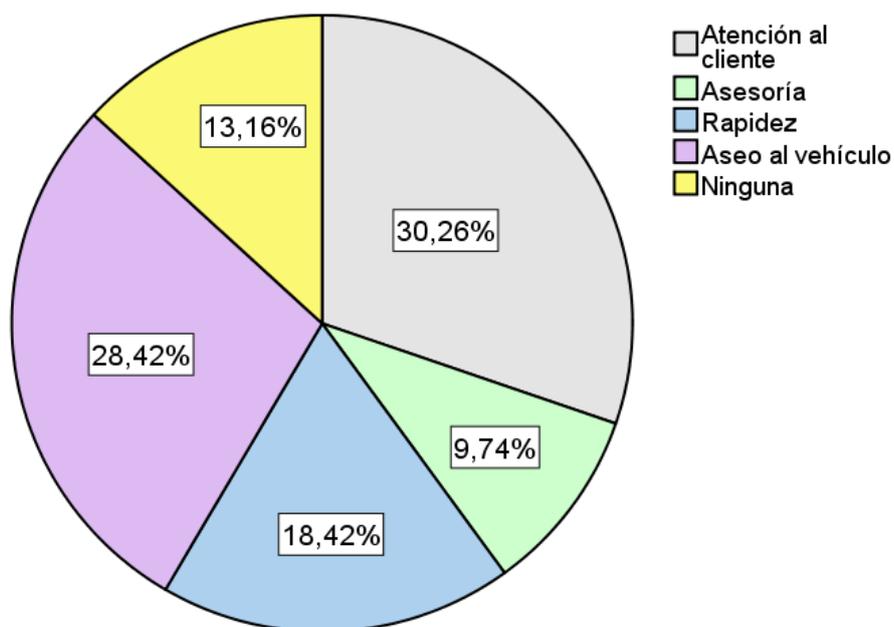
**Tabla N° 27 Atributos del servicio prestado**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención al cliente	115	30,3%
Asesoría	37	9,7%
Rapidez	70	18,4%
Aseo al vehículo	108	28,4%
Ninguna	50	13,2%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

Elaborado por: Las Autoras

**Gráfico N° 22 Atributos del servicio prestado**



Fuente: Encuesta a los clientes de SUTAXI C.A

Elaborado por: Las Autoras

**Análisis.**

Del total de la población encuestada el 30.3% considera que la atención al cliente es el mejor atributo del servicio de transporte de taxis, seguido del aseo de las unidades con un 28.4%, asegurando la fidelidad de los clientes al momento de contratar el servicio.

## 1.9 DIAGNÓSTICO FODA

### 1.9.2 Factores Internos

**Tabla N° 28 Factores Internos**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buen ambiente de trabajo</li> <li>2. Años de experiencia prestando servicio a la comunidad</li> <li>3. Satisfacción de las necesidades de los clientes</li> <li>4. Unidades de transporte propio y en buen estado</li> <li>5. Los accionistas cuentan con licencias profesionales de manejo.</li> <li>6. Compañía legalmente constituida</li> <li>7. Cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y normas legales</li> <li>8. Su servicio se lo promoción mediante redes sociales.</li> <li>9. Buena ubicación de la parada</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cuenta con visión y misión</li> <li>2. No cuenta con un organigrama funcional.</li> <li>3. Carencia de un manual administrativo y financiero que ayude al desempeño de la compañía.</li> <li>4. No cuenta con un sistema contable propio.</li> <li>5. Las capacitaciones que realiza la unión de taxi dos veces al año.</li> <li>6. Reglamento interno desactualizado.</li> <li>7. No existe un método para determinar y verificar el nivel de rendimiento de los accionistas.</li> <li>8. Dificultad para la toma de decisiones</li> </ol>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las Autoras

### 1.9.3 Factores Externos

**Tabla N° 29 Factores Externos**

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uso del Taxímetro.</li> <li>2. Aumento de la demanda</li> <li>3. Crecimiento poblacional</li> <li>4. Entidades financieras ofrecen productos financieros para la compañía.</li> <li>5. Dar capacitación por parte de MOVILDELNORT a la compañía.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mucha oferta informal de taxis.</li> <li>2. Competencias de Taxis ejecutivos.</li> <li>3. Crisis económica nacional.</li> <li>4. Políticas inestables del país.</li> <li>5. Controles injustificados por parte de la Agencia Nacional de Transito.</li> <li>6. Nuevos requerimientos por parte de los organismos de control.</li> </ol>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las Autoras

## 1.9.4 Cruce Estratégicos FA, FO, DO, DA

Tabla N° 30 Cruces Estratégicos

<p style="text-align: center;"><b>EXTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precios justos con el taxímetro.</li> <li>2. Aumento de la demanda</li> <li>3. Crecimiento poblacional</li> <li>4. Buena ubicación de la parada</li> <li>5. Entidades financieras ofrecen productos financieros para la compañía.</li> <li>6. Dar capacitación por parte de MOVILDELNORT a la compañía.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>INTERNOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mucha oferta informal de taxis.</li> <li>2. Competencias de Taxis ejecutivos.</li> <li>3. Crisis económica nacional.</li> <li>4. Reformas tributarias frecuentes.</li> <li>5. Controles injustificados por parte de la Agencia Nacional de Transito.</li> <li>6. Nuevos requerimientos por parte de los organismos de control.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buen ambiente de trabajo</li> <li>2. Años de experiencia prestando servicio a la comunidad</li> <li>3. Satisfacción de las necesidades de los clientes</li> <li>4. Unidades de transporte propio y en buen estado</li> <li>5. Los accionistas cuentan con licencias profesionales de manejo.</li> <li>6. Compañía legalmente constituida</li> <li>7. Cumplimiento de todas las obligaciones tributarias y normas legales</li> <li>8. Su servicio se lo promoción mediante redes sociales.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>F2-O1:</b> La compañía cuenta con suficientes años de experiencia, por lo cual le permite trabajar con precios justo a través del manejo del taxímetro para así brindar un servicio justo y adecuado.</p> <p style="text-align: center;"><b>F3-O3:</b> La compañía en gran medida satisface las necesidades de sus clientes y así poder cubrir la demanda población que existe en la ciudad de Ibarra, basándome en la ley de la superintendencia de compañías.</p> <p style="text-align: center;"><b>F3-A5:</b> Los accionistas de la compañía de transporte SUTAXI C.A brindan su mejor servicio para lograr satisfacer las demandas de sus clientes, a su vez existe demasiado control por parte de los agentes de tránsito que exigen demasiado el cumplimiento de la ley y limitan un mejor servicio a la población.</p> <p style="text-align: center;"><b>F5-A6:</b> Cada miembro que conforma la compañía de acuerdo a la ley cuenta con licencia profesional para realizar su trabajo con tranquilidad, en la actualidad una de la gran amenaza es el bajo control de carros ilegales como a su vez nuevos requerimientos por parte de los organismos de control.</p>

<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cuenta con visión y misión</li> <li>2. No cuenta con un organigrama funcional.</li> <li>3. Carencia de un manual administrativo y financiero que ayude al desempeño de la compañía.</li> <li>4. No cuenta con un sistema contable propio.</li> <li>5. Las capacitaciones que realiza la unión de taxi dos veces al año.</li> <li>6. Reglamento interno desactualizado.</li> <li>7. No existe un método para determinar y verificar el nivel de rendimiento de los accionistas.</li> <li>8. Dificultad para la toma de decisiones</li> </ol>	<p><b>D5-O6:</b> La capacitación que reciben por parte de la Unión de taxis, solo a los directivos de cada una de las compañías dos veces al año además las mismas que son transmitidas a los diferentes miembros de las compañías, a su vez reciben capacitación por parte de MOVIDELNORT a todos los accionistas.</p> <p><b>D7-O5:</b> No cuenta con un Manual administrativo y financiero que ayude al desempeño y lo que implica a la toma de decisiones y así poder acceder a los productos financieros que ofrecen las entidades financieras para financiar al cambio de unidades y poder brindar un mejor servicio.</p>	<p><b>D4-A6:</b> La compañía de taxis no cuenta con un sistema contable propio ya que se rige al catálogo de cuentas que emite la Superintendencia de compañías, además se encuentra muy atenta a los nuevos requerimientos por parte de las entidades de control.</p> <p><b>D6-A4:</b> La compañía de taxis desde el momento de su creación cuenta con un reglamento interno el cual no se encuentra actualizado hasta el presente año, a su vez la compañía se encuentra muy atenta en los diferentes cambios a las reformas tributarias.</p>
--	--	---

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las Autoras

## 1.10 CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

Una vez diseñados, aplicados y analizados los instrumentos de investigación que nos ayudaron a recopilar información sobre la compañía de transportes “SUTAXI C.A” se puede llegar a determinar los siguientes resultados:

La compañía no cuenta con un plan estratégico a largo plazo lo cual origina la dificultad en la oportuna toma de decisiones por parte del gerente, esto está demostrado en la encuesta realizada a los accionistas donde el 90% de ellos manifiestan que la empresa carece de un manual de procesos en el cual estén inmersas las respectivas actividades, responsables y alcances.

El 72.7% de los accionistas supieron manifestar que solo conocen sus valores como se puede observar en la encuesta realizada, por lo cual se evidencia que no cuentan con objetivos estratégicos, principios, misión y visión.

Mediante la entrevista realizada al gerente de la compañía se determinó que existen controles rigurosos e injustificados por parte de los organismos de control como lo es la Agencia Nacional de Tránsito que exige un estricto cumplimiento de la ley

Los miembros de la compañía cuentan con suficiente experiencia como se puede evidenciar en un 57.6%, está altamente calificado al momento de brindar los servicios y así permite trabajar con precios juntos a través de manejo del taxímetro.

El gerente manifiesta que existe una falta de inspección por parte de los entes de control a los carros particulares que brinda el servicio de taxis ilegales.

No existen procesos de capacitación frecuentes referentes a temas de atención al cliente para brindar un mejor servicio a la comunidad, el 48,5% de los accionistas están de acuerdo en los procesos de capacitación permanentes por parte de la Unión de taxistas y por MOVIDELNORT para brindar mejor su servicio.

La compañía no cuenta con una normativa actualizada y a su vez no tiene una estructura administrativa la cual permita conocer el nivel jerárquico de cada directivo, siendo así un problema al momento de tomar decisiones.

La compañía carece de un manual de control interno, pues la mayoría de los accionistas en un 51.5% dicen que están totalmente de acuerdo que es necesario implementar un modelo administrativo para mejorar la eficiencia y el servicio de los trabajadores, el Gerente dio a conocer la existencia de un Reglamento de Control Interno.

Una vez identificado el problema que existe dentro de la compañía se plantea la realización de un “MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE SUTAXI C.A.”

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 COMPAÑÍA**

##### **2.1.1 Definición**

Según la Ley de Compañías Codificación No. 000. RO/ 312 de 5 de noviembre de 1999. Modificado el 20 de mayo del 2014. Art. 1 define así:” contrato mediante el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias para emprender sus operaciones mercantiles y participar de sus utilidades”

Las compañías son asociaciones entre personas que acuerdan poner algo en común como puede ser dinero, bienes, servicios o trabajo con el propósito obtener beneficios y dividirlos entre los socios o accionistas.

##### **2.1.2 Objetivo**

El objetivo de la compañía es reunir a un determinado grupo de personas de dos o más, a invertir un capital para a futuro obtener utilidad o rentabilidad, además es un gran apoyo económico porque al crear una compañía existe la oportunidad de generar empleos, generar ingresos o recursos no solo para un individuo si no toda una organización y esto benéfica a el país.

##### **2.1.3 Importancia**

Las compañías son importantes para el desarrollo tanto del país como para las personas que conforman una compañía, ya que permite incrementar la productividad y así obtener ganancias para mejorar la calidad de vida.

##### **2.1.4 Superintendencia de Compañías**

Según el Art. 430 de la Ley de Compañías, señala:

La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico, con autonomía administrativa y económica, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la Ley

En trabajo de la Superintendencia de Compañías es regular y controlar las acciones de las diferentes organizaciones que se constituyen dentro del territorio nacional, además es un ente que impone requerimientos para el funcionamiento adecuado y el desarrollo de las actividades legalmente.

## **2.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

### **2.2.1 Misión**

“Como la misión es la razón de ser de la empresa, debe estar fundamentada en valores y principios solidos que la guíen y le den personalidad propia. Indica la manera mediante la cual una institución pretende lograr y consolidar las razones de su existencia en el tiempo”. (Louffat Enrique, 2012, p.7)

La misión son objetivos que una empresa, institución u organización quieren o pretenden realizarlos, en otras palabras, la misión es lo que cada uno pretende hacer.

### **2.2.2 Visión**

(Louffat, 2012) afirma. “La visión es la extensión de la misión proyectada hacia el futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazo” (p.7).

La visión es una exposición clara que indica hacia donde se dirige la Empresa a mediano y largo plazo y en qué se deberá convertir.

### **2.2.3 Principios y Valores**

(Chiavenato, 2011) afirma. “Un conjunto de conceptos, filosofías y creencias generales que la organización respeta y practica” (p. 79).

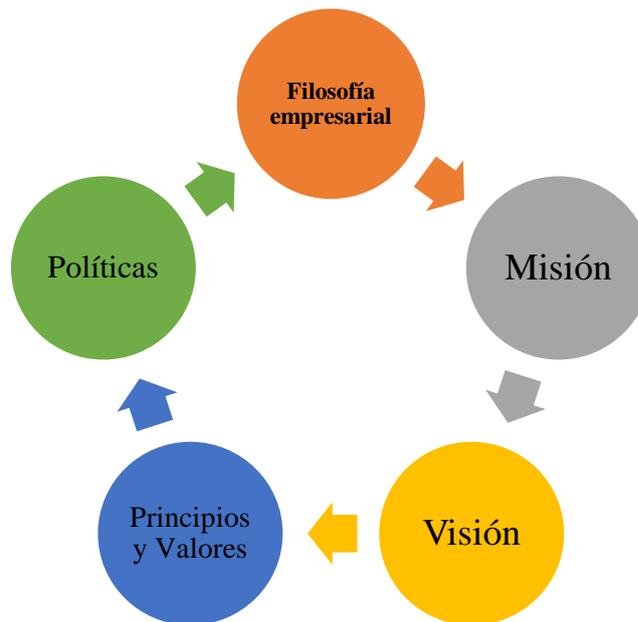
Los principios y valores son un conjunto de ideologías y percepciones que en todo tipo de organización debería ser aplicado de forma íntegra, con el propósito de alinear al personal con los objetivos estratégicos planteados, logrando beneficios que contribuyan al buen funcionamiento del negocio.

### **2.2.4 Políticas**

(Marín, Montiel y Ketelhohn, 2014) afirma. “Las políticas son un conjunto de normas operacionales (directrices y lineamientos) que aseguran que todas las decisiones operativas sean coherentes con la estrategia” (p. 33).

Las políticas son lineamientos específicos que orientan las acciones a desempeñar por parte del personal, asegurando la eficiente toma de decisiones, logrando alcanzar los objetivos deseados.

**Figura N° 1 Filosofía empresarial**



**Fuente :**( Hitt Ireland, & Hoskisson, 2015, p. 332)

**Elaborado por:** Las Autoras

## 2.3 ADMINISTRACIÓN

### 2.3.1 Definición

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) afirma. “Administración 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” (p.4). Esta definición básica necesita ampliarse:

1. Como gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
2. La administración se aplica a cualquier tipo de organización.
3. También se adjunta a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
4. La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado.
5. La administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficiencia.

La administración permite que una empresa u organización planifique, organice, dirija y controle sus actividades diarias de trabajo con el fin de que se realicen y cumplan los objetivos o metas de manera eficaz y eficiente.

### 2.3.2 Importancia

La administración es un proceso muy importante en la vida de las empresas u compañías porque permite tener un adecuado control de las actividades diarias, ya que por medio de una buena administración se puede planificar, organizar y controlar el trabajo y recursos, permitiendo así alcanzar las metas planteadas.

### 2.3.3 Principios básicos de la Administración

(Ramón, 2012). “Los principios básicos de administración son 4 aspectos que hacen la diferencia entre una dirección empírica y una dirección profesional, es importante realizarlos en el orden en que se mencionan”. (p.4)

- **Planeación**

La planeación es la acción de planear ya sea una misión, visión, objetivos y valores de una organización para que funcione adecuadamente y alcance las metas propuestas. Así, para alcanzar cada meta, se toma en cuenta los recursos que serán necesarios y las prioridades que tendrá cada meta o actividad (Ramón, 2012). La organización siempre debe diseñar un plan que le permita enfocarse en sus acciones.

- **Organización**

Ramón (2012), afirma que “La organización se refiere a la ejecución del plan, a poner las cosas donde deben ir para que la organización funcione, coordina los esfuerzos. (p.5), es decir:

**Figura N° 2 Organización**



**Fuente:**(Ramón, 2012, p. 5)

**Elaborado por:** Las Autoras

La organización permite tener bien definidas las actividades o procedimientos de una estructura administrativa para que la empresa logre alcázar las metas u objetivos planteados, la organización puede llevarse a cabo con la existencia de una buena comunicación y coordinación entre las personas que trabajan dentro la organización.

- **Dirección**

La dirección trata de alcanzar la meta de la organización de la mejor forma posible optimizando recursos y el desempeño del personal. Una herramienta principal de la dirección es la motivación y una adecuada supervisión, lo que provoca un ambiente laboral sano permitiendo alcanzar las metas de la mejor manera y así obtener un excelente desempeño del personal (Ramón, 2012).

- **Control**

(Hernández y Palafox, 2012) define: “Es la acción administrativa técnica de evaluar los resultados de una empresa o institución conforme a lo planeado y a los elementos de medición (indicadores o estándares), para determinar el estado de desempeño y la acción correctiva correspondiente” (p.170).

Control es la función que permite ver que se cumpla todo conforme a lo planeado y organizado dentro de una organización para identificar errores y poder corregirlos o evitarlos.

## **2.4 ORGANIGRAMA**

### **2.4.1 Definición**

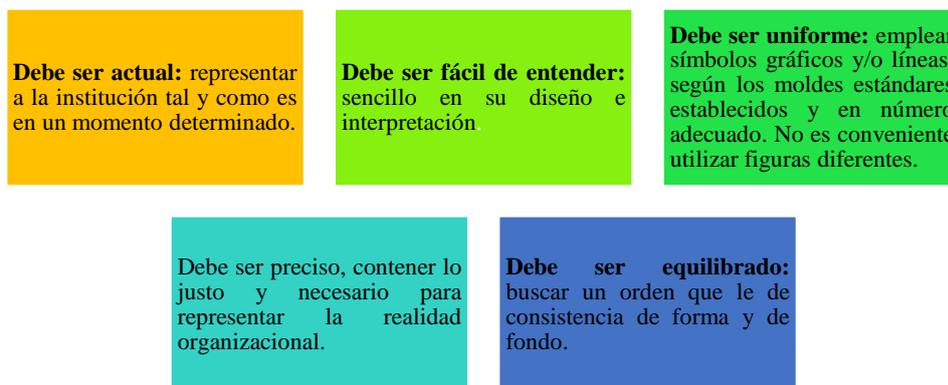
(Hernández y Palafox, 201) define: “Los organigramas son las representaciones gráficas de las estructuras línea o funcionales. Se denomina así en razón de que expresan gráficamente la división del trabajo y las líneas de autoridad y comunicación formal”. (p.215).

Los organigramas sellan las relaciones entre las diferentes partes y funciones de cada departamento de la organización y de las personas que trabajan en la misma.

### **2.4.2 Características**

Según Louffat (2012), afirma las siguientes características:

**Figura N° 3 Características**



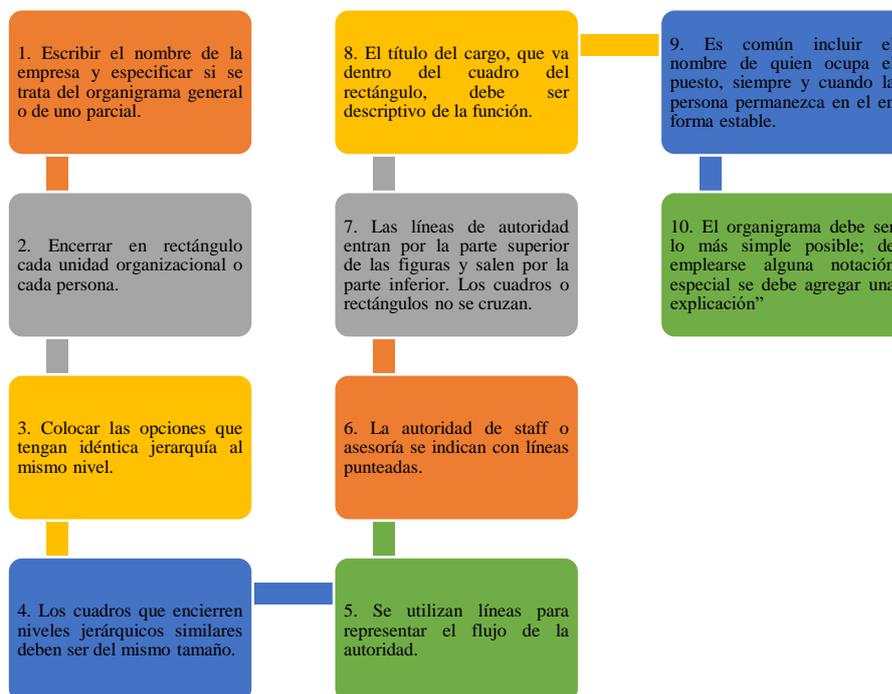
**Fuente:** (Louffat, 2012)

**Elaborado por:** Las Autoras

### 2.4.3 Reglas para elaborar un organigrama

Según Hernández y Palafox (2012), afirma “La construcción de un organigrama hay 10 reglas básicas que deben considerarse:

**Figura N° 4 Reglas para elaborar un organigrama**



**Fuente:** (Hernández y Palafox, 2012, p. 115)

**Elaborado por:** Las Autoras

## 2.5 PROCEDIMIENTOS

### 2.5.1 Definición

(Hernández y Baptista, 2013) “Los procedimientos pueden considerarse como la sucesión cronológica de las operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad dentro de un ámbito de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal en determinado tiempo utilizando recursos materiales y tecnológicos para la aplicación de la actividad y de control oportuno y eficiente para el desarrollo de las operaciones” (p.89)

El procedimiento es el seguimiento de una sucesión de pasos definidos que se deben alcanzar con el fin de cumplir una tarea de una manera eficiente que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo.

## 2.6 DIAGRAMAS DE FLUJO

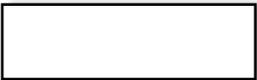
### 2.6.1 Definición

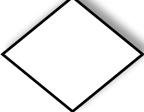
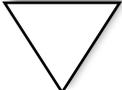
(Kendall, 2011) manifiesta “Son útiles en todo el proceso de análisis y diseño. Observa los datos que van a ser gestionados por el sistema, como van a entrar en el mismo, como se van transformar y que salida se va a obtener, y en función de esto determinar los procesos que actuarán sobre los mismos y los almacenes o depósitos de información que se va a utilizar” (p.207)

Los diagramas de flujos son representaciones gráficas de diferentes procesos lógicos, cada proceso es representado por un símbolo de acuerdo a la acción que se va a ejecutar con una breve descripción de la fase del proceso con la finalidad de brindar una reducción y comprensión de estos.

### 2.6.2 Simbología en el Diagrama de Flujo

**Tabla N° 31 Simbología Utilizada en el Diagrama de Flujo**

	<p><b>INICIO O FINAL DEL PROCESO:</b> El punto en que se hace su aparición o desaparecen en el flujo un determinado documento.</p>
	<p><b>PROCESO:</b> Representa la ejecución de una fase por medio de la cual se realiza una parte del procedimiento descrito.</p>

	<b>Documentos:</b> Este se utiliza para representa uno o varios documentos según la etapa.
	<b>Decisión:</b> Representa dos o más alternativas para la toma de decisiones una pregunta.
	<b>Archivo:</b> Representa un archivo de documentos. Los tipos del archivo dependen del tipo de documento.
	<b>Conector:</b> Representa un enlace de dos partes de un diagrama a través de un conector en la misma página del diagrama.
	<b>Conector fuera de página:</b> Representa un enlace de dos partes de un diagrama que se encuentren en otra página del diagrama.

Fuente: (Kendall, 2011 p.207)

Elaborado por: Las Autoras

## 2.7 MANUALES

### 2.7.1 Definición

(Isaza, 2012) “Son documentos donde compilamos las fichas técnicas de instrucciones de trabajo, que estandarizan cada una de las actividades de un proceso; en un sistema se deben implantar, de procesos, de procedimientos, de funciones, de evaluación de control interno/calidad, de indicadores” (p.159)

Los manuales son guías de ayuda para realizar adecuadamente las actividades dentro de una organización, permitiendo a que los administradores de la organización lleven un control de las funciones que cada persona tiene dentro de la compañía, además de ser de mucha ayuda es un instrumento muy valioso para el desarrollo estratégico de una organización ya que permite determinar y delimitar la actuación de cada área de trabajo.

### 2.7.2 Objetivos

“Los manuales se deben implantar y desarrollar para ilustrar funcionarios y/o operarios nuevos, para actualizar funcionarios y/o operarios antiguos, para estandarizar costos, calidad y cantidad, como base para mejoramiento continuo y como estándar para hacer gestión y auditoría, etc.” (Isaza, 2012, p.159). Los manuales, además permiten establecer políticas, normas e instrucciones dentro de la organización, para mejorar la capacidad de productividad de los trabajadores ya que permite ahorrar tiempo y esfuerzo de los trabajadores evitando controles y supervisiones innecesarias.

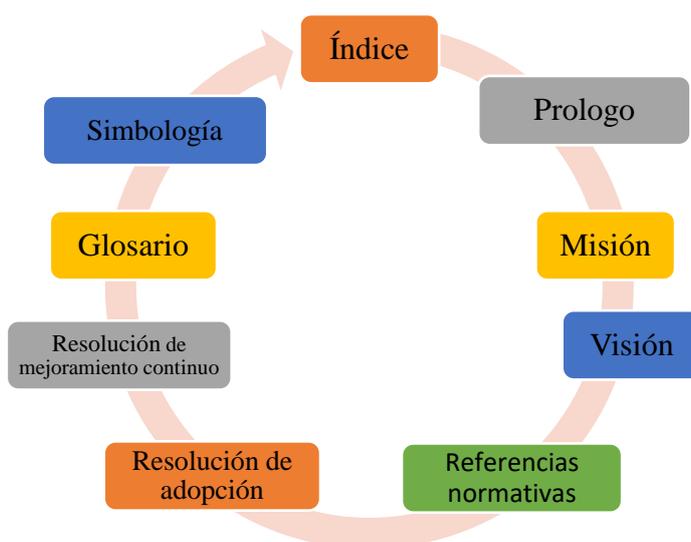
### 2.7.3 Importancia

Los manuales son muy importantes porque son guías que permiten informar y orientar las actividades a realizar dentro de una organización y así asegurar que se cumplan los objetivos planteados por la organización, además permite cumplir y hacer cumplir con las normas, políticas y procedimientos para mejorar la administración.

### 2.7.4 Componentes de un Manual

Según Isaza (2012, p.159), informa los siguientes componentes de un manual:

**Figura N° 5 Componentes de un Manual**



**Fuente:** (Isaza, 2012, p. 159)

**Elaborado por:** Las Autoras

## 2.8 TIPOS DE MANUALES

### 2.8.1 Manual Administrativo

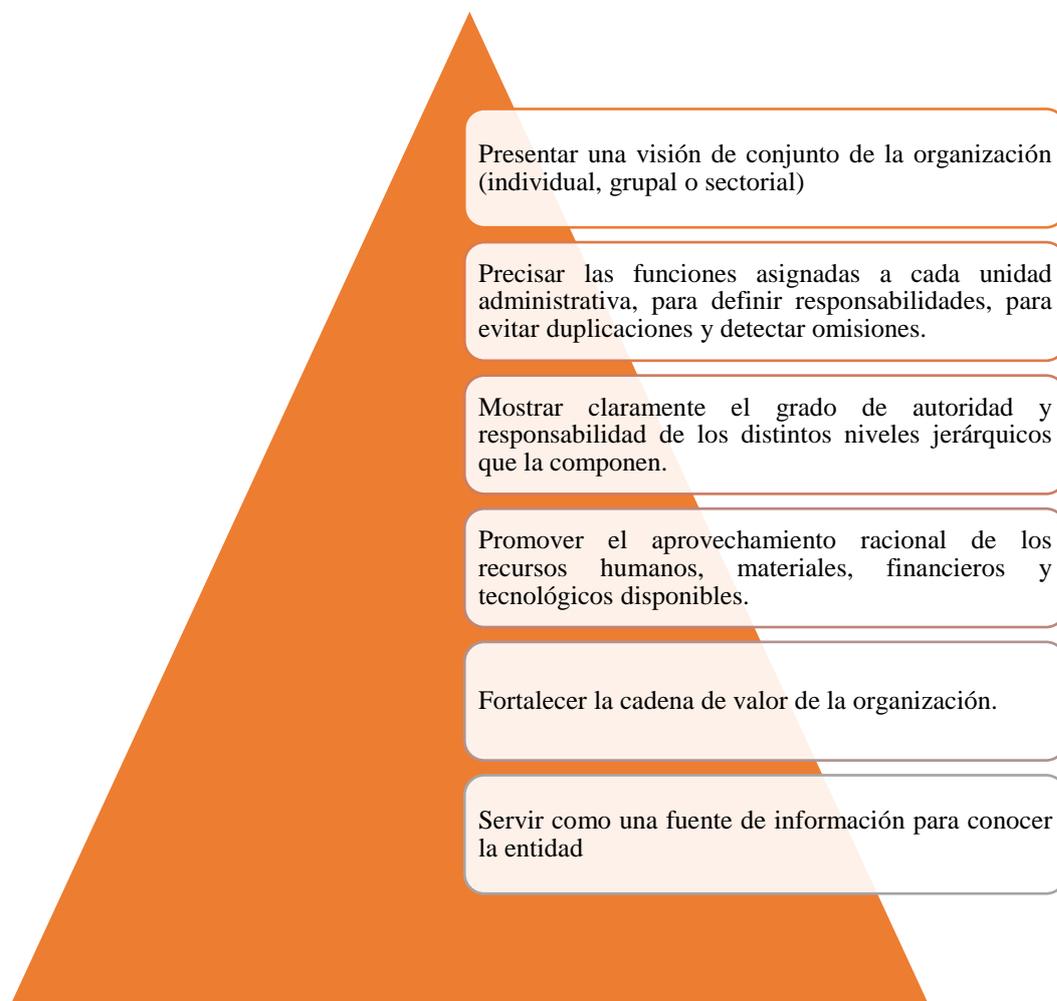
(Benjamín y Fincowsky, 2014) “Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (estructura, objetivos, políticas, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor su tarea” (p.194)

El manual administrativo es una herramienta de ayuda a la administración porque permite tener informado de cada actividad que se realiza, mediante instrucciones específicas de cada unidad de trabajo e informando cada procedimiento para mejorar el nivel de desempeño.

## Objetivos

Según Benjamín y Fincowsky (2014), señala los siguientes objetivos de un manual administrativo:

**Figura N° 6 Objetivos**



**Fuente:** (Benjamín y Fincowsky, 2014, p. 194)

**Elaborado por:** Las Autoras

### 2.8.2 Clasificación de Manuales Administrativos

Según Benjamín y Fincowsky (2014) se clasifican en:

#### Por su naturaleza o área de aplicación

- **Microadministrativos.** Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general.
- **Macroadministrativos.** Son los documentos que contienen información de más de una organización.

- **Mesoadministrativos.** Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o rama específica, el término mesoadministrativo se usa en el sector público y puede emplearse al sector privado.

### Por su contenido

- **De organización.** Son manuales que contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales.
- **De procedimientos.** Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización. Todo procedimiento incluye los tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para el desarrollo de las operaciones de modo oportuno y eficiente.
- **De gestión de calidad.** Son documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad, responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de calidad.
- **De historia de la organización.** Son documentos que se refieren a la biografía y a la cronología de la entidad, es decir su creación crecimiento, logros, evolución, situación y composición. Este tipo de conocimiento proporciona al personal una visión de la organización.
- **De políticas.** Son conocidos como de normas, incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en la organización.
- **De contenido múltiple.** Concentran información relativa a diferentes tópicos y aspectos de una organización.
- **De puestos.** Es un manual individual o instructivo de trabajo, presentación de identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- **De técnicas.** Es un documento donde detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan a la ejecución de procesos o funciones.

- **De ventas.** Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.

### 2.8.3 Manual De Organización

(Huamán y Ríos, 2015) “El manual de organización es un documento institucional que contiene información en detalle sobre una organización.

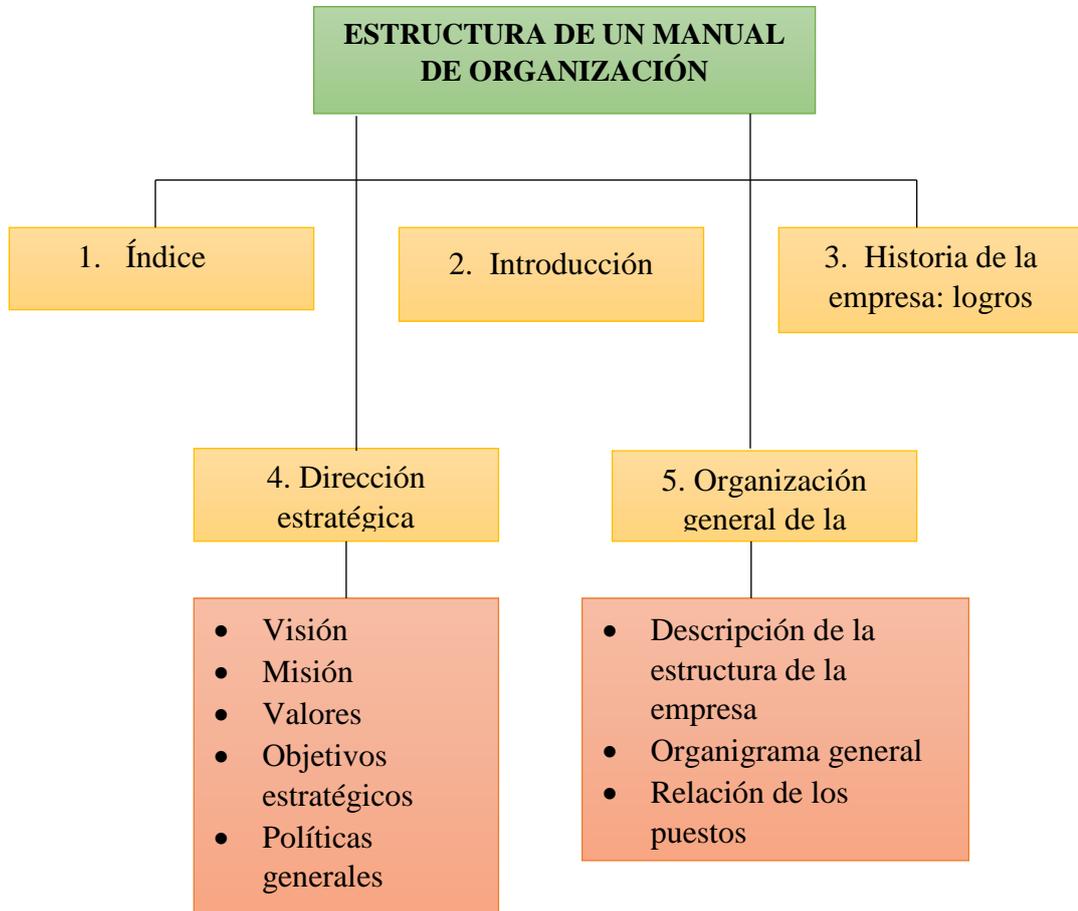
Su contenido incluye:

- Información histórica o antecedentes de la organización como fecha de creación, datos de los fundadores, etapas de crecimiento, logros, etc.
- Presentación de la visión y la misión de la organización.
- Filosofía, valores, prácticas empresariales importantes y características de su cultura organizacional.
- Políticas generales de actuación.
- Organigrama general que presenta la estructura de la organización que grafica las áreas o departamentos y los puestos que la constituyen.
- En caso de ser una exigencia, se incluye la disposición legal que obliga su elaboración” (p.279).

Un manual de organización es un instrumento ideal para una adecuada administración porque permite dar información clara y precisa de la estructura y de las unidades que integran la organización, además la información es de carácter público ya que muchas instituciones lo presentan en sus páginas web

## Estructura de un manual de organización

Figura N° 7 Estructura de un manual de organización



**Fuente:** (Huamán y Ríos, 2015, p. 279)

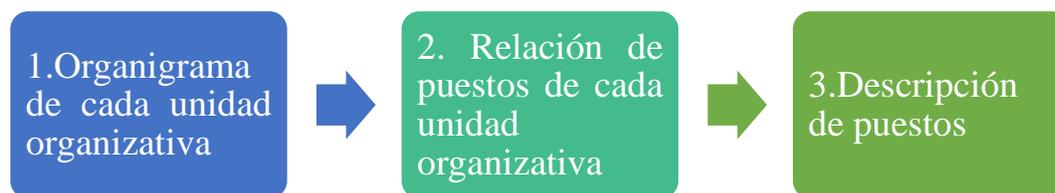
**Elaborado por:** Las Autoras

### 2.8.4 Manual De Funciones

Un manual de funciones facilita la información a la hora de tomar decisiones. Huamán y Ríos (2015) refieren que el manual de funciones en la práctica se complementa con el manual de organización, ya que está compuesto por organigramas de las diferentes unidades organizativas, además describe los puestos que forman parte de las unidades administrativas de la organización.

## Estructura de un manual de funciones

**Figura N° 8 Estructura de un manual de funciones**



**Fuente:** (Huamán y Ríos, 2015)

**Elaborado por:** Las Autoras

## 2.9 CONTABILIDAD

### 2.9.1 Definición

(Bravo, 2012) “Se puede conceptualizar a la Contabilidad como un campo especializado de las ciencias administrativas, que se sustenta en principios y procedimientos generalmente aceptados, destinados a cumplir con los objetivos de : análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con las finalidades de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en cada periodo o ejercicio contable, durante toda la existencia permanente de la entidad”. (p.1)

La contabilidad es una técnica especializadas en analizar, registrar y clasificar transacciones, cuyo objetivo es cumplir al final de cada periodo económico la situación financiera de una empresa o institución con la finalidad de informar e interpretar los resultados operacionales, la información debe llevarse en forma ordenada y adecuada para que tener un buen funcionamiento, así permitiendo al gerente una buena toma de decisiones.

### 2.9.2 Importancia

La contabilidad es una herramienta de gran importancia para todas las empresas porque es necesaria para poder administrar y llevar un correcto manejo de las finanzas, con la información obtenida es útil para poder emplear en una decisión económica para cada empresa, así se lograr obtener un mayor aprovechamiento y productividad de su patrimonio.

### 2.9.3 Objetivos

El objetivo principal que tiene la contabilidad “es proporcionar información financiera de la organización a personas naturales y entes económicos interesados en sus resultados operacionales y situación económica” (Sinisterra y Palanco, 2011, p.2). Esta información se presenta de forma continua, ordenada y sistemática con relación de sus metas y objetivos diseñados para una toma de decisiones, de igual manera la información financiera debe oportuna, confiable, objetiva, comprensible y razonable.

### 2.9.4 Principios contables

(Sinisterra y Palanco, 2011) manifiesta que “Los principios de contabilidad generalmente aceptados son el conjunto de reglas y conceptos básicos que deben tenerse en cuenta al registrar e informar contablemente las actividades realizadas por personas naturales o jurídicas. En observación de estos principios la contabilidad permite identificar, clasificar, registrar, medir, interpretar, analizar e informar de manera clara, completa y fidedigna, las operaciones realizadas por un ente económico” (p.7)

Los principios contables son lineamientos del proceso de la contabilidad financiera que se debe tener muy en cuenta al momento de registrar e informar lo que reflejan los estados contables a personas naturales o jurídicas sobre sus actividades.

### 2.9.5 Ciclo Contable

El autor (zapata, 2013) define “El ciclo contable se realiza de manera expedita con la ayuda del computador que, por medio de programas genéricos o específicos, procesa información automáticamente; es decir, el contador tiene que definir las partidas afectadas y digitar los valores que correspondan a las cuentas, y el programa automatizado de contabilidad se encargara de mayorizar, emitir el balance de comprobación e incluso emitir los estados financieros” (p.60)

El ciclo contable es un conjunto de etapas de la contabilidad esto se lo realiza mediante un computador que se repiten en cada ejercicio económico durante todo el tiempo que funcione la empresa, y tienen como propósito la preparación de información acerca de las actividades financieras.

- **Fases del ciclo contable**

Esto se divide se divide en tres etapas durante la vida del negocio:

- ✓ **Apertura:** Al comenzar las actividades el negocio empieza su año contable y realiza transacciones económicas que van siendo adjuntas en el libro diario como su vez todas las obligaciones.
- ✓ **Movimiento:** En esta fase se registra todas las transacciones que se realiza en toda la actividad económica del negocio.
- ✓ **Cierre:** Al final del periódico contable, se procede a cerrar las cuentas para llegar a determinar los resultados de las actividades económicas del año transcurrido.

### 2.9.6 Plan General de Cuentas

El plan de cuentas es herramienta “de consulta que permite presentar a la gerencia estados financieros y estadísticos de importancia transcendente para la toma de decisiones, y posibilitar un adecuado control” (zapata, 2013, p.27). Lo cual se traza en función de las necesidades de información que desea la empresa.

- **Activo**

Los activos es un conjunto de bienes económicos que tiene una empresa y está compuesto “por los recursos, con que cuenta: dinero en bancos, en cajas, títulos y valores, mercaderías, muebles y equipos, inmuebles, créditos a favor, facturas por cobrar e intangibles, como patentes, marcas, regalías,” (Rojas, 2014, p.55). Y ayudará a manifestar beneficios en cada actividad que realice.

- **Pasivo**

El pasivo de la compañía son las deudas u obligaciones que debe a otras personas o entidades que se han adquirido, por actividades que tengan relación con el giro del negocio.

- **Capital**

El capital es la aportación de los accionistas y es la diferencia entre activo y pasivo, pero adjuntando las utilidades neta y reservas.

### 2.10 ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros “son informes preparados periódicamente, cuya responsabilidad caen en los administradores del ente económico; tienen como objetivo suministrar información financiera” (Sinisterra y Polanco, 2011, p.95). La información generada refleja los resultados de las actividades del todo el periodo económico.

Entre los principales estados financieros son los siguientes:

**Figura N° 9 Estados Financieros**

**Fuente:** (Sinisterra y Polanco, 2011, p. 95)

**Elaborado por:** Las Autoras

### 2.10.1 Estado de Situación Financiera

(Bravo, 2010) “En él se presentan valuados tanto los bienes y derechos (existencias) con que cuenta la empresa, como las fuentes de financiamiento a las que tuvo que recurrir para obtenerlos. Se presenta a una fecha determinada, usualmente al final de un mes o un año.” (p.86)

En otras palabras, el estado de situación financiera es un informe que demuestra información sobre activos, pasivos y patrimonio en una forma ordenada y sistemática y como resultado demuestra la situación económica actual que posee la compañía

### 2.10.2 Estado De Resultados Integrales

(Bravo, 2010) “Se le conoce como estado de pérdidas y ganancias. En él se resume el resultado de las operaciones de un periodo determinado, que puede ser un mes, un semestre, o un año, con el fin de conocer si la empresa fue eficiente o ineficiente en la consecución de sus logros y en los esfuerzos realizados” (p.86)

Estado de resultados es un informe que expresa todos los ingresos, costos y gastos de la compañía del periódico económico, dando así información sobre si existe pérdida o ganancia significativa sobre el patrimonio de la entidad.

### **2.10.3 Estado De Flujo De Efectivo**

(Bravo, 2010) define que “Muestra las entradas y salidas de efectivo que representan la generación o aplicación de recursos de la entidad durante un periodo; además muestra el aumento o disminución neta del efectivo como resultado de los flujos de efectivo de las actividades de operación, inversión y financiamiento de un periodo determinado”. (p.86 y 87)

El estado de flujo de efectivo se realiza al término de un ejercicio económico mostrando así las entradas y salidas del efectivo para así evaluar con mayor objetividad la liquidez de la compañía si aumento o disminuyo el efectivo.

### **2.10.4 Estado de Variaciones en el Capital Contable**

(Ochoa, 2012) “Muestra un análisis de los cambios en las cuentas de capital, es decir, los cambios en la inversión de los propietarios durante un determinado periodo. Es importante señalar que una empresa vale por lo que es capaz de hacer y no por el valor total de sus activos.” (p.94)

Este estado permite conocer a la compañía el cambio y variación que sufre las diferentes cuentas que conforman el patrimonio durante todo el periodo económico, este estado busca analizar y explicar cada una de sus variaciones. Con la información obtenida le sirve al gerente para tomar decisiones.

### **2.10.5 Notas a los Estados Financieros**

(Ochoa, 2012) “Son aclaraciones respecto de algunas de las cuentas presentadas en el cuerpo de estos reportes, o contienen información que no puede cuantificarse pero que es de importancia para el lector de los estados financieros.” (p.94)

Las notas a los estados financieros presentan información que aclara dudas que surge al presentar los estados financieros, como también sirven como guía para las personas que tienen poco conocimiento sobre el manejo contable.

## **2.11 NORMAS INTRL. DE INFORMACIÓN FINANCIERA**

### **2.11.1 Definición**

(Gaitán, 2012) manifiesta “Pronunciamientos de carácter técnico que exigen seguir prácticas contables que son aceptables tanto para los usuarios (propietarios y directores de las entidades, inversionistas, prestamistas, clientes, proveedores, entidades de

control y vigilancia, etc.) como para los preparadores de información financiera (gerentes financieros y contadores profesionales) en un ámbito internacional” (p.35)

Las NIIF reglas generales que se deben cumplir obligatoriamente todas las compañías, como a su vez en contador y gerente de la entidad al momento de la elaboración y presentación de los estados financieros.

### 2.11.2 Alcance de las NIIF

(Gaitán, 2012) “Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) son estándares internacionales o normas internacionales en el desarrollo de la actividad contable y supone un manual de políticas contables, ya que en ellas la contabilidad se presenta de la forma como es aceptable en el mundo. Las NIIF, también conocidas por sus siglas en inglés como IFRS (International Financial Reporting Standard)” (p.36)

El alcance que tiene las NIIF es establecer las exigencias de reconocimiento, medición, presentación o información a relevar que tengan relación con las transacciones y sucesos económicos, como es en los estados financieros.

### 2.11.3 Normas Internacionales de Información Financiera Vigentes

**Tabla N° 32 Normas Internacionales de Información Financieras**

<b>Estándares (Normas) Internacionales de Información Financiera (NIIF)</b>	
<b>NIIF 1</b>	Adopción por primera vez de los estándares (normas) internacionales de información financiera
<b>NIIF 2</b>	Pago basado en acciones
<b>NIIF 3</b>	Combinaciones de negocios
<b>NIIF 4</b>	Contratos de seguro
<b>NIIF 5</b>	Activos no-corrientes tenidos para la venta y operaciones descontinuadas
<b>NIIF 6</b>	Exploración y evaluación de recursos minerales
<b>NIIF 7</b>	Instrumentos financieros: revelaciones
<b>NIIF 8</b>	Segmentos de operación
<b>NIIF 9</b>	Instrumentos financieros
<b>NIIF 10</b>	Estados financieros consolidados
<b>NIIF 11</b>	Acuerdos conjuntos
<b>NIIF 12</b>	Revelación de los interesados en otras entidades
<b>NIIF 13</b>	Mediación del valor razonable

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Las Autoras

## 2.12 INDICADORES FINANCIEROS

El indicador financiero permite apreciar la situación financiera de la compañía, proporcionando a través de sus resultados la capacidad de aprovechar de mejor modo sus recursos financieros, lo cual se calcula con base a los datos de presupuestos de la compañía de años anteriores.

### 2.12.1 Indicadores de Rentabilidad

- **Rendimiento sobre el capital contable**

“Este indicador mide el rendimiento de la inversión neta, es decir, del capital contable. Mediante él se relaciona la utilidad neta que ha generado una organización durante un periodo y se compara con la inversión que corresponde a los accionistas. El rendimiento sobre el capital contable es un indicador fundamental que determina en qué medida una compañía ha generado rendimientos sobre los recursos que los accionistas han confiado a la administración.” (Guajardo, 2014, p.144)

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital contable}}$$

Este indicador se utiliza para calcular la efectividad de la dirección de la compañía, sirve para controlar los costos y gastos para así poder obtener una utilidad al final del periodo contable.

### 2.12.2 Indicadores de Liquidez

- **Razón circulante**

(Guajardo, 2014) define “Este indicador trata de reflejar la relación entre los recursos financieros de que dispone una empresa en el corto plazo para enfrentar las obligaciones de pago contraídas en el mismo periodo, lo cual permite determinar si cuenta con los recursos suficientes para cubrir sus compromisos. En cuanto mayor sea el resultado de la razón circulante, existe mayor posibilidad de que los pasivos sean pagados, ya que se cuenta con activos suficientes que pueden convertirse en efectivo cuando así se requiera. Sin embargo, tener razón circulante muy alta también puede significar la existencia de recursos económicos ociosos” (p.145)

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Este indicador relaciona los recursos financieros de la compañía con las cuentas activas corriente con pasivo corriente, cuando más alto sea el resultado de la razón circulante, la compañía tiene mayor posibilidad de generar los pagos de corto plazo.

### **2.12.3 Indicadores de Endeudamiento**

(Ortiz, 2012, p.214) manifiesta “Los indicadores de endeudamiento tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que corren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa”. (p.214)

$$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$$

Este indicador refleja el grado de endeudamiento que se encuentra la compañía con los acreedores, se trata de establecer el riesgo que ocurre tales con acreedores y los accionistas de la compañía.

## **2.13 REGLAMENTO INTERNO**

El reglamento interno de trabajo es un instrumento de suma importancia ya que contiene un “conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y los trabajadores en sus relaciones de trabajo.” (Isaza, 2012, p.187) ya que regulan las relaciones internas de la empresa, esta a su vez debe ser publicado en la compañía al tener aceptación de los accionistas y trabajadores.

### **2.13.1 Importancia**

Es muy importante contar con un reglamento interno ya que, si no llegara a existir dentro de la compañía, sería algo difícil sancionar a un trabajador por actuar inapropiada, ya que no habría ninguna normativa que regule o ampare a la directiva para una decisión sancionatoria.

## **2.14 IMPACTOS**

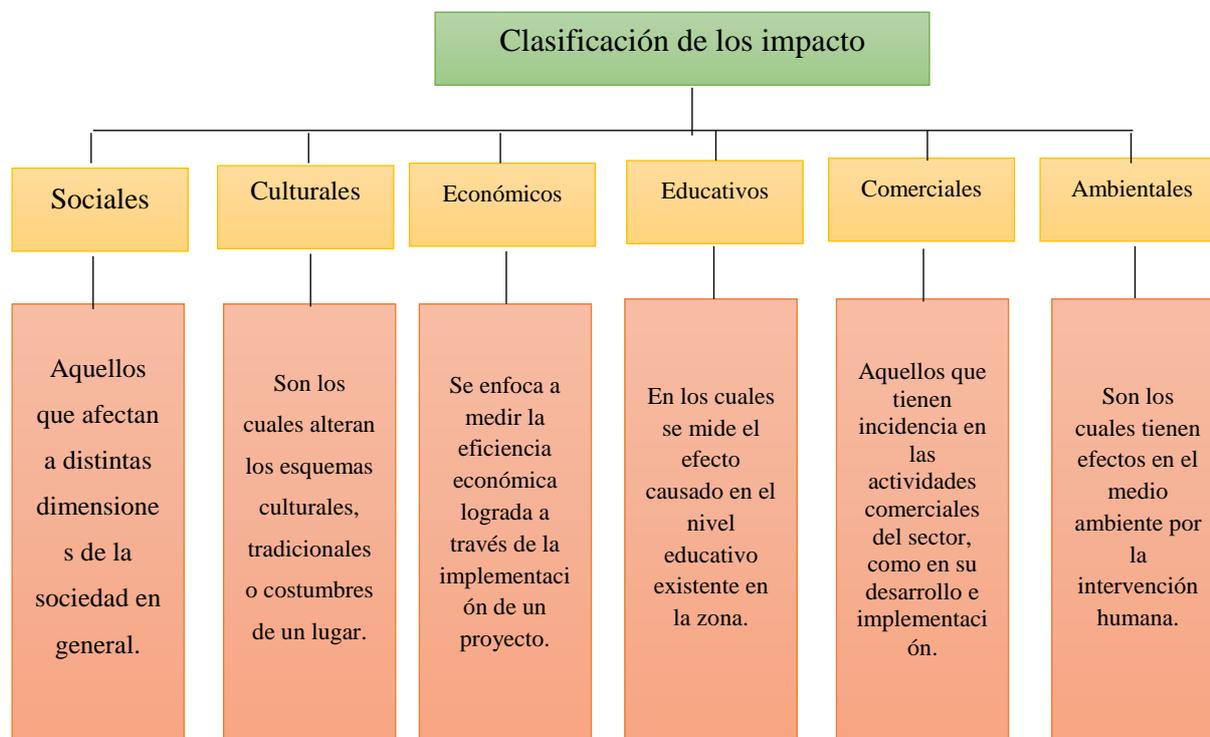
(Arboleda Vélez, 2013) afirma un impacto “es el resultado de los efectos de un proyecto empresarial” (p. 398).

Al impacto se lo considera como el efecto resultante de la implementación y ejecución de un proyecto, este podría presentarse de manera positiva o negativa.

### 2.14.1 Clasificación de impactos

(Pabón Castro, 2012) indica que los impactos se clasifican en:

**Figura N° 10 Clasificación de los impactos**



**Fuente:** (Pabón Castro, 2012)

**Elaborado por:** Las Autoras

En este proyecto será importante analizar los impactos económicos, sociales, ambientales, empresariales, culturales, con el propósito de identificar los efectos adversos y beneficiosos que podrían presentarse a lo largo de la puesta en marcha del proyecto.

### 2.14.2 Matriz de impactos

El autor afirma que la matriz de impactos es una “tabla que contiene los riesgos que se pueden presentar en un proyecto evaluando su impacto económico, la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos y, como consecuencia, su valor probable, producto de los valores anteriores.” (Díaz Martín, 2011, p.559)

La matriz de impactos constituye una herramienta necesaria para determinar el nivel de impacto alto, medio o bajo que podría presentarse en los diferentes ámbitos donde se desarrolla el proyecto, permitiendo analizar los pros y los contras.

### 2.14.3 Importancia de la matriz de impactos

(Flores Yáñez, 2011) afirma. “permite a la empresa identificar, evaluar y controlar de manera permanente los riesgos implícitos en la misma”.

Las matrices de impacto son importantes ya que permiten medir y valorar las diferentes alternativas de un proyecto, y por lo tanto reconocer los principales impactos o riesgos que se presentan durante la implementación del mismo, contribuyendo a tomar las adecuadas precauciones para minimizar riesgos en caso de encontrar impactos negativos y potencializar los que tengan incidencia positiva para el proyecto.

## **CAPÍTULO III**

### **3 PROPUESTA ESTRATÉGICA**

#### **3.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES “SUTAXI C.A” EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.

#### **3.2 INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta contribuirá con el desarrollo de la compañía de Transporte SUTAXI C.A., a fin de que todos sus accionistas y directivos, tengan un documento que permita tomar decisiones y logre un mejor manejo administrativo y financiero.

La propuesta da apoyo a la compañía en dos aspectos importantes, el primero es el aspecto administrativo, el cual se basa en la filosofía de la compañía, así también en normas, políticas, deberes y responsabilidad de todo el personal que conforma la compañía con el objetivo de cumplir metas trazadas.

El segundo aspecto es la parte financiera contable, lo que permitirá a la compañía llevar un correcto manejo de los movimientos económicos, con el fin de contar con la información financiera actualizada y real facilitando a la asamblea general de accionistas, gerencia y presidencia a tomar decisiones oportunas y adecuadas.

El presente manual crea una base de apoyo a la compañía, evitando conflictos y enfrentamientos entre directivos y accionistas a la hora de decidir aspectos administrativos financieros de la empresa y permitir el desarrollo de las actividades de forma eficaz y eficiente.

#### **3.3 LA COMPAÑÍA**

La Compañía de Transporte SUTAXI C.A., es una compañía legalmente constituida que brinda servicio de taxis en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, y es regulada por la Superintendencia de Compañías.

##### **3.3.1 Nombre o Razón Social:**

Compañía de Transportes “SUTAXI C.A.”

### 3.3.2 Tipo de Empresa

Compañía de servicio de taxis

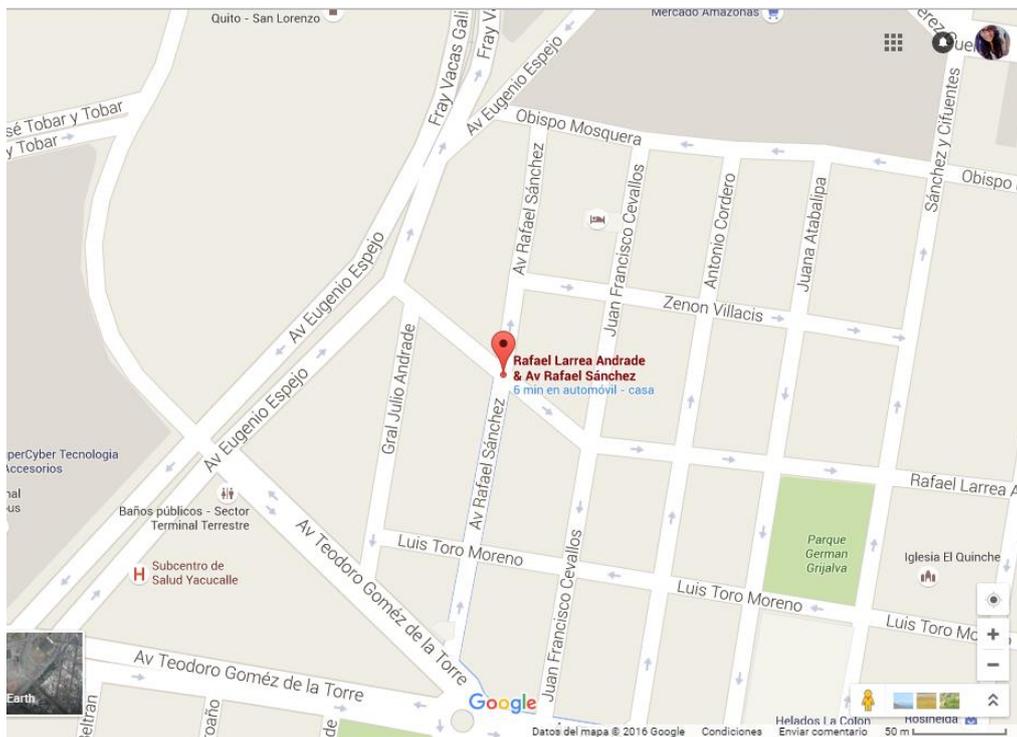
### 3.3.3 Logotipo

Figura N° 11 Logotipo



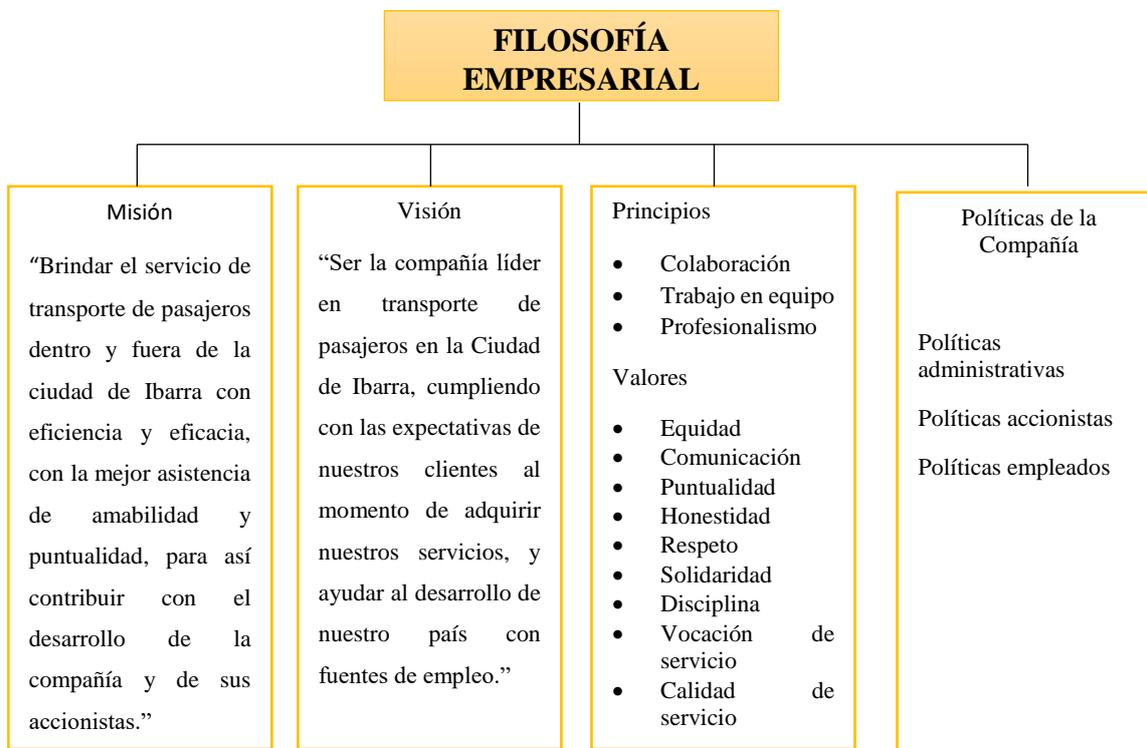
### 3.3.4 Ubicación

Figura N° 12 Ubicación



### 3.4 FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Figura N° 13 Filosofía Empresarial



**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Las Autoras

#### 3.4.1 Misión

Brindar el servicio de transporte de pasajeros dentro y fuera de la ciudad de Ibarra con eficiencia y eficacia, con la mejor asistencia de amabilidad y puntualidad, para así contribuir con el desarrollo de la compañía y de sus accionistas.

#### 3.4.2 Visión

Ser la compañía líder en transporte de pasajeros en la Ciudad de Ibarra, cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes al momento de adquirir nuestros servicios, y ayudar al desarrollo de nuestro país con fuentes de empleo.

#### 3.4.3 Principios

**Colaboración:** Los funcionarios deben estar en la predisposición de contribuir con sus conocimientos y destrezas en beneficio de la entidad.

**Trabajo en Equipo:** Será considerado el factor primordial para la realización de las actividades, ya que todas las involucradas deberán participar de manera activa en la realización de las mismas, el trabajo en equipo propiciará la consecución de resultados positivos.

**Profesionalismo:** La necesidad de contar con personal altamente capacitado que cumpla con las expectativas de sus clientes al prestar servicios de calidad, siempre de la mano del conocimiento y la experiencia.

#### 3.4.4 Valores

Los valores son los cimientos importantes de cualquier organización, de sus miembros, y especialmente de sus directivos.

**Equidad:** Otorga a cada miembro de la compañía lo que corresponde según razonamientos ciertos y moderados.

**Comunicación:** Se hará llegar todos los accionistas aquella información para que se sientan integrados y motivados en las distintas actividades que se realicen, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos.

**Puntualidad:** Coordinar cronológicamente el cumplimiento de tareas requeridas o satisfacer una obligación antes o en un plazo estipulado.

**Honestidad:** Comportar y expresar con coherencia y sinceridad de acuerdo con la verdad y justicia.

**Respeto:** Saber o aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades.

**Disciplina:** Puesta en práctica de una actuación ordenada y perseverante, en orden a obtener un fin o bien.

**Vocación de servicio:** Colaboración para hacer la vida más placentera de los demás.

**Calidad de servicio:** Satisfacer las expectativas y anhelos del cliente interno y externo.

#### 3.4.5 Valores Corporativos

**Honestidad:** La compañía de transporte SUTAXI C.A realizara todas las operaciones dentro de la compañía con transparencia e integridad.

**Respecto:** Los miembros de la compañía SUTAXI C.A valoran los intereses y necesidades de todos los integrantes de la compañía y a su vez de nuestros clientes.

**Responsabilidad:** Todos los miembros que conforman la compañía SUTAXI C.A están en el deber de cumplir de todos los compromisos obtenidos con nuestros clientes de carácter sustentable de acuerdo a la ley de tránsito.

**Puntualidad:** Todas las unidades de transporte de SUTAXI C.A brindamos un servicio en los tiempos ofrecidos de manera que sea de calidad.

**Seguridad:** La compañía SUTAXI C.A contamos con modernas unidades de vehículos y conductores profesionales.

**Honradez:** Las tarifas que ofrecemos la compañía SUTAXI C.A son transparentes.

### **3.4.6 Políticas Administrativas**

#### **Política para los accionistas:**

- Normar la asistencia de la jornada laboral por parte de los accionistas y empleados, para el cumplimiento de las actividades encomendadas.
- La asistencia será obligatoria por parte de todos los accionistas y empleados, a laborar en las instalaciones de la Compañía o en lugares que fueren asignados para el cumplimiento de sus actividades.
- Para los eventos en los cuales la Compañía organice o en los que sea invitado, designara a él o los accionistas y empleados quienes representarán a la Compañía, quienes deberán asistir con la vestimenta apropiada para cada evento.
- Los accionistas y empleados asistirán a la jornada laboral con vestimenta semiformal, en el caso que la Compañía proporciones uniformes, deberán asistir con los mismos correctamente.
- Todos los accionistas deberán participar económicamente de todas las actividades de promoción ya sea económica o con apoyo de su personal; lo cual estará fijado de manera contractual.

#### **Política para el personal:**

- Todos los colaboradores deben cumplir con la confidencialidad de la información que tienen acceso diariamente.
- Por ningún motivo podrán divulgar información, que comprometa el buen funcionamiento de la Compañía, a compañeros de trabajo, amigos, familiares y demás conocidos.

- Cada accionista o empleado de la Compañía deberá ser responsable de la documentación e información que se utilice para las labores diarias, no se podrá utilizar para otros fines que estén fuera de la actividad de la Compañía.
- En los casos que se requiera internamente documentación e información de las actividades de la Cooperativa, para realizar el debido control interno, el encargado de esta labor solicitará por escrito a los funcionarios o empleados le proporcionen la documentación e información necesaria para desarrollar su trabajo, además de comunicar previamente al Gerente para su respectiva autorización y conocimiento.
- Cada accionista y empleado deberá tener acceso únicamente a su información y documentación.
- Los permisos y accesos a la información y documentación serán asignados a cada accionista y empleado de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, previa a la autorización de Gerencia.

#### **Política de cobros:**

- La Asistente de Gerencia será responsable de custodiar el dinero recaudado por concepto de multas, mensualidades administrativas y todos los cobros que se establezcan.
- Se establecerá un día específico a la semana para que se efectúen los cobros, el cual será discutido y establecido en Asamblea General.
- Las cuentas vencidas por cobrar serán revisadas y entregadas mensualmente al Gerente para ser analizadas y notificar a los accionistas deudores.
- Al momento de realizar el cobro se imprimirá y entregará el detalle de lo adeudado a cada uno de los accionistas.
- Todo lo recaudado será depositado al día siguiente del día establecido para realizar los cobros.

### **3.5 MANUAL ADMINISTRATIVO**

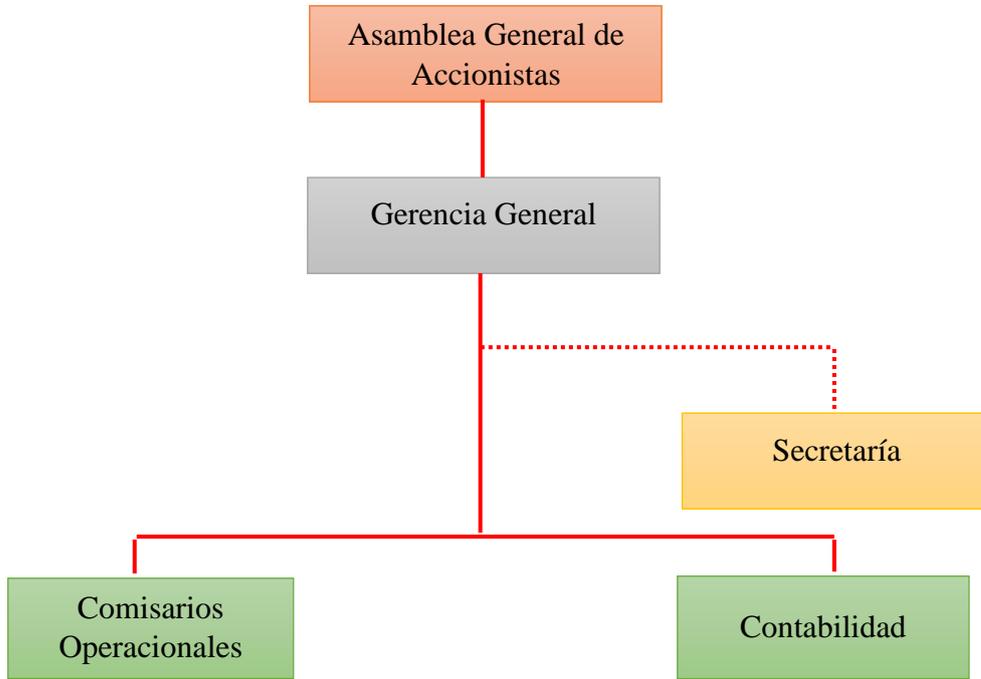
#### **3.5.1 Organigrama**

A continuación, presentamos una propuesta de organigramas tanto administrativo como financiero los cuales se adaptan a las necesidades de la compañía de transporte “SUTAXI C.A.”

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES “SUTAXI C.A”**

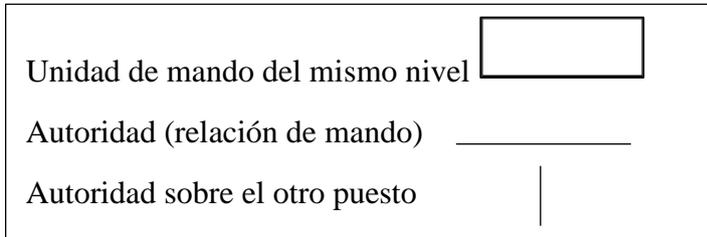
**Organigrama Estructural (Propuesta)**

**Figura N° 14 Organigrama estructural de la compañía “SUTAXI C.A”**



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Las Autoras

**SIMBOLOGÍA**

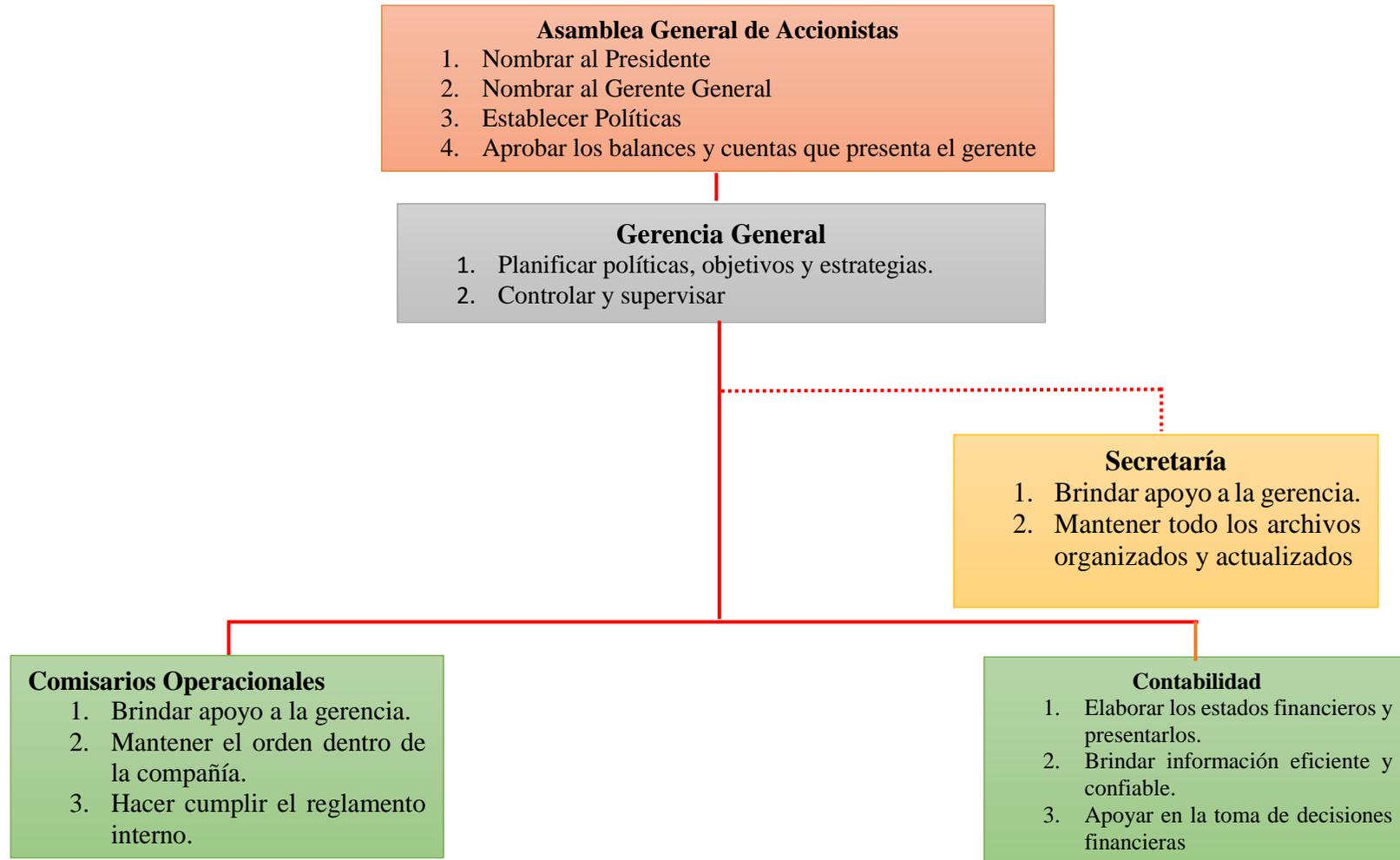


**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Las Autoras

**COMPAÑÍA DE TRANSPORTES “SUTAXI C.A”**

**Organigrama Funcional (Propuesta)**

**Figura N° 15 Organigrama funcional de la compañía “SUTAXI C.A.”**



**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Las Autoras

### 3.6 MANUAL DE FUNCIONES

#### 3.6.1 Funciones del Presidente

		Compañía de transportes SUTAXI C.A Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Teléfono: 062-642-336 Ibarra- Ecuador	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
<b>Área:</b>		Ejecutiva	
<b>Nombre del puesto:</b>		Presidente	
<b>Subordinado(s) inmediato(s):</b>		Asamblea General de Socios.	
<b>Naturaleza del puesto:</b>		El presidente es el responsable legal de la compañía y la Asamblea general, en la forma y condiciones establecidas en el estatuto y reglamento interno, a fin de procurar el buen desempeño de la compañía	
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convocar a Asamblea general de carácter ordinario y extraordinario de conformidad con la ley de compañías como también de su reglamento interno.</li> <li>➤ Mocionar las modificaciones de los estatutos y reglamento interno que la Compañía tiene, ayudando a una mejora continua.</li> <li>➤ Presidir todos los actos oficiales de la Compañía.</li> <li>➤ Informar a la asamblea todos los procedimientos en beneficio de la compañía</li> <li>➤ Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los funcionarios de la compañía</li> <li>➤ Velar por el cumplimiento de objetivo de la compañía y por la aplicación del reglamento.</li> <li>➤ Mantener con cautela el orden y la disciplina en todas las actividades de la Compañía.</li> <li>➤ Firmar los libros de actas del Consejo de Administración y Asambleas.</li> <li>➤ Cumplir con las resoluciones de la Asamblea General.</li> </ul>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dirigir las deliberaciones que se produzcan.</li> <li>➤ Adoptar cualquier medida urgente para el desarrollo de sus actividades que resulten necesarias</li> <li>➤ Ordenar pagos y utilizar con su forma los documentos actas y correspondencia.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS:</b>		<b>PERFIL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habilidades de comunicación</li> <li>➤ Liderazgo y adaptabilidad</li> <li>➤ Iniciativa y creatividad</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ser socio por los menos tres (3) años.</li> <li>➤ Formación superior.</li> <li>➤ Capacidad de trabajar en equipo.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisor por:</b>	
<b>Autorizado por:</b>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autoras

### 3.6.2 Funciones del Gerente

		Compañía de transportes SUTAXI C.A Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Teléfono: 062-642-336 Ibarra- Ecuador	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
<b>Área:</b>		Ejecutiva	
<b>Nombre del puesto:</b>		Gerente	
<b>Subordinado(s) inmediato(s):</b>		Asamblea General de Socios.	
<b>Naturaleza del puesto:</b>		Es el representante legal de la compañía y su administrador responsable, es elegido por la asamblea.	
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representar judicial y extrajudicialmente a la compañía.</li> <li>➤ Legaliza todos los documentos, contratos, órdenes de pago, certificados de aportación entre otros documentos con su firma.</li> <li>➤ Legalizar con su firma los balances de la compañía conjuntamente con el presidente y comisario.</li> <li>➤ Presentar un informe de ingresos y egresos en cada sección que se realiza con la asamblea.</li> <li>➤ Depositar con un máximo de 24 horas los ingresos recaudado por cualquier concepto que pertenezca a la compañía.</li> <li>➤ Tramitar conjuntamente con el presidente, ante el Consejo Provincial de Tránsito y Transporte Terrestre la calificación de los nuevos socios y su registro en la Dirección Nacional de Compañías.</li> </ul>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la asamblea y de los comisarios.</li> <li>➤ Controla los ingresos y egresos que se realizan dentro de la compañía como a su vez todos los documentos que se realizan dentro de la institución.</li> <li>➤ Cumplir con los acuerdos de la asamblea, salvo que se disponga algo distinto.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS:</b>		<b>PERFIL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habilidades de comunicación, negociación y manejo de recursos.</li> <li>➤ Liderazgo y adaptabilidad</li> <li>➤ Conocimiento sobre leyes, regulación que se generan.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Título de tercer nivel: en Administración de empresas</li> <li>➤ Experiencia 2 años</li> <li>➤ Cedula de ciudadanía</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisor por:</b>	
<b>Autorizado por:</b>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autoras

### 3.6.3 Funciones del Contador

		Compañía de transportes SUTAXI C.A Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Teléfono: 062-642-336 Ibarra- Ecuador	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
<b>Área:</b>		Administrativa	
<b>Nombre del puesto:</b>		Contador	
<b>Subordinado(s) inmediato(s):</b>		Gerente General	
<b>Naturaleza del puesto:</b>		El contador será responsable de administrar el sistema contable de la compañía, en el marco de los principios, normas y reglamentos vigente de contabilidad, a su vez genera información contable financiera objetiva, confiable, oportuna y relevante para el seguimiento y control de los recursos financieros.	
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Llevar al día y actualizada la información contable de la Compañía.</li> <li>➤ Realizar con el Gerente el presupuesto y la cuenta general de los gastos e ingresos de cada año.</li> <li>➤ Es el encargado de las aperturas de los libros contables.</li> <li>➤ Establecer un sistema contabilidad para la compañía.</li> <li>➤ Elaboración de reportes financieros para a la toma de decisiones.</li> <li>➤ Vigila la correcta y puntual recaudación de los aportes de los accionistas.</li> <li>➤ Supervisar y firmar aprobación y pago de créditos asignados a los accionistas.</li> <li>➤ Cumplir con el proceso de archivo, custodio y recaudación de los documentos recibidos y elaborados en su dependencia.</li> </ul>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Absoluta confidencialidad en el manejo de información.</li> <li>➤ Preparar y presentar informes mensuales al Gerente acerca de la situación financiera de la compañía.</li> <li>➤ Asistir a las reuniones de la Compañía en caso de ser convocada.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS:</b>		<b>PERFIL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actitud proactiva</li> <li>➤ Capacidad para la toma de decisiones.</li> <li>➤ Ética</li> <li>➤ Actualización Tributaria.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contador público autorizado,</li> <li>➤ Experiencia mínima de 3 años en cargos similares</li> <li>➤ Edad: entre 28 y 35 años</li> <li>➤ Manejo de herramientas informáticas.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisor por:</b>	<b>Autorizado por:</b>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autoras

### 3.6.4 Funciones de los Comisarios

		Compañía de transportes SUTAXI C.A. Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Teléfono: 062-642-336 Ibarra- Ecuador	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
<b>Área:</b>		Administrativa	
<b>Nombre del puesto:</b>		Comisarios	
<b>Subordinado(s) inmediato(s):</b>		Gerente General	
<b>Naturaleza del puesto:</b>		Brindar apoyo a la Gerencia, ayudar a supervisar el cumplimiento del reglamento interno y funciones del personal de la compañía.	
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vigilar el correcto funcionamiento de la compañía.</li> <li>➤ Vigilar el cumplimiento de actividades destinadas al personal de la compañía.</li> <li>➤ Difundir y llevar a la práctica los principios y valores de la compañía</li> <li>➤ Supervisar las inversiones de la compañía.</li> <li>➤ Imparciales a la hora de conflictos.</li> <li>➤ Solicitar al gerente o presidente que se contenga en el orden del día de la próxima asamblea general, los puntos que crea útil, siempre y cuando estén afines directamente con el cumplimiento de sus funciones.</li> <li>➤ Elaborar informes sobre las reclamaciones de los socios en contra de la gerencia.</li> <li>➤ Ejercer las demás facultades y cumplir las obligaciones que dispongan las leyes.</li> </ul>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inspección y vigilancia de las operaciones de la compañía.</li> <li>➤ Examinar la correspondencia y en general, todos los documentos de la compañía</li> <li>➤ Elaborar un informe sobre su revisión de la compañía.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS:</b>		<b>PERFIL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Buenas relaciones con el personal de la compañía</li> <li>➤ Resolver inconvenientes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ser socio por los menos tres (3) años.</li> <li>➤ Formación Superior.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisor por:</b>	
<b>Autorizado por:</b>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autoras

### 3.6.5 Funciones de los Accionistas

		Compañía de transportes SUTAXI C.A Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Teléfono: 062-642-336 Ibarra- Ecuador	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
<b>Área:</b>		Administrativa	
<b>Nombre del puesto:</b>		Junta General de Accionistas	
<b>Subordinado(s) inmediato(s):</b>		Gerente General	
<b>Naturaleza del puesto:</b>		La Junta General de accionistas es la encargada de tomar decisiones administrativas, debatir y adoptar acuerdos, políticas, normas.	
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombrar a los miembros administrativos de la compañía.</li> <li>➤ Aprobar estados financieros e informes que presentan el contador.</li> <li>➤ Designar presidente y secretario de la Junta de accionistas.</li> <li>➤ Ejercer las demás funciones que estén establecidas en la ley y en los estatutos de la compañía.</li> <li>➤ Velar por la presentación y aprobación de los balances y cuentas anuales presentadas por la parte administrativa.</li> <li>➤ Velar por la transparencia y cumplimientos de los derechos de información de todos los accionistas.</li> <li>➤ Designar al comisario principal y suplentes.</li> </ul>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elegir cuando corresponda a los miembros del Directorio y Fijar su Retribución.</li> <li>➤ Modificar los estatutos.</li> <li>➤ Emitir obligaciones.</li> <li>➤ Autorizar al Presidente y al Gerente General el otorgamiento de poderes generales.</li> <li>➤ Resolver toda controversia que por derecho propio le corresponda en su calidad de órgano supremo de la compañía.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS:</b>		<b>PERFIL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Deliberar y decidir</li> <li>➤ Resolver problemas</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Liderazgo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ser socio por los menos tres (3) años.</li> <li>➤ Formación superior.</li> <li>➤ Conocimiento de la Normativa legal que rige a la Compañía.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisor por:</b>	
		<b>Autorizado por:</b>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autoras

### 3.6.6 Funciones de la Secretaria

		Compañía de transportes SUTAXI C.A Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Teléfono: 062-642-336 Ibarra- Ecuador	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
<b>Área:</b>		Administrativa	
<b>Nombre del puesto:</b>		Secretaria	
<b>Subordinado(s) inmediato(s):</b>		Gerente General	
<b>Naturaleza del puesto:</b>		Brindar apoyo a la Gerencia y realizar actividades pertinentes a su trabajo, además acompañar en vigilancia de los procesos a realizar dentro de la compañía.	
<b>FUNCIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encargarse de la correspondencia.</li> <li>➤ Convocar y organizar la documentación para las reuniones.</li> <li>➤ Redactar correspondencias, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos.</li> <li>➤ Realiza y recibe llamadas telefónicas.</li> <li>➤ Actualizar la agenda de su superior.</li> <li>➤ Atiende y suministra información a estudiantes, personal de la compañía y público en general.</li> <li>➤ Brindar apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.</li> <li>➤ Actualizar el archivo de la compañía.</li> <li>➤ Convoca a reuniones de la compañía.</li> <li>➤ Archivar todos los documentos de la compañía.</li> <li>➤ Llevar control de caja chica.</li> <li>➤ Velar por el suministro de materiales de oficina de la compañía.</li> <li>➤ Recibe y controla peticiones de tesis de grado.</li> <li>➤ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.</li> </ul>			
<b>RESPONSABILIDADES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Es responsable indirecto de dinero en efectivo, títulos y valores y custodia de materiales.</li> </ul>			
<b>COMPETENCIAS:</b>		<b>PERFIL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar agenda de la Gerencia</li> <li>➤ Sentido profundo de organización</li> <li>➤ Facilidad de comunicación</li> <li>➤ Actitud amable y responsable</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nivel Académico secundario o tercer nivel</li> <li>➤ Cursos de capacitación</li> <li>➤ Conocimientos de computación.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisor por:</b>	
		<b>Autorizado por:</b>	

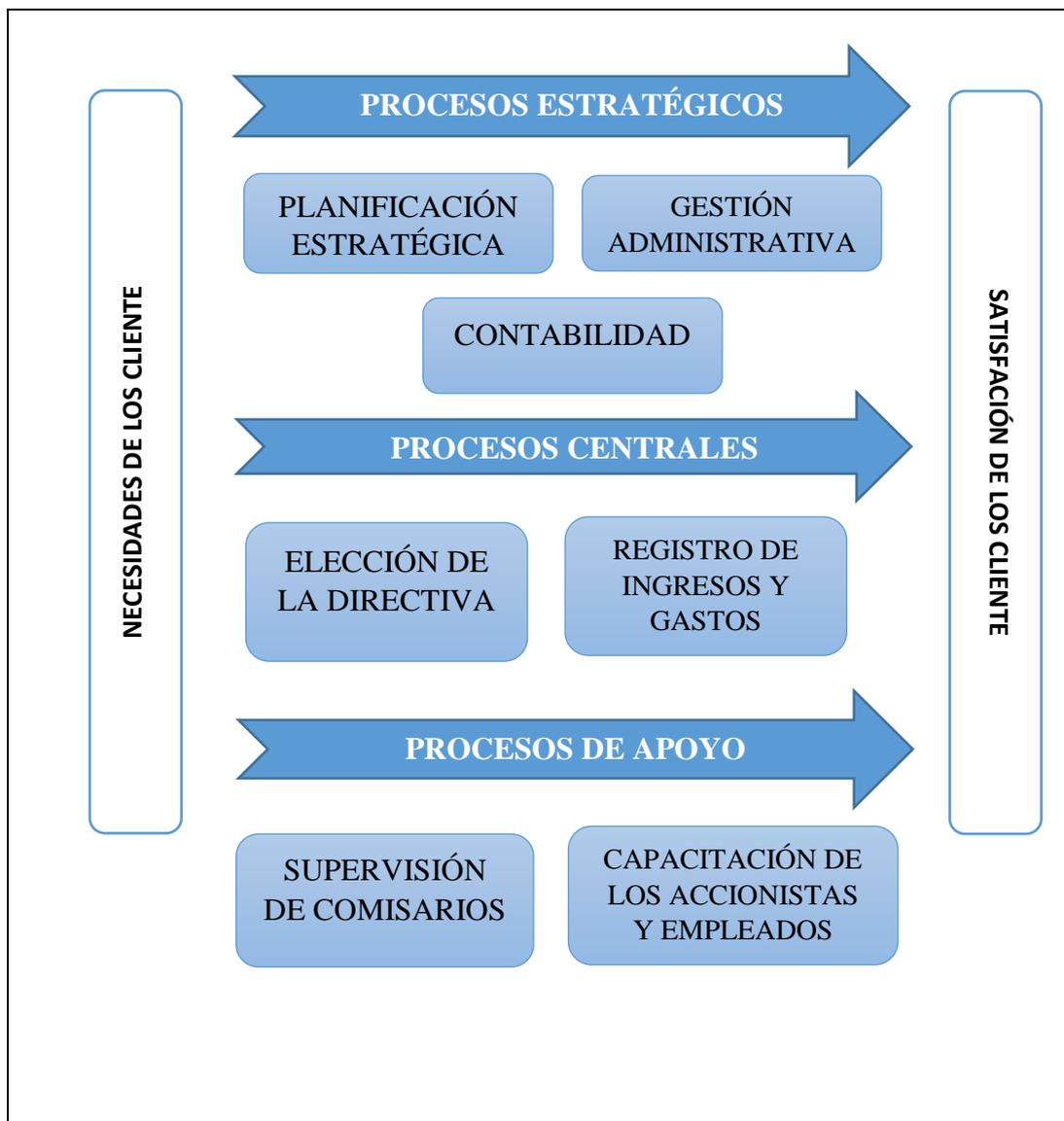
Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autora

### 3.7 Manual de Procedimientos

A continuación, se presentará varios flujogramas de procedimientos a fin de identificar puntos de burocratización del proceso que se debe efectuar en la compañía.

**Gráfico N° 23 Mapa De Procesos**



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado:** Autoras

### 3.7.1 Procedimientos de Reclutamiento y selección de personal

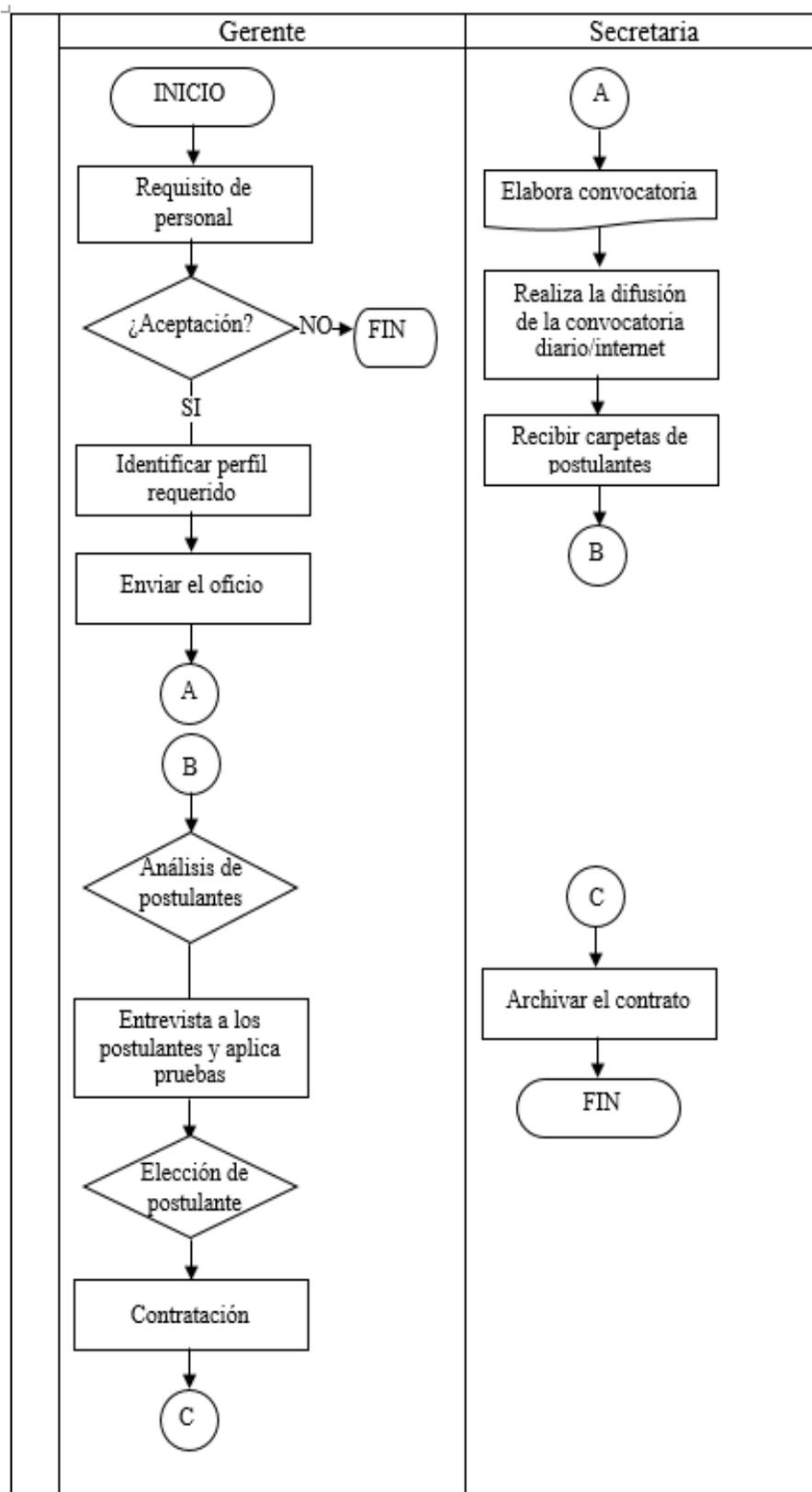
**Tabla N° 33 Reclutamiento y selección de personal**

	
<p>Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador</p>	
<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>
Gerente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir la solicitud de reclutamiento de personal.</li> <li>2. Aceptación si es necesario el puesto de trabajo.</li> <li>3. Identificar perfil requerido para el puesto de trabajo.</li> <li>4. Enviar oficio de a la secretaria para realizar las convocatorias.</li> </ol>
Secretaria	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Elaboración de convocatoria.</li> <li>6. Realiza la difusión de la convocatoria en diferentes medios de comunicación. Diario y/o internet.</li> <li>7. Recibir las carpetas de postulantes al cargo.</li> </ol>
Gerente	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Realizar análisis de las carpetas de los postulantes.</li> <li>9. Realiza entrevista con los postulantes con mayor puntuación y realiza pruebas.</li> <li>10. Selección de del mejor postulante.</li> <li>11. Realiza la contratación.</li> </ol>
Secretaria	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Archivar el contrato.</li> </ol>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

**Figura N° 16** Flujograma de Reclutamiento y selección de personal



**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

➤ **Formato oficio**



**Compañía de Transportes "SUTAXI C.A"**  
Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade  
Ibarra- Ecuador

Ibarra,....de.....del 2016

Sr.

Gerente General

Por medio de la presenta damos a conocer la disposición que tiene la Asamblea General de la Compañía de Transporte "SUTAXI C.A.", la necesidad de incrementar personal a la compañía en el área de.....para realizar la funciones respecto al desarrollo de la misma.

Sin más por el momento me despido esperando su atención.

Atentamente

Sr.

**Presidente**

**Compañía de Transporte SUTAXI C.A**

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

➤ **Formato de Solicitud de Empleo**

			
<b>Compañía de Transportes "SUTAXI C.A"</b> Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador			
<b>Solicitud de Empleo</b>			
Es importante contestar de manera completa la información requerida para la presentación adecuada de sus capacidades.			
Fecha:			
<b>Datos Personales</b>			
Nombres completos:			
Lugar y fecha de Nacimiento:		Estado Civil:	
Domicilio:			
Teléfono Fijo:		Celular:	
E-mail:			
<b>Estudios</b>			
Nivel Primaria:		Año:	
Nivel Secundaria		Año:	
Nivel Superior:		Año:	
Titulo:			
<b>Otros Estudios/Cursos</b>			
Especialidad	Institución	Periodo	Titulo Obtenido
<b>Habilidades en Computación</b>		<b>Área de interés para trabajar</b>	
<b>HABILIDADES (Señale con "X" las habilidades con las que se identifica)</b>			
	Comunicación		Hablar en Publico
	Coordinación en grupo		Investigación
	Creatividad		Redacción
	Liderazgo		Relaciones Publicas
	Negociación		Toma de decisiones
	Relaciones Interpersonales		Trabajo bajo presión
	Trabajo en Equipo		Versatilidad
	Análisis		Otros:

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autoras



➤ **Formato de Oficio de Contratación de Personal**



**Compañía de Transportes "SUTAXI C.A"**  
Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade  
Ibarra- Ecuador

Ibarra...de.....del....

Sres.

Asamblea General

Presente,

Por medio de la presente damos a conocer que se realizó la selección del nuevo personal para el área.....

De acuerdo a los resultados, sugerimos la contratación de.....debido a que cumple con todos los requisitos del puesto.

Agradeciendo la atención de antemano, esperamos contar con su apoyo.

Atentamente.

**Sr.**

**Gerente General**

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

### 3.7.2 Procedimientos de Elaboración y Publicación de convocatoria

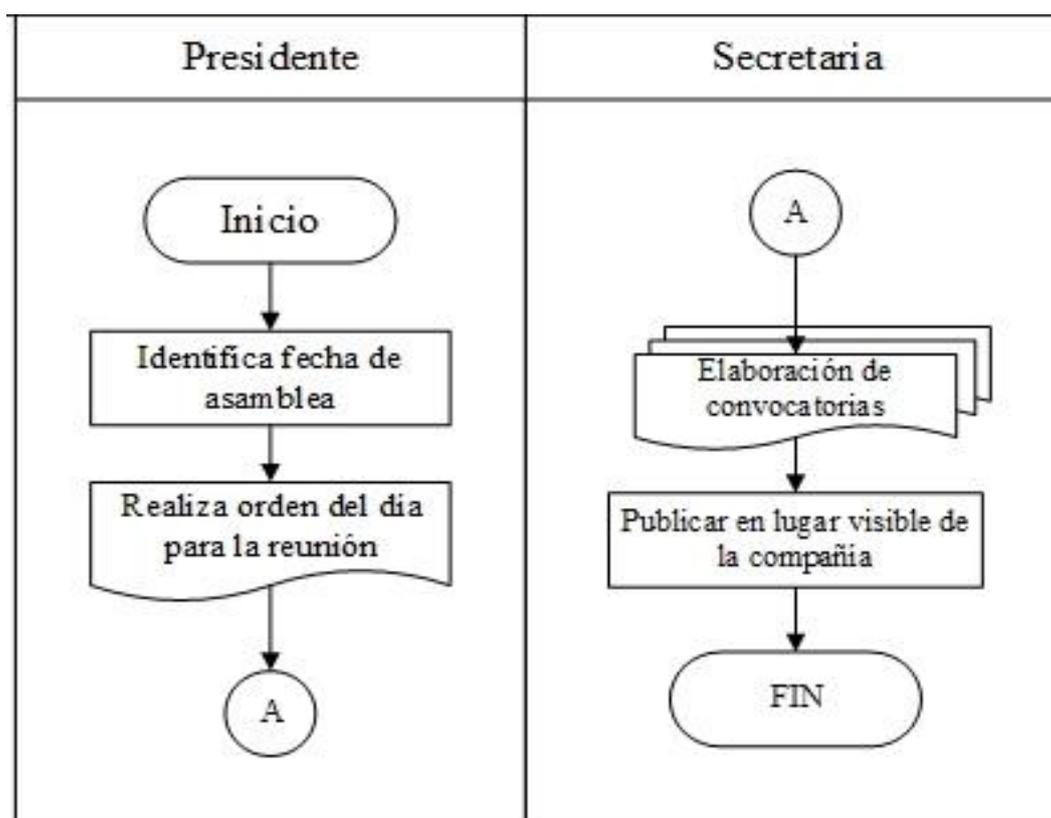
**Tabla N° 34 Elaboración y Publicación de convocatoria**

	
Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" NM Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
Responsable	Procedimiento
Presidente	1. Identifica la fecha que se va a realizar la asamblea. 2. Realiza orden del día para la asamblea a generar.
Secretaria	3. Elabora el oficio de convocatorias. 4. Publicar en un lugar visible de la compañía.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autoras

**Figura N° 17 Flujograma de Elaboración y Publicación de convocatoria**



Fuente: Investigación directa

Elaborado por: autoras

➤ **Formato de Convocatorio de Reunión**



**Compañía de Transportes "SUTAXI C.A"**  
Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade  
Ibarra- Ecuador

Ibarra,.....de.....del 2016

Estimados Accionistas.

Presente,

Por medio de la siguiente, notificamos que el próximo día.....a las h00, se celebrara una reunión en la oficina de la Compañía que está ubicada en la Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade que tendrá duración de una hora y media, el motivo de la reunión será para tratar asuntos respecto a la compañía.

Se les pide de manera más atenta que asistan a la reunión.

Esperando su puntual asistencia, agradezco su atención.

Atentamente:

**Sr.**

**Gerente General**

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

### 3.7.3 Procedimientos de Recaudación de Aportes

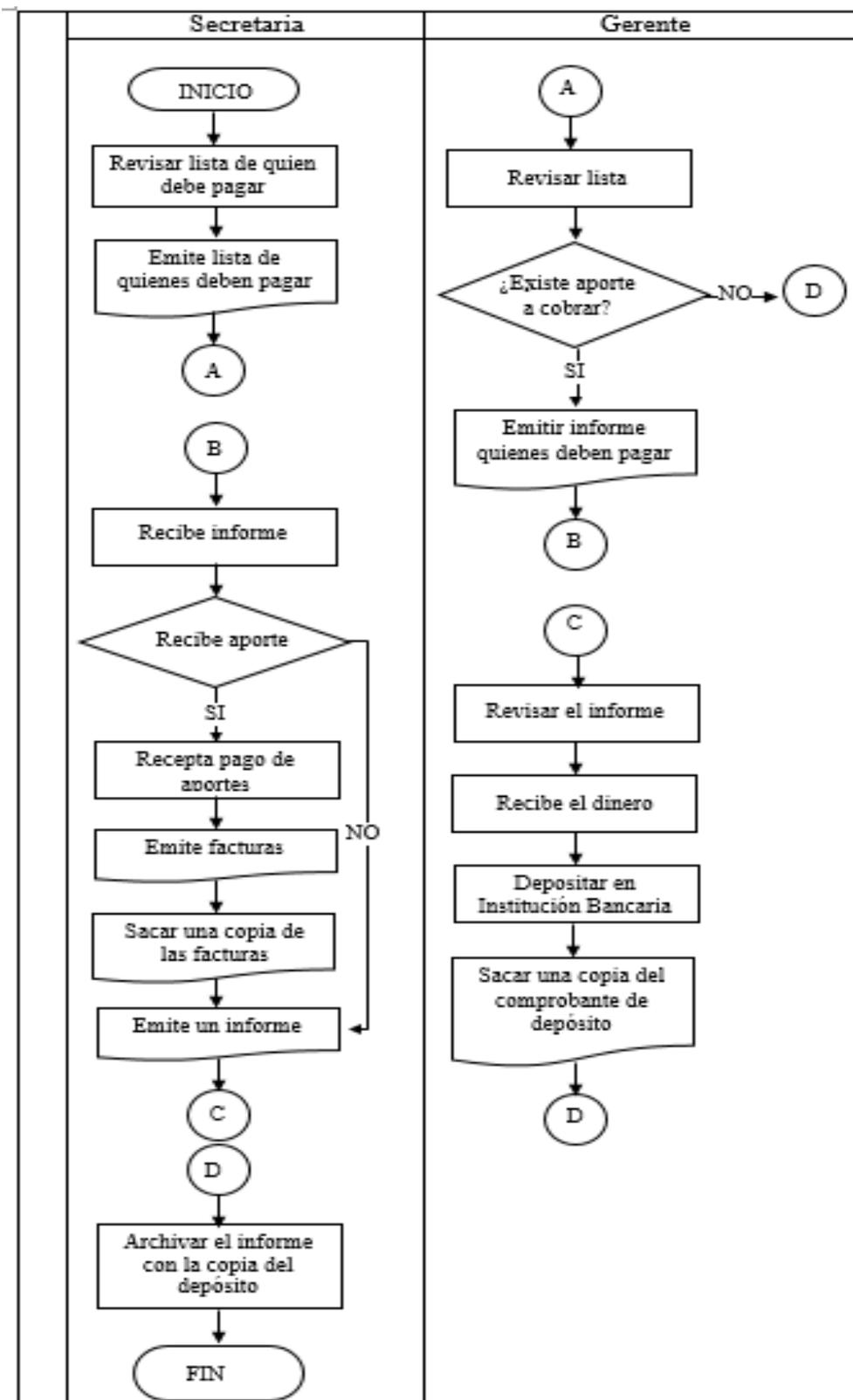
**Tabla N° 35 Recaudación de Aportes**

	
<p>Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador</p>	
<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>
Secretaría	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar lista de quienes van a pagar.</li> <li>2. Emite lista de accionistas que deben pagar.</li> </ol>
Gerente	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Revisar lista</li> <li>4. Recibe aporte a cobrar</li> <li>5. Emitir informe quien deben pagar.</li> </ol>
Secretaría	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Recibe informe de quienes deben pagar</li> <li>7. Recibe aportes de los accionistas</li> <li>8. Receta pago de los aportes.</li> <li>9. Emite factura de los aportes.</li> <li>10. Saca una copia de las facturas emitidas.</li> <li>11. Emite informe de quienes pagaron.</li> </ol>
Gerente	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Recibe el informe de quienes pagaron</li> <li>13. Recibe el total de dinero recaudado.</li> <li>14. Deposita en Institución Bancaria.</li> <li>15. Sacar copias del comprobante de deposito</li> </ol>
Secretaria	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Archiva los documentos.</li> </ol>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

Figura N° 18 Flujograma de Recaudación de Aportes



Fuente: Investigación directa  
 Elaborado por: autoras



➤ **Formato Informe de Recaudación**



**Compañía de Transportes "SUTAXI C.A"**  
Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade  
Ibarra- Ecuador

Ibarra,.....de.....del 2016

Sres.

Asamblea General

Presente,

El presente informe es para dar a conocer la recaudación de las respectivas aportaciones de los Señores Accionistas de la Compañía del mes.....

De lo recaudado se obtuvo la cantidad de.....de los cuales se obtuvo de los pagos realizados por los diferentes accionistas, cumpliendo con sus debidas obligaciones.

Para las correspondientes comprobaciones de pago, se adjunta al Informe el registro de las recaudaciones de los aportes.

Agradeciendo su atención de antemano.

Atentamente,

Sr.

Gerente General

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

## 3.7.4 Procedimientos de Multas

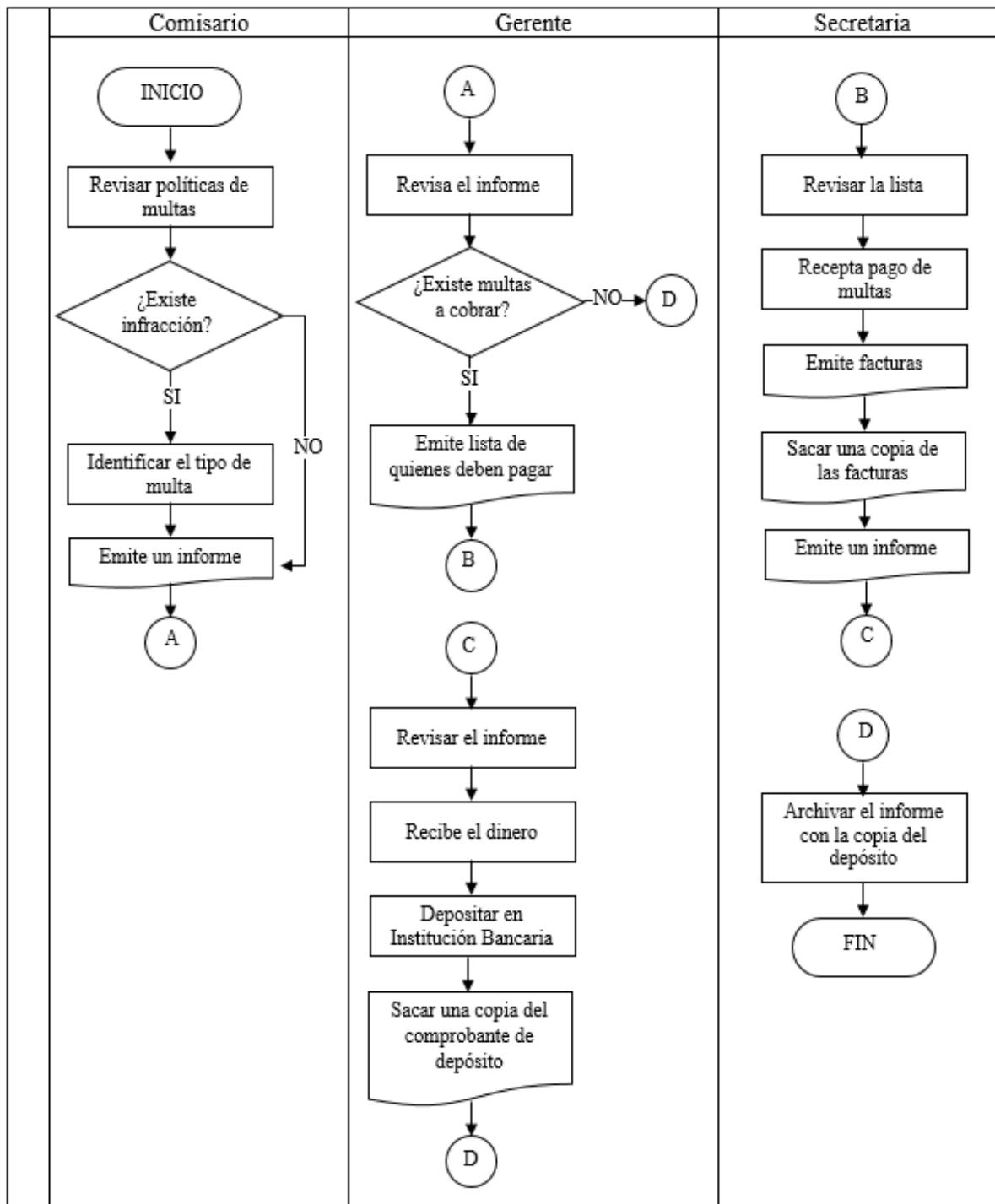
Tabla N° 36 Multas

	
<p style="text-align: center;">Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador</p>	
Responsable	Procedimiento
Comisario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisa políticas de multas.</li> <li>2. Examina si existe infracción.</li> <li>3. Identifica el tipo de infracción que se cometió.</li> <li>4. Emite un informe.</li> </ol>
Gerente	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Revisa el informe emitido por el comisario.</li> <li>6. Examinan si existe multa a cobrar.</li> <li>7. Emite lista de quienes deben pagar las multas.</li> </ol>
Secretaria	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Recibe lista de las multas</li> <li>9. Receta pago de multas.</li> <li>10. Emite las facturas.</li> <li>11. Saca una copia de las facturas generadas.</li> <li>12. Emite un informe de quien pago</li> </ol>
Gerente	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Recibe el informe</li> <li>14. Recibe el total de dinero recaudado.</li> <li>15. Deposita en Institución Bancaria.</li> <li>16. Sacar copia del comprobante de depósito.</li> </ol>
Secretaria	<ol style="list-style-type: none"> <li>17. Archiva informe con el comprobante de depósito.</li> </ol>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

Figura N° 19 Flujograma de Multas



Fuente: Investigación directa  
 Elaborado por: autoras



### 3.7.5 Procedimientos de Ingreso de Nuevo Accionistas

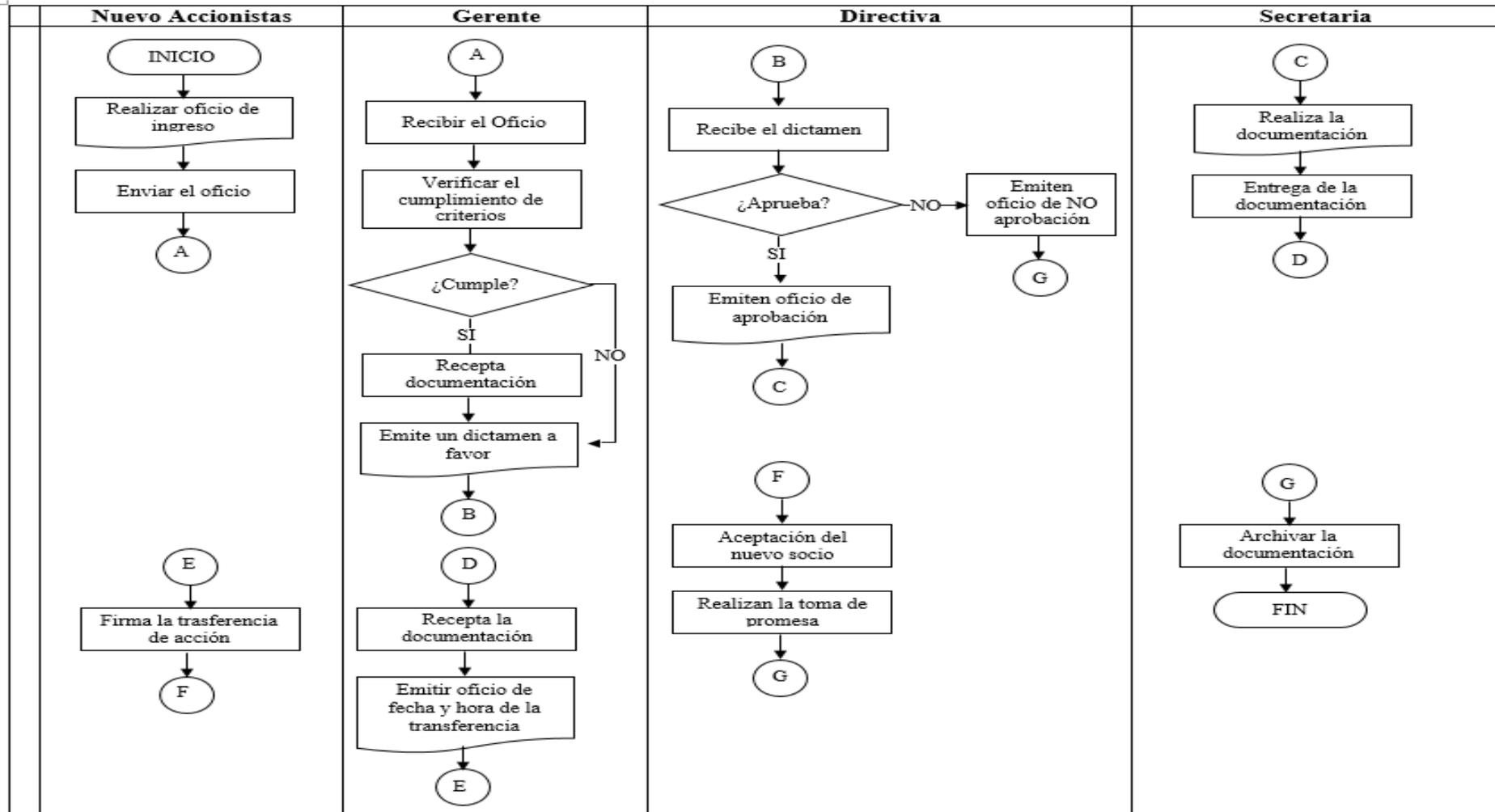
**Tabla N° 37 Ingreso de Nuevo Accionistas**

	
Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
Responsable	Procedimiento
Nuevo Accionista	1. Realizar el oficio solicitando el ingreso. 2. Enviar el oficio al Gerente.
Gerente	3. Recibe el Oficio 4. Verificar el cumplimiento de criterios. 5. Si cumple. 6. Receta la documentación necesaria. 7. Emite dictamen a favor.
Asamblea	8. Recibe el dictamen. 9. Analizan toda la información emitida por el Gerente 10. Emite oficio de la decisión respectiva.
Secretaria	11. Recibe el oficio de aprobación 12. Realiza la documentación respectiva para el nuevo accionista 13. Entrega documentación al gerente.
Gerente	14. Recibe la documentación 15. Emite oficio para establecer fecha y hora de la transferencia de la acción.
Nuevo Accionista	16. Firma de la transferencia de la acción.
Asamblea	17. Aceptación de nuevo socio 18. Realizan la toma de promesa
Secretaria	19. Archivar la documentación.

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** autoras

Figura N° 20 Flujograma de Ingreso de Nuevo Accionistas



Fuente: Investigación directa  
 Elaborado por: autoras

### **3.8 REGLAMENTO INTERNO (ANEXO N°6)**

El Reglamento Interno es un documento que regula las relaciones laborales dentro de la compañía, ayudando al funcionamiento y cumplimiento de los derechos y obligaciones del personal que conforma la entidad, promoviendo armonía y resolución de conflictos.

### **3.9 CÓDIGO DE ÉTICA (ANEXO N°7)**

El Código de Ética es un conjunto de reglas por el cual los Directivos, Accionistas y empleados de la compañía rigen sus actividades en pos del bien de la misma, desenvolviéndose en el ámbito de honestidad, legitimidad generando una cultura de principios y valores.

### **3.10 PROPUESTA PARA INCREMENTAR INGRESOS ECONÓMICOS**

**Objetivo:** mejorar la aceptación por parte de los usuarios diseñando un programa de publicidad y propaganda para la compañía, a través de cuñas radiales, prensa escrita, para dar a conocer los servicios que ofrece:

1. Elevar el nivel de competitividad de la empresa a través de la comunicación de impacto, de tal forma que sea conocida y tenga un buen prestigio.
2. Gestionar convenios con operadores turísticos para asegurar ventas permanentes para las personas extranjeras que visitan nuestra ciudad.
3. Gestionar con ente de control autorizado para utilizar publicidad móvil.
  - Consultar a la entidad de control sobre el manejo de publicidad móvil.
  - Realizar todos los requisitos para la obtención del permiso de manejo de publicidad móvil en las unidades de transporte
  - Legalizar el manejo de publicidad
4. Adecuar a las unidades de transporte para brindar el servicio de publicidad móvil.
5. Buscar empresas públicas o privadas para la realización de publicidad móvil en las unidades de Taxis.
6. Gestionar convenios con empresas dedicadas a la venta de publicidad, para espacios en las unidades.

### **3.11 MANUAL FINANCIERO- CONTABLE**

#### **➤ INTRODUCCIÓN**

El presente manual de la compañía SUTAXI C.A, tiene como objetivo mostrar lineamientos generales para así certificar el cumplimiento de las metas propuestas en la compañía y seguridad

de los procesos financieros, generando así confianza en los accionistas a través de ordenamientos ágiles que manifiesten transparencia en el uso de sus ingresos que tiene la institución.

Este manual contribuirá a lograr un manejo adecuado de cuentas con el fin de poder obtener información económica clara, entendible y en el momento oportuno.

### ➤ **OBJETIVO**

El objetivo del manual financiero contable es entregar a los socios de la compañía de transportes “SUTAXI CA” una guía de los procesos financieros que deben ser ejecutados por la compañía que detalla las actividades que deben cumplir de acuerdo a lo que dicen las normas contables, reglamentarias de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad.

#### **3.11.1 Políticas Financieras**

- **Políticas para los Estados Financieros**

**Dirigido:** al Contador de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A.”

**Responsable:** Gerente

**Detalle de la Política:**

- a) Los Estados Financieros deben cumplir con las Normas Internacionales de Información Financiera. (NIIF).
  - b) Los Estados Financieros deben presentarse mensualmente ante la Asamblea SUTAXI C.A.
  - c) Presentar las notas aclaratorias de las Cuentas Contables.
  - d) Los documentos Financieros deben cumplir estrictamente con las Normativas vigentes esta documentación se guarda por lo menos cinco años.
  - e) Las personas involucradas en el área contable deben tener conocimientos de las Normas Internacionales de Información Financiera. (NIIF).
  - f) Los directivos de SUTAXI C.A, deben recibir el curso de las Normas Internacionales de Información Financiera. (NNIF) para PYMES.
- **Políticas de confidencialidad de la Información y Documentación**
- Dirigido:** Personal Interno de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A.”
- Responsable:** Gerente

**Detalle de la Política:**

- a) Todos los colaboradores deben cumplir con la confidencia de la información.
- b) Todos los documentos de la Compañía deben ser guardados en un lugar seguro, para evitar el deterioro, pérdida u robo.
- c) Por ningún motivo el personal que labora en la Compañía podrán divulgar información.
- d) Toda la documentación, archivos, soportes contables deberán permanecer en la instalación de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A.”
- e) Cada accionista y empleado es responsable de la información que utilice para las labores diarias.

- **Política de cobros**

**Dirigido:** Personal Interno de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A.”

**Responsable:** Secretaria de Gerencia

**Detalle de la Política:**

- a) La Secretaria será responsable de custodiar el dinero recaudado por concepto de multas, mensualidades administrativas y todos los cobros que se establezcan.
- b) Se establecerá un día específico en la semana para realizar los cobros, el cual será discutido y establecido por la Junta general de Accionistas.
- c) Las cuentas vencidas por cobrar serán revisadas y entregadas mensualmente al Gerente para ser analizadas y notificadas a los accionistas.
- d) Al momento de realizar el cobro se imprimirá y entregará un detalle de lo adeudado.
- e) En cada cobro se deberá entregar la correspondiente factura.
- f) Todo lo recaudado será depositado en un periodo máximo de 24 horas.

- **Políticas Financieras Generales**

**Dirigido:** Personal Interno de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A.”

**Responsable:** Gerente

**Detalle de la Política:**

- a) Presentar y mantener el nivel de caja de acuerdo a las operaciones de la compañía.
- b) Mantener el endeudamiento de corto y largo plazo en función del crecimiento de las operaciones de la empresa.

- c) Efectuar inversiones financieras apropiadas para el crecimiento de la Compañía, permitiendo maximizar el flujo de caja y permitir operaciones eficientes.
- d) Responder efectivamente a las condiciones externas sobre las cuales la Compañía no tiene ningún control, y de este modo mantener un flujo de fondos estable.
- e) Mantener un nivel adecuado de líneas de crédito en instituciones financieras locales.

### 3.11.2 Políticas Contables

#### COMPAÑÍA DE TRANSPORTES “SUTAXI C.A.”

##### Base de presentación

Los estados financieros de la compañía de Transporte “SUTAXI C.A.”, se han preparado de conformidad de las Normas Internacionales de Información Financiera.

##### 1. Elaboración de los estados financieros

La compañía prepara los estados financieros utilizando como marco de referencia las Normas Internacionales de Información Financiera.

La compañía debe generar un conjunto completo de estados financieros, los cuales comprenden: Estado de Situación, Balance General, Estado de flujo de efectivo y el estado de cambios en el patrimonio que son de obligatorio cumplimiento por la Superintendencia de Compañías.

##### 2. La compañía presentará sus activos y pasivos

###### ➤ Activos

Un activo es un bien que la compañía posee y que pueden convertirse en dinero u otros medios líquidos equivalentes.

Los activos se registrarán en el momento en que se encuentren bajo custodia, responsabilidad y control de la compañía.

Las cuentas bancarias se abrirán bajo la denominación de la compañía.

Los depósitos bancarios se registrarán cronológicamente, según se vayan generando.

Las cuentas y documentos por cobrar se registrarán en el momento en que suceden.

Se considera activos fijos, los bienes que reúnen las siguientes características:

- Que sean de propiedad de la compañía.
- Que tenga una vida útil mayor a un año.

- Que se usen en las actividades específicas de la compañía.
- Que no estén destinadas para la venta.

➤ **Pasivos**

Los pasivos se registrarán en el momento en que se incurra en la obligación de acuerdo a la documentación.

Las cuentas por pagar a cancelarse en el transcurso del año se registrarán como pasivo corriente.

### **3. Ingresos**

Todos los ingresos deben ser reconocidos y contabilizados

Todos los ingresos tendrán sustentos en papeles como papeletas, formularios o comprobantes.

Los valores recaudados se depositarán inmediatamente, máximo en las 24 horas siguientes de su recepción.

### **4. Egresos**

Todos los egresos efectuados para fines de la compañía serán registrados y sustentados con documentos soporte: como lo es una factura, comprobante, otros.

Todos los egresos serán registrados por el Contador de la compañía y verificado que cumpla con la documentación de respaldo.

### **5. Presupuesto**

El presupuesto de la compañía se elaborará bajo el efectivo, inversiones o gastos, el presupuesto será considerado una herramienta de gestión financiera.

La aprobación del presupuesto y sus reformas corresponden a la Junta General de Accionistas y la elaboración y ejecución corresponde al Gerente y Contador.

### **6. Efectivo y equivalentes de efectivo**

El efectivo y equivalentes de efectivo estarán compuestos por el efectivo en caja y bancos de la compañía, para determinar el saldo en Efectivo y equivalentes de efectivo.

La Compañía de Transporte C.A. mostrará los flujos de efectivo en el Estado de Flujos de efectivo.

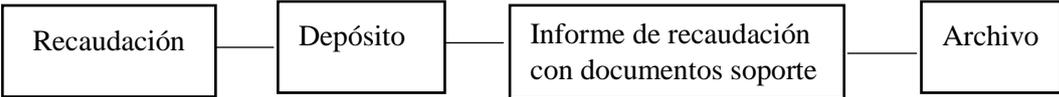
### **3.12 CATÁLOGO DE CUENTAS (ANEXO N°8)**

El catálogo es una lista de cuentas utilizadas por la Compañía de Transporte SUTAXI, para llevar acabo la clasificación de las operaciones de carácter financiero. El catálogo de cuentas

es un código que nos sirve para clasificar y registrar las operaciones financieras, la emisión de Estados Financieros depende de una buena estructura del catálogo de cuentas.

### 3.13 DINAMICA DEL PLAN DE CUENTAS

**Tabla N° 38 Caja**

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Activo		<b>SUBGRUPO:</b> Activo Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.01		<b>CUENTA:</b> Caja	
<b>DEFINICIÓN:</b> Registra las existencias de dinero en efectivo con que cuenta la compañía, en moneda nacional.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entradas de dinero en efectivo recibidos</li> <li>• Ingresos de efectivo por interés y multas.</li> <li>• Aportaciones en efectivo de los accionistas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de gastos varios.</li> <li>• Compra de materiales y suministros de oficina.</li> <li>• Pago de sueldos y salarios.</li> <li>• Pago de dividendos a los accionistas.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se efectuarán arqueos de caja y depósitos bancarios en forma semanal, con la finalidad de determinar los valores reales que se tiene en esta cuenta.</li> <li>• Ninguna persona que intervenga en caja debe tener acceso a los registros contables que controle su actividad.</li> <li>• Separación de funciones de autorización, custodia y registro de caja.</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo			
<b>POLÍTICAS</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos valores serán recaudados únicamente por la secretaría y el Gerente de la compañía.</li> <li>• Se realizará cierres de caja el mismo día de cobro.</li> <li>• Se deberá contar con una caja fuerte para el resguardo del dinero recaudado.</li> <li>• Se realizará los depósitos el mismo día del cobro o al siguiente día.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Gerente autoriza la recaudación de cuotas o multas.</li> <li>• Recaudación de la cuenta caja por parte del encargado.</li> <li>• Depósito de lo recaudado.</li> <li>• Entrega de informe de recaudación</li> <li>• Verificación de los registros de la cuenta caja.</li> <li>• Archivo de documentos.</li> </ul>	
<b>PROCESO</b>			
 <pre> graph LR     A[Recaudación] --&gt; B[Depósito]     B --&gt; C[Informe de recaudación con documentos soporte]     C --&gt; D[Archivo]           </pre>			

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las Autoras

Tabla N° 39 Bancos

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Activo		<b>SUBGRUPO:</b> Activo Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.03		<b>CUENTA:</b> Bancos	
<b>DEFINICIÓN:</b> Es el reflejo de las disponibilidades inmediatas, que controla el ingreso y salida de dinero que mantiene en la cuenta bancaria.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada de dinero por recaudaciones.</li> <li>• Aportaciones por los accionistas.</li> <li>• Venta de activos.</li> <li>• Por notas de crédito.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egresos de la Compañía.</li> <li>• Pagos de utilidades de los accionistas.</li> <li>• Por notas de débito.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar libro bancos del movimiento económico de la compañía.</li> <li>• Se debe realizar conciliaciones bancarias mensuales.</li> <li>• Firmas de legalidad, para pagos con cheque.</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo			
<b>POLÍTICAS</b>		<b>PROCEDIMIENTOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El dinero una vez recaudado deberá ser depositado en la cuenta de la Compañía en un periodo máximo de 24 horas.</li> <li>• Por ningún concepto se deben realizar depósitos de dinero en cuentas particulares de los accionistas, este siempre deberá ser depositado en a cuenta de la Compañía.</li> <li>• Verificar la disponibilidad de dinero para emitir cheques, por ningún concepto se girarán cheques sin fondos.</li> <li>• Elaboración de conciliaciones bancarias mensuales.</li> <li>• Se continuará consecutivamente la numeración de los cheques.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de movimientos de la cuenta bancaria, registro de cheques emitidos.</li> <li>• Mantener actualizado los registros de depósitos y retiros</li> <li>• Solicitud mensualmente al banco los estados de cuenta.</li> <li>• Realización mensual de conciliación bancaria.</li> <li>• Verificar constantemente el saldo de la cuenta para emitir cheques.</li> <li>• Llevar un registro de los cheques emitidos.</li> <li>• Análisis de la Conciliación Bancaria</li> <li>• Archivo de documentos.</li> </ul>	
<b>PROCESO</b>			
Registro de movimientos	Documentos soporte	Conciliación bancaria	Archivo de documentos

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

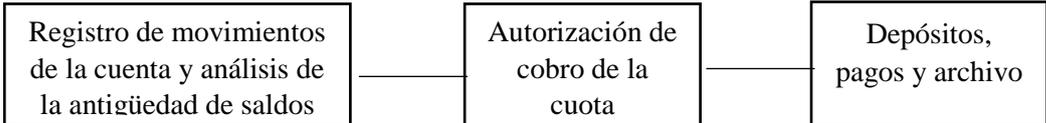
Tabla N° 40 Cuentas por cobrar

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Activo		<b>SUBGRUPO:</b> Activo Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.04		<b>CUENTA:</b> Cuentas por cobrar	
<b>DEFINICIÓN:</b> Comprende las cuentas que otorgan derecho a la organización, de exigir a los interesados de los títulos de crédito, el pago de la deuda documentada, registra los aumentos y las disminuciones derivadas de la prestación de servicios.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monto de créditos otorgados.</li> <li>• Renovación de préstamos.</li> <li>• El importe de las multas y anticipos efectuados a trabajadores.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El importe de los créditos descontados.</li> <li>• Los anticipos recibidos.</li> <li>• Los pagos recibidos por el personal.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de las facturas y notas de crédito emitidas.</li> <li>• Constatación periódica de los valores a cobrar por lo menos dos veces al año.</li> <li>• Llevar registros detallados y clasificados por conceptos o tipos de valores a cobrar.</li> <li>• Autorización para dar de baja a una cuenta por cobrar.</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 32 Instrumentos Financieros. NIC 39 Instrumentos financieros, reconocimientos y medición. NIIF 7 Instrumentos financieros información a revelar. NIIF 9 Instrumentos financieros.			
<b>POLÍTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las cuentas por cobrar no deberán ser mayores al 10% del total.</li> <li>• No se mantendrá cuentas por cobrar a los accionistas de la compañía.</li> <li>• Se registrará en el momento de haberse efectuado la operación económica.</li> <li>• Comprobar si los valores registrados son realizables.</li> <li>• Revelar el saldo de esta cuenta cada mes en las reuniones establecidas.</li> </ul>		<b>PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo.</li> <li>• Verificar los soportes de las cuentas por cobrar, se encuentren en orden.</li> <li>• Registrar los movimientos de la cuenta por cobrar adecuadamente.</li> <li>• Obtener un análisis de antigüedad de saldos.</li> <li>• Archivar adecuadamente los documentos soporte de la cuenta por cobrar.</li> </ul>	
<b>PROCESO</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Registro de movimientos de la cuenta</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Análisis de antigüedad de saldos</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Autorización de cobro de la cuenta</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Depósitos, pagos y archivo</div> </div>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla N° 41 Documentos por cobrar

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Activo		<b>SUBGRUPO:</b> Activo Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.05		<b>CUENTA:</b> Documentos por cobrar	
<b>DEFINICIÓN:</b> Son todos los créditos que la compañía ha otorgado a sus clientes por servicios prestados.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando recibimos un pagaré de terceros (librado o endosado a nuestro favor).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por los valores cancelados por los deudores.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis de los créditos próximos a vencer para gestionar acciones de cobro, mantener un correcto y detallado registro de las cuentas por cobrar.</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 39 Instrumentos financieros, sección 11 Instrumentos financieros.			
<b>POLÍTICAS</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar un soporte de los documentos por cobrar.</li> <li>• Verificar los documentos de soporte y garantías.</li> <li>• Registro de la disminución por causa de provisión para incobrables.</li> <li>• Registrar en el momento de haberse efectuado la operación económica</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización de cobro por parte del gerente.</li> <li>• Información de la falta de cancelación y análisis de antigüedad de saldos.</li> <li>• Registro de multa por concepto de falta de pago.</li> <li>• Comunicado de la recepción de cobros por parte del responsable.</li> <li>• Depositar el dinero recaudado en la cuenta de la compañía.</li> <li>• Archivo de documentos soporte.</li> </ul>	
<b>PROCESO</b>			
 <pre> graph LR     A[Registro de movimientos de la cuenta y análisis de la antigüedad de saldos] --&gt; B[Autorización de cobro de la cuota]     B --&gt; C[Depósitos, pagos y archivo]           </pre>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

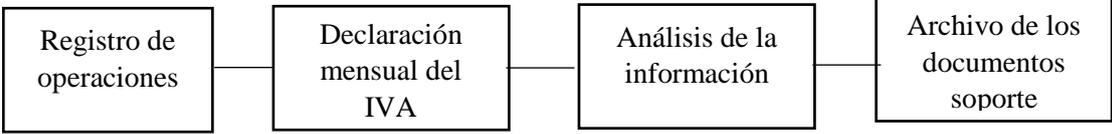
Tabla N° 42 Inventario

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Activo		<b>SUBGRUPO:</b> Activo Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 10.10.3		<b>CUENTA:</b> Inventarios	
<b>DEFINICIÓN:</b> Esta cuenta comprende a las existencias o reserva de insumos, materias primas, productos en proceso y bienes terminados que son mantenidos por el negocio en un periodo determinado.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisiciones de los bienes</li> <li>• Donaciones.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización.</li> <li>• Perdida.</li> <li>• Deterioro/ daño.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar conteos físicos periódicos y permanentes de los inventarios, debe existir una persona específica de custodiar el inventario, la cual llevara un registro de los movimientos (entradas y salidas).</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> Sección 13 Inventarios			
<b>POLÍTICAS</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el registro de inventarios será utilizado el método Promedio Ponderado.</li> <li>• Los activos fijos estarán debidamente inventariados y codificados según su área de ubicación.</li> <li>• Se deberán llevar en forma organizada los respectivos registros de inventarios.</li> <li>• Se hará mensualmente constataciones físicas de los activos.</li> <li>• Por cada ingreso de inventarios se generara un reporte de entrada.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización del método promedio ponderado de manera correcta.</li> <li>• Registro adecuado de codificación de activos fijos.</li> <li>• Reporte de ingresos de nuevos activos fijos, suministros de oficina, etc.</li> <li>• Archivo de la documentación.</li> </ul>	
<b>PROCESO</b>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;">Manejo de método</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;">Codificación de activos</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;">Reporte de Inventarios</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px; margin: 0 auto;">Reporte de Inventarios</div>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

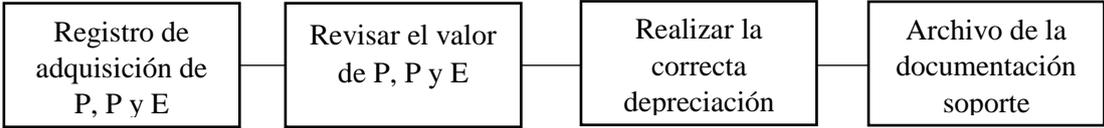
Tabla N° 43 IVA en Compras

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Activo		<b>SUBGRUPO:</b> Activo Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.09		<b>CUENTA:</b> IVA en compras	
<b>DEFINICIÓN:</b> Es una cuenta del Activo. Representa el IVA a favor nuestro originado por las compras del mes.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando registramos facturas de compras que contienen IVA</li> <li>• Por el IVA efectivamente pagado en erogaciones realizadas (compras, gastos, etc.)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando determinamos la posición del IVA</li> <li>• Por el importe de las devoluciones que realicemos o descuentos que nos hagan sobre las compras, siempre que hayan sido de contado.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se respeten los controles e instrucciones impartidas por las personas responsables del aspecto tributario de la empresa como, por ejemplo, en lo referido a las instrucciones para la emisión de documentos que tengan relación con el I.V.A (facturas, boletas, notas de crédito, etc.).</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo			
<b>POLÍTICA</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se registran los derechos por parte de la compañía en el pago del IVA generado en la compra de bienes u objetos de servicios. En la actualidad el valor del IVA es del 12% se calcula a partir de la base imponible y los porcentajes de retención del mismo estipulados en la ley de régimen tributario interno.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de los bienes gravados con la tarifa expuesta por la ley de régimen tributario interno.</li> <li>• La persona encargada de realizar la declaración mensual del IVA verificará los saldos a favor de la compañía y los registrara en los libros debidamente.</li> <li>• Realizar mensualmente la declaración del IVA</li> <li>• Archivo de documentos</li> </ul>	
<b>PROCESO</b>			
 <pre> graph LR     A[Registro de operaciones] --&gt; B[Declaración mensual del IVA]     B --&gt; C[Análisis de la información]     C --&gt; D[Archivo de los documentos soporte]           </pre>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla N° 44 Propiedad planta y equipo

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Activo		<b>SUBGRUPO:</b> Activo no Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 1.1.10 1.1.11		<b>CUENTA:</b> Propiedad planta y equipo	
<b>DEFINICIÓN:</b> Se registra en esta cuenta todos los bienes muebles e inmuebles que tiene la compañía para uso exclusivo de la misma.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo de adquisición, construcción, instalación, listo para ser usado.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor de baje de bien</li> <li>• Valor de la venta del bien</li> <li>• Depreciación del bien</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un registro de todos los bienes con sus características correspondientes.</li> <li>• Verificar que la depreciación de los bienes se realice adecuadamente.</li> <li>• Realizar constataciones y verificaciones de los bienes.</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 16 Propiedad planta y equipo. NIC 17 Arrendamientos.			
<b>POLITICAS</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los bienes serán registrados a su costo de adquisición.</li> <li>• El uso del bien será único y exclusivo para las actividades de la Compañía.</li> <li>• Se calculará la depreciación de acuerdo al método de línea recta y se respetará los porcentajes establecidos por la Ley o de acuerdo al uso con la debida aprobación de la Junta General de Accionistas y realizarla cada año.</li> <li>• El Gerente autorizara las compras de mercadería y las bajas que sean necesarias hacerlas.</li> <li>• Contratar un seguro para la protección de los bienes en caso de que ocurra un evento.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar en cumplimiento, confiabilidad y suficiencia del control interno vigente.</li> <li>• Preparar una cédula que contenga el resumen de la propiedad planta y equipo y sus depreciaciones.</li> <li>• Examinar la documentación (escritura o título de propiedad).</li> <li>• Mediante inspección física comprobar que los bienes adquiridos existan.</li> <li>• Calcular depreciación de acuerdo a los porcentajes estipulados por el SRI y según NIIF de acuerdo al uso.</li> <li>• Archivo de la documentación.</li> </ul>	
<b>PROCESO</b>			
 <pre> graph LR     A[Registro de adquisición de P, P y E] --&gt; B[Revisar el valor de P, P y E]     B --&gt; C[Realizar la correcta depreciación]     C --&gt; D[Archivo de la documentación soporte]           </pre>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

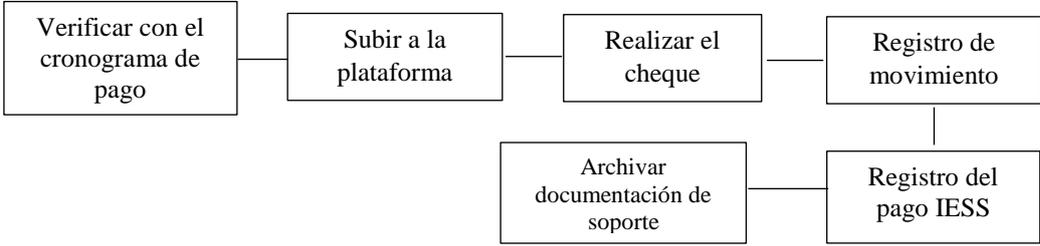
Tabla N° 45 Cuentas por Pagar

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Pasivo		<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 2.1.1		<b>CUENTA:</b> Cuentas por pagar	
<b>DEFINICIÓN:</b> Son deudas de la compañía exclusivamente de las operaciones comerciales a favor de terceros, así como aporte de nómina.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de la factura por compras y prestación de servicios.</li> <li>• Por el valor de la retención que debe efectuar la compañía.</li> <li>• Por el valor de los aportes laborales pendiente de pago.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor de las facturas ventas de bienes y servicios.</li> <li>• Por el valor cancelado a la administración de impuestos.</li> <li>• Por el valor de pago de los aportes laborales a los respectivos beneficiarios.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar un cronograma de pagos a trabajadores.</li> <li>• Determinar las cuentas por pagar que tiene la compañía en el año en curso verificando los valores respectivos y el plazo de pago.</li> <li>• Todas las deudas contraídas deberán tener sus respectivos respaldos.</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 1 Presentación de estados Financieros			
<b>POLÍTICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión periódica de las obligaciones y fechas de vencimiento de la deuda.</li> <li>• Realizar un cronograma de pagos</li> <li>• Los pagos deben ser debidamente autorizados y aprobados.</li> <li>• Los pagos que realice la Cooperativa se realizará mediante cheques</li> </ul>		<b>PROCEDIMIENTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se registra cada una de las obligaciones tomando en consideración la fecha de vencimiento de la misma.</li> <li>• Verificar mensualmente a través de reporte la vigencia de las cuentas por pagar.</li> <li>• Se debe liquidar la obligación, conjuntamente con la documentación que lo sustente.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b> <pre> graph LR     A[Comunicación y aprobación] --&gt; B[Contraer la obligación]     B --&gt; C[Registrar el movimiento]     C --&gt; D[Documentación soporte]     D --&gt; E[Reporte Mensual]     E --&gt; F[Pago de la obligación]     F --&gt; G[Entrega del dinero]     G --&gt; H[Documentación soporte]     H --&gt; I[Archivar documentación de soporte]           </pre>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla N° 46 Aporte IESS por Pagar

 <p>Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador</p>	
<b>GRUPO:</b> Pasivo	<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo Corriente
<b>OMENCLATURA:</b> 2.1.2	<b>CUENTA:</b> IESS por pagar
<b>DEFINICIÓN:</b> Son obligaciones que la compañía tiene que cancelar al IESS al momento de que los trabajadores son contratados en la entidad por concepto de aporte al empleado de acuerdo a la ley por patronales y personales.	
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el pago de aportes al IESS.</li> <li>• Por la cancelación de la aportación al IESS.</li> <li>• Por el valor pagado a los beneficiarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al momento de determinar el valor a pagar.</li> <li>• Por el valor de las obligaciones laborales pendiente de pago.</li> </ul>
<b>CONTROL INTERNO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un cronograma de pagos.</li> <li>• Estos pagos den ser debidamente aprobados y autorizados.</li> </ul>	
<b>NORMATIVA:</b> NIIF para PYMES SEC 29: Impuesto a las ganancias.	
<b>POLÍTICAS:</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pagos que realice la Cooperativa se realizará mediante cheques.</li> <li>• Los pagos se deben realizar en la fecha de acuerdo el documento emitido.</li> <li>• Llevar un registro de los pagos provisionales realizados con el monto, número de comprobante de Egreso y fecha de cada uno de los pagos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se registra cada una de las obligaciones tomando en consideración el cronograma de pago.</li> <li>• Verificar mensualmente a través de reporte debidamente aprobado</li> <li>• Se debe liquidar la obligación, conjuntamente con la documentación que lo sustente.</li> <li>• Realizar el pago con dinero o cheque.</li> <li>• El pago de ser debidamente aprobado y autorizado.</li> </ul>
<b>PROCESOS</b>	
 <pre> graph LR     A[Verificar con el cronograma de pago] --&gt; B[Subir a la plataforma]     B --&gt; C[Realizar el cheque]     C --&gt; D[Registro de movimiento]     D --&gt; E[Registro del pago IESS]     F[Archivar documentación de soporte] --&gt; E   </pre>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

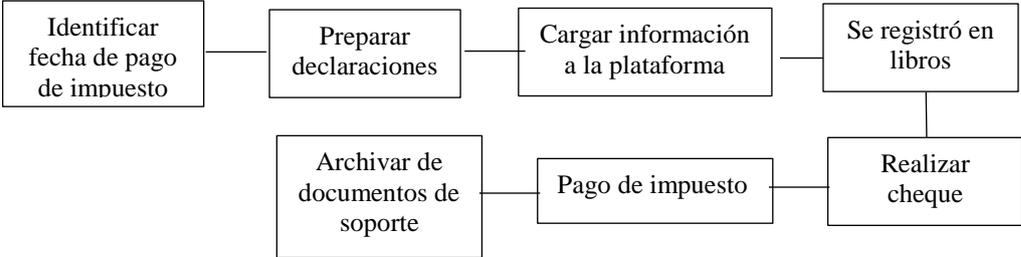
Tabla N° 47 Retención IVA por pagar

	Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Pasivo	<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 2.1.4	<b>CUENTA:</b> Retención IVA por pagar	
<b>DEFINICIÓN:</b> Es el porcentaje de IVA retenido en las adquisiciones de bienes y servicios.		
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación de los valores retenidos al SRI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando retenemos en calidad de agentes de retención al realizar una adquisición de bienes y servicios.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar un control en libro de las retenciones emitidas.</li> <li>• Emitir retenciones de acuerdo a la Ley.</li> <li>• Archivar en orden secuencial todos los comprobantes de retención emitidos.</li> <li>• Verificar el valor retenido sea el mismo valor que se paga.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA:</b> NIC		
<b>POLÍTICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión periódica de las obligaciones y fechas de vencimiento de la deuda.</li> <li>• Llevar un registro de los pagos provisionales realizados con el monto, número de comprobante de Egreso y fecha de cada uno de los pagos.</li> </ul>	<b>PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el porcentaje a retener.</li> <li>• Calcular el monto de la retención del impuesto al valor agregado.</li> <li>• Emitir el respectivo comprobante de retención, se deberá ser entregado.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b> <pre> graph LR     A[Verificar el porcentaje] --&gt; B[Calcular el monto retención]     B --&gt; C[Emitir comprobante]     C --&gt; D[Archivar documentación de soporte]           </pre>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

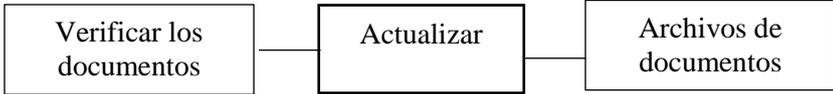
Tabla N° 48 Impuesto por pagar

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A." Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Pasivo		<b>SUBGRUPO:</b> Pasivo Corriente	
<b>NOMENCLATURA:</b> 2.1.5		<b>CUENTA:</b> Impuesto por pagar	
<b>DEFINICIÓN:</b> Son las obligaciones legales con las que debe cumplir la compañía.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por concepto de declaraciones mensuales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por el valor generado en la declaración</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el cálculo del impuesto de acuerdo lo que dicta la ley.</li> <li>• Llevar un registro de los pagos de impuesto.</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 19 Retribuciones a los Trabajadores			
<b>POLITICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el cálculo del Impuesto e acuerdo a lo dispuesto en la Ley.</li> <li>• Llevar un registro de los pagos provisionales realizados con el monto, número de comprobante de Egreso y fecha de cada uno de los pagos.</li> <li>• Los pagos deberán ser debidamente autorizados y aprobados.</li> </ul>		<b>PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifican las fechas de pago de impuesto aplicables y se establecen controles de recordatorios.</li> <li>• Se listan los libros auxiliares y movimientos de cada cuenta con el fin de consolidar cada una de las cuentas.</li> <li>• Se ingresa a la plataforma y se cargan los borradores de las declaraciones.</li> <li>• Se realiza el pago de la declaración de impuesto mediante la secretaria, a través de cualquier medio ya sea cheque o dinero</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>			
 <pre> graph LR     A[Identificar fecha de pago de impuesto] --&gt; B[Preparar declaraciones]     B --&gt; C[Cargar información a la plataforma]     C --&gt; D[Se registró en libros]     D --&gt; E[Realizar cheque]     E --&gt; F[Pago de impuesto]     F --&gt; G[Archivar de documentos de soporte]   </pre>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

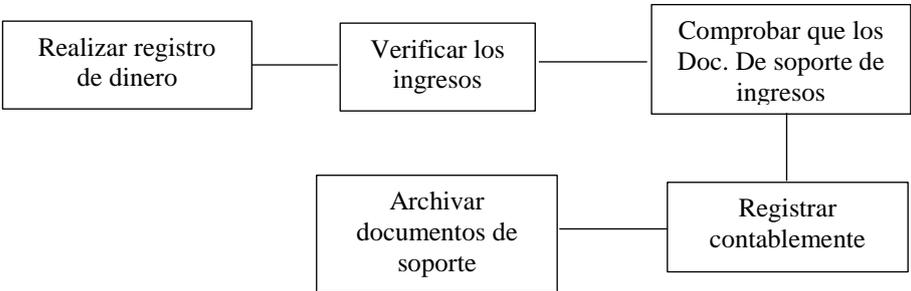
Tabla N° 49 Capital Social

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador
<b>GRUPO:</b> Patrimonio	<b>SUBGRUPO:</b> Capital social	
<b>NOMENCLATURA:</b> 3.1		
<b>DEFINICIÓN:</b> Esta cuenta representa el valor total de los aportes iniciales con el cual se creó la compañía y los posteriores aumentos o disminuciones que los socios, que se ponen en disposición del ente económico mediante acciones.		
<b>DEBITA</b>	<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Por donación de algún bien del capital.</li> <li>● Por la reducción de capital.</li> <li>● Por retiros de capital por pérdidas ocasionadas y por la liquidación de la empresa.</li> <li>● Por los aumentos o modificaciones de cápita autorizado, con el lleno de las formalidades legales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Por los aportes que realizan los socios y por capitalizaciones de ascendentes.</li> <li>● Por donaciones.</li> <li>● Aumento de capital por capitalizaciones d reservas.</li> <li>● Aumento de capital por capitalización de utilidades no distribuidas.</li> <li>● Por el valor del capital autorizado al constituirse en el económico.</li> <li>● Por los aumentos o modificaciones de capital autorizado, con el lleno de las formalidades legales.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener en protección los documentos de apoyos como son las escrituras, facturas u otros documentos importantes.</li> </ul>		
<b>NORMATIVA:</b> NIC 32 Instrumentos Financieros NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y medición NIIF 7 Instrumentos financieros: revelaciones		
<b>POLÍTICAS:</b> Tener todos los archivos y documentación necesario en protección.	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Verificar los documentos de soporte esté debidamente actualizados y archivados.	
<b>PROCESOS</b>		
 <pre> graph LR     A[Verificar los documentos] --&gt; B[Actualizar]     B --&gt; C[Archivos de documentos]           </pre>		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

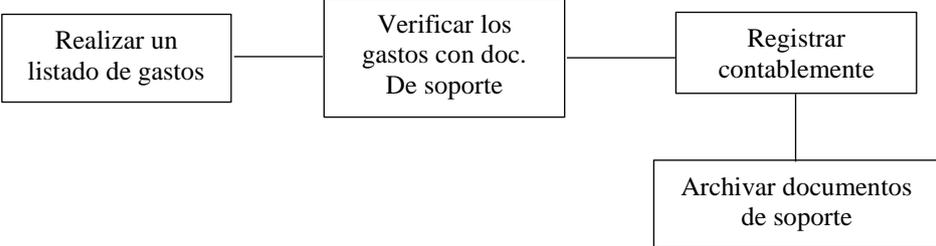
Tabla N° 50 Ingresos Operacionales

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Ingresos			
<b>NOMENCLATURA:</b> 4.01.01		<b>CUENTA:</b> Ingresos Operacionales	
<b>DEFINICIÓN:</b> Se registra los valores que mensualmente pagan los socios para desarrollo de operaciones de la compañía.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por errores al momento del registro de la transacción y efectuar al cierre del periodo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por prestación del servicio que realiza a la compañía.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar un registro de todos los ingresos que tiene la compañía</li> <li>• Mantener un correcto manejo de documentos de soporte como son facturas.</li> </ul>			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 18 Ingresos Ordinarios NIIF para PYMES SEC 5: Estado de resultado integral SEC 21: Ingreso de operaciones ordinarios			
<b>POLÍTICAS:</b> El porcentaje a distribuir será el definido en el reglamento interno de la compañía.		<b>PROCEDIMIENTOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar el dinero que ingresa a la compañía.</li> <li>• Verificar que los ingresos este con su respectivas documento de soporte.</li> <li>• Comprobar que los ingresos estén adecuadamente presentados en un informe dirigido a la gerencia.</li> <li>• Se cuenta con registros contables apropiados para el control, clasificación</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>			
 <pre> graph LR     A[Realizar registro de dinero] --&gt; B[Verificar los ingresos]     B --&gt; C[Comprobar que los Doc. De soporte de ingresos]     C --&gt; D[Registrar contablemente]     E[Archivar documentos de soporte] --&gt; D       </pre>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla N° 51 Gastos

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>GRUPO:</b> Gastos			
<b>NOMENCLATURA:</b> 5.1			
<b>DEFINICIÓN:</b> Se registra los valores que mensualmente pagan los socios para desarrollo de operaciones de la compañía.			
<b>DEBITA</b>		<b>ACREDITA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación de gastos para el funcionamiento de la compañía.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cancelación al cierre del ejercicio.</li> </ul>	
<b>CONTROL INTERNO</b> Efectuar un control de los gastos directos e indirectos que tiene la entidad verificando las facturas y el cumplimiento de los soportes o documentos que viabilicen los gastos.			
<b>NORMATIVA:</b> NIC 18 NIIF para PYMES SEC 5: Estado de resultado integral.			
<b>POLÍTICAS:</b>		<b>PROCEDIMIENTOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada uno de los gastos efectuados deberán estar sustentados con sus respectivos justificativos.</li> <li>• Se deberán realizar en el momento oportuno.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un listado de todos los gastos realizados durante el periodo.</li> <li>• Verificar que los gastos este con su respectivas documento de soporte.</li> <li>• Comprobar que los gastos estén adecuadamente contabilizados y presentados.</li> <li>• Una segregación de funciones para su autorización y su pago y su registro.</li> <li>• Se cuenta con registros contables apropiados para el control, clasificación e información de gastos.</li> </ul>	
<b>PROCESOS</b>			
 <pre> graph LR     A[Realizar un listado de gastos] --&gt; B[Verificar los gastos con doc. De soporte]     B --&gt; C[Registrar contablemente]     C --&gt; D[Archivar documentos de soporte]       </pre>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

## EJERCICIO PRÁCTICO

Con los siguientes datos y documentos elabore el libro diario, el libro mayor, el balance de comprobación de la Compañía de Transportes “SUTAXI C.A”.

**7 de diciembre.-** La compañía inicia sus actividades con un capital suscrito de \$ 825.00

**10 de diciembre-** La compañía realiza compra de muebles y enseres de \$ 228,00.

**15 de diciembre. -** La compañía firma un contrato de arrendamiento con la señora “XYZ” para el tiempo de un 1 año, de los cuales se cancela el arredramiento del mes de diciembre por la cantidad de \$ 326,75

**28 de diciembre.-** Se cancela factura N<sup>a</sup> 000123 por \$ 12,52 por consumo de energía eléctrica, se cancela en efectivo.

**28 de diciembre.-** Se cancela factura N<sup>a</sup> 000321 por \$ 17,10 por consumo de internet, se cancela en efectivo.

**28 de diciembre.-** Se cancela factura N<sup>a</sup> 000432 por \$ 15,68 por consumo de teléfono, se cancela en efectivo.

**28 de diciembre.-** Se cancela factura N<sup>a</sup> 000654 por \$ 12,59 por consumo de agua potable, se cancela en efectivo

**28 de diciembre.-** Se cancela sueldos por un valor de \$561,77

**31 de diciembre.-** Se registra la depreciación de muebles y enseres por un valor de \$856.27

**31 de diciembre.-** Se realiza el pago de honorarios profesionales por un valor de \$ 200,00

**31 de diciembre.-** Se realiza el pago de publicidad por un valor de \$ 9,24

**Compañía de Transportes “SUTAXI C.A”**  
**LIBRO DIARIO**  
**Del 1 al 31 de Diciembre del 2016**

		Compañía de Transportes “SUTAXI C.A” Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador		
FECHA	CODIGO	DETALLE	DEBE	HABER
07/12/2016		<b>1</b>		
	10.10.10.2	Bancos	825,00	
	30.10.1	capital social		825,00
		V/R Inicio de actividades Estado de Situación Inicial		
10/12/2016		<b>2</b>		
	10.20.10.4	Muebles y Enseres	200,00	
	10.10.40.1	IVA compras	28,00	
	20.20.30.4.1	Retención en la fuente por pagar 1%		2,00
	20.20.30.5.1	Retenciones en la fuente de IVA por pagar 30%		8,40
	10.10.10.2	Banco		217,60
		V/R adquisición de muebles y enseres.		
15/12/2016		<b>3</b>		
	50.20.10.9	Gasto arriendo	286,62	
	10.10.40.1	IVA en compras	40,13	
	10.10.10.2	Banco		263,69
	20.20.30.4.3	Retención en la fuente por pagar 8%		22,93
	20.20.30.5.3	Retenciones en la fuente de IVA por pagar 100%		40,13
		V/R pago arriendo		
		<b>4</b>		
	50.20.11.8.1	Gasto servicio Energía eléctrica	12,52	
	10.10.10.2	Banco		12,52
		V/R consumo de energía eléctrica		
28/12/2016		<b>5</b>		
	50.10.11.8.2	Gasto servicio de internet	15	
	10.10.40.1	IVA compras	2,10	
	10.10.10.2	Banco		16,80
	20.20.30.4.2	Retención en la fuente por pagar 2%		0,30
		V/R consumo de plan de internet		
28/12/2016		<b>6</b>		
	50.10.11.8.2	Telefonía CNT	13,75	
	10.10.40.1	IVA compras	1,93	
	10.10.10.2	Banco		15,68
		V/R consumo de teléfono		
28/12/2016		<b>7</b>		

	50.20.11.8.4	Agua Potable	12,59	
	10.10.10.2	Banco		12,59
		V/R consumo de agua		
28/12/2016		8		
	50.20.10.3.1	Gasto sueldo	427,96	
	50.20.10.3.2	Gasto fondo de reserva	35,65	
	50.20.10.3.3	Gasto décimo tercer sueldo	35,65	
	50.20.10.3.4	Gasto décimo cuarto sueldo	62,5	
	20.20.30.3	Aporte individual IESS por pagar		40,44
	10.10.10.2	Banco		521,33
		V/R pago de sueldos		
31/12/2016		9		
	50.20.22.1.2	Gasto depreciación muebles y enseres	4,99	
	10.20.10.4.1	depreciación muebles y enseres		4,99
		V/R depreciación de muebles y enseres		
31/12/2016		10		
	50.20.10.5	Gasto Honorarios profesionales	175,44	
	10.10.40.1	IVA compras	24,56	
	20.20.30.4.4	Retención en la fuente por pagar 10%		17,54
	20.20.30.5.3	Retenciones en la fuente de IVA por pagar 100%		24,56
		Banco		157,90
		V/R pago de honorarios profesionales		
31/12/2016		11		
	50.20.11.1	Gasto publicidad	8,11	
	10.10.40.1	IVA compras	1,14	
	20.20.30.4.1	Retenciones en la fuente por pagar 1%		0,08
	20.20.30.5.2	Retenciones en la fuente de IVA por pagar 70%		0,79
	10.10.10.2	Banco		8,37
		V/R pago de publicidad		
		<b>SUMA TOTAL</b>	<b>2213,64</b>	<b>2213,64</b>

**Compañía de Transportes "SUTAXI C.A"**  
**LIBRO MAYOR**  
**Del 1 al 31 de Diciembre del 2016**

<b>CAPITAL SOCIAL</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
30.10.1		825,00
<b>SALDOS</b>		<b>825,00</b>

<b>DEPÓSITO DE APORTACIONES DE SOCIOS</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
10.10.10.2	825,00	
<b>SALDOS</b>	<b>825,00</b>	

<b>BANCOS</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
10.10.10.2	825	
10.10.10.2		217,60
10.10.10.2		263,69
10.10.10.2		12,52
10.10.10.2		16,80
10.10.10.2		15,68
10.10.10.2		12,59
10.10.10.2		521,33
10.10.10.2		157,90
10.10.10.2		8,37
<b>SALDOS</b>	<b>825,00</b>	<b>126,48</b>

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
10.20.10.4	200,00	
<b>SALDOS</b>	<b>200,00</b>	

<b>IVA COMPRAS</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
10.10.40.1	28,00	
10.10.40.1	40,13	
10.10.40.1	2,10	
10.10.40.1	1,93	
10.10.40.1	24,56	
10.10.40.1	1,14	
<b>SALDOS</b>	<b>97,86</b>	

<b>RETENCIÓN EN LA FUENTE POR PAGAR 1%</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
20.20.30.4.1		2,00
20.20.30.4.1		0,08
<b>SALDOS</b>		<b>2,08</b>

<b>RETENCIÓN EN LA FUENTE POR PAGAR 30%</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
20.20.30.5.1		8,40
<b>SALDOS</b>		<b>8,40</b>

<b>RETENCIÓN EN LA FUENTE POR PAGAR 8%</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
20.20.30.4.3		22,93
<b>SALDOS</b>		<b>22,93</b>

<b>RETENCIÓN EN LA FUENTE IVA POR PAGAR 100%</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
20.20.30.5.3		40,13
20.20.30.5.3		24,56
<b>SALDOS</b>		<b>64,69</b>

<b>RETENCIÓN EN LA FUENTE POR PAGAR 2%</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
20.20.30.4.2		0,30
<b>SALDOS</b>		<b>0,30</b>

<b>RETENCIÓN EN LA FUENTE POR PAGAR 10%</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
20.20.30.5.4		17,54
<b>SALDOS</b>		<b>17,54</b>

<b>RETENCIÓN EN LA FUENTE IVA POR PAGAR 70%</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
20.20.30.5.2		0,79
<b>SALDOS</b>		<b>0,79</b>

<b>GASTO ARRIENDO</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.10.9	286,62	
<b>SALDO</b>	<b>286,62</b>	

<b>GASTO ENERGIA ELECTRICA</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.11.8.1	12,52	
<b>SALDOS</b>	<b>12,52</b>	

<b>GASTO SERVICIO DE INTERNET</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.10.11.8.2	15,00	
<b>SALDOS</b>	<b>15,00</b>	

<b>GASTO TELEFONO</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.11.8.3	13,75	
<b>SALDOS</b>	<b>13,75</b>	

<b>GASTO AGUA POTABLE</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.11.8.4	12,59	
<b>SALDOS</b>	<b>12,59</b>	

<b>GASTO SUELDOS</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.10.3.1	427,96	
<b>SALDOS</b>	<b>427,96</b>	

<b>GASTO FONDO DE RESERVA</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.10.3.2	35,65	
<b>SALDOS</b>	<b>35,65</b>	

<b>GASTO DÉCIMO TERCER SUELDO</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.10.3.3	35,65	
<b>SALDOS</b>	<b>35,65</b>	

<b>GASTO DÉCIMO CUARTO SUELDO</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.10.3.4	62,50	
<b>SALDOS</b>	<b>62,50</b>	

<b>APORTE INDIVIDUAL IESS POR PAGAR</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
20.20.30.3		40,44
<b>SALDOS</b>		<b>40,44</b>

<b>GASTO DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.22.1.2	4,99	
<b>SALDOS</b>	<b>4,99</b>	

<b>DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
9		4,99
<b>SALDOS</b>		<b>4,99</b>

<b>GASTO HONORARIOS PROFESIONALES</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.10.5	175,44	
<b>SALDOS</b>	<b>175,44</b>	

<b>GASTO PUBLICIDAD</b>		
<b>REF</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
50.20.11.1	8,11	
<b>SALDOS</b>	<b>8,11</b>	

**Compañía de Transportes “SUTAXI C.A”**  
**BALANCE DE COMPROBACIÓN**  
**Del 1 al 31 de Diciembre del 2016**

REF	CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER
30.10.1	Capital		825,00		825,00
10.10.10.2	Bancos	825,00	1226,48		404,23
10.20.10.4	Muebles y Enseres	200,00		200,00	
10.10.40.1	IVA compras	97,86		97,86	
10.20.10.4.1	Deprecación muebles y enseres		4,99		4,99
20.20.30.4.1	Retención en la fuente por pagar 1%		2,08		2,08
20.20.30.4.2	Retención en la fuente por pagar 2%		0,30		0,30
20.20.30.4.3	Retención en la fuente por pagar 8%		22,93		22,93
20.20.30.5.4	Retención en la fuente por pagar 10%		17,54		17,54
20.20.30.5.1	Retención en la fuente IVA por pagar 30%		8,40		8,40
20.20.30.5.2	Retención en la fuente IVA por pagar 70%		0,79		0,79
20.20.30.5.3	Retención en la fuente IVA por pagar 100%		64,69		64,69
20.20.30.3	Aporte individual IESS por pagar		40,44		40,44
50.20.10.9	Gasto Arriendo	286,62		286,62	
50.20.11.8.1	Gasto Energía eléctrica	12,52		12,52	
50.10.11.8.2	Gasto Internet	15,00		15,00	
50.20.11.8.3	Gasto Teléfono	13,75		13,75	
50.20.11.8.4	Gasto Agua potable	12,59		12,59	
50.20.10.3.1	Gasto sueldos	427,96		427,96	
50.20.10.3.2	Gasto fondo de reserva	35,65		35,65	
50.20.10.3.3	Gasto décimo tercer sueldo	35,65		35,65	
50.20.10.3.4	Gasto décimo cuarto sueldo	62,50		62,50	
50.20.22.1.2	Gasto depreciación muebles y enseres	4,99		4,99	
50.20.10.5	Gasto Honorarios	175,44		175,44	
50.20.11.1	Gasto publicidad	8,11		8,11	
	<b>SALDOS</b>	<b>2213,64</b>	<b>2213,64</b>	<b>1388,64</b>	<b>1388,64</b>

## 3.14 ESTADOS FINANCIEROS

Tabla N° 52 Estado de Situación Financiera

<b>Estado de Situación Financiera</b>	
<b>Del 1 al 31 de Diciembre del 2016</b>	
	<b>VALOR \$</b>
<b>ACTIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y equivalente de efectivo	
Caja	\$ 825,00
Bancos	\$ -
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 825,00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
Muebles y Enseres	\$ 856,27
(-) Depreciación de Muebles y Enseres	\$ (856,27)
<b>TOTAL, DE ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 0,00</b>
<b>TOTAL, DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 825,00</b>
<b>PASIVO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Cuentas por pagar	\$ 0,00
<b>TOTAL, PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>\$ 0,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital social	\$ 825,00
Excedente del Ejercicio	\$ 0,00
<b>TOTAL, DE PATRIMONIO</b>	<b>\$ 825,00</b>
<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 825,00</b>

Fuente: Compañía de transporte SUTAXI C.A

Elaborado por: Contador

Tabla N° 53 Estado de Resultados

	
Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>Estado de Resultados</b> <b>Del 01 al 31 de diciembre del 2016</b>	
	<b>AÑO 2016</b>
<b>INGRESOS</b>	
Saldo de años anteriores	\$ 166,09
aportes administrativos	\$ 13.989,91
<b>TOTAL, INGRESOS</b>	<b>\$ 14.156,00</b>
<b>(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>\$ 14.156,00</b>
Gasto Arriendo	\$ 3.921,03
Gasto Seguro Social	\$ 1.029,78
Gastos Honorarios profesionales	\$ 950,00
Gasto Sueldos	\$ 5.135,56
Gastos suministros, herramientas, materiales y repuestos	\$ 355,95
Gastos Impuestos, contribuciones y otros	\$ 1090,06
Servicios Básicos	\$ 694,52
Gastos Varios	\$ 868,22
Gasto publicidad y propaganda	\$ 110,88
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>\$ 0,00</b>

Fuente: Compañía de transporte SUTAXI C.A

Elaborado por: Contador

Tabla N° 54 Flujo de Efectivo

	Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
	<b>Flujo de Efectivo</b> <b>Del 01 al 31 de diciembre del 2016</b>	
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		<b>Año 2016</b>
Clases de cobros por actividades de operación		\$ 14.156,00
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	\$ 14.156,00	
Clases de pagos por actividades de operación		\$ (14.156,00)
Pago a proveedores por el suministro de bienes y servicios	\$ (14.156,00)	
<b>TOTAL, DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		<b>\$ -</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		<b>\$ -</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		<b>\$ -</b>
<b>TOTAL, DE ACTIVIDADES</b>		<b>\$ 0,00</b>

Fuente: Compañía de transporte SUTAXI C.A

Elaborado por: Contador

Tabla N° 55 Estado de Cambio en el Patrimonio

					
Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador					
<b>Estado de Cambio en el Patrimonio</b> <b>Del 1 al 31 de Diciembre del 2016</b>					
CONCEPTO	CAPITAL PAGADO	APORTE DE FUTURAS CAPITALIZACIÓN	RESERVA LEGAL	OTRAS RESERVAS	PATRIMONIO TOTAL
saldo 31-12-2014	\$ 825,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 825,00
Transferencias de resultados de ejercicios anteriores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Saldo 31-12-2015	\$ 825,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 825,00

Fuente: Compañía de transporte SUTAXI C.A

Elaborado por: Contador

## 3.14.1 Análisis Vertical

Tabla N° 56 Análisis vertical de Activos

		
Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador		
<b>Estado de Situación Financiera</b> <b>Del 01 al 31 de diciembre del 2016</b>		
CONCEPTO	VALOR	% DE ANÁLISIS VERTICAL
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y equivalente de efectivo		
Caja	\$ 825,00	100%
Bancos	\$ -	
<b>TOTAL, ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 825,00</b>	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Muebles y Enseres	\$ 856,27	0%
(-) Depreciación de Muebles y Enseres	\$ (856,27)	
<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ -</b>	
<b>TOTAL, DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 825,00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

**Análisis:** El efectivo y equivalente de efectivo representa el 100% del total de los activos, es algo muy adecuado ya que no tiene una gran cantidad de dinero, pero a su vez no es recomendable tener una gran cantidad de dinero en efectivo debido a que no genera beneficio a la compañía.

Propiedad planta y equipo como se puede apreciar que es 0% debido a que no existe un ningún valor en el inmueble ya que se a depreciación en su totalidad su valor.

Tabla N° 57 Análisis vertical de Patrimonio

		
Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador		
<b>Estado de Situación Financiera</b> <b>Del 01 al 31 de diciembre del 2016</b>		
CONCEPTO	VALOR	% DE ANÁLISIS VERTICAL
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital social	\$ 825,00	100%
Excedente del Ejercicio	\$ -	
<b>TOTAL, DE PATRIMONIO</b>	<b>\$ 825,00</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 825,00</b>	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

**Análisis:** Los resultados muestran con claridad que el total de patrimonio, el capital social le corresponde el 100% que representa el valor en dinero de las acciones que tiene cada uno de los accionistas.

Tabla N° 58 Análisis vertical de Ingresos

		
Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador		
<b>Estado de Resultados</b> <b>Del 01 al 31 de diciembre del 2016</b>		
CONCEPTO	VALOR	% DE ANÁLISIS VERTICAL
<b>INGRESOS</b>		
Saldo de años anteriores	\$ 166,09	1,34%
Aportes Administrativos	\$ 13.989,91	98,66%
<b>TOTAL, INGRESOS</b>	<b>\$ 12.428,09</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

**Análisis:** En el Estado de Resultados del 2016 se puede evidenciar que la principal fuente de ingreso de la Compañía de Transporte "SUTAXI C.A" es el 98,66%% de las aportaciones administrativos y así cubrir los gastos generados en el año y la diferencia es un saldo de años anteriores.

Tabla N° 59 Análisis vertical de Gastos

		
Compañía de Transportes "SUTAXI C.A." Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador		
<b>Estado de Resultados</b> <b>Del 01 al 31 de diciembre del 2016</b>		
CONCEPTO	VALOR	% DE ANÁLISIS VERTICAL
<b>GASTOS</b>		
<b>(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
Gasto Arriendo	\$ 3.921,03	27,59%
Gasto Sueldos Social	\$ 1.029,78	7,27%
Gasto Honorarios profesionales	\$ 950,00	6,71%
Sueldos	\$ 5.170,57	36,52%
Gastos suministros	\$ 355,95	2,51%
Servicios Básicos	\$ 694,52	4,90%
Gastos Impuestos	\$ 1090,06	7,70%
Gastos Varios	\$ 868,22	6,13%
Gasto publicidad y propaganda	\$ 110,88	0,78%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 14.156,00</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:** En el Estado de Resultados del año 2016 se evidencia que el gasto que tiene la Compañía de Transporte "SUTAXI C.A" con un porcentaje alto es por concepto de sueldos con 36,52% ya que realizan pagos del Sr. Gerente, secretaria.

También se puede observar que el rubro con porcentaje significativo es gasto arrendamiento en un 27,59% ya que se realiza un pago mensual de local donde está ubicado la oficina.

Tabla N° 60 Análisis vertical de Actividades de Operación

	Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>Flujo de Efectivo</b> <b>Del 01 al 31 de diciembre del 2016</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALORES</b>	<b>% DE ANÁLISIS VERTICAL</b>
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	<b>Año 2015</b>	
<b>Clases de cobros por actividades de operación</b>		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	\$ 14.156,00	100%
<b>Clases de pagos por actividades de operación</b>		
Pago a proveedores por el suministro de bienes y servicios	\$ (14.156,00)	100%
<b>TOTAL, DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	\$ -	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

**Análisis:** En el Estado de Flujo de Efectivo del año 2016 en lo que representa actividades de operación se puede evidencia que las entradas de efectivo se realizan por cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicio dado un porcentaje total del 100% de efectivo.

A su vez se puede apreciar en que las salidas de efectivo por actividades de operación representan el 100% en el rubro de pago a proveedores por suministro de bienes y servicios.

Es importante evidenciar que las actividades de operaciones que el valor total es cero ya que en el movimiento de las cuentas sus valores son iguales.

Tabla N° 61 Estado de Cambio en el Patrimonio

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador			
<b>Estado de Cambio en el Patrimonio</b> <b>Del 01 al 31 de diciembre del 2016</b>					
CONCEPTO	SALDO INICIAL	INCRE- MENTO	DISMI- NUCIÓN	PATRIMONIO TOTAL	% DE ANÁLISIS VERTICAL
saldo 31-12-2015	\$ 825,00	\$ -	\$ -	\$ 825,00	100%
Transferencias de resultados de ejercicios anteriores	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
Saldo 31-12-2016	\$ 825,00	\$ -	\$ -	\$ 825,00	<b>100%</b>

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

**Análisis:** se puede observar que en el año 2016 la compañía de Transporte "SUTAXI C.A" no ha presentado ningún incremento o disminución en el capital inicial por lo cual se mantiene con un valor fijo de 825,00 dólares que equivale a las acciones de los 33 accionistas.

### 3.15 INDICADORES FINANCIEROS

Tabla N° 62 Indicador de Liquidez

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A" Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador	
<b>Nombre de la cuenta:</b> Indicador de Liquidez Razón Circulante			
Datos		Formula	
$R. C = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$		$R. C = \frac{825}{0}$ $R. C = 0$	
<p><b>Análisis:</b> De acuerdo a la aplicación del indicador que puede apreciar que la Compañía de Transporte "SUTAXI C.A" no tiene liquidez ya que solo cuenta con un cierto porcentaje de dinero que es de \$825 que representa el valor de las acciones.</p>			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las Autoras

Tabla N° 63 Indicador de Rentabilidad

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A." Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador
<b>Nombre de la cuenta:</b> Indicador de Rentabilidad		
<b>Formula</b>	<b>Resolución</b>	
$\text{Capital contable} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital contable}}$	$C. C = \frac{0}{825}$ $C. C = 0$	
<p><b>Análisis:</b> Mediante la aplicación de índice de rentabilidad la Compañía de Transporte "SUTAXI C.A." no tiene ninguna rentabilidad en el año 2015, ya que solo poseen un capital contable que representa el valor de las acciones de cada accionista.</p>		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las Autoras

Tabla N° 64 Indicador de Endeudamiento

		Compañía de Transportes "SUTAXI C.A." Av. Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade Ibarra- Ecuador
<b>Nombre de la cuenta:</b> Indicador de Endeudamiento		
<b>Formula</b>	<b>Resolución</b>	
$I. E = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	$I. E = \frac{0}{825}$ $I. E = 0$	
<p><b>Análisis:</b> La compañía de Transporte "SUTAXI C.A." no posee un porcentaje en el aspecto del endeudamiento. La situación que se encuentra la compañía es muy buena y los accionistas mantienen el valor de las acciones. Ya que no posee deudas.</p>		

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Las Autoras

## 3.16 Propuesta de Implementación.

Tabla N° 65 Cronograma de implementación

Actividades	Tiempo																Responsables	Costo	
	Semana 1				Semana 2				Semana 3				Semana 4						
Presentación del Manual Administrativo Financiero para la compañía de transporte SUTAXI	■																	Lorena Jurado Paredes Paola López Terán	\$50
Presentar la misión, visión, valores, principios, objetivos, políticas, código de ética a todos los accionistas de la compañía y sus directivos.		■	■															Lorena Jurado Paredes Paola López Terán	\$ 60
Exposición de la estructura organizacional y funcional a todos los directivos y accionistas de la compañía.				■	■													Lorena Jurado Paredes Paola López Terán	\$ 50
Dar a conocer las funciones de cada uno de los directivos, accionistas y empleados.						■	■											Lorena Jurado Paredes Paola López Terán	\$ 50
Revisión de los Estados Financieros con el contador de la compañía.								■	■	■	■							Lorena Jurado Paredes Paola López Terán	\$ 0
Entrega del Manual Administrativo Financiero a la Compañía de transporte SUTAXI C.A												■	■	■	■	■	■	Lorena Jurado Paredes Paola López Terán	\$100
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>																			<b>\$ 310</b>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras

## CAPÍTULO IV

### 4 IMPACTOS

Para la determinación de la evolución del impacto es importante determinar el acontecimiento positivo o negativo dentro del entorno de la compañía, se realizaría un análisis técnico de los impactos que el presente proyecto generará como:

- Impacto Económico
- Impacto Social
- Impacto Ambiental
- Impacto Empresarial
- Impacto Cultural

Para el análisis de los impactos se aplicará una matriz de valoración basada en la siguiente puntuación:

**Tabla N° 66 Matriz de valoración de Impactos**

<b>Nivel de Impacto</b>	<b>Impacto</b>	<b>Parámetro de medición</b>
	Impacto alto negativo	-3
Negativo	Impacto medio negativo	-2
	Impacto bajo Negativo	-1
Neutro	No hay impacto	0
	Impacto bajo positivo	1
Positivo	Impacto medio positivo	2
	Impacto alto positivo	3

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

Cuando ya se haya establecido los parámetros se procederá a determinar indicadores que se presenten en cada uno de los impactos, razón por la cual es necesario elaborar una matriz de evaluación y otorgarle a cada indicador una valoración con el fin de sumar los valores numéricos de los factores de ponderación vertical y luego a dividir para el número de indicadores para obtener el nivel de impacto en cada ámbito.

Para el cálculo del nivel de impactos se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\sum \text{nivel de impactos}}{\text{número de indicadores}}$$

## 4.1 IMPACTO ECONÓMICO

**Tabla N° 67 Matriz de Impacto Económico**

N°	Indicadores	Nivel de impacto							Total, Cuantificable
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Fuentes de empleo						X		2
2	Nivel de Ingresos						X		2
3	Optimización de Recursos						X		2
	<b>TOTAL</b>						<b>6</b>		<b>6</b>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras

$\Sigma = 6/3 = 2$  el impacto económico tiene un nivel medio positivo.

### Análisis.

#### Fuentes de Empleo

La estructura e implementación de un Manual Administrativo Financiero, generará un impacto medio positivo en las fuentes de empleo, ya que por medio de estructura de buenos procedimientos la compañía podrá manejar adecuadamente su desarrollo de actividades económicas podrá generar nuevas plazas de trabajo y así ayudar al desarrollo de la provincia.

#### Nivel de Ingresos

El nivel de ingresos en la Compañía será un impacto medio positivo ya que con un adecuado funcionamiento del manual administrativo financiero la compañía tendrá resultados favorables que le permitirán incrementar sus ingresos tanto para la compañía como para sus accionistas.

#### Optimización de Recursos

Se asignó un nivel medio positivo en la optimización de recursos ya que con la elaboración y el funcionamiento adecuado de un manual ayudara a la compañía a optimizar recursos y así tener un ahorro representativo de recursos económicos.

## 4.2 IMPACTO SOCIAL

Tabla N° 68 Matriz de Impacto Social

N°	Indicadores	Nivel de impacto							Total, Cuantificable
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Excelente Servicio							X	3
2	Inmediata Atención						X		2
3	Satisfacer al Cliente							X	3
	<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras

$\Sigma = 8/3 = 2.6$  el impacto económico tiene un nivel alto positivo.

### Análisis.

#### Excelente Servicio

El servicio que generará la Compañía de transporte “SUTAXI C.A” se mejorara, ya que con la adecuada aplicación del manual se conseguirá que cada accionista, cada trabajador conozca sus funciones, responsabilidades y obligaciones por lo tanto puedan cumplir adecuadamente sus trabajos, esperando obtener un impacto alto positivo.

#### Atención Inmediata

Al contar con un manual los accionistas, directivos y trabajadores conocen sus funciones, sus tareas por ende existirá una inmediata atención a los clientes en el servicio de transporte, es decir que la calidad de servicio mejorara notablemente obteniendo un impacto medio positivo.

#### Satisfacer al Cliente

El impacto de satisfacer al cliente tendrá un nivel alto positivo si se cumplen los dos pasos anteriores, cumpliendo con los requerimientos que el cliente demande en la adquisición del servicio que la compañía brinde, además con este paso de satisfacer a cliente se lograr tener una mejor imagen de la compañía porque se renovara hacia la ciudadanía que es la que utiliza el servicio y lograr ser reconocida en el mercado local como una Compañía de Transportes seria, eficaz, eficiente y con un gran equipo de trabajo.

### 4.3 IMPACTO AMBIENTAL

**Tabla N° 69 Matriz de Impacto Ambiental**

N°	Indicadores	Nivel de impacto							Total, Cuantificable
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Consumo de papel		X						-2
2	Optimización de Recursos		X						-2
3	Conservación del medio ambiente		X						-2
<b>TOTAL</b>			<b>-6</b>						<b>-6</b>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras

$\Sigma = -6/3 = -2$  el impacto económico tiene un nivel medio negativo.

#### **Análisis.**

##### **Consumo de papel**

Este impacto tendrá un nivel medio negativo ya que con la creación de este proyecto se trata de que la compañía utilice en lo más mínimo el papel permitiendo así tener una cultura ambiental y contribuir con el cuidado del Ambiente.

##### **Optimización de Recursos**

Se asignó un nivel medio negativo en la optimización de recursos, que se trata de consumir menos los recursos tecnológicos evitando así el mayor consumo de energía eléctrica que es otro factor que perjudica a nuestro ambiente.

##### **Conservación del Medio Ambiente**

Este nivel será alto negativo ya que es fundamental recalcar los factores de suma importancia que afectan al ambiente son la tala de árboles que es la materia prima para la elaboración del papel que es utilizado en la compañía para presentar sus informes, sabiendo que esto causa daño directamente al entorno.

#### 4.4 IMPACTO EMPRESARIAL

Tabla N° 70 Matriz de Impacto Empresarial

N°	Indicadores	Nivel de impacto							Total, Cuantificable
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Trabajo en Equipo						X		2
2	Mejoramiento Continuo						X		2
3	Ambiente Laboral						X		2
	<b>TOTAL</b>						<b>6</b>		<b>6</b>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras

$\Sigma = 6/3 = 2$  el impacto económico tiene un nivel medio positivo.

#### Análisis.

##### Trabajo en Equipo

El nivel de este impacto será medio positivo, ya que es fundamental que todos los accionistas, directivos y empleados se acoplen en las diferentes tareas de la Compañía y así exista la participación de todos y cada uno de ellos para cumplir y alcanzar los objetivos.

##### Mejoramiento Continuo

El impacto de mejoramiento continuo será medio positivo ya que importante que la Compañía este en un constante mejoramiento para así crear mayor eficiencia y eficacia en el servicio que brindan para lograr ser competitiva y la mejor opción para el usuario.

##### Ambiente Laboral

Se establece un nivel medio positivo, ya que es fundamental y primordial que los procedimientos y controles dentro de la Compañía se realicen dentro de un ambiente armonioso, con respeto mutuo, confianza, las cuales permitan contribuir con el alcance de los objetivos mediante relaciones interpersonales adecuadas.

## 4.5 IMPACTO CULTURAL

Tabla N° 71 Matriz de Impacto Cultural

N°	Indicadores	Nivel de impacto							Total, Cuantificable
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Cultura Administrativa							X	3
2	Cultura Financiera							X	3
	<b>TOTAL</b>							<b>6</b>	<b>6</b>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras

$\Sigma = 6/2 = 3$  el impacto económico tiene un nivel alto positivo.

### Análisis.

#### Cultura Administrativa

El nivel de impacto cultural es alto positivo, por la razón que la compañía manejará una adecuada cultura administrativa que le permitirá realizar adecuadamente sus tareas, logrando perseguir los objetivos institucionales y obteniendo beneficios con el compromiso de todos los que conforman la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A”.

#### Cultura Financiera

Este impacto tendrá un nivel alto positivo, ya que con una adecuada cultura financiera la compañía tomara las mejores y adecuadas decisiones en beneficio de la misma, ya que es fundamentas e importante concientizar al personal sobre el manejo de la información financiera y sus beneficios.

## 4.6 IMPACTO GENERAL

**Tabla N° 72 Matriz de Impacto General**

N°	Indicadores	Nivel de impacto							Total, Cuantificable
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Impacto Económico							X	3
2	Impacto Social							X	2
3	Impacto Ambiental							X	2
4	Impacto Empresarial							X	3
5	Impacto Cultural							X	2
	<b>TOTAL</b>							<b>6 6</b>	<b>12</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

$\Sigma = 12/5 = 2.4$  el impacto general tiene un nivel Medio Positivo.

### **Análisis.**

La implementación del manual administrativo financiero es un apoyo para la gestión empresarial de la Compañía de Transportes “SUTAXI C.A.” de la ciudad de Ibarra, se propicia un cambio en los roles, funciones y procedimientos en la generación del servicio y en la fase financiera, estrategias que mejoran el rendimiento de la gestión empresarial, por lo que se establece que en el ámbito Económico y Empresarial alcanza un impacto alto positivo y en los ámbitos social, ambiental y cultural genera un impacto medio positivo, resultados que en el ámbito general se evalúa con un impacto medio positivo favorable para la Compañía.

## CONCLUSIONES

Una vez concluido el presente Manual Administrativo Financiera de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A” hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- La parte diagnóstica nos permite identificar las falencias con las que cuenta un La Compañía de Transporte “SUTAXI C.A.” dentro de su gestión, por lo cual el desarrollo de este proyecto ayudara a minimizar dichas equivocaciones; el Manual Administrativo Financiero le brinda ayuda a la ejecución de las actividades mediante procesos definidos con el fin de minimizar recursos y lograr los objetivos propuestos.
- El marco teórico contiene terminología claves que pueden ser utilizadas con fuente de consulta, aportado de modo significativo en la preparación de un manual administrativo, contable y financiero para La Compañía de Transporte “SUTAXI C.A.” proporcionando un beneficio para todos los accionistas.
- La Compañía en su administración no cuenta con un organigrama estructural, con un manual de funciones el cual permita definir cada una de las actividades y responsabilidades que deben realizar, un manual de procedimientos para la ejecución de las actividades, un manual financiero que contribuya un adecuado manejo económico y políticas que regulen la administración de la compañía para permitir a su vez la correcta toma de decisiones en beneficio de la empresa, además carece de un código de ética que permita mejorar el comportamiento ético y profesional del personal que laboral y de los accionistas.
- Con la implementación del manual Administrativo y financiero de la propuesta se logrará impactos positivos, se lo utilizara como herramienta que ayuda a la compañía a crear procesos administrativos los cuales son utilizados de manera correcta los recursos que poseen éste modelo ya que está dirigido a mejorar la gestión administrativa financiera en la compañía de Transporte SUTAXI C.A.

## RECOMENDACIONES

Con el fin de que la propuesta planteada tenga un efecto positivo a continuación, realizamos las siguientes recomendaciones:

- El manual de administrativo financiero contribuirá a la mejora en la ejecución de las actividades, ahorrando tiempo y recursos, facilitando el control y verificación de actividades que se realiza en la Compañía.
- Para evitar falencias dentro de la administración se debe implementar el presente manual en el cual se establecen funciones y responsabilidades de la gerencia, accionistas y empleados de la Compañía con el fin de lograr alcanzar los objetivos.
- Una vez implementados el presente manual es fundamental mantener actualizada la información para que se ejecuten las actividades de la manera correcta, cumpliendo con los requerimientos de Ley.
- Dar a conocer al personal y a los accionistas de la Compañía la base filosófica como es su misión, visión, políticas, estrategias con el fin de lograr los objetivos propuestos.
- Posteriormente de que la Compañía cuente con este proyecto es necesario que se realice un control permanente de impactos económico, social, ambiental, empresarial y cultural para mantener un nivel positivo de beneficios para la entidad.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Ángel, G. A. (2012). *Administración Financiera correlacionada con las NIF*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- B., S. A. (2013). *Estándares/Normas Internacionales de Información Financiera(IFRS/NIIF)*. Bogotá-Colombia: ECOE Ediciones Ltda.
- Comamala, J. P. (2011). *Contabilidad básica*. Bogotá-Colombia: Ediciones de la U para Colombia.
- Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- García, S. L. (2011). *Organización Total*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Gartán, R. E. (2013). *NIC/NIIF Transición y adopción en la empresa*. Bogotá-Colombia: Ediciones de la U.
- Gonzalo Sinisterra V., L. E. (2011). *Contabilidad, sistema de información para las organizaciones*. Bogotá-Colombia: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Guajardo, G. G. (2014). *Contabilidad Financiera*. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Harold Koontz, H. W. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Hernández, J. R. (2012). *Administración estratégica*. México: Alfaomega grupo Editor, S.A. de C.V.
- Louftat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: CENGAGE Learning.
- P., H. R. (2013). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Palafox, S. H. (2012). *Administración, Teoría, procesos, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.

- Ramos, L. H. (2015). *Diseño Organizacional de la Empresa*. Bogotá-Colombia: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Risco, D. R. (2014). *Manual de Contabilidad y Costos*. España: Lexus.
- Valdivieso, M. B. (2013). *Contabilidad General*. Quito-Ecuador: Escobar Impresores.
- Arboleda Vélez, G. (2013). *Proyectos: Identificación, formulación, evaluación y gerencia*. Colombia: Alfaomega Colombia S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. México, D. F.: McGraw-Hill/interamericana editores, S.A de C.V.
- Díaz Martín, A. (2011). *Dirección de proyectos. Experiencia, arte y excelencia*. México: Alfaomega grupo editor, S.A de C.V.
- Hitt, M. A. Ireland, R. D. & Hoskisson, R. E. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: Conceptos y casos*. México, Cengage Learning.
- Marín, J. N, Montiel, E. L., & Ketelhohn, N. (2014). *Evaluación de inversiones estratégicas*. Bogotá: Ediciones de la U

## LINKOGRAFIA

GAD Municipal Ibarra. (2017). *Ibarra*. Recuperado el 12 de Febrero de 2017, de <https://www.ibarra.gob.ec/web/index.php/informativo/ibarra1234/informacion-general>

GAD Provincial de Imbabura. (2017). *Imbabura*. Recuperado el 12 de Febrero de 2017, de <http://www.imbabura.gob.ec/imbabura/datos-generales.html>

# ANEXOS

## ANEXO N°1

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICASENTREVISTAS AL GERENTE DE LA  
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE SUTAXI C.A

La Entrevista dirigida al Señor Gerente de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A”, tiene la finalidad de obtener datos válidos para la elaboración de un Manual Administrativo Financiero, con fines de estudio por lo tanto los resultados obtenidos se manejarán con absoluta confidencialidad.

- 1. ¿Tiene conocimiento de la misión, visión, objetivos valores y principios de la compañía de TRANSPORTE SUTAXI CA?**

.....

.....

- 2. ¿La compañía cuenta con organigrama estructural y un manual de funciones que describa cada una de las responsabilidades de los accionistas?**

.....

.....

- 3. ¿Dentro de la parte administrativa, usted cree que un manual de funciones es importante para el desempeño de la compañía?**

.....

.....

- 4. ¿Los accionistas cuentan con un proceso de capacitación permanente para realizar su trabajo?**

.....

.....

- 5. ¿La compañía cuenta con un manual de control interno?**

.....

.....

**6. ¿Cuál es la proyección que usted tiene a corto, mediano y largo plazo para la compañía?**

.....  
.....

**7. ¿Cuáles son los principales obstáculos que han modificado el crecimiento de la compañía?**

.....  
.....

**8. ¿En qué medida usted cree que existen deficiencias de la parte administrativa?**

.....  
.....

**9. ¿Considera que el servicio que proporciona la compañía satisface a los clientes?**

.....  
.....

**10. ¿De acuerdo a los informes financieros, existen decisiones gerenciales en la compañía?**

.....  
.....

## ANEXO N°2

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**ENTREVISTAS AL CONTADOR DE LA  
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE SUTAXI C.A**

La Entrevista dirigida al Señor Contador de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A”, tiene la finalidad de obtener datos válidos para la elaboración de la tesis en Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoría, de la UTN.

**1. ¿Cuenta con un plan de cuentas acorde a las necesidades de la compañía?**

.....

.....

**2. ¿La información financiera se procesa de acuerdo a las normas, leyes y disposiciones aplicables actualmente?**

.....

.....

**3. ¿Se elaboran todos los Estados Financieros?**

.....

.....

**4. ¿La Compañía realiza un registro contable de todos sus movimientos económicos?**

.....

.....

**5. ¿Existe en la compañía Normas y Políticas de Control Interno?**

.....

.....

**6. ¿Se encuentran claramente establecidas las funciones que usted debe desempeñar en la compañía?**

.....  
.....

**7. ¿Cómo se realiza la presentación de estados financieros a los accionistas de la compañía?**

.....  
.....

**8. ¿La Compañía cumple con todas las obligaciones tributarias?**

.....  
.....

**9. ¿La información contable y financiera es oportuna?**

.....  
.....

## ANEXO N°3



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ACCIONISTAS**

Estimados accionistas, la presente encuesta

**OBJETIVO:** Obtener información sobre el funcionamiento de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A.”, de la ciudad de Ibarra, para elaborar un manual administrativo financiero, con fines de estudios por lo tanto los resultados se manejarán con absoluta confidencialidad.

**INSTRUCCIONES:**

- a) Lea detenidamente las preguntas antes de contestar.
- b) Seleccione con una X la respuesta que usted crea necesaria.
- c) Le solicitamos muy comedidamente responder con la mayor veracidad a las siguientes preguntas:

**DATOS GENERALES**

**Edad:** Entre 18 a 30 años: ( ) Entre 31 a 43 años: ( )

Entre 44 a 60 años: ( ) Más de 61 años: ( )

**Sexo:** Masculino: ( ) Femenino: ( )

**Nivel de Instrucción:** Primaria: ( ) Secundaria: ( )  
 Superior: ( ) Ninguna: ( )

**Años trabaja usted en la compañía SUTAXI C.A**

De 0 a 5 años ( ) De 5 a 10 años ( )

De 10 a 15 años ( ) Más de 15 años ( )

**¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?**

a) De 500-700 ( ) d) De 901-1100 ( )

b) De 701-900 ( ) e) De 1100 en adelante ( )

**¿Cuál es su nivel de gastos mensuales?**

a) De 100-300 ( ) d) De 501-700 ( )

b) De 301-500 ( ) e) De 701 en adelante ( )

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS:****1. Cómo califica el ambiente laboral dentro de la institución:**

Muy bueno ( )      Bueno ( )  
 Regular ( )      Malo ( )

**2. ¿La compañía de Transporte “SUTAXI C.A” da a conocer los siguientes aspectos al momento que ingreso?**

a) Misión ( )      d) Valores ( )  
 b) Visión ( )      e) Principios ( )  
 c) Objetivos ( )      f) Ninguno ( )

**3. ¿Usted conoce si la compañía le da a conocer un manual de control interno?**

a) SI ( )  
 b) NO ( )

**4. ¿Las garantías de calidad de servicio que ofrece “SUTAXI C.A.” son?:**

a) Excelente ( )  
 b) Muy Bueno ( )  
 c) Bueno ( )  
 d) Regular ( )  
 e) No hay ninguna garantía ( )

**5. ¿Cuál es el medio utilizado para promocionar sus servicios?**

a) Televisión ( )      d) Prensa ( )  
 b) Radio ( )      e) Ninguna ( )  
 c) Redes sociales ( )

Nota: en la escala del 1al 5, donde cinco es Totalmente de acuerdo y 1 es Totalmente en desacuerdo. Conste las siguientes preguntas:	5	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6. ¿Considera que los accionistas deben contar con un proceso de capacitación permanente para realizar su trabajo?					
7. ¿Considera que el servicio que proporciona la compañía satisface a los clientes?					
8.¿Cree que un modelo administrativo financiero para la empresa de transportes SUTAXI C.A mejorará la eficiencia y servicio de los trabajadores:					

Ibarra, abril 2016

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO N°4



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES**

Estimados clientes, la presente encuesta tiene como finalidad

**OBJETIVO:** conocer la situación actual sobre: atención al cliente, eficiencia y efectividad del servicio, de la Compañía de Transporte “SUTAXI C.A.”, de la ciudad de Ibarra, para elaborar un manual administrativo financiero, con fines de estudio.

**INSTRUCCIONES:**

- a) Lea detenidamente las preguntas antes de contestar.
- b) Seleccione con una X la respuesta que usted crea necesaria.
- c) Le solicitamos muy comedidamente responder con la mayor veracidad a las siguientes preguntas:

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS:**

**1. ¿Cree que los conductores que manejan las unidades de taxis, necesitan capacitación para prestar un mejor servicio y atención al cliente?**

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) En acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

Nota: en la escala del 1al 5, donde cinco es excelentes y 1 es malo. Conste las siguientes preguntas:	1	2	3	4	5
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
2. ¿La atención y el servicio que recibe por parte de los conductores que trabajan en las taxis es?:					
3. ¿Qué calificación daría usted al servicio que recibió de unidades de taxis?					
4. ¿Cómo califica usted la condición de limpieza de las unidades al momento de requerir el servicio por parte de los dueños o choferes?					
5. ¿Qué calificación daría usted a la forma que manejan los choferes o dueños de los taxis?					

**¿El servicio de transporte de las unidades de taxi satisface sus expectativas?**

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) En acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

**6. Con que frecuencia utiliza los servicios de Taxis:**

- a) Siempre ( )
- b) Frecuentemente ( )
- c) De vez en cuando ( )
- d) Casi nunca ( )
- e) Nunca ( )

**7. De acuerdo al servicio que usted recibió de los taxis, ¿Qué atributo destacaría del servicio prestado?**

- |                     |     |                  |     |
|---------------------|-----|------------------|-----|
| Atención al Cliente | ( ) | Aseo al Vehículo | ( ) |
| Asesoría            | ( ) | Ninguna          | ( ) |
| Rapidez             | ( ) |                  |     |

Ibarra, mayo 2016  
**Gracias por su colaboración**

**ANEXO N°5****COMPAÑÍA DE TRANSPORTES “SUTAXI C.A.”  
REGLAMENTO INTERNO****CAPÍTULO 1****DE LA ORGANIZACIÓN. -**

**Art. 1** La Compañía de Transportes SUTAXI C. A. está constituida por accionistas propietarios de vehículos tipo taxi con sede en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

**Art. 2** El sitio de estacionamiento asignado está ubicado en las calles Rafael Sánchez 2-72 y Rafael Larrea Andrade, frente a los talleres del ferrocarril.

**Art. 3** Sus organismos administrativos son: Presidente, Gerente, Comisario principal y un comisario suplente.

**Art. 4** Se nombrará a un accionista como Delegado de Deportes.

**CAPÍTULO 2****REQUISITOS PARA SER ACCIONISTA**

**Art. 5** La transferencia de acciones y derechos se realizará con previa comunicación escrita al señor Gerente, el nuevo accionista presentará los siguientes documentos:

- a) Solicitud de ingreso.
- b) Pasado Judicial
- c) Documentos personales en copias a colores de:
  - Cédula de ciudadanía.
  - Papeleta de votación
  - Licencia profesional y certificación de licencia profesional.
- d) Dos certificados de honorabilidad actualizados.
- e) Pagar una cuota de ingreso de 1000 dólares.

- f) Pagar la cantidad de 1000 dólares el accionista que no haya cumplido un año de ser accionista calificado en la Compañía.
- g) Mecanizado de la afiliación al IESS }
- h) Se aceptará poderes especiales notariados.

**Art. 6** El accionista tendrá que calificarse en MOVILDELNOR EP, en un lapso de 60 días, a partir del día de la toma de la promesa, caso contrario cancelará la cantidad de 100 dólares de multa mensuales hasta calificarse.

### **CAPÍTULO 3**

#### **OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS**

**Art. 7** Elegir y ser elegido para desempeñar las diferentes funciones dentro de la Compañía.

**Art. 8** Ejercer sus derechos con la unidad de su propiedad, o por medio de los señores choferes aprobados por el señor Comisario Principal de la Compañía.

**Art. 9** No podrán ejercer sus derechos los accionistas que estén en mora de sus obligaciones con la Compañía excepto en elecciones.

**Art. 10** Deberán cancelar la cuota mensual hasta el último día laborable de cada mes que disponga la Junta General de Accionistas para gastos de Administración.

### **CAPÍTULO 4**

#### **DE LAS ELECCIONES**

**Art. 11** Las elecciones se realizarán de la siguiente manera:

- a) Todos los accionistas o sus representantes tendrán derecho a elegir o ser elegidos mediante un voto por acción.
- b) Todos los accionistas tendrán derecho a ser elegidos a partir de su calificación.
- c) Podrá ser reelegido.
- d) El accionista que sea elegido directivo no podrá renunciar antes de un año salvo calamidad doméstica, ceder acciones o a pedido de la Junta General.

**Art. 12** Los accionistas o sus representantes no podrán ser elegidos cuando:

- a) Malversen o desfalquen fondos de la Compañía.
- b) Estén inhabilitados por encontrarse enjuiciados penal o civil.

**Art. 13** Nombramientos en el seno de la Compañía.

- a) Las elecciones de Presidente y Gerente serán cada dos años, de Comisarios y Delegado de Deportes cada año teniendo la opción de ser reelegidos.
- b) Las elecciones se realizarán previa convocatoria y serán mediante votación secreta, nominativa o votación simple.

## **CAPÍTULO 5**

### **DE LA ENTREGA – RECEPCION DE DOCUMENTOS**

**Art. 14** La entrega – recepción de documentos de los Directivos se realizará a los 30 días posteriores a la elección de la nueva directiva, previo informe económico y cuentas aprobadas por los Comisarios y la Junta General de Accionistas, para lo cual se nombrará una comisión fiscalizadora por la Junta General para la revisión de dichas cuentas. Los faltantes si los hubiese deberán ser cancelados en un plazo máximo de 30 días contados desde la entrega y recepción de documentos, caso contrario se hará efectiva la firma judicial en contra del Gerente saliente.

**Art. 15** El Presidente y Gerente son autoridades máximas de la función dentro de la Compañía, siendo el Gerente General responsable directo de todas las operaciones económicas ante la Directiva y la Junta General de Accionistas.

## **CAPÍTULO 6**

### **DE LAS PARADAS**

**Art. 16** De las paradas.

- a) Se realizará la parada con tres unidades, de acuerdo al orden cronológico.

- b) El horario de trabajo de la parada, queda establecida de la siguiente manera: en la mañana de 8:00 a 12:00 y en la tarde de 14:30 a 17:00.
- c) Todo vehículo que se encuentre en su turno, si sale de la parada con su respectiva carrera tiene una hora para retornar a la parada.
- d) No se realizará paradas en los días feriados y días festivos locales y nacionales.
- e) En los 2 vehículos punteros deberán permanecer los conductores en sus unidades para efectuar de inmediato la respectiva carrera.

**Art. 17** De los deportes.

- a) Se realizarán deportes los días martes cada 15 días con la presencia de todos los accionistas activos o sus respectivos choferes calificados por la compañía o representantes con poder notariado, debidamente uniformados.
- b) El horario queda establecido: de 15:00 a 18:00 sin prorroga

## **CAPÍTULO 7**

### **DE LAS AMONESTACIONES, MULTAS Y SANCIONES.**

**Art. 18** De las amonestaciones.

- a) Será amonestado el o los accionistas que cometiera una falta en el seno de la Compañía, siendo amonestado verbal, escrito o económico por la Junta General de accionistas, previa denuncia escrita, por la Directiva de acuerdo a la gravedad de las faltas (leves, graves o atentatorias).
- b) Será amonestado todo accionista que diera su unidad a quien no esté en capacidad de conducir dentro de las horas de trabajo (ebrio, mala conducta o tenga antecedentes penales, menores de edad o sin tener licencia profesional), y en el caso del señor chofer se le devolverá definitivamente la carpeta.
- c) Será amonestado el accionista o chofer en la parada (escrito o verbal), cuando no respete al compañero o que no cumpla con lo dispuesto por la Junta General de Accionistas. Después de ser amonestado será sancionado con una multa impuesta por la Directiva, en caso de reincidencia se devolverá la carpeta definitivamente.

- d) Todo chofer que labore en la Compañía, sea el día o la noche, presentará su respectiva carpeta, además deberá estar siempre bien presentado, los documentos serán revisados por el Comisario Principal quien autorizará su ingreso a la Compañía.

**Art. 19** De las multas.

- a) La inasistencia a la Junta General Extraordinaria de accionistas sin justificación escrita será multada con la cantidad de 30 dólares, en caso de atraso será multado con la cantidad de 20 dólares hasta quince minutos de iniciada la reunión.
- b) Será multado con la cantidad de 100 dólares todo accionista que no asista a la Junta General Ordinaria (elecciones de directivos y aprobación del balance anual) en caso de atraso será multado con la cantidad de 30 dólares hasta quince minutos de iniciada la reunión.
- c) Se justificará la inasistencia a la Junta Extraordinaria y Ordinaria y a los deportes, en caso de calamidad doméstica, por enfermedad grave, fuerza mayor o por encontrarse fuera de la Provincia, previa la presentación de un documento escrito dentro de las 24 horas, debidamente justificado y comprobado por la directiva.
- d) El accionista que abandonare la Junta sin autorización será multado de acuerdo al literal a) y b) respectivamente.
- e) Los accionistas que no asistieran a la parada en el turno establecido serán multados con la cantidad de 10 dólares y si es medio día será de 5 dólares. Y por atraso al mismo 1 dólar o por cada atraso en la hora de regreso, siendo el atraso hasta 5 minutos.
- f) Los accionistas que no dejen la tarjeta del Terminal en la caja de teléfono, hasta las 07:00 pagará la cantidad de 10 dólares y pasado las 08:00 pagará 20 dólares, dando un total de 30 dólares para la compañía.
- g) Los accionistas que no asistieran a los deportes serán multados con la cantidad de 20 dólares y la multa de atraso será de 10 dólares hasta 10 minutos.
- h) Por la inasistencia a los eventos convocados por la Unión Provincial de Taxistas de Imbabura y la Compañía, sea paro, conferencias, marchas y otras situaciones semejantes, la multa será de 50 dólares y el atraso de 20 dólares hasta quince minutos de iniciada la reunión.

- i) Será amonestado el accionista, representante o chofer en forma escrita y luego multado con la cantidad de 50 dólares quien faltare el respeto de obra o palabra al compañero, previa denuncia escrita del afectado o por constancia de cualquiera de los directivos.
- j) Los accionistas que no cancelaren la cuota mensual y todas las cuentas pendientes por pagar hasta el último día laborable de cada mes, se cobrará una multa de 20 dólares mensualmente.
- k) Será multado el accionista con la cantidad de 10 dólares, por no presentar la carpeta del señor chofer y diera la unidad para que labore, teniendo 8 días de plazo para presentar sus documentos a la Compañía de no hacerlo será multado cada 8 días hasta que presente la carpeta completa con la misma cantidad teniendo que comunicarse por escrito al accionista sobre esta sanción.

La documentación será la siguiente:

- Hoja de Vida con foto
  - Copia de cedula de ciudadanía a color
  - Copia de papeleta de votación a color
  - Certificación de la licencia original
  - Copia a color de la licencia de chofer profesional
  - Certificado de antecedentes penales
  - 2 Certificados de honorabilidad otorgados por los accionistas
- l) Será notificado mediante un oficio por parte de la Directiva, dándole a conocer al señor accionista que su unidad no está apta para prestar los servicios, dándole un plazo de 30 días a partir de la notificación, para que arregle su vehículo, al no cumplir con el plazo dado por la Directiva se le sancionará con la cantidad de 50 dólares mensuales. }
  - m) Será sancionado el accionista que coloque o falsifique los logotipos de la Compañía o del Municipio sin autorización del señor Gerente o Presidente (sea esto por accidente, cambio de unidad, por deterioro) esta multa será impuesta por la Directiva; siendo la sanción económica de 1000 dólares correspondiente al valor de la transferencia de acciones dentro de la Compañía.

- n) El accionista que no acepte la candidatura o su nominación para lo que ha sido designado por la Junta General de accionistas será multado con la cantidad de 50 dólares, excepto si es reelegido dos veces.
- o) El accionista dignatario que renunciara antes de cumplir el periodo para el cual fue designado sin causa justificada, será multado con la cantidad de 200 dólares.
- p) Sera multado con 20 dólares el accionista o chofer que haya sido denunciado por maltrato al usuario debidamente comprobado por los directivos en primera ocasión y en caso de reincidencia se le devolverá su documentación definitivamente sin derecho a reingresar a la compañía.

### **CAPÍTULOS COMPLEMENTARIOS**

**Art. 20** El presente Reglamento Interno de la Compañía de TRANSPORTES SUTAXI C.A., será jurisdicción de la Directiva y de todos los accionistas.

**Art. 21** La Compañía de TRANSPORTES SUTAXI C.A. Se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley de Compañías, Estatutos y el presente Reglamento Interno.

**Art. 22** Todos los casos que no se ha podido dejar especificados en este reglamento, se resolverá en la Junta General de Accionistas exclusivamente y las resoluciones pasarán a ser Jurisprudencia y podrá ser reformado de acuerdo a lo estipulado por la ley en 3 Juntas Extraordinarias convocadas para el efecto a pedido de las dos terceras partes de los accionistas o de la directiva.

**Art. 23** Este Reglamento Interno deberán conocerlo cada accionista.

**Art. 24** Este Reglamento Interno es dado su aprobación en la Junta General Ordinaria de accionistas realizada el 17 de diciembre de 2015, el mismo que regirá a partir del 01 de enero del 2016 hasta el 31 de diciembre del 2017.

## ANEXO N° 6

### PROPUESTA DE CÓDIGO DE ÉTICA.

#### **Objetivo**

Determinar los principios de la compañía en general y de sus empleados en particular, mediante la socialización y pertenencia de la misión, visión, los valores y el reglamento interno; a fin de definir la conducta ética de SUTAXI C.A.

Este código expresa lo que se considera ético en las acciones de todos aquellos que forman parte de la compañía; lo que implica un reto y una meta que se busca a través del trabajo responsable, profesionalismo y de una conducta ética y responsable.

#### **Principios éticos generales**

Los accionistas, directivos, empleados, integrantes de los órganos de administración y de vigilancia de la compañía, en la realización de las actividades, deben tener en todo momento un comportamiento de: respeto, honestidad, integridad, justicia, responsabilidad, imparcialidad, transparencia y compromiso con la calidad y el buen servicio.

**Respeto:** Es la base de las relaciones internas como externas en la compañía. Se trabaja en equipo con respeto mutuo que inspira la armonía y la buena comunicación. El respeto a las diferencias individuales, de género, edad, religión, físicas, sociales, económicas y formación personal.

**Honestidad e integridad:** Se considera esencial trabajar en base a principios y valores, manejando la administración de la compañía siempre con lineamientos legales y éticos.

**Justicia e imparcialidad:** Un trato equitativo, eliminar barreras que impidan la igualdad, proporcionar una remuneración justa y puntual son características de una gestión justa.

**Responsabilidad:** Todos deben ser parte de la preservación del patrimonio de la compañía, así como el uso legítimo de los recursos de la compañía tomando en cuenta el desarrollo sustentable.

**Transparencia:** Las actividades de la compañía deben reflejar información transparente brindando seguridad tanto para accionistas como para empleados.

Compromiso con la calidad y el buen servicio: Aseguran eficiencia y eficacia en los servicios brindados a la ciudadanía y mejoran la calidad de vida de empleados, accionistas y choferes.

Los fundamentos éticos que diferencian las actuaciones directivas, accionistas, empleados, integrantes de los órganos de administración y de vigilancia de la compañía, estarán sujetos a la aplicación de los siguientes aspectos:

- Distinguir los principios éticos para el logro de los objetivos la compañía.
- La honestidad y el respeto, en el trato con los demás y en el desarrollo de cualquier acción.

Así mismo, con fundamento en un buen desempeño y el apego a las reglas, se generan las condiciones que propicien una adecuada actuación entre compañeros que incrementen la credibilidad y buena imagen de la compañía.

### **Políticas frente a grupos de interés**

La compañía establece pautas específicas de conducta que expresan la responsabilidad propia del recurso humano de la compañía, así:

**Clientes:** Todo el personal en especial los choferes debe ser receptor a las opiniones y/o sugerencias de los clientes, las cuales deben ser consideradas para mejorar el servicio.

Los clientes deben ser atendidos con cortesía y eficiencia, ofreciéndoles la información oportuna de las mejores alternativas de destino.

**Accionistas:** Los accionistas son la razón de ser de la compañía, las relaciones son serias y con calidez, para satisfacer las necesidades reales; sin perjuicio de la compensación por el servicio prestado.

La satisfacción de los accionistas es un compromiso, suministrar a los accionistas la información oportuna y verás sobre las condiciones y características de los servicios prestados. Proteger la información de los accionistas, la cual es confidencial, sólo las autoridades competentes tienen acceso a esa información.

La compañía respetará la libre expresión de filosofía, política y religión de los accionistas y sus familiares.

La compañía por medio del Gerente, resolverá conflictos de tipo ético, frente a la toma de decisiones.

**Recursos humanos:** Todas las actuaciones y el comportamiento personal y laboral de quienes forman parte de la compañía deben ser acordes a los valores corporativos.

La apropiación de la misión y visión de la compañía es un deber, para que todos puedan contribuir a que la compañía sea la mejor opción para el servicio de transporte de pasajeros.

La conducta de quienes hacen parte de la compañía debe siempre testificar la coherencia entre su pensar, sentir, decir y hacer, de acuerdo a los valores corporativos.

Todos quienes forman parte de la compañía deberán denunciar los hechos que vayan en contra de los valores e intereses de la compañía con responsabilidad, cordialidad y en forma constructiva, y hacer conocer a su superior aquello que se encuentre opuesto a los principios o contra la moral y la ley.

Los conflictos deberán entenderse como una oportunidad para el crecimiento personal e institucional y tratarse con madurez y prudencia, evitando distanciamientos entre los accionistas.

Todo el accionista podrá inspirar e influir con sus acciones en el crecimiento constante de la compañía, deberá educar con su ejemplo y reconocer logros a quien lo merezca.

**Acatamiento al reglamento interno establecido.**

La compañía es respetuosa y acata la Ley y las autoridades legítimamente establecidas. La compañía fortalece la disposición de mantener relaciones de respeto y colaboración con los órganos de dirección, vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías.

**Comunidad:** La compañía declara su compromiso con la comunidad en la protección de los derechos fundamentales, a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, al respeto a la naturaleza y a la dignidad humana.

**Política de información y comunicación**

Se orienta a todos los accionistas y empleados cumplir las siguientes reglas para evitar la divulgación o mal uso de la información de la compañía SUTAXI C.A.:

- Salvaguardar la debida reserva y protección de los documentos de trabajo y de la información confidencial que se encuentra bajo su cuidado en todo momento.
- No exponer temas relacionados con negocios y proyectos de la compañía con personal ajeno a ésta, incluyendo amigos y menos en lugares donde se encuentres terceras personas.
- Las acciones que comprometen información confidencial y que se realicen en las oficinas de la compañía se deberán tratar fuera del alcance del personal no responsable de los mismos.

### **Política de uso de bienes**

- Todo bien y recurso propiedad de la compañía, solo podrá ser usado por quienes forman parte de la compañía, en forma única y exclusiva, para el cumplimiento de las funciones propias del negocio.
- Los recursos de la compañía deben ser manejados con responsabilidad velando los ingresos como por la coherencia en los gastos.

### **Política con la competencia**

- La compañía garantiza que actuará con la adecuada ley en cooperación frente a las demás compañías, evitando cualquier tipo de conducta que puede implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.
- Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatarán, según los principios de la sana competencia.
- La Compañía opera en el mercado inspirado en los principios de lealtad y respeto hacia los competidores.

### **Política de medio ambiente**

- Protección de relaciones armónicas entre el hombre y el medio ambiente, la Institución y el entorno social, con el fin de generar interdependencias positivas y pertinentes.
- Respetar con esmero el medio ambiente.

### **Principios de responsabilidad social empresarial**

- Ofrecer servicios que respondan a las necesidades de sus usuarios y/o clientes, contribuyendo al bienestar y a mejorar la calidad de vida de los mismos.

- Tener un comportamiento que vaya más allá del cumplimiento de los reglamentos, optimizando en forma y contenido la aplicación de todo lo que le es exigible.
- La ética ha de absorber todas las decisiones de directivos y personal, y formar parte sustancial de la cultura de La Compañía.
- Las relaciones con los trabajadores han de ser prioritarias, asegurando unas condiciones de trabajo seguras y saludables

**ANEXO N°7**  
**PROPUESTA DE CATÁLOGO DE CUENTAS**

<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>
<b>10.1</b>	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>
<b>10.10.1</b>	<b>EFFECTIVO O EQUIVALENTE</b>
10.10.10.1	Caja
10.10.10.2	Bancos
<b>10.10.2</b>	<b>EXIGIBLES</b>
10.10.20.1	Cuentas por cobrar
10.10.20.2	Documentos por cobrar
<b>10.10.3</b>	<b>INVENTARIOS</b>
10.10.30.1	Inventarios Materia Prima
10.10.30.2	Inventarios Productos en Proceso
10.10.30.3	Inventarios Productos Terminados
<b>10.10.4</b>	<b>OTROS ACTIVOS CORRIENTES</b>
10.10.40.1	IVA en Compras
<b>10.2</b>	<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>
<b>10.20.10</b>	<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>
10.20.10.1	Edificio, Terreno
10.20.10.1.1	(-) Depreciación Acumulada Edificio, Terreno
10.20.10.2	Equipo de Oficina
10.20.10.2.1	(-) Depreciación Acumulada Equipo de Oficina
10.20.10.3	Vehículo
10.20.10.3.1	(-) Depreciación Acumulada Vehículo
10.20.10.4	Muebles y Enceres
10.20.10.4.1	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enceres
10.20.10.5	Maquinaria y Equipos
10.20.10.5.1	(-) Depreciación Acumulada Maquinaria y Equipos
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>20.1</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
<b>20.10.1</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>
20.20.10.1	Cuentas por pagar
20.20.10.2	Documentos por pagar
<b>20.20.2</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>
20.20.20.1	Préstamos Bancarios
20.20.20.2	Interés por Pagar
<b>20.20.3</b>	<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>
20.20.30.1	Impuesto a la Renta por Pagar
20.20.30.2	Aporte Patronal IESS por Pagar
20.20.30.3	Aporte personal IESS por Pagar
20.20.30.4	Retención en la fuente por pagar
20.20.30.4.1	Retención en la fuente por pagar 1%
20.20.30.4.2	Retención en la fuente por pagar 2%
20.20.30.4.3	Retención en la fuente por pagar 8%
20.20.30.4.4	Retención en la fuente por pagar 10%
20.20.30.5	Retención en la fuente IVA por pagar
20.20.30.5.1	Retención en la fuente IVA por pagar 30%
20.20.30.5.2	Retención en la fuente IVA por pagar 70%
20.20.30.5.3	Retención en la fuente IVA por pagar 100%
20.20.30.6	IVA Ventas
<b>20.20.4</b>	<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>

<b>20.20.40.1</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>
20.20.40.10.1	Hipoteca a Largo Plazo
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>30.1</b>	<b>CAPITAL</b>
30.10.1	Capital Social
<b>30.2</b>	<b>RESERVAS</b>
30.20.1	Reserva Legal
30.20.2	Reserva Estatutaria
30.20.3	Reserva Facultativa
<b>30.3</b>	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>
30.30.1	Resultado del Ejercicio anterior
30.30.2	Resultado del Ejercicio actual
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>40.1</b>	<b>INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
<b>40.2</b>	<b>INGRESOS POR VENTAS</b>
40.20.1	Ventas tarifa 12%
40.20.2	Ventas tarifa 0%
40.20.3	Utilidad Bruta en Ventas
<b>40.3</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>
40.30.1	Servicios tarifa 12%
40.30.2	Servicios tarifa 0%
<b>40.4</b>	<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>
<b>40.5</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>
40.50.1	Intereses Ganados
<b>5.20</b>	<b>GASTOS</b>
<b>50.20.1</b>	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>
50.20.1.1	Gastos Administrativos
50.20.10.1	Gastos Sueldos
50.20.10.3.1	Gasto fondo de reserva
50.20.10.3.2	Gasto décimo tercer sueldo
50.20.10.3.3	Gasto décimo cuarto sueldo
50.20.10.3.4	Gasto fondo de reserva
50.20.10.5	Gasto Honorarios
50.20.10.9	Gasto Arriendo
50.20.11.1	Gasto Publicidad
50.20.11.8.1	Energía Eléctrica
50.20.11.8.2	Servicio de Internet
50.20.11.8.3	Telefonía CNT
50.20.11.8.4	Agua Potable
50.20.10.2	Gastos en Ventas
<b>50.20.1</b>	<b>GASTOS NO OPERACIONALES</b>
50.20.1	Gastos Financieros
50.20.22.1	Gasto Depreciación
50.20.22.1.1	Propiedad Planta y Equipo
50.20.22.1.2	Muebles y Enseres

**Fuente:** Superintendencia de Compañías

**Elaborado por:** Las Autoras

**ANEXO N°8**  
**FOTOGRAFIA N°1**  
**TRABAJO DE CAMPO**



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

**FOTOGRAFIA N°2**  
**TRABAJO DE CAMPO**



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

**FOTOGRAFIA N°3**  
**TRABAJO DE CAMPO**



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

**FOTOGRAFIA N°4**  
**TRABAJO DE CAMPO**



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