



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE GRADO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS “TAXIBOCARCHI” DE LA CIUDAD DE
BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI**

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

AUTORAS:

PALMA TAPIA JOCELIN MISHELL

TUTORA:

MSC. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

Ibarra, febrero de 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de elaborar un “Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Compañía de Taxis “Taxibocarchi” de la Ciudad de Bolívar, Provincia del Carchi”. Cuyo objetivo es brindar un servicio de transporte dentro y fuera de la Ciudad. Al identificar las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que atraviesa la Compañía se estableció un diagnóstico inicial, que detecto la falta de una herramienta que oriente y mejore el desarrollo de las actividades. Por el resultado obtenido se propuso una misión, visión, principios, valores y un organigrama estructural que ayude a mantener un orden jerárquico definido y a su vez ayude a dar solución a varios aspectos importantes que no se están manejando correctamente y afectan a la compañía. Por esto también la propuesta contiene información sistemática que facilite a los socios y autoridades el cumplimiento de tareas y evite la duplicación de las mismas, porque dispone de un manual de funciones que permitirá un desarrollo eficiente y eficaz para salvaguardar los intereses de todos los miembros de la compañía. Al realizar el presente manual se evidenciarán las ventajas en el desarrollo de las actividades de la compañía porque se observará un avance más conveniente que ayude a una buena toma de decisiones, ya que en la adopción de este manual en la compañía se espera que las políticas, procedimientos, lineamientos y responsabilidades del organigrama estructural ayuden a una participación activa de los socios y brinden así un servicio de calidad. Así se logrará un correcto manejo interno y externo de la compañía que permite el cumplimiento de metas y objetivos para lograr minimizar recursos, pero sin olvidar que el eje principal es la calidad del servicio que se brinda a los clientes.

EXECUTIVE SUMMARY

This present investigation has the purpose of elaborating an Administrative and Financial Procedures Manual for the Taxis Company "Taxibocarchi" from Bolivar city, Province of Carchi. The objective is to offer a transport service in and outside the city. An initial diagnosis could identify the strengths, opportunities, weaknesses, and threats which the company is going through, this established the lack of a tool which guides and improves the development of activities. By the result given, a mission, vision, values, and a structural organization were proposed in order to maintain a defined hierarchical order and help to give a solution to several important aspects that are not managed properly and affect the company. For this reason, the proposal contains systematic information which facilitates the fulfillment of tasks to the partners and authorities, and avoids the duplication of themselves, because it has a manual with functions which will allow an efficient and effective development to safeguard the interests of all the members of the company. At realizing the present manual, the advantages will be evidenced in the development of activities in the company because a more convenient advance will be observed to help in good decision-making; in the adoption of this manual, the company hopes policies, procedures, guidelines and responsibilities of the structural organization chart, which will help an active participation of the partners, and provide a quality service. A proper internal and external management of the company will achieve to allow the fulfillment of goals and objectives to minimize resources, but without forgetting the main focus which is the quality service provided to customers.



AUTORÍA

Yo, **JOCELIN MISHELL PALMA TAPIA** con **C.I: 0401760871**, declaro que el presente trabajo de grado denominado **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS “TAXIBOCARCHI” DE LA CIUDAD DE BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI”** es de mi propia autoría y que no ha sido presentado anteriormente en ningún grado, ni calificación profesional; además se ha respetado el uso de las fuentes bibliográficas presentadas en este proyecto.



Palma Tapia Jocelin Mishell

CI. 0401760871

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Directora de Trabajo de Grado, presentado por **PALMA TAPIA JOCELIN MISHELL**, para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**, cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS “TAXIBOCARCHI” DE LA CIUDAD DE BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI”**. Considero y doy fe que cuyo trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.



MSc. Lomas Paz Rita Lucía

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hacemos la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual ponemos a disposición a siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:		0401760871	
APELLIDOS Y NOMBRES:		Jocelin Mishell Palma Tapia	
DIRECCIÓN:		Bolívar	
TELÉFONO	0990540930	E-MAIL:	michupalma@hotmail.com
MÓVIL:			

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS “TAXIBOCARCHI” DE LA CIUDAD DE BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI”
AUTORAS	Jocelin Mishell Palma Tapia
FECHA:	
PROGRAMA:	Solo para trabajo de grado Pregrado <input checked="" type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
ASESOR/DIRECTOR	MSc. Rita Lucía Lomas Paz

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que 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 28 días del mes de Febrero de 2020

EL AUTOR:



Oscar Darío Jácome Prado

C.I. 175278228-2

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación con mucho amor y cariño:

Primeramente, a Dios por haberme dado la sabiduría y fortaleza para terminar esta carrera con éxito y salud, a mi madre (+) que desde el cielo me cuida y bendigo cada paso que di para obtener este título y a mi padre por su apoyo incondicional.

A mi esposo e hijos porque son el motor que me impulsa para salir adelante con su amor y cariño me dieron las fuerzas necesarias para culminar esta meta, y a cada integrante de mi familia que aportó con un granito de arena a mi formación académica.

Mishell Palma

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a mis padres por apoyarme para que este sueño se haga realidad y confiar siempre en mí, a mi esposo e hijos por su apoyo incondicional y por ser mi mayor fortaleza y a toda mi familia.

A la ingeniera Rita Lomas por su paciencia en el desarrollo del presente trabajo de investigación. A la Universidad Técnica del Norte por permitirme ser parte de esta tan importante institución y el especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por permitirme llenar de conocimientos en sus aulas y a todos mis maestros a lo largo de la carrera por impartirme todos sus conocimientos. A mis compañeros y compañeras todos aquellos momentos inolvidables compartidos.

Mishell Palma

PRESENTACIÓN

El Manual de Procedimientos Administrativos y financieros para la Compañía de Taxis “TAXIBOCARCHI” de la Ciudad de Bolívar, Provincia del Carchi; consiste en diseñar un manual que detalle las funciones y responsabilidades que deben realizar los integrantes de la compañía, para evitar las duplicaciones de tareas. Aportar a la compañía con un manual que le permita fortalecer a las actividades diarias y lograr buscar la satisfacción de los clientes.

Capítulo I: En este capítulo se desarrollará un diagnóstico situacional, el cual permitirá conocer la situación actual en la que se encuentra la compañía; a más de conocer las variables diagnósticas, indicadores del diagnóstico, matriz de relación diagnóstica, identificación del problema, en esta fase se desarrolló la Matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas); también con ayuda de la Matriz FODA se realizara un cruce estratégico y así se logrará la identificación de la propuesta a diseñar con la finalidad de conseguir información pertinente que permite la interpretación de resultados.

Capítulo II: En este capítulo se plantea un marco teórico que será la base donde se sustentará la propuesta a plantear, la organización metodológica contendrá los siguientes aspectos: compañía, tipos de compañías y todo lo relacionado a este tema, importancia, leyes de tránsito, administración, su importancia y procesos, planificación estratégica, un marco legal diagrama de flujo, estados financieros, servicio, atención al clientes y mantenimiento preventivo y correctivo; los cuales se los efectuará mediante la investigación bibliográfica.

Capítulo III: En este capítulo se diseñó la propuesta estratégica, la cual se iniciará por las descripciones de la razón social de la compañía, logotipo, filosofía institucional, principios, valores, organigrama estructural y funcional, manual de funciones y procedimientos, código de ética, riesgos laborales y obligaciones tributarias.

Capítulo IV: En el último capítulo se analizarán los impactos que generará el proyecto dentro de la compañía y a la ciudadanía, pretendiendo conocer en profundidad el ámbito económico, social, ambiental y educativo. Determinando las ventajas positivas y negativos del proyecto. Finalmente se registrará hallazgos, documentación e información de relevancia para el desarrollo de todas las etapas del proyecto, presentando las respectivas conclusiones y recomendaciones del caso.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	II
EXECUTIVE SUMMARY	III
AUTORÍA.....	IV
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	V
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO.....	IX
PRESENTACIÓN	X
ÍNDICE GENERAL.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XXIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XXV
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS.....	XXVI
JUSTIFICACIÓN	XXVII
CAPÍTULO I.....	1
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 OBJETIVOS DIAGNÓSTICO	3
1.2.1 Objetivo general	3

1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 DETERMINACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	3
1.3.1 INDICADORES O SUB-ASPECTOS	4
1.4 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICO	6
1.5 MECÁNICA OPERATIVA	7
1.5.1 Identificación de la Población	7
1.5.2 Identificación de la muestra	8
1.5.3 Información Primaria	9
1.5.4 Información Secundaria	9
1.6 Tabulación y Análisis de la Información	10
1.7 Matriz FODA	51
1.7.1 Elaboración de la Matriz FODA	51
1.8 Estrategias FO FA DO DA	53
1.9 Determinación del problema diagnóstico	55
CAPÍTULO II	56
2. MARCO TEÓRICO	56
2.1. La empresa	56
2.1.1 Clasificación de empresas	56
2.1.2 Recursos	58
2.2 La Compañía	59

2.2.1 Tipos de compañías.....	59
2.3 Administración.....	60
2.3.1 Importancia de la administración	60
2.4 Proceso Administrativo.....	61
2.4.1 Planeación	61
2.4.2 Organización	64
2.4.3 Dirección	66
2.4.4 Control.....	68
2.5 Manual.....	70
2.5.1 Tipos de manuales.....	70
2.5.2 Manual administrativo	71
2.6 Planificación Estratégica	75
2.6.1 Importancia de la Planificación estratégica.....	75
2.5.2 Misión	76
2.5.3 Visión	76
2.5.4 Elementos de diagnóstico (FODA)	77
2.6 Marco Legal que rige a la compañía	79
2.6.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	79
2.6.2 Ley de tránsito.....	79
2.7 Diagrama de flujo.....	83

2.7.1 Ventajas del diagrama de flujo.....	83
2.7.2 Simbología del diagrama de flujo	84
2.8.1 Importancia de la Contabilidad	85
2.8.2 Objetivos de la Contabilidad.....	85
2.9 Estados Financieros.....	86
2.10 Conceptos Varios	88
2.10.1 Servicio	88
2.10.2 Atención al cliente.....	88
2.10.3 Mantenimiento preventivo	88
CAPÍTULO III.....	90
3. PROPUESTA.....	90
3.1 Introducción	90
3.2 Objetivo.....	91
3.2.1 Objetivo General	91
3.2.2 Objetivos Específicos.....	91
3.3 Propósito	92
3.4 Beneficiarios	92
3.5 Constitución de la empresa	92
3.5 Diseño Técnico de la Propuesta	93
3.5.1 Fase Filosófica	93

3.6 Manual Administrativo	96
3.6.1 Organigrama Estructural	96
3.6.3 Manual de Funciones	98
3.6.4 Manual de Procedimientos Administrativos	109
3.6.5 Código de Ética	118
3.6.6 Riesgos laborales.....	121
3.7 Manual de Procedimientos Contables-Financieros	126
3.7.1 Introducción	126
3.7.2 Objetivo.....	126
3.7.3 Políticas Financieras.....	126
3.7.4 Proceso Contable.....	129
3.7.5 Manual de Procedimientos Financieros	129
3.8 Plan de Cuentas	132
3.8.1 Dinámica de Cuentas.....	132
3.9 Estados Financieros.....	148
3.9.1 Estado de Situación Financiera	148
3.9.2 Estado de Resultados.....	151
3.9.1 Estado de Flujo de Efectivo	152
3.9.1 Estado de Cambio de Patrimonio	154
3.10 Indicadores Financieros	155

3.10.1 Indicador de Rentabilidad	155
3.10.2 Indicador de liquidez.....	155
3.10.3 Indicador de Endeudamiento.....	156
CAPÍTULO IV.....	157
4. ANÁLISIS DE IMPACTOS Y VALIDACIÓN	157
4.1 ANÁLISIS DE IMPACTOS	157
4.1.2 Impacto Económico	158
4.1.3 Impacto Social.....	159
4.1.4 Impacto Ambiental.....	160
4.1.5 Impacto Educativo	161
4.1.6 Impacto General del Proyecto.....	162
4.2 Validación	163
4.2.1 Introducción	163
4.2.2 Factores a Validar	163
4.2.3 Evaluación.....	164
4.2.5 Equipo de Trabajo	165
4.2.5 Matriz de Validación.....	166
4.2.5 Resultados	168
4.2.6 Aplicación en la fórmula.....	168
CONCLUSIÓN	169

RECOMENDACIONES	170
BIBIOGRAFIA	171
BASES LEGALES.....	173
LINKOGRAFÍA	174
ANEXO 1	177
ANEXO 2.....	179
ANEXO 3.....	181
ANEXO 4.....	183
ANEXO 5.....	185
ANEXO 6.....	187
ANEXO 7.....	191
ANEXO 8.....	194
ANEXO 9.....	195

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Relación Diagnóstico.....	6
Tabla 2 Identificación de la población.....	7
Tabla 3 Edad de los socios.....	10
Tabla 4 Nivel de instrucción de los socios.....	11
Tabla 5 Manual de Procedimientos.....	12
Tabla 6 Organigrama estructural.....	13
Tabla 7 Filosofía institucional.....	14
Tabla 8 Ambiente Laboral.....	15
Tabla 9 Satisfacción al cliente.....	16
Tabla 10 Toma de decisiones.....	17
Tabla 11 Situación financiera.....	18
Tabla 12 Recursos.....	19
Tabla 13 Leyes de tránsito.....	20
Tabla 14 Seguridad del servicio.....	21
Tabla 15 Edad de los choferes.....	22
Tabla 16 Nivel de instrucción de los choferes.....	22
Tabla 17 Ambiente laboral de la compañía.....	24
Tabla 18 Documentación previa.....	25
Tabla 19 Satisfacción del cliente sobre el servicio.....	26
Tabla 20 Conocimiento sobre leyes de tránsito.....	27
Tabla 21 Capacitación sobre atención al cliente.....	28

Tabla 22 Edad del cliente	29
Tabla 23 Nivel de instrucción del cliente	30
Tabla 24 Servicio recibido	31
Tabla 25 Precios de los servicios	32
Tabla 26 Estado del vehículo	33
Tabla 27 Higiene y comodidad	34
Tabla 28 Seguridad en las unidades	35
Tabla 29 Frecuencia del servicio de la compañía	36
Tabla 30 Tiempo de espera	37
Tabla 31 Problemas con el servicio brindado	38
Tabla 32 Recomendación de la compañía.....	39
Tabla 33 Servicio de encomienda	40
Tabla 34 Factores Internos	51
Tabla 35 Factores Externos	52
Tabla 36 Cruce Estratégico	53
Tabla 37 Funciones de la Asamblea General de Socios.....	99
Tabla 38 Funciones del Presidente.....	100
Tabla 39 Funciones del Gerente.....	101
Tabla 40 Funciones de la Contadora	102
Tabla 41 Funciones del Secretario	103
Tabla 42 Funciones del Consejo de Administración.....	104
Tabla 43 Funciones del Consejo de Vigilancia.....	105
Tabla 44 Funciones del Tesorero	106

Tabla 45 Funciones del Comisario.....	107
Tabla 46 Funciones de la comisión de deportes y asuntos social	108
Tabla 47 Aprobación operacional del socio a la compañía.....	110
Tabla 48 Contratación de conductor	112
Tabla 49 Recaudación de aportes diarios de los socios	114
Tabla 50 Capacitación a los socios	116
Tabla 51 Manejo de Caja Chica	130
Tabla 52 Dinámica de cuenta Caja.....	133
Tabla 53 Dinámica de cuenta Caja Chica	134
Tabla 54 Dinámica de cuenta Bancos	135
Tabla 55 Dinámica de cuenta Cuentas y Documentos por Cobrar	136
Tabla 56 Dinámica de cuenta Terreno	137
Tabla 57 Dinámica de cuenta Muebles y Enseres.....	138
Tabla 58 Dinámica de cuenta Depreciación Acumulada Muebles y Enseres	139
Tabla 59 Dinámica de cuenta Cuentas y Documentos por Pagar	140
Tabla 60 Dinámica de cuenta Préstamos Bancarios	141
Tabla 61 Dinámica de cuenta Impuesto por pagar.....	142
Tabla 62 Dinámica de cuenta Capital Suscrito	143
Tabla 63 Dinámica de cuenta Aporte de Socios a futuras Capitalizaciones	144
Tabla 64 Dinámica de cuenta Resultado del Ejercicio.....	145
Tabla 65 Dinámica de cuenta Ingresos	146
Tabla 66 Dinámica de cuenta Gastos	147
Tabla 67 Matriz de Valoración de Impactos	157

Tabla 68 Impacto Económico	158
Tabla 69 Impacto Social.....	159
Tabla 70 Impacto Ambiental.....	160
Tabla 71 Impacto Educativo	161
Tabla 72 Impacto General del Proyecto.....	162
Tabla 73 Evaluación.....	164
Tabla 74 Validación Propuesta	166

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad de los socios	10
Gráfico 2 Nivel de instrucción de los socios.....	11
Gráfico 3 Manual de Procedimientos.....	12
Gráfico 4 Organigrama estructural.....	13
Gráfico 5 Filosofía institucional.....	14
Gráfico 6 Ambiente Laboral	15
Gráfico 7 Satisfacción al cliente	16
Gráfico 8 Toma de decisiones.....	17
Gráfico 9 Situación financiera	18
Gráfico 10 Recursos	19
Gráfico 11 Leyes de tránsito	20
Gráfico 12 Seguridad del servicio.....	21
Gráfico 13 Edad de los choferes	22
Gráfico 14 Nivel de instrucción de los choferes	23
Gráfico 15 Ambiente laboral de la compañía	24
Gráfico 16 Documentación previa	25
Gráfico 17 Satisfacción del cliente sobre el servicio	26
Gráfico 18 Conocimiento sobre leyes de tránsito	27
Gráfico 19 Capacitación sobre atención al cliente	28
Gráfico 20 Edad del cliente.....	29
Gráfico 21 Nivel de instrucción del cliente.....	30

Gráfico 22 Servicio recibido	31
Gráfico 23 Precios de los servicios	32
Gráfico 24 Estado del vehículo	33
Gráfico 25 Higiene y comodidad	34
Gráfico 26 Seguridad en las unidades	35
Gráfico 27 Frecuencia del servicio de la compañía	36
Gráfico 28 Tiempo de espera	37
Gráfico 29 Recomendación de la compañía.....	38
Gráfico 30 Recomendación de la compañía.....	39
Gráfico 31 Servicio de encomienda	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Simbología.....	84
Figura 2 Logotipo.....	93
Figura 3 Organigrama estructural (Propuesta).....	96
Figura 4 Organigrama funcional (Propuesta).....	97
Figura 5 Procedimiento Administrativo.....	109
Figura 6 Riesgos laborales	122
Figura 7 Balance General.....	149
Figura 8 Estado de Resultados	151
Figura 9 Estado de Flujo de Efectivo.....	152
Figura 10 Estado de Cambio de Patrimonio	154

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1 Flujograma de la aprobación operacional del socio a la compañía	111
Flujograma 2 Flujograma de la aprobación operacional del socio a la compañía	113
Flujograma 3 Flujograma de la recaudación de aportes diarios de los socios	115
Flujograma 4 Flujograma de la capacitación a los socios	117
Flujograma 5 Flujograma del Manejo de Caja Chica	131

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Compañía de Taxis “Taxibocarchi” de la Ciudad de Bolívar, debido a los continuos cambios legales, sociales, administrativos y económicos que enfrenta nuestro país, este instrumento permite a la Compañía orientar de forma técnica en los aspectos legales que se deben cumplir y así se logre la presentación de documentación que sustente su legalidad, para lograr evitar sanciones judiciales, económicas y administrativas que sean innecesarias, que afecten de forma directa o indirecta a la compañía y a sus socios.

Además, la Compañía de Taxis cuenta con dirigentes que desarrollan actividades y procesos financieros sin manejar los reglamentos actualmente establecidos de las instituciones de control que los supervisa.

De igual forma los socios y directivos no conocen sus funciones, delimitando a las autoridades de la Compañía exigir el cumplimiento de acciones encomendadas a servir a la misma.

La importante de la realización de este manual es que permita la correcta administración de los recursos y contribuya a un mejor proceso administrativo y financiero obteniendo rendimientos superiores que beneficien a sus socios y a la compañía, cumpliendo a su vez con las leyes, reglamentos e instrumentos vigentes en el Ecuador.

Es necesario indicar que el presente trabajo de investigación ayudará a identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la compañía, permitiendo así prevenir riesgos, facilitar a los directivos en las tomas de decisiones y apoyar a un correcto funcionamiento administrativo y financiero.

METODOLOGÍA UTILIZADA

El presente proyecto de investigación tiene como propósito dar solución a las problemáticas que se presenten. Por cuanto se usará una metodología que se irá construyendo a lo largo del desarrollo de la investigación y se determina en forma planificada y detallada todas las fases de la investigación que se propone.

A continuación, se detallan los métodos, técnicas y procedimientos a desarrollarse de modo que el lector pueda tener una visión clara de lo que se hizo, por qué y cómo se hizo. Además, deben mencionarse las razones por las cuales se seleccionó dicha metodología, su adecuación al problema de estudio y sus limitaciones.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Inductivo

El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; realizara una generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones.

Método Deductivo

Método que servirá para llegar a obtener bases conceptuales predeterminadas y hechos establecidos que se puedan considerar para dar una conclusión. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Método Analítico

Este método será de gran ayuda porque se basa en información y datos documentales recolectados en el campo, que es relevante para los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas para poder analizarla y describirla utilizando la percepción personal.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas a utilizar para la investigación son procedimientos fundamentales de recolección de información de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.

Observación Científica

Es examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado y recopilando los datos en una forma sistemática. .Consiste en apreciar, ver, analizar un objeto, un sujeto una situación determinada, con la orientación de un guía o cuestionario, para orientar la observación.

Entrevista

Es una conversación por lo cual se quiere averiguar datos específicos sobre la información requerida. Incluye la opción de selección previa a quien o quienes se va a realizar. Igualmente, no puede ser aplicada a cualquiera, sino establecer previamente con el entrevistado los objetivos, tiempo y la utilización de tales resultados. Una modalidad de la entrevista es el focus group o grupo

de foco, entrevista que permite obtener mayor información en menor tiempo y menos recursos. Esta técnica tiene la desventaja de ser aplicada a pocas personas y de trabajar luego sobre aquellas respuestas que sean útiles; así mismo no garantiza que toda la intervención pueda ser asumida como objetiva.

Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para ejercer las técnicas propuestas van a requerir una serie de instrumentos de investigación que permitirán recolectar información, tomando como referencia el siguientes:

Cuestionario

Es una herramienta de búsqueda de información en estratos determinados la mejor herramienta cuando de estadísticas se habla. El cuestionario es una forma organizada y práctica de hacer preguntas y respuestas, es un sistema adaptable a cualquier campo que busque una opinión generalizada de un tema en específico, sin embargo también es aplicable en relaciones intrapersonales como las entrevistas de trabajo posiciones estudiantiles en las que es necesario evaluar un comportamiento psicológico o académico de cualquier persona.

Ficha de Observación

Es un instrumento de investigación de evaluación y recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas. Se usa para registrar datos con el fin de brindar recomendaciones para la mejora continua.

Lista de control o Check-list

Consiste en una serie de ítems referidos a características, realizaciones y actividades que requieren que el observador indique simplemente si se realizó o no una conducta, si una determinada característica aparece o no en la actuación observada.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

La ciudad de Bolívar se encuentra ubicada en la zona norte del país, en la Provincia del Carchi, a un rango altitudinal de 1500 -4500 msnm. Según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el año 2010, la Ciudad de Bolívar está conformada por una población de 14.347, siendo del género femenino 7181 personas y del género masculino 7166 ciudadanos. Posee una extensión de 329,03 Km² y su fecha de creación es el 12 de noviembre de 1985, Registro Oficial 318 del 20 de noviembre del mismo año.

Al observar la infraestructura vial con la que cuenta la ciudad, las calles principales se encuentran en un estado de nivel medio por falta de mantenimiento y existe poca señalización vial. Las calles secundarias y las vías para acceder a los barrios de la ciudad son adoquinadas, empedradas y otras de tierra, con un estado deficiente. El acceso a la ciudad es asfaltado y se une con la panamericana norte lo que facilita el acceso de vehículos de servicio y de comercio.

La Compañía de Taxis “Taxibocarchi” es la única compañía o cooperativa de taxis que existe en el Cantón, su parada principal es en las calles García Moreno y Egas en el parque principal de la ciudad, su fecha de constitución es el 3 de marzo del 2000, mediante resolución No. 002-RPO-UAP-004-2013-UAPRCTTTTSVC, la compañía cuenta con unidades de los últimos 10 años atrás, en excelente estado que garantiza la seguridad y comodidad de los clientes, fue creada por la falta de transporte público y para mejorar la movilización de la ciudadanía del Cantón.

En sus inicios la compañía brindo su servicio con 12 Socios que eran originarios de la ciudad, en la actualidad la compañía no cuenta con nuevos Socios porque al ser una compañía de responsabilidad limitada cuenta con un número mínimo y máximo de Socios según las leyes establecidas en el país, pero esto no ha afectado el servicio que los Socios prestan a la ciudadanía. Sin embargo, ha existido sucesión de acciones por parte de los accionistas fundadores por lo cual existen Socios nuevos de toda la provincia.

La compañía se ha manejada de forma empírica, por lo tanto, carece de una buena planificación, organización, dirección y control en todas las actividades que realiza, opera bajo las experiencias obtenidas en los últimos años de trabajo y por información adquirida por otras compañías de transporte. Es por esto que carecen de una estructura orgánica y funcional, lo que ha provocado que exista una mala organización y un desgaste de dinero.

La falta de un manual ha incidido en que exista una correcta coordinación en las actividades y al momento de la toma de decisiones se planteen las mismas en un consenso entre Socios, autoridades y choferes. La falta de estatutos afecta la parte operativa ya que solo se establecen decretos o decisiones en las actas de cesión. Respecto al área contable la compañía contrata servicios de una contadora independiente, la cual se encarga de la documentación que la compañía está obligada a realizar en el aspecto contable. Por esto que con la implementación de un manual de procedimientos administrativos y financieros ayudará al control eficiente de los procesos internos de la compañía.

1.2 OBJETIVOS DIAGNÓSTICO

1.2.1 Objetivo general

Realizar un diagnóstico situacional de la Compañía de Transporte en Taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda. de la Ciudad de Bolívar Provincia del Carchi, para identificar deficiencias en la organización a través de un análisis F.O.D.A en las actividades que realizan.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar la filosofía institucional de la Compañía de Taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar Provincia del Carchi, para comprobar su correcto funcionamiento.
- Estudiar la estructura organizacional de la Compañía de Taxis “Taxibocarchi” de la Ciudad de Bolívar Provincia del Carchi.
- Definir el proceso contable de la Compañía de Taxis “Taxibocarchi” de la Ciudad de Bolívar Provincia del Carchi.
- Establecer la calidad del servicio en base al criterio de usuarios externos.

1.3 DETERMINACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Para la elaboración del análisis diagnóstico se manejaron las siguientes variables:

- Planificación Estratégica
- Estructura Organizacional

- Proceso contable-financiero
- Calidad del servicio

1.3.1 INDICADORES O SUB-ASPECTOS

Se hallaron los siguientes indicadores:

1.3.1.1 Planificación Estratégica

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Políticas
- Valores
- Conocimiento del entorno

1.3.1.2 Estructura Organizacional

- Estructura Orgánica
- Estructura Funcional
- Manual de Funciones
- Talento Humano
- Flujogramas

1.3.1.3 Proceso Contable

- Documentos fuentes

- Tributos
- Plan de Cuentas
- Inventario
- Control Interno
- Estados Financieros

1.3.1.4 Calidad del Servicio

- Satisfacción del cliente
- Precio
- Seguridad
- Higiene

1.4 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICO

Tabla 1

Matriz de Relación Diagnóstico

Objetivo General: Conocer la situación actual en la parte administrativa y financiera de la Compañía de Taxis “Taxibocarchi” de la Ciudad de Bolívar Provincia del Carchi, a través de un análisis F.O.D.A en las actividades que realizan.				
Objetivos Específicos	VARIABLES	Indicadores	Tipo de Fuente	Fuente y Técnica
Analizar la filosofía institucional de la Compañía de Taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar Provincia del Carchi.	Planificación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • Políticas • Valores • Conocimiento del entorno 	Primaria	Entrevista - Gerente
Estudiar la estructura organizacional de la Compañía de Taxis “Taxibocarchi” de la Ciudad de Bolívar Provincia del Carchi.	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Orgánica • Estructura Funcional • Manual de Funciones • Talento Humano • Flujogramas 	Primaria	Entrevista - Gerente
Definir el proceso contable-financiero de la Compañía de Taxis “Taxibocarchi” de la Ciudad de Bolívar Provincia del Carchi.	Proceso Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos Fuentes • Tributos • Plan de Cuentas • Inventario • Control Interno • Estados Financieros 	Primaria	Entrevista – Contadora
Establecer la calidad del servicio en base al criterio de usuarios externos.	Calidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Precio • Seguridad • Higiene 	Primaria	Entrevista – Usuarios y Gerente

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

1.5 MECÁNICA OPERATIVA

Para realizar la presente investigación y obtención de información se empleó las técnicas de la entrevista al Gerente, Contadora, Socios y choferes, también se realizó una encuesta a los clientes y técnicas de observación a la Compañía de Taxis “Taxibocarchi”.

1.5.1 Identificación de la Población

Tabla 2

Identificación de la población

DETALLE	NÚMERO
Gerente	1
Contadora	1
Socios	12
Choferes	4
Clientes	139

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Para la preparación de un análisis fue oportuno la elaboración de una entrevista al Gerente, Contadora, Socios, choferes, y por último se aplicó una encuesta a los clientes empleando la fórmula de la varianza para conocer la muestra que va a ser usada para la recopilación de la información con el fin de adquirir datos certeros. El tamaño de la población fue obtenido de la entrevista al señor Gerente, estableciendo el número de clientes diarios por socio.

1.5.2 Identificación de la muestra

Para realizar este cálculo, se utilizó una población de 139 clientes que son los que usan de forma diaria los servicios brindados por la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar.

La fórmula usada para este cálculo es la siguiente:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

σ = 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 equivalente a 1,96.

e = Es el limite aceptable de error muestral.

Desarrollo:

$$n = \frac{240(0,5)^2(1,96)^2}{(240 - 1) (0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{240*0.25*3.6864}{(239)*0.0025+(0.9604)}$$

$$n = \frac{207.4464}{1.4979}$$

$$n = 138.50 = 139 \text{ encuestas}$$

1.5.3 Información Primaria

❖ La entrevista

Se realizó la entrevista al señor Gerente de la Compañía de taxis “Taxibocarchi”, a la Contadora que mantiene una relación independiente de la misma, a los Socios y a sus choferes. Obteniendo información que ayudará al desarrollo del estudio.

❖ La encuesta

La estructura de la encuesta se basa en preguntas claras, con el propósito de conocer la calidad del servicio que la compañía brinda a la ciudadanía del Cantón Bolívar, para posteriormente realizar el análisis exhaustivo con los datos obtenidos.

❖ Ficha de observación

Durante el proceso de aplicación de las técnicas de recolección de información se observó las instalaciones, las unidades de trabajo de cada socio, como se maneja la organización, si cuentan con una filosofía institucional, la forma de controlar por parte de la directiva tanto a sus Socios como al proceso administrativo y financiero, y la calidad del servicio a sus clientes. Facilitando la obtención de información para sustente los resultados que darán el presente trabajo.

1.5.4 Información Secundaria

La información primaria se enlaza con la información secundaria, y para el desarrollo de esta investigación se utilizó lo siguiente:

- Internet
- Textos bibliográficos
- Informes de la compañía

1.6 Tabulación y Análisis de la Información

Encuesta a los socios de la Compañía de Transporte en Taxis “Taxibocarchi”

Tabla 3

Edad de los socios

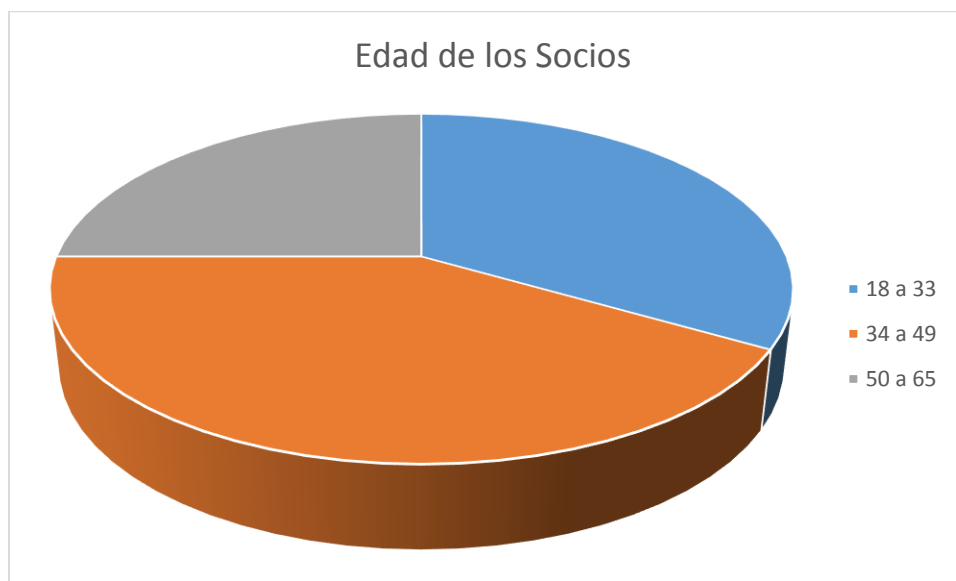
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 a 33	4	33%
34 a 49	5	42%
50 a 65	3	25%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

Gráfico 1

Edad de los socios



Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

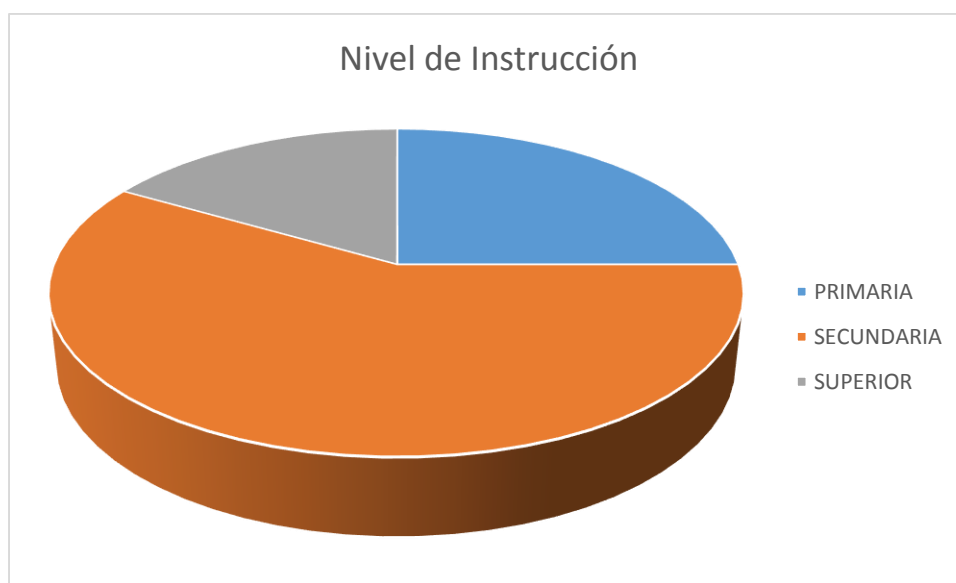
La mayoría de los socios de la Compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi”, perfilan entre la edad de 34 a 49 años con un 42%, lo que demuestran con su edad es que cuentan con experiencia para brindar un buen servicio y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Tabla 4
Nivel de instrucción de los socios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	3	25%
SECUNDARIA	7	58%
SUPERIOR	2	17%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios
 Elaborado por: La autora

Gráfico 2
Nivel de instrucción de los socios



Fuente: Encuesta a los socios
 Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Con este dato se observa que dentro de la compañía “Taxibocarchi”, el 25% de los socios tienen una educación primaria y un 17% tienen una educación superior. Pero el mayor porcentaje es del 58% que respondieron que tienen una educación secundaria lo cual perjudica a la compañía por la falta de conocimientos para un buen desarrollo de las actividades y funciones diarias.

1. ¿Considera que la compañía debe contar con un manual de procedimientos administrativos y financieros?

Tabla 5

Manual de Procedimientos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

Gráfico 3

Manual de Procedimientos

Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Se observa en la primera pregunta la necesidad de la compañía por contar con un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros que apoye a las autoridades y socios a llevar procesos establecidos en sus actividades para evitar que exista una duplicación de actividades y un mal uso de recursos.

2. ¿La compañía cuenta con un organigrama estructural?

Tabla 6

Organigrama estructural

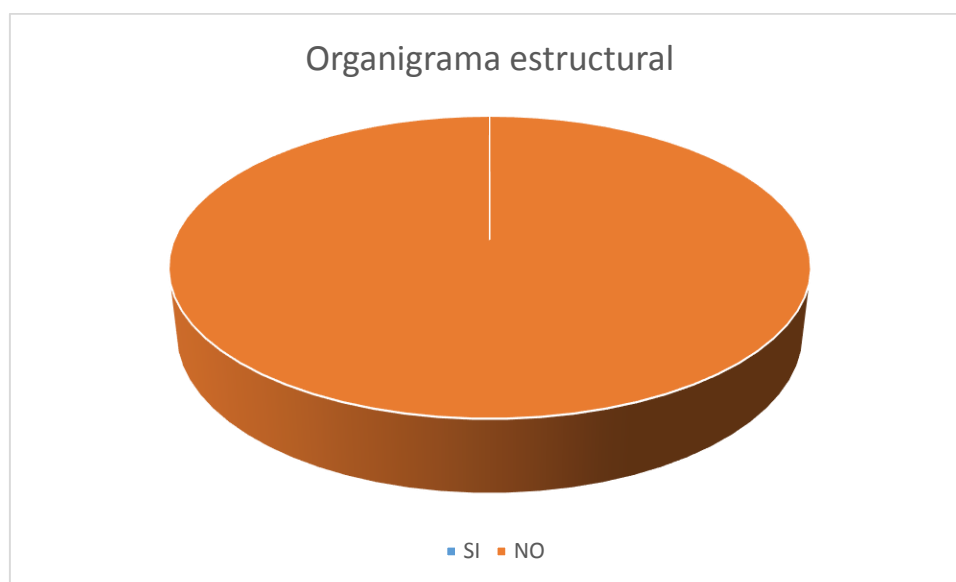
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

Gráfico 4

Organigrama estructural



Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Todos los socios nos dieron a conocer al responder esta pregunta que la compañía no cuenta con un organigrama estructural, lo que ha provocado que exista una descoordinación de funciones entre la directiva y los socios, y a su vez no se establezca un nivel jerárquico eficiente.

3. ¿La compañía cuenta con una planificación estratégica establecida?

Tabla 7
Filosofía institucional

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

Gráfico 5
Filosofía institucional



Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 100% de los socios contestó que la compañía no cuenta con una planificación estratégica, casi todos los encuestados no tenían ni idea que era una misión y una visión y para qué sirve; por este motivo es importante establecer estos dos parámetros para lograr enfocar a la compañía hacia el futuro y a su vez establecer valores para fomentar un mejor servicio.

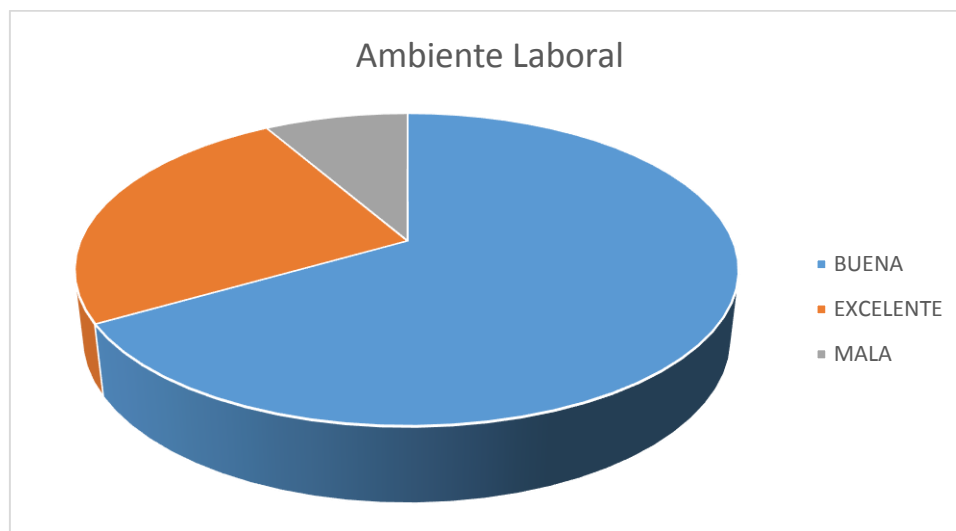
4. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la compañía?

Tabla 8
Ambiente Laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	8	67%
EXCELENTE	3	25%
MALA	1	8%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

Gráfico 6
Ambiente Laboral



Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

En conclusión, el 92% de los socios respondieron en la encuesta que el ambiente laboral que existe dentro de la compañía es buena y excelente, lo que da a entender que existe un buen compañerismo entre autoridades, socios y choferes; pero existe un 8% de un ambiente laboral malo tal vez se da por poca comunicación por este motivo el ambiente laboral no es excelente, esto perjudica al desarrollo de actividades dentro de la compañía.

5. ¿Considera que el servicio que brinda la compañía satisface al cliente?

Tabla 9

Satisfacción al cliente

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
POCO SATISFECHO	5	42%
TOTALMENTE SATISFECHO	7	58%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

Gráfico 7

Satisfacción al cliente



Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 58% de las respuestas dadas por los socios, da a entender que están totalmente satisfechos los clientes con el servicio que la compañía “Taxibocarchi” brinda a los usuarios, porque los conductores de las unidades siempre brindan un servicio de calidad para lograr dar una buena impresión de la compañía hacia la ciudadanía Bolivareense.

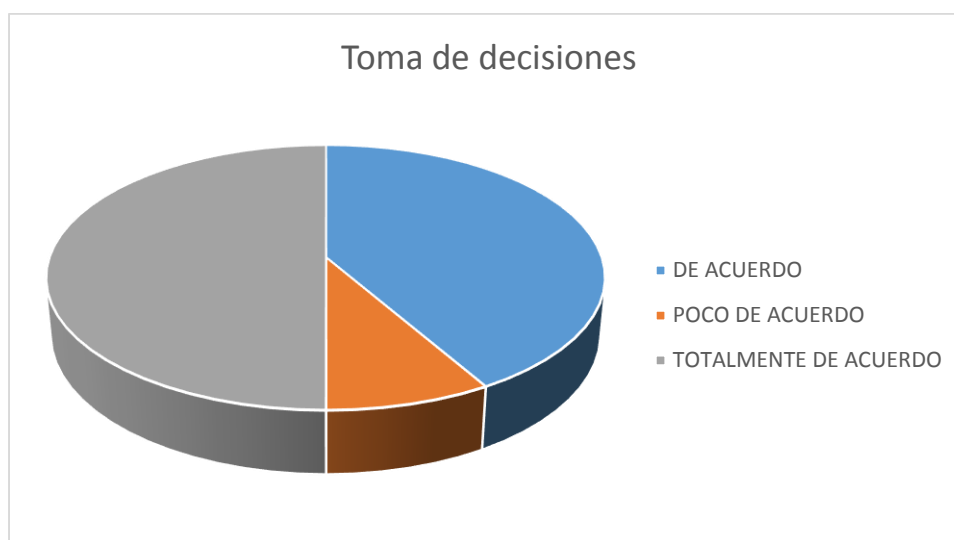
6. ¿Está de acuerdo con la toma de decisiones por parte de los directivos de la compañía?

Tabla 10
Toma de decisiones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE ACUERDO	5	42%
POCO DE ACUERDO	1	8%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	50%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

Gráfico 8
Toma de decisiones



Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El actual análisis nos indica que el 50% de los socios está totalmente de acuerdo con la toma de decisiones que realiza los directivos de la compañía. Lo que se comprende que existe confianza por la mayoría ya que solo un 8% está poco de acuerdo con las decisiones tomado.

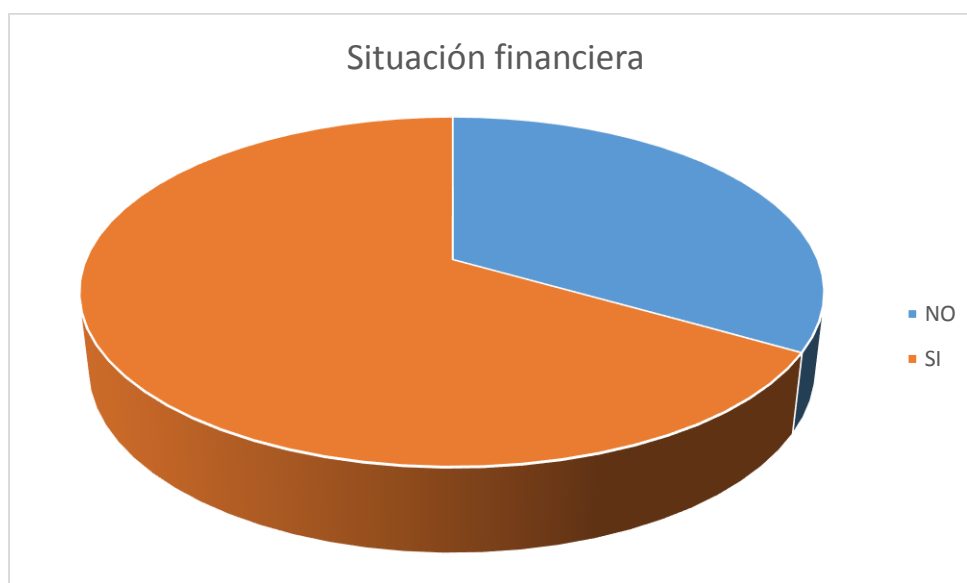
7. ¿Conoce la situación financiera de la compañía?

Tabla 11
Situación financiera

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	4	33%
SI	8	67%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

Gráfico 9
Situación financiera



Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Con estos datos se observa que existe un mayor porcentaje (67%) de socios que, si conocen la situación financiera de la compañía, y por otro lado en minoría existen socios que desconocen, talvez por el poco interés a este aspecto o por la falta de información por parte de las autoridades de la compañía.

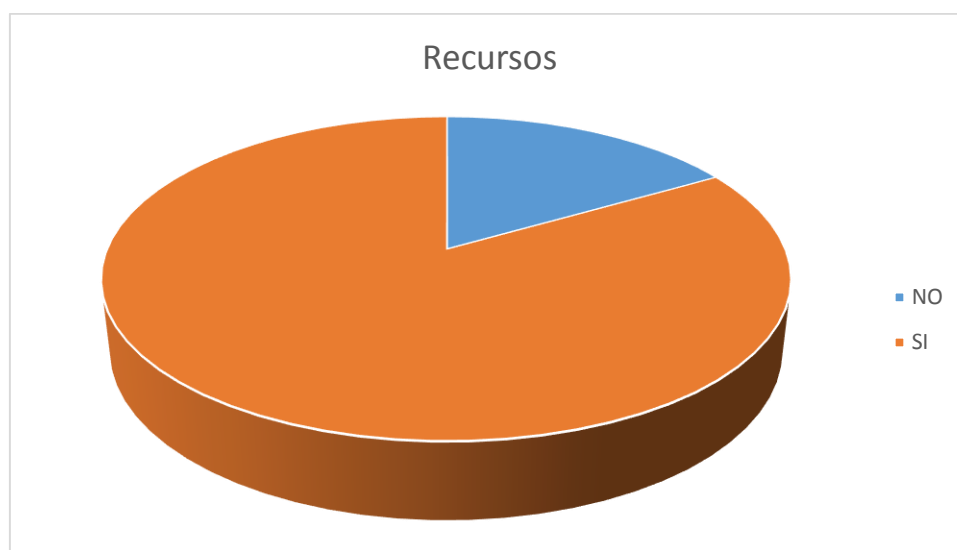
8. ¿Considera que la compañía tiene un buen manejo de sus recursos?

Tabla 12
Recursos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	2	17%
SI	10	83%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

Gráfico 10
Recursos



Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

En esta pregunta observamos que los socios están conformes con el manejo de los recursos, porque un 83% de los encuestados respondieron que si mientras que solo un 17% contestó que no, entonces se entiende que este porcentaje de socios tiene inconformidad sea por falta de rendición de cuentas por parte de la directiva o por no existir un desglose detallado de gastos.

9. ¿Conoce sobre las leyes de tránsito?

Tabla 13

Leyes de tránsito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

Gráfico 11

Leyes de tránsito



Fuente: Encuesta a los socios

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

En esta gráfica podemos observar que la compañía cuenta con choferes profesionales, que se encuentran calificados para brindar un servicio de calidad y proteger la seguridad de los clientes, es importante siempre mantener capacitados a los conductores sobre las leyes de tránsito que en nuestro país son muy cambiantes.

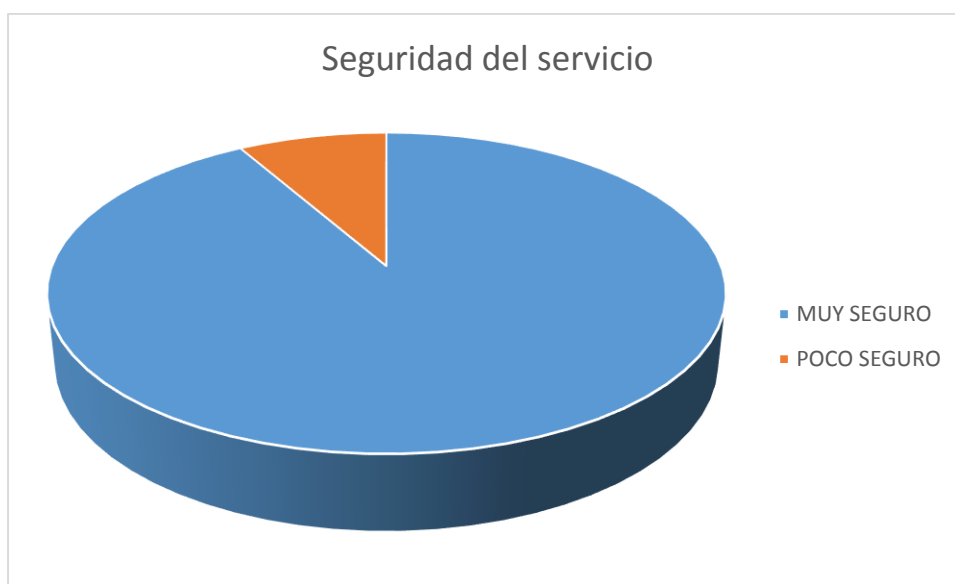
10. ¿Considera usted seguro el servicio de transporte que brinda la compañía?

Tabla 14
Seguridad del servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SEGURO	11	92%
POCO SEGURO	1	8%
Total general	12	100%

Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

Gráfico 12
Seguridad del servicio



Fuente: Encuesta a los socios
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

La mayoría de los socios (92%) contestó que se sienten muy seguros en el servicio de transporte que brinda la compañía, y solo un socio en la frecuencia se pudo observar que se siente poco seguro, este caso se puede dar por el alto nivel de inseguridad que existe en nuestro país.

Encuesta a los choferes de la Compañía de Transporte en Taxis “Taxibocarchi”

Tabla 15

Edad de los choferes

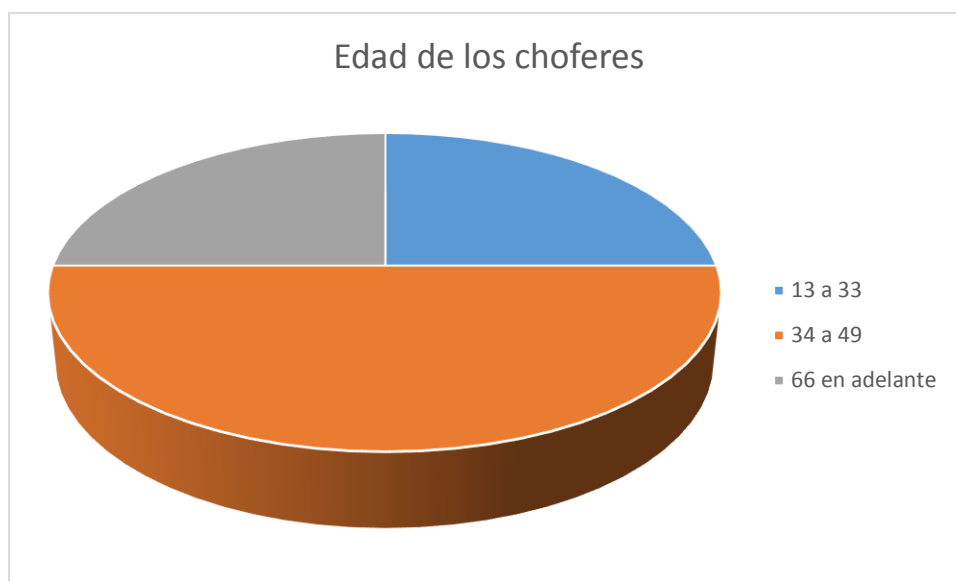
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13 a 33	1	25%
34 a 49	2	50%
66 en adelante	1	25%
Total general	4	100%

Fuente: Encuesta a los choferes

Elaborado por: La autora

Gráfico 13

Edad de los choferes



Fuente: Encuesta a los choferes

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El gráfico revela que los choferes de las unidades de la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar, perfilan varias edades lo que demuestra que la compañía cuenta con profesionales con experiencia y juventud que al desarrollo institucional.

Tabla 16

Nivel de instrucción de los choferes

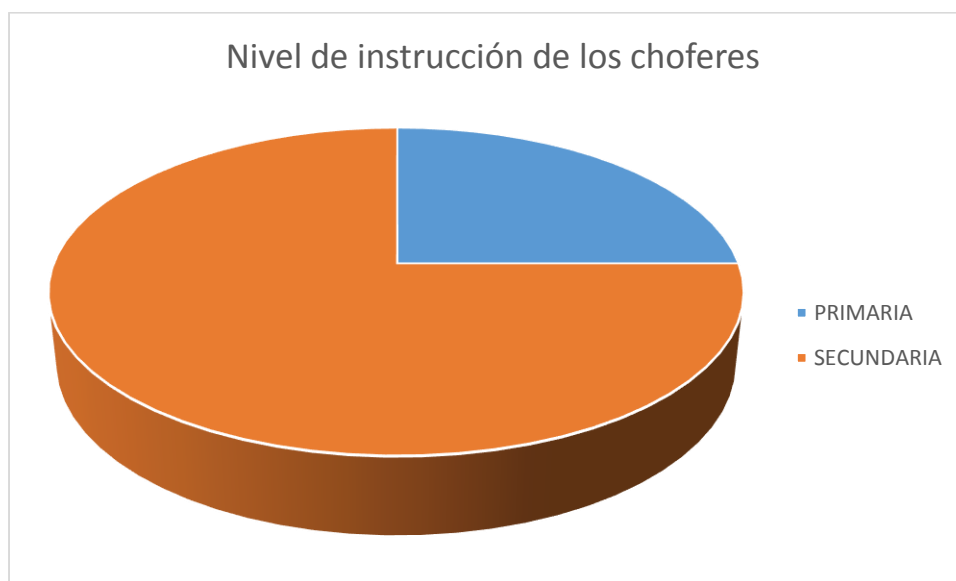
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	1	25%
SECUNDARIA	3	75%
Total general	4	100%

Fuente: Encuesta a los choferes

Elaborado por: La autora

Gráfico 14

Nivel de instrucción de los choferes



Fuente: Encuesta a los choferes

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El total de choferes respondió esta pregunta, resultando con un 75% que indica que la mayoría de los conductores tienen una educación secundaria lo que perjudica a la compañía por tener un nivel bajo de conocimientos, afectando el rendimiento de las funciones de la institución.

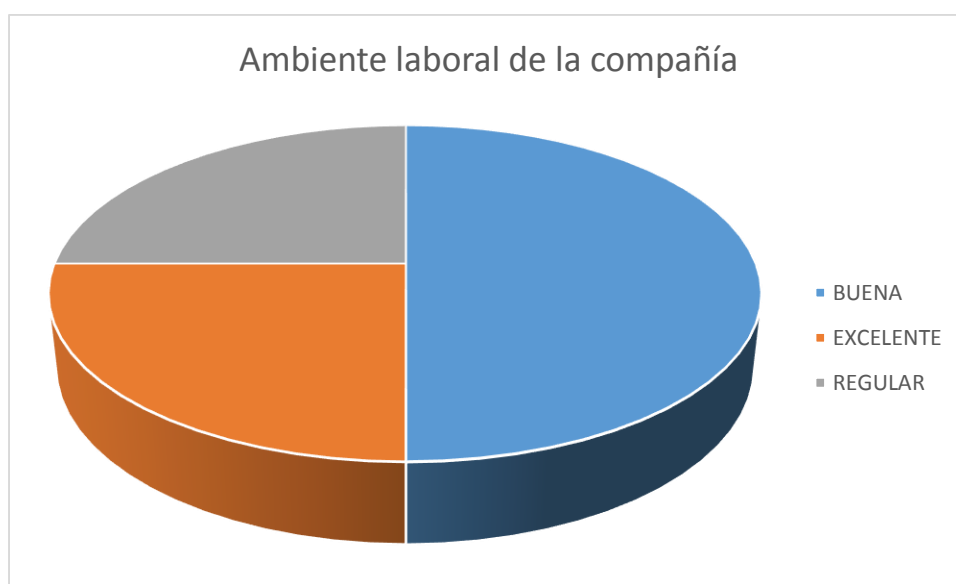
1. Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la compañía?

Tabla 17
Ambiente laboral de la compañía

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	2	50%
EXCELENTE	1	25%
REGULAR	1	25%
Total general	4	100%

Fuente: Encuesta a los choferes
Elaborado por: La autora

Gráfico 15
Ambiente laboral de la compañía



Fuente: Encuesta a los choferes
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 50% de los encuestados considera que el ambiente laboral es bueno, lo que demuestra que las relaciones entre autoridades, socios y choferes es confiable porque existe un 25% que considera que el ambiente laboral es regular, lo que permitirá buscar estrategias de comunicación para mejorar cada vez más la comunicación en la compañía.

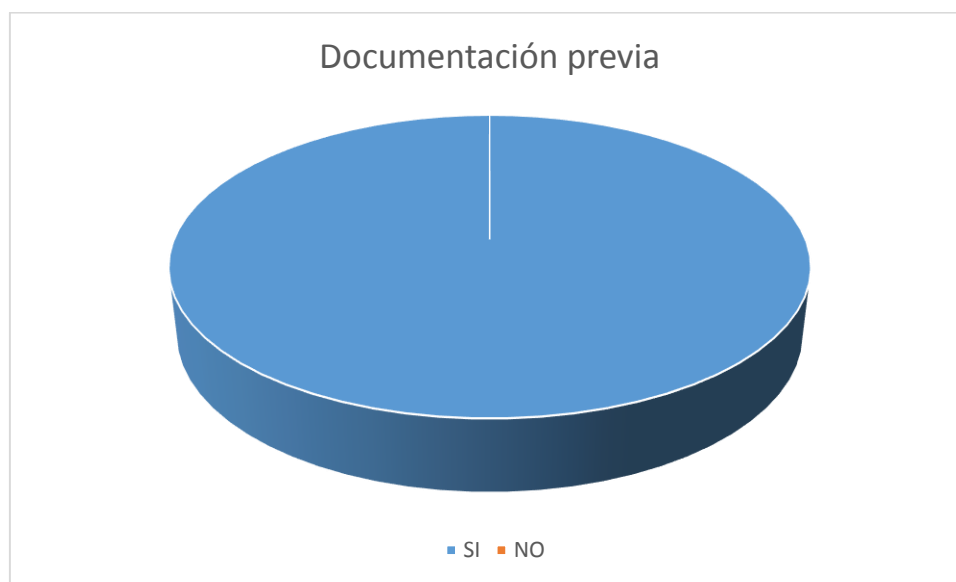
2. ¿La compañía le solicitó a usted documentación previa a su ingreso como chofer?

Tabla 18
Documentación previa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total general	4	100%

Fuente: Encuesta a los choferes
Elaborado por: La autora

Gráfico 16
Documentación previa



Fuente: Encuesta a los choferes
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

En esta pregunta, los datos adquiridos denotan un 100% en que la compañía pide documentación previa para el ingreso de los conductores a las unidades de servicio, lo que ayuda a un control eficiente, evitando sanciones o problemas en un futuro.

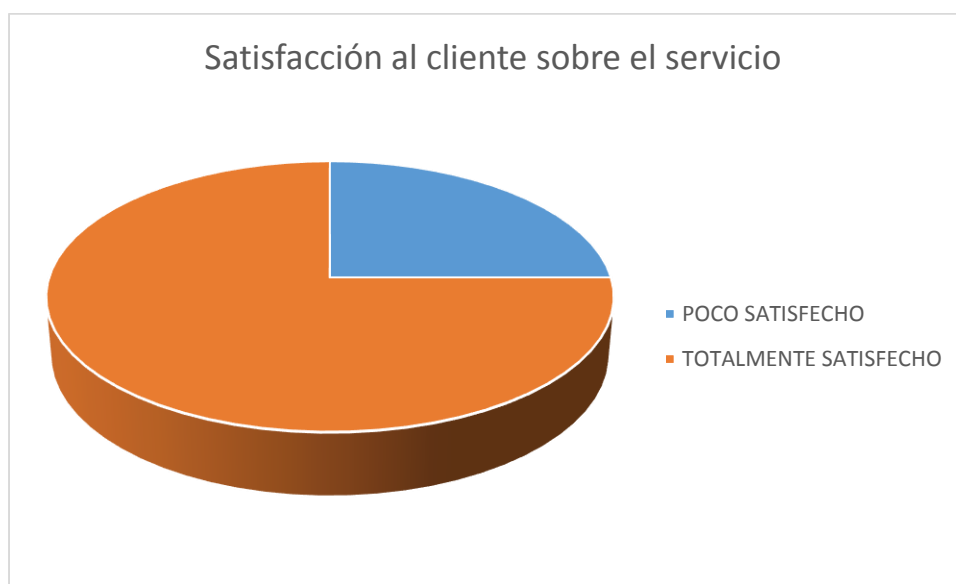
3. ¿Considera que el servicio que brinda la compañía satisface al cliente?

Tabla 19
Satisfacción del cliente sobre el servicio

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO SATISFECHO	1	25%
TOTALMENTE SATISFECHO	3	75%
Total general	4	100%

Fuente: Encuesta a los choferes
Elaborado por: La autora

Gráfico 17
Satisfacción del cliente sobre el servicio



Fuente: Encuesta a los choferes
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Un 75% de los choferes respondió que los clientes se sienten totalmente satisfechos frente al servicio que brinda la compañía, y solo un 25% reconoce que el servicio es poco satisfecho, lo que se comprende que una mínima parte de los clientes no están satisfechos.

4. ¿Conoce sobre las leyes de tránsito?

Tabla 20
Conocimiento sobre leyes de tránsito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total general	4	100%

Fuente: Encuesta a los choferes
 Elaborado por: La autora

Gráfico 18
Conocimiento sobre leyes de tránsito



Fuente: Encuesta a los choferes
 Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Con la investigación se puede establecer que el conocimiento sobre las leyes de tránsito por parte de los choferes de la compañía es favorable en un 100% ya que conocen sobre lo que se debe o no cumplir.

5. ¿Considera que es necesario realizar capacitaciones para mejorar la atención a los clientes?

Tabla 21
Capacitación sobre atención al cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
Total general	4	100%

Fuente: Encuesta a los choferes
 Elaborado por: La autora

Gráfico 19
Capacitación sobre atención al cliente



Fuente: Encuesta a los choferes
 Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

El 100% de los choferes respondieron que es importante que exista una capacitación continua para mejorar la atención al cliente, enfocándose siempre en una mejora continua.

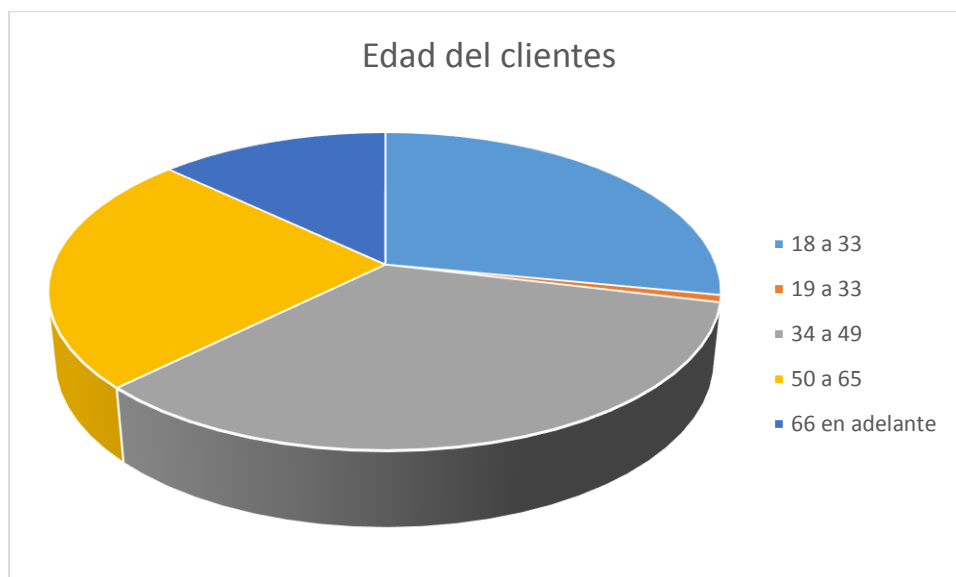
1.6.3 Encuesta a los clientes de la Compañía de Transporte en Taxis “Taxibocarchi”

Tabla 22
Edad del cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 a 33	39	28%
19 a 33	1	1%
34 a 49	47	34%
50 a 65	34	24%
66 en adelante	18	13%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

Gráfico 20
Edad del cliente



Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

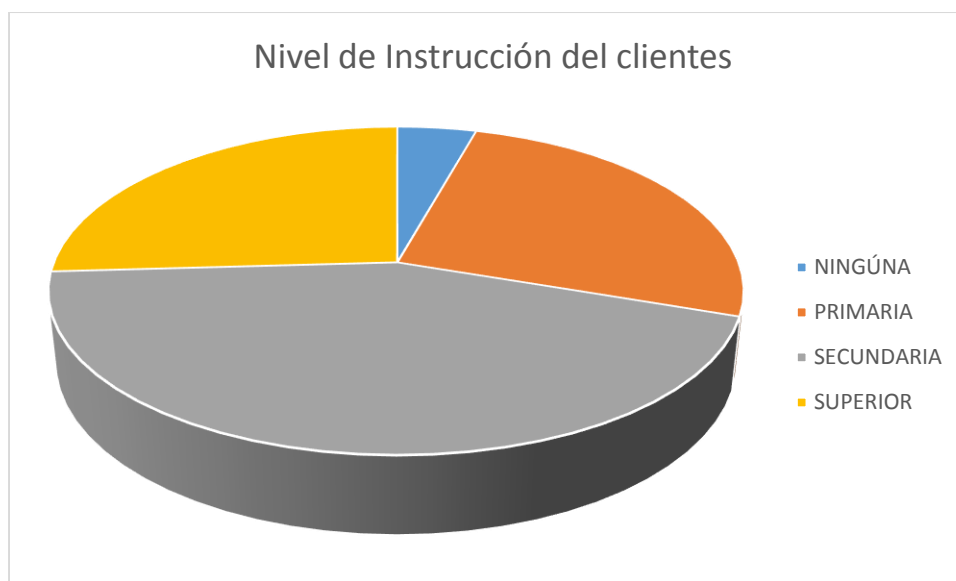
La presente investigación tuvo un mayor de encuestados de un 34% entre la edad de 34 a 49, pero existen encuestados desde los 18 a 66 años en adelante, siendo personas responsables que garantiza a la compañía.

Tabla 23
Nivel de instrucción del cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NINGÚNA	6	4%
PRIMARIA	36	26%
SECUNDARIA	61	44%
SUPERIOR	36	26%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes
 Elaborado por: La autora

Gráfico 21
Nivel de instrucción del cliente



Fuente: Encuesta a los clientes
 Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

En un 44% se observa en la investigación que los clientes de la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” tiene una educación secundaria, y a continuación existe un empate entre clientes con educación superior y primaria, por último, observamos clientes que no recibieron educación.

1. ¿Usted considera que el servicio que presta la compañía es?

Tabla 24
Servicio recibido

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	100	72%
EXCELENTE	29	21%
MALA	2	1%
REGULAR	8	6%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

Gráfico 22
Servicio recibido



Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Un alto porcentaje de los encuestados (93%) opinaron que el servicio que brinda la compañía es bueno, inclinándose a excelente y en un porcentaje menor (7%) regular y mala, lo que se comprende que la compañía está cumpliendo con las expectativas del cliente.

2. ¿Los precios de los servicios brindados por la compañía son?

Tabla 25

Precios de los servicios

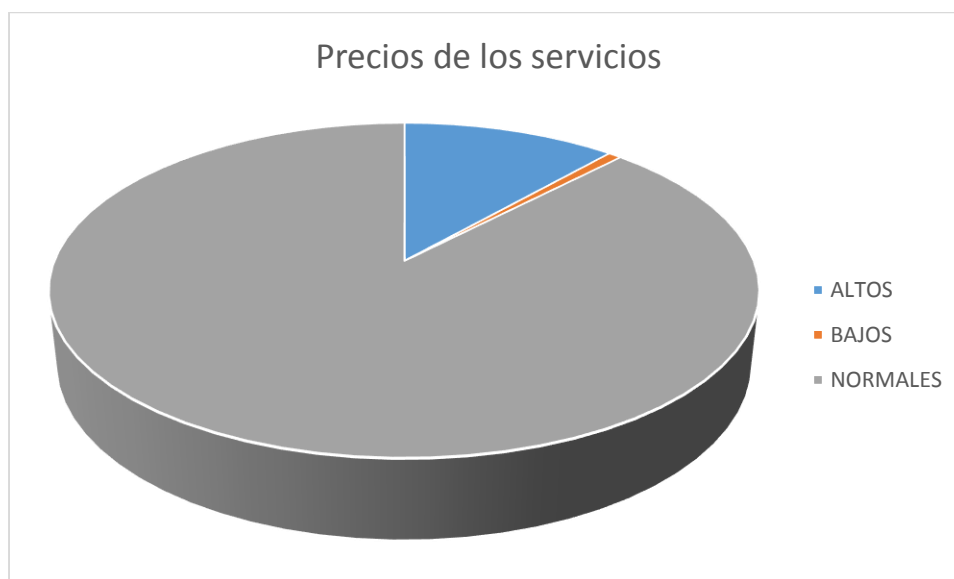
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTOS	16	12%
BAJOS	1	1%
NORMALES	122	88%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

Gráfico 23

Precios de los servicios



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Luego de la aplicación de la encuesta a los clientes, el análisis obtenido es que en un 88% opinan que los valores cobrados por las unidades son normales y solo un 12% que son altos, lo que ha hecho que existan clientes fieles a la compañía de la ciudad de Bolívar.

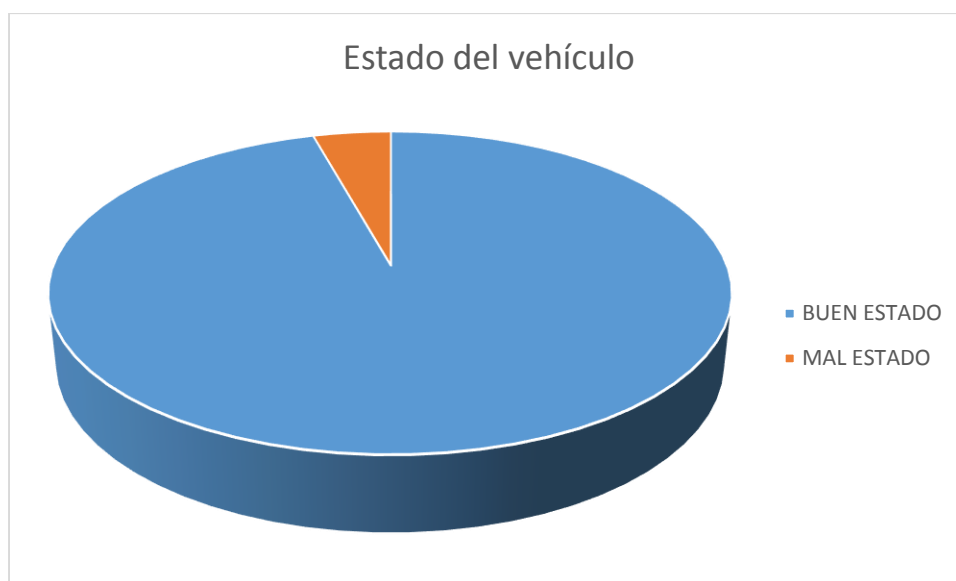
3. ¿Usted considera que los vehículos con los que se brinda el servicio se encuentra en?

Tabla 26
Estado del vehículo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUEN ESTADO	133	96%
MAL ESTADO	6	4%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

Gráfico 24
Estado del vehículo



Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Los clientes respondieron con un 96%, que las unidades de la compañía “Taxibocarchi” están en buen estado, porque los socios siempre tratar de dar un buen mantenimiento a las unidades para evitar riesgos que pueden ocurrir.

4. ¿Cuándo usa las unidades de la compañía usted considera que la higiene y comodidad es?

Tabla 27
Higiene y comodidad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	97	70%
EXCELENTE	23	17%
MALA	1	1%
REGULAR	18	13%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

Gráfico 25
Higiene y comodidad



Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Al aplicar encuesta se consideran en un 87% que la higiene y comodidad de las unidades es buena, es importante mejorar este parámetro por cuanto contamos con 14% que se debe realizar las inspecciones de forma periódica para minimizar la deficiencia existente.

5. ¿Usted se siente segura en las unidades de la compañía?

Tabla 28

Seguridad en las unidades

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	8	6%
SI	131	94%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

Gráfico 26

Seguridad en las unidades



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

De acuerdo a los datos obtenidos, de los clientes encuestados se determina que un 94% de los usuarios se sienten seguros en las unidades de servicios de la compañía y solo 6% no se siente seguro, talvez por la falta de mantenimiento a los vehículos debemos concientizar a nuestros socios para brindar mayor seguridad a nuestros clientes.

6. ¿Usted usa el servicio de la compañía de forma?

Tabla 29

Frecuencia del servicio de la compañía

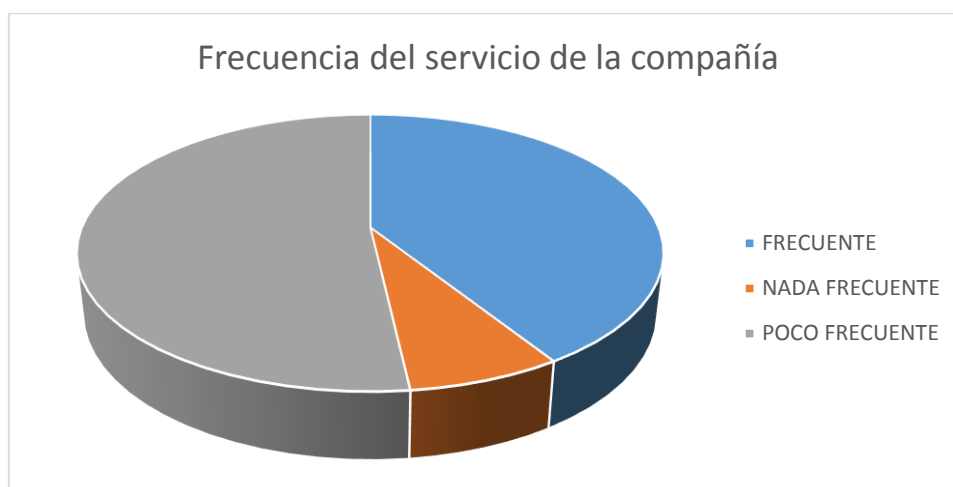
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FRECUENTE	57	41%
NADA FRECUENTE	10	7%
POCO FRECUENTE	72	52%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

Gráfico 27

Frecuencia del servicio de la compañía



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

La mayoría de las personas investigadas contestaron que utilizan el servicio de taxis poco frecuente con un porcentaje del 52%, esto implica que se debe mejorar el servicio para aumentar los clientes y llegar a que exista un mayor porcentaje de clientes frecuentes ya que solo existe hoy un 41%.

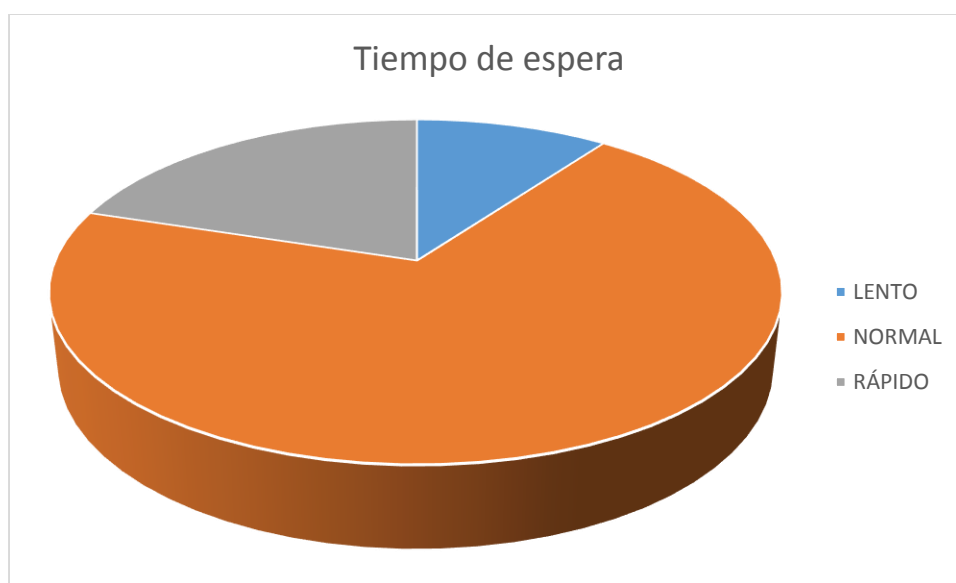
7. ¿Considera que el tiempo de espera para usar el servicio de transporte de taxis es?

Tabla 30
Tiempo de espera

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LENTO	14	10%
NORMAL	97	70%
RÁPIDO	28	20%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

Gráfico 28
Tiempo de espera



Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

En un alto porcentaje de personas encuestados con un 70% contestaron que el tiempo de espera para usar el servicio de transporte de la compañía es normal, lo que se entiende que la ciudadanía está a gusto al esperar que la unidad llegue para brindarle el servicio.

8. ¿A tenido algún problema en el servicio brindado por la compañía?

Tabla 31

Problemas con el servicio brindado

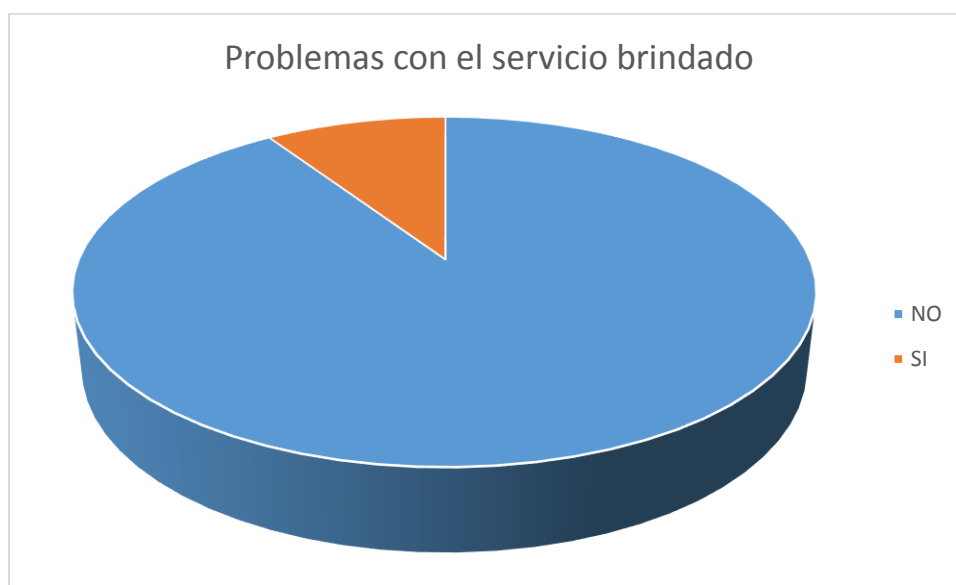
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	126	91%
SI	13	9%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

Gráfico 29

Recomendación de la compañía



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

En la encuesta se logra demostrar que la compañía no ha tenido un porcentaje mayor de problemas con los clientes ya que solo un 9% de los clientes a tenido algún problema con los conductores de la compañía lo que demuestra un buen trato de los choferes a los clientes.

9. ¿Recomendaría el servicio de la compañía?

Tabla 32

Recomendación de la compañía

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	3	2%
SI	136	98%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

Gráfico 30

Recomendación de la compañía



Fuente: Encuesta a los clientes
Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Una gran parte de encuestados están de acuerdo en recomendar a la compañía (98%), por eso la importancia de brindar un servicio de calidad, para lograr mantener un marketing de boca en boca que es la mejor referencia que la compañía pueda tener, pero ese 2% que no recomendaría podría ser por un mal servicio que recibió por esto se debe lograr siempre complacer al usuario.

10. ¿Le gustaría que la compañía implemente el servicio de encomiendas?

Tabla 33

Servicio de encomienda

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	139	100%
NO	0	0%
Total general	139	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

Gráfico 31

Servicio de encomienda



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaborado por: La autora

ANÁLISIS

Según los datos obtenidos se verifica la falta del servicio de encomienda en la compañía, logrando al implementar esta actividad brindar un mejor servicio y cumplir con las necesidades requeridas por los usuarios de la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi”.

Entrevista al Sr. Gerente de la Compañía de Transporte en Taxis “Taxibocarchi”

Los datos e interpretación presentados son de la entrevista realizada al señor Gerente de la Compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar.

1. ¿La compañía cumple con toda la documentación en regla para su correcto funcionamiento?

Si, la compañía cuenta con toda la documentación en regla para ejercer su actividad de forma legal, como también cuentan con el permiso de operación para su funcionamiento.

Análisis

Es fundamental que la compañía cuente con toda la documentación necesaria que la acredite de forma legal y así se encuentre su documentación debidamente archivada en caso de que las entidades de control que la regulan soliciten algún documento.

2. ¿La compañía cuenta con una planificación estratégica establecida?

No, la compañía no cuenta con una planificación estratégica, se tiene objetivos, pero solo están plasmados en el papel, ninguno de los socios los conoce o cumple. Incluso no conocemos que es una misión o visión y para qué sirven.

Análisis

El contar con una planificación estratégica ayuda a la compañía a direccionarse para lograr conseguir lo deseado y visualizar su crecimiento futuro. Es fundamental para lograr un desarrollo económico y lograr una escala alta en la competitividad.

3. ¿La compañía cuenta con un organigrama estructural?

No, la compañía no ha establecido un organigrama estructural, los socios son los encargados en elegir la directiva en una cesión, aquí ellos conocen cuales van a ser las autoridades y el desempeño que van a realizar dentro de la compañía, en esta cesión también se da a conocer a la directiva cuales van a ser sus funciones.

Análisis

Los socios conocen el nivel jerárquico que la compañía maneja en la cesión que realizan para la elección de directiva, en la cual se da a conocer a las autoridades y el desempeño que van a efectuar, pero cuando ingresa un nuevo socio no se le da a conocer cuál es la estructura organizacional y las funciones que realiza cada uno de los miembros de la directiva.

4. ¿La compañía cuenta con un manual de funcional que ayude al control y desarrollo de las actividades?

No, las actividades o funciones no se controlan ni a los socios ni a la directiva, las actividades que deben realizar cada uno de los miembros de la directiva solo se le da a conocer hablando de forma directa.

Análisis

Un manual de funciones ayudara a que exista un control de actividades que permita mejorar el desempeño de autoridades, socios y choferes, que optimice el desenvolvimiento logrando evitar que se dupliquen las funciones e incluso optimizando recursos.

5. ¿Usted considera que el servicio brindado por la compañía es de calidad?

Sí, la compañía siempre trata de brindar el mejor servicio a sus clientes, llegando a tiempo cuando solicitan el servicio, manteniendo una buena higiene y comodidad en la unidad, cobrando los precios indicados, cumpliendo con una buena presentación por parte de sus choferes, entre otras; siempre tratando de complacer al usuario.

Análisis

La compañía brinda un servicio de calidad para lograr satisfacer a sus clientes, por tal motivo el gerente con frecuencia socializa a los choferes la importancia de dar un servicio de calidad, por tal motivo las unidades se encuentran en buen estado, mantienen una buena higiene y los conductores cuentan con licencias profesionales.

6. ¿Existe una aprobación previa para el ingreso de choferes a la compañía?

Si, antes del ingreso de choferes a la compañía, se exige a los socios la hoja de vida en donde debe constar sus datos personales, copia de cedula, copia de licencia, una referencia personal y una hoja impresa de la página de la Agencia Nacional de Tránsito donde indique el número de puntos que tiene en la licencia, después la carpeta se pone a revisión y aprobación por parte de la directiva. Si no es aceptado el conductor se le entrega al socio un oficio donde se establece los motivos por los que no se le niega el ingreso a la compañía.

Análisis

La compañía cuenta con un proceso previo para el ingreso de los conductores a las unidades de servicio, manteniendo un control de documentación para evitar inconvenientes que afecten a la compañía.

7. ¿Con que frecuencia se realiza reuniones?

Las reuniones se realizan esporádicamente o cuando existe algún motivo que necesite una toma de decisión por parte de los socios y la directiva o la aprobación de algún asunto en particular.

Análisis

Es importante que la compañía cuente con un cronograma de reuniones, en la que se establezca fechas y horas específicas de cesiones, ya que al existir reuniones de forma continua la comunicación entre autoridades, socios y choferes se fortalecerá.

8. ¿Qué tipo de controles y supervisiones realiza la compañía a los socios?

La compañía supervisa el aseo en todas las unidades, mantenimiento de los vehículos, que los socios cumplan las obligaciones de ley hacia sus choferes y el cumplimiento de revisiones con la Agencia Nacional de Tránsito.

Análisis

Al tener frecuentemente controles dentro de las actividades que la compañía realiza, ayuda a la a mantener una vigilancia más eficiente, porque evita sanciones internas o externas hacia los socios y logra mantener un mejor desarrollo de la compañía.

9. ¿La compañía cuenta con estatutos o reglamentos internos?

Si, la compañía cuenta con un reglamento interno, pero no está actualizado y pocos son los socios que lo conocen.

Análisis

Es importante que el reglamento interno se encuentre actualizado y se haga conocer a los socios, permite que la compañía se maneje de forma eficiente y así logre cumplir todo lo establecido ante sus entes reguladores.

10. ¿Las decisiones tomadas por los socios son cumplidas de acuerdo a las resoluciones emitidas?

Si, las decisiones tomadas en las cesiones son establecidas en las actas de cesión para el cumplimiento de las mismas. Pero muchas veces los socios no las cumplen con exactitud.

Análisis

Es primordial que los socios cumplan con las decisiones tomadas en las reuniones porque permite que las autoridades de la compañía controlen el cumplimiento de las decisiones que se establecen en las actas de cesión.

11. ¿Existe algún obstáculo que impida el crecimiento de la compañía?

El mayor obstáculo que tenemos, es el incremento de nuevas compañías de transporte, los estudios de factibilidad no se realizan de forma correcta y en la actualidad la política está influyendo mucho para la implementación de nuevas compañías sin impórtales si perjudican a las existentes.

Análisis

El mayor riesgo que tiene la compañía son los incrementos de nuevas compañías de transporte, al comprender que los estudios de factibilidad no se están realizando de forma correcta, porque muchas veces en los estudios realizados la población no logra generar los suficientes

ingresos para poder sustentar el incremento de nuevas compañías o socios. Esto perjudica de forma económica a la compañía.

12. ¿Se otorga capacitaciones a los socios sobre leyes de tránsito, el correcto mantenimiento a los vehículos y atención al cliente?

La compañía con frecuencia incentiva a los choferes a brindar un servicio de calidad, pero no se les da capacitaciones sobre las leyes de tránsito ni del mantenimiento correcto que se debe efectuar a los vehículos de servicio.

Análisis

Las capacitaciones se deben realizar en forma contante y oportuna, para poder cubrir mejores estándares y lograr tener una mejor comunicación entre autoridades, socios y choferes. Así se puede lograr optimizar aspectos que en la compañía fortalecerían su desarrollo.

13. ¿Con que periodicidad hace conocer a los socios los informes económicos?

Se les hace conocer a los socios los informes económicos de forma anual, estableciendo en ellos los gastos realizados en el año y la cantidad de dinero que tiene la compañía en su cuenta de ahorros.

Análisis

Es importancia socializar los informes económicos a los socios, porque así ellos conozcan la situación financiera de la compañía y sientan que sus recursos son manejados de manera óptima.

Entrevista a la contadora de la Compañía de Transporte en Taxis “Taxibocarchi”

Los datos e interpretación que a continuación se presentan son de la entrevista hecha a la contadora independiente de la Compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar.

1. ¿Qué obligaciones cumple la compañía a las entidades que la controlan?

La información que la compañía debe presentar con las obligaciones tributarias como son los anexos de accionistas, partícipes, socios, miembros del directivo y administradores, anexo de relación de dependencia, anexo de transacciones simplificadas, declaración de impuesto a la renta_sociedades, declaración de retenciones en la fuente, declaración mensual de IVA y el informe a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Análisis

La importancia de presentar toda la documentación a las entidades que controlar a la compañía permite que la misma no tenga ningún problema para su funcionamiento y cuente con la documentación pertinente.

2. ¿Existen políticas establecidas para el registro contable?

No la compañía no cuenta con policías establecidas para realizar el registro contable pertinente.

Análisis

Al no existir políticas establecidas, no se podría obtener información real de la compañía, ya que no se tiene un buen manejo de cuentas. El contador maneja sus propias políticas para desarrollar la documentación.

3. ¿Qué estados financieros está obligada a cumplir la compañía?

La compañía cumple con los Estados financieros que cumple en el impuesto a la renta. Como son los Estados de Situación Inicial y el Estado de Resultados.

Análisis

Es importante que la compañía cumpla con los estados financieros requeridos para tener en claro sus transacciones, logrando cumplir con sus obligaciones y obteniendo información suficiente y pertinente.

4. ¿Usted cuenta con la documentación de soporte pertinente, suficiente y competente para realizar los registros respectivos?

No, la compañía no me facilita la suficiente información para poder realizar todos los registros, pero con la poca documentación logro realizar los informes, anexos y declaraciones que debe cumplir.

Análisis

Al no contar con la información suficiente para realizar los registros, no se puede lograr un trabajo eficiente y no se obtendrá contar con información confiable.

5. ¿Con que periodicidad remite información financiera a la gerencia y presidencia?

Se remite información al gerente y presidente cada año, cuando se entrega los informes y estados financieros pertinentes para ser presentados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y al SRI. En estos documentos consta todos los registros contables y anexos.

Análisis

El informe y estado financieros son entregados al gerente cada año y presentados a las entidades de control como está establecido en la ley y para dar a conocer los movimientos de recursos a los socios.

6. ¿Con que frecuencia presenta la información financiera a los organismos de control y cuáles son las instituciones que los solicitan?

Se presentan al SRI las declaraciones mensuales en los formularios 104 y 103, que son las obligaciones tributarias y el impuesto a la renta_sociedades, y se presenta los estados financieros y anexos a la Superintendencia de Compañías, valores y seguros.

Análisis

El presentar la información de manera clara y a tiempo a los organismos de control ayuda a minimizar riesgos, logrando mantener un correcto funcionamiento y evitando inconvenientes y sanciones.

7. ¿Qué deficiencia considera que existe en la parte financiera?

La deficiencia mayor es la falta de información que la compañía facilita a la contadora para realizar las declaraciones, estado financieros y anexos, la compañía me entrega muy pocas facturas para realizar las declaraciones.

Análisis

Al no contar con la información y documentos suficiente para la preparación de estado financieros, anexos y declaraciones los datos que se obtengan no van a ser precisos, y no se lograra con estos resultados una correcta toma de decisiones.

8. ¿La compañía se rige a las normas contables y tributarias del Ecuador?

Si, para que no exista ningún inconveniente o sanciones al presentar los obligaciones tributarias o estados financieros la compañía se rige a las leyes que están establecidas en el país, por lo que es importante cumplir con lo que el Estado pide.

Análisis

La contadora conoce todas las normas y leyes que emite el Estado, y trata siempre de acatarlas con responsabilidad para evitar sanciones o multas.

1.7 Matriz FODA

1.7.1 Elaboración de la Matriz FODA

Tabla 34

Factores Internos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Compañía legalmente constituida. 2. Cumplimiento de todas las normas legales vigentes. 3. Apropiado clima laboral. 4. Años de experiencia en el servicio. 5. Unidades de transporte en excelente estado. 6. Conductores Profesionales. 7. Calidad en el servicio. 8. Costos justos. 9. Proyecto “Transporte Seguro”. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de mantenimiento en algunos vehículos. 2. No cuentan con un manual de procedimientos administrativos y financieros. 3. Carecen de una planificación estratégica. 4. No cuentan con una estructura organizacional. 5. No poseen infraestructura propia. 6. Falta de control administrativo. 7. Poco conocimiento por el cambio o incremento de leyes de tránsito. 8. No cuentan con un manual de funciones. 9. Falta de control por parte del comité de vigilancia de la compañía. 10. Mal registro y falta de entrega de comprobantes en la recaudación diaria de recursos. 11. Falta de conocimientos sobre los beneficios dados a los transportistas por parte del gobierno.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La autora

Tabla 35
Factores Externos

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Demanda insatisfecha. 2. Uso del taxímetro. 3. Capacitaciones por parte de MOVILDELNORT, SRI y IESS a la compañía. 4. Facilidad de crédito en entidades financieras. 5. Incremento poblacional en el cantón. 6. Subsidios y beneficios por parte del gobierno. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento en el robo de vehículos. 2. Aumento de la delincuencia e inseguridad en el transporte público. 3. Competencia informal. 4. Incremento en los costos de impuestos, combustible, mano de obra y repuestos. 5. Incremento de nuevas compañías de taxis. 6. Valores de multas elevados. 7. Vías públicas del cantón en mal estado. 8. Leyes de tránsito no equitativas.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

1.8 Estrategias FO FA DO DA

Tabla 36

Cruce Estratégico

FORTALEZAS – OPORTUNIDADES		FORTALEZAS – AMENAZAS	
F1 - O6	Al ser una compañía legalmente constituida gozara de los beneficios que el gobierno otorga a las compañías de transporte como es el subsidio de la gasolina y podrá importar vehículos exonerados.	F1- A5	La compañía está legalmente constituida y cumple con todas normas legales vigentes, pero afectaría el desarrollo económico de la compañía la creación de nuevas compañías de taxis.
F5 - F6 -O3	La compañía al contar con unidades de transporte en excelente estado y con conductores profesionales ha permitido cubrir la demanda insatisfecha.	F4 – F6 – A8	La compañía cuenta con varios años de experiencia en el servicio y con conductores profesionales que brindan servicios de calidad, pero existen leyes de tránsito que afectan al chofer profesional frente a accidentes de tránsito.
F8 - O2	La compañía brinda servicios con precios justos por esto para evitar molestias e inconvenientes en este aspecto, el cobro se lo realiza por medio del taxímetro.	F9 – A1- A2	El proyecto “Transporte Seguro” es un método implementado para evitar que existan los robos de vehículos y se reduzca la inseguridad en el transporte público, fortaleciendo este proyecto a través de la implementación de la radio operadora.

DEBILIDADES – OPORTUNIDADES		DEBILIDADES – AMENAZAS	
D11 – O6	La falta de información sobre los incentivos por parte del gobierno hacia al transportista a provocado que muchos socios de la compañía no puedan acceder a los beneficios, por lo que es necesario la capacitación a los socios para lograr estos beneficios.	D1 – D6 - A6	La falta de un mantenimiento periódico a las unidades y el poco control por parte de la compañía puede provocar que existan sanciones con valores elevados que afecten a la compañía y a los socios.
D7 – O3	La falta de conocimiento frente a las leyes de tránsito, se pueden controlar con las capacitaciones dadas por parte de empresa MOVILDELNORT.	D8 – A3	Al existir una falta de control por el comité de vigilancia de la compañía, provoca la existencia de transporte informal.
D10 – O4	Al no existir un buen registro y una entrega de comprobantes en la recaudación diario del dinero por parte del tesorero a los socios por este motivo los socios no tendrían ningún documento para sustentar su pago, con esto correrían el riesgo de que le cobren nuevamente y podrían obtener un crédito en alguna entidad financiera.		

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: La autora

1.9 Determinación del problema diagnóstico

Luego de considerar toda la información recabada, con ayuda de los principales instrumentos de investigación se detalla la problemática que existe dentro de la Compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar, provincia del Carchi. Se construyó la matriz FODA la cual nos permite visualizar la situación actual de la compañía.

Una vez realizada la investigación con métodos directos, se identificó la falta de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros que se usaría como guía para un adecuado funcionamiento dentro de la compañía y ayudaría a una correcta toma de decisiones.

También se observó que no cuenta con una planificación estratégica señalada y una estructura organizacional determinada, que ayude a definir funciones. Logrando que se genere inestabilidad económica e incompetencia en el servicio.

Además, su reglamento interno no está actualizado y no se lo socializa a directivos, socios y choferes. Existe poco control por parte de las autoridades hacia el mantenimiento del vehículo y capacitar a los conductores sobre el continuo cambio e incremento de nuevas leyes de tránsito del país.

El diagnóstico establecido determina que es importante la elaboración de un **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS “TAXIBOCARCHI” DE LA CIUDAD DE BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI”**.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La empresa

“La empresa es la unidad económico-social en la cual, a través del capital, el trabajo y la coordinación de recursos se producen bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad”. (Munch, 2014, p.187)

La empresa es una organización o institución que tiene como finalidad la producción o prestación de bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la sociedad, obteniendo con esta transacción una ganancia económica.

2.1.1 Clasificación de empresas

Según el autor Munch Lourdes, en su libro “Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo”, las empresas se dividen en:

- **POR SU TAMAÑO.** - el criterio más utilizado para definir el tamaño de una organización es el número de empleados:
 - Microempresa
 - Pequeña empresa
 - Mediana empresa
 - Gran empresa
- **POR SU FINALIDAD.** - dependiendo de la finalidad para la que fueron creadas y del origen de las aportaciones de su capital, las empresas pueden clasificarse en:
 - Privadas

- Públicas
- **POR SU ACTIVIDAD ECONÓMICA.** - de acuerdo con la actividad económica que realicen, las empresas pueden ser:
 - Industriales
 - Extractivas
 - De transformación o manufactureras
 - Comerciales
 - Autoservicio
 - Comercializadoras
 - Mayoristas
 - Minoristas o Detallistas
 - Comisionistas
 - De servicio
 - Salud
 - Educación
 - Transporte
 - Turismo
 - Outsourcing
 - Financieras
- **POR SU RÉGIMEN JURÍDICO.** - En relación con la constitución legal de la empresa, existen diversos tipos de personas morales o sociales, cuyas características se contemplan en la ley general de Sociedades Mercantiles:
 - Sociedad

- Asociación
- Patronato
- Fundación

La compañía de transporte en taxis “Taxibocachi” de la ciudad de Bolívar, está considerada dentro de la clasificación de empresas según la actividad económica que realiza y se encuentra como una empresa de servicios; ya que su actividad es ofrecer servicios de transporte.

2.1.2 Recursos

“Los recursos de una empresa son el conjunto de elementos indispensables para su funcionamiento”. (Munch, 2014, p.193)

Recursos Financieros. – son los elementos monetarios de que dispone la empresa para ejecutar sus decisiones; éstos provienen de las aportaciones de los socios, las utilidades y las ventas, así como de los préstamos, créditos y emisiones de valor.

Recursos Materiales. - son los bienes tangibles e insumos propiedad de la organización.

Recursos Humanos. - son el conjunto de habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal.

Recursos Tecnológicos. - Son el conjunto de conocimientos, técnicas, procedimientos y métodos de trabajo utilizados en las organizaciones.

Recursos Administrativos. - Son indispensables para el funcionamiento, supervivencia, competitividad y éxito de cualquier organización.

2.2 La Compañía

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 detalla así: “contrato mediante el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias para emprender sus operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.”

La compañía es una asociación entre varias personas en la que cada una de ellas pone cosas en común como pueden ser: dinero o bienes para lograr un mismo fin como puede ser dinero que se dividirán entre los socios.

2.2.1 Tipos de compañías

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:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- La compañía anónima; y,
- La compañía de economía mixta.

La compañía “Taxibocarchi” fue legalmente constituida como una compañía de responsabilidad limitada, que únicamente responden a las necesidades sociales hasta el valor de sus contribuciones individuales y crean el comercio bajo una razón social.

2.3 Administración

Munch (2014) afirma que “La administración es un proceso a través del cual se coordina y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos” (p. 2).

“La administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsadoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos”. (Chiavenato, 2014, p.9)

La administración tiene como objetivo el estudio de las empresas y con ayuda de una técnica que se fundamenta en la planificación, organización, dirección y control del capitales una organización, para conseguir un máximo beneficio.

2.3.1 Importancia de la administración

Ricardo (2014) indica que “El éxito de las organizaciones dependerá de la efectividad de una buena administración, ya que ésta favorece la integración de equipos de trabajo y buenas relaciones humanas, así como la adecuada utilización de los recursos materiales y de las instalaciones; también indica los obstáculos a vencer y determina soluciones para los problemas que se detecten”.

Un componente importante dentro de este proceso es que una administración eficiente y eficaz siempre piensa en la satisfacción del cliente, construir un buen ambiente laboral, tener un buen líder y establecer objetivos para llegar al éxito.

Según Munch (2014) señala que la administración tiene características que la diferencian de otras disciplinas:

- **Universalidad.** - es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución
- **Valor instrumental.** - su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo
- **Multidisciplinar.** - utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.
- **Especificidad.** - aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.
- **Flexibilidad.** - los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican.

2.4 Proceso Administrativo

El proceso administrativo es un proceso continuo y se enlaza con las actividades de planeación, organización, dirección y control, señaladas para lograr el beneficio del recurso humano, material, técnico entre otros, con los que ayuda a la empresa para rendir de manera eficiente.

2.4.1 Planeación

“Es decidir hoy lo que haremos en el futuro, analizando el entorno y descubriendo las oportunidades que nos ofrece o riesgos a los que nos exponemos y ante esto optar por una estrategia que definirá el logro de la finalidad o misión de la organización considerando los recursos y capacidad con los que cuenta para tener un desempeño competitivo”. (Huamán & Ríos Ramos, 2015)

Planeación es la determinación de objetivos y la selección de actividades de acción para lograrlos, principalmente investiga el entorno para así poder plantear estratégicas claves y acciones que se realizaran en el futuro.

2.4.1.1 Importancia de la planeación

Según Luna (2014) define así la importancia de la planeación:

La planeación es el patrón para que inicie correctamente sus funciones las empresas.

Entre otros puntos la planeación es importante porque:

Es la base para que el proceso administrativo tenga un sentido adecuado en la consecución del mismo.

- Se aplican las investigaciones que se requieren para definir las bases correctas.
- Prepara a la empresa con fortaleza para hacer frente a sus problemas.
- Toma en cuenta todo el medio ambiente interno de la empresa para su definición.
- Tiene un enfoque hacia el futuro de mejoramiento y progreso.
- Estudia el medio ambiente externo para aprovechar las oportunidades.
- Permite al ejecutivo evaluar alternativas para tomar la mejor decisión.
- Programa correctamente el tiempo y los recursos en toda la estructura de la empresa.
- Trabaja con efectividad para que el plan resulte exitoso.
- Establece las bases para que se dé el control.
- Establece las bases para que se realice la organización.
- Es base para que se lleve a cabo la dirección correcta.

La planeación es el alcance del estudio de una situación, plantea objetivos, crea estrategias que ayudan a alcanzar los objetivos anteriormente planeados y apoyo al desarrollo de métodos de acción que indican cómo efectuar dichas estrategias para lograr un desarrollo positivo de la empresa.

2.4.1.2 Principios de planeación

“Asimismo, existen principios en la administración, también se han definido para las otras fases del proceso.” (Luna, 2014, p.59) son los siguientes principios:

Objetividad y cuantificación. - Al planear es necesario tener como base información real, razonamientos precisos, y no basarse en situaciones subjetivas, especulaciones y datos sin base. Este principio también se le conoce como de precisión.

Factibilidad. - Lo que se defina como plan debe ser realizable; no es correcto elaborar planes ambiciosos y optimistas que no sean posibles de lograrse.

Flexibilidad. - Al terminar la planeación se recomienda dejar márgenes de holgura que permitan incorporar los cambios o situaciones imprevistas que ajusten fácilmente las condiciones, es decir, contar con un colchón de seguridad.

Unidad. - Los planes deben englobarse en un todo para la empresa y encaminarse a los propósitos y objetivos generales con la consistencia necesaria para el equilibrio.

Del cambio de estrategias. - Los planes definidos a un plazo determinado en el desarrollo de los mismos, es importante estar actualizados tanto interna como externamente para modificar aquellos que son necesarios y que de esta forma se logre correctamente al término de los periodos definidos.

2.4.1.3 Tipos de planeación

Los tipos de planeación citados del mismo libro del autor Alfredo Luna González, son los siguientes:

- ✓ Planeación estratégica
- ✓ Planeación táctica
- ✓ Planeación operativa

2.4.2 Organización

“Es el proceso de ordenar y estructurar las actividades necesarias para lograr los objetivos de la organización. Implica identificar las actividades, agruparlas según su relación y afinidad, asignarles un jefe con la respectiva autoridad y establecer un orden jerárquico para su funcionamiento.” (Huamán y Ríos Ramos, 2015)

La organización radica en la fijación y clasificación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos y a su vez una asignación correcta de puestos de trabajo para un establecimiento adecuado de recursos.

2.4.2.1 Importancia de la organización

Según (Luna, 2014, p.74) la organización es importante porque:

- Define la estructura correcta de las empresas.
- Determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes.
- Elimina la duplicidad de funciones en la departamentalización.
- Es un medio para lograr lo planeado.
- Coordina la división del trabajo para que se dé un orden.

- Determina la estructura, para que las fases de dirección y control tengan bases confiables.

La organización es de vital importancia porque es aquella que diseña y determina estructuras, métodos, procesos y procedimientos que ayudan a simplificar y optimizar el trabajo, generando mejores resultados y cumpliendo los objetivos que la empresa se planteó.

2.4.2.2 Principios de la organización

Según (Luna, 2014, p.74) los principios de la organización son los siguientes:

Especialización. - Dividir y asignar el trabajo de acuerdo con la actitud de cada persona, es decir, tomando como base su perfil.

Unidad de mando. - Para cada función, actividad o trabajo habrá un solo jefe a quien se deberán de reportar los resultados.

Jerarquía. - Es importante definir el nivel jerárquico de autoridad para que de ahí se desprendan las órdenes necesarias para lograr los planes, de esta forma, la autoridad y la responsabilidad deben de seguir una línea clara desde el más alto ejecutivo hasta el nivel operativo.

Del objetivo. - Todas las funciones y actividades de la organización deben relacionarse sinérgicamente con los objetivos y propósitos del grupo social.

Paridad de autoridad y responsabilidad. - A toda autoridad le corresponde una responsabilidad para que se cumpla la misma.

Difusión. - Este principio nos dice que se debe aplicar en forma escrita las obligaciones de cada puesto para que se cumpla la responsabilidad y autoridad.

Amplitud o tramo de control. - El tramo de control funcionará correctamente cuando además de integrar el curso humano a la empresa, debe de adiestrarlo, capacitarlo o actualizarlo

según sea el caso y realizando esto se tendrá la certeza de que los colaboradores cumplirán en forma correcta su responsabilidad.

De la coordinación. - La coordinación de las partes de una organización debe estar equilibrada en su departamentalización de sus recursos para cumplir con los objetivos.

2.4.3 Dirección

“Es el proceso de conducir a las personas de una organización a través del ejercicio de la autoridad y el liderazgo, empleando como guía los planes que conducen al logro de sus objetivos. La dirección implica tomar decisiones, comunicar y motivar a las personas”. (Huamán y Ríos Ramos, 2015)

En la organización se plantea actividades y busca los recursos necesarios para que refleje la forma de cómo la empresa cumplirá su planificación, por lo tanto, es significativo detallar los niveles jerárquicos entre los miembros de la organización para el cumplimiento correcto de ellos objetivos.

2.4.3.1 Importancia de la dirección

Luna (2014) indica que la dirección es importante porque:

- Por medio de ésta se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.
- Se logra el movimiento de forma sinérgica, aplicando el proceso de comunicación.
- Lo establecido en la planeación y organización, se pone en movimiento como un proceso continuo.
- Se fundamenta un buen clima en la empresa entre colaboradores y directivos.

- Se toman las decisiones para lograr lo que la empresa quiere en el futuro.
- Es una de las bases para que se aplique el control.

La dirección es importante porque permite a la administración de una empresa emplear métodos de motivación para lograr mejorar el rendimiento del personal y la productividad de la organización, para lograr beneficios futuros.

2.4.3.2 Principios de la dirección

Según Luna (2014) la dirección tiene los siguientes principios:

Impersonalidad de mando. El ejercicio de la autoridad se basa en las necesidades del organismo social para alcanzar sus objetivos, no de su voluntad personal, es decir, no involucrar situaciones personales, ni abusar de la autoridad conferida.

De la armonía de objetivo o coordinación de intereses. Los administradores con sus colaboradores buscan la eficiencia y eficacia para coordinarse y lograr los objetivos de la empresa.

De la vía jerárquica. Este principio nos ubica en que hay que respetar los niveles jerárquicos, para que las órdenes fluyan correctamente y de esta forma evitar problemas que puedan repercutir en conflictos.

De la supervisión directa. El administrador comunica y apoya a sus colaboradores durante el desarrollo de sus funciones.

De la resolución de conflictos. Los conflictos deben resolverse oportunamente, aplicando la justicia, no importando el tamaño del problema.

Aprovechamiento del conflicto. Cuando resolvemos el conflicto con justicia y en forma oportuna, vamos a sembrar confianza en los colaboradores y el resultado, es que la empresa va a lograr más fortaleza.

2.4.4 Control

“Es el proceso de asegurar el logro de los objetivos, verificando que las actividades de la organización se realicen conforme a lo planeado, adoptando medidas correctivas que 51 constituyen cambios y ajustes internos para su realización”. (Huamán y Ríos Ramos, 2015)

Constituye la vigilancia y evaluación del desempeño organizacional, para comprobar si las actividades se desarrollan de acuerdo con lo planeado y dirigido, así poder verificar una retroalimentación efectuando operaciones correctivas.

2.4.4.1 Importancia del control

Según (Luna, 2014, pág. 117) define así la importancia del control:

- El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, integración y dirección.
- Determina las medidas correctivas para corregir las desviaciones detectadas.
- Detecta las partes de la empresa en que se han generado los problemas.
- Cuenta con la capacidad para el análisis de las variaciones y determinar las soluciones más adecuadas.
- Se desarrolla en las cosas, la persona, grupos y las actitudes y aptitudes.
- Proporciona información precisa y oportuna acerca de la situación de la dirección de los planes sirviendo como base para que en el futuro se mejore el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

Esta fase es importante porque es en la cual se plantean los estándares para evaluar los resultados conseguidos con el fin de prevenir errores y que exista una mejora frecuente de la empresa.

2.4.4.2 Principios del control

Según Luna (2014) indica que el control se basa en los siguientes principios:

Principios de declaración de objetos. - La función del control es percibir desviaciones posibles o reales de los planes trazados, con la suficiente anticipación para poder corregirlos.

Principio de eficiencia de los controles. - Las técnicas y enfoques de control son eficientes cuando perciben y destacan las causas de desviaciones reales o potenciales de los planes con un costo mínimo o con muy pocas consecuencias no buscadas.

Principio de responsabilidad del control. - La responsabilidad primaria del control recae en el Gerente responsable de la ejecución de los planes.

Principio del control directo. - A mayor calidad de los Gerentes y de sus subordinados, menor necesidad de los controles indirectos.

De excepción. - El control debe aplicarse, preferentemente, a las actividades excepcionales y representativas a fin de reducir costos y tiempos, delimitando adecuadamente cuáles funciones estratégicas requieren control.

De equilibrio. - Todo grupo conferido le corresponde un grado de control correspondiente. Con referente a la autoridad que se delega y la autoridad que se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer la responsabilidad conferida y que la autoridad delegada esté siendo debidamente ejercida.

De la costeabilidad. - El control debe justificar el costo que éste representa en tiempo y dinero, en relación con las ventajas reales que éste aporta.

De las desviaciones. - Las variaciones o desviaciones que resulten en relación con los planes deben de aclararse para saber las causas que las originaron, para prever el futuro.

2.5 Manual

Munch (2014) indica que “Los manuales son documentos que contienen en forma sistemática, información acerca de la organización”. (p. 69)

Es un documento administrativo que tiene de forma ordenada información, con el fin de orientar e informar para que las personas puedan desenvolverse en un sitio o actividad en específico.

2.5.1 Tipos de manuales

Según Enciclopedia de Clasificaciones (2017) dice que los tipos de manual son los siguientes:

Organización: este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.

Departamental: dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple.

Política: sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

Procedimientos: este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

Técnicas: estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

Bienvenida: su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa.

Puesto: determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.

Múltiple: estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.

Finanzas: tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del Tesorero y el controlador.

Sistema: debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

Calidad: es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.

2.5.2 Manual administrativo

“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, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”. (Franklin Fincowsky, 2014)

Un Manual Administrativo es una guía ordenada que ayuda a una adecuada toma de decisiones dentro del proceso diario de la organización, igualmente apoya para mejorar un sistema.

Clasificación de manuales administrativo

Según Unknow (2017) dice que los tipos de manual son los siguientes:

POR SU CONTENIDO. - Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

Manual de Historia: Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo.

Manual de organización: Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

Manual de políticas: Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Manual de procedimientos: Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.

Manual de contenido múltiple: Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales.

POR SU FUNCION ESPECÍFICA. - Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

Manual de producción: Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.

Manual de compras: El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

Manual de ventas: Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.

Manual de finanzas: Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

Manual de contabilidad: Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad.

Manual de crédito y cobranzas: Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad.

Manual de personal: Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal.

Manual técnico: Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función.

Manual de adiestramiento o instructivo: Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos.

GENERAL. - Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos a los siguientes manuales:

Manuales generales de organización: Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.

Manual general de procedimientos: Este es también resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de uniformar la forma de operar.

Manual general de políticas: Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitud de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.

ESPECIFICO. - Manual específico de reclutamiento y selección: Se refiere a una parte de un área específica (personal), y contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y selección personal en una organización.

Manual específico de auditoría interna: Consiste en agrupar lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad, aquí se refiere a la auditoría interna en forma particular.

Manual específico de políticas de personal: Este se enfoca a definir "políticas", pero de un área específica de la organización, señalando las guías u orientación respecto a cuestiones de personal, tales como: contratación, permisos, promociones, prestaciones, etc.

Manual específico de procedimientos de tesorería: Consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo, por ejemplo: ingresos a caja, pago a proveedores, etc.

El manual administrativo para la compañía de transporte en Taxis “Taxibocarchi, será un manual de procedimientos ya que estará formado por información sobre la estructura de la compañía, asimismo precisará las ocupaciones, técnicas y procedimientos para llevar de manera correcta la administración.

2.6 Planificación Estratégica

Según Rodríguez et al. (2016) dijeron que: “La planificación estratégica es un proceso socio-político y científico orientado por objetivos de transformación cuanti – cualitativos de un sector particular de la realidad”.

La planificación estratégica es un proceso constante de desarrollo e ejecución de procedimientos para alcanzar propósitos que la empresa se haya planteado para mejorar procesos.

2.6.1 Importancia de la Planificación estratégica

“La planificación estratégica es importante para las empresas porque une las fortalezas comerciales con las oportunidades de mercado y brinda una dirección para cumplir con los objetivos. Un plan estratégico es un mapa de ruta para una empresa. Incluye las metas y los objetivos para cada área crítica del negocio, entre los que se encuentran la organización, la administración, la mercadotecnia, las ventas, los clientes, los productos, los servicios y las finanzas. Estas áreas comerciales se distribuyen en un sistema integrado que permite que la

organización pueda trazar una ruta de manera exitosa y encaminarse a cumplir sus metas”.
(Christ, 2018)

La planificación estratégica es importante porque ayuda a optimizar su capacidad, innovándose de forma para conservarse y desarrollarse en este mundo tan globalizado, que exige siempre estar capacitados, usar las destrezas y cubrir las necesidades sociales y de la organización.

2.5.2 Misión

“Una misión específica la o las líneas de negocios en las cuales pretende competir la empresa, así como cuáles son los clientes a los que quiere atender”. (Hitt, Ireland y Hoskisso, 2015)

La misión depende de la actividad que ejecuta la organización y explica a la empresa para qué se ha establecido y tratar de cumplir las necesidades de sus clientes, usando de manera correcta sus recursos.

2.5.3 Visión

“La visión es una panorámica de todo lo que, en un sentido amplio, quiere ser una empresa y de aquello que quiere lograr en última instancia”. (Hitt, Ireland y Hoskisso, 2015)

La visión es la imagen que la empresa proyecta a un largo plazo sobre cómo plantea que va a ser su futuro, una perspectiva de lo que se espera que ocurra para mejorar el desarrollo institucional.

2.5.4 Elementos de diagnóstico (FODA)

2.5.4.1 Definición FODA

Como menciona (Caicedo, 2015) que “*Herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Debilidades internas, Oportunidades externas, Fortalezas internas y Amenazas externa.*”.

La herramienta FODA es un método analítico que maneja toda la información que tiene sobre una organización, usando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para lograr cumplir metas planteadas.

2.5.5.2 Análisis Externo

Según Espinoza (2013) el análisis externo se identifica así:

En el análisis externo de la empresa se identifican los factores externos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencia, cambios del mercado, tecnología, economía, etcétera. Se debe tener un especial cuidado dado que son incontrolables por la empresa e influyen directamente en su desarrollo. La matriz dafo divide por tanto el análisis externo en oportunidades y en amenazas.

- **Oportunidades:** representan una ocasión de mejora de la empresa. Las oportunidades son factores positivos y con posibilidad de ser explotados por parte de la empresa. Para identificar las oportunidades podemos responder a preguntas como: ¿existen nuevas tendencias de mercado relacionadas con nuestra empresa?, ¿qué cambios tecnológicos, sociales, legales o políticos se presentan en nuestro mercado?
- **Amenazas:** pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa o en menor medida afectar a nuestra cuota de mercado. Si identificamos una amenaza con suficiente antelación podremos

evitarla o convertirla en oportunidad. Para identificar las amenazas de nuestra organización, podemos responder a preguntas como: ¿qué obstáculos podemos encontrarnos?, ¿existen problemas de financiación?, ¿cuáles son las nuevas tendencias que siguen nuestros competidores?

En el análisis externo podemos observar todas las oportunidades y amenazas que la compañía puede tener e incluso porque estas amenazas podrían perjudicar su desarrollo y las oportunidades que ayudarían a una mejor eficiencia y eficacia de la compañía.

2.5.5.3 Análisis Interno

Según Espinoza (2013) el análisis externo se identifica así:

En el análisis interno de la empresa se identifican los factores internos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: financiación, marketing, producción, organización, etc. En definitiva, se trata de realizar una autoevaluación, donde la matriz de análisis dafo trata de identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa.

- **Fortalezas:** Son todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la empresa para explotar oportunidades y conseguir construir ventajas competitivas. Para identificarlas podemos responder a preguntas como: ¿qué ventajas tenemos respecto de la competencia?, ¿qué recursos de bajo coste tenemos disponibles?, ¿cuáles son nuestros puntos fuertes en producto, servicio, distribución o marca?
- **Debilidades:** Son aquellos puntos de los que la empresa carece, de los que se es inferior a la competencia o simplemente de aquellos en los que se puede mejorar. Para identificar las

debilidades de la empresa podemos responder a preguntas como: ¿qué perciben nuestros clientes como debilidades?, ¿en qué podemos mejorar?, ¿qué evita que nos compren?

En el análisis interno observamos las oportunidades y debilidades que la compañía cuenta, se detalla observa las debilidades que perjudicarían el desarrollo económico de la compañía y las oportunidades que podrían ayudar a la compañía a sobresalir en la actividad que realiza.

2.6 Marco Legal que rige a la compañía

2.6.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Según Ponce (2015) menciona que la constitución

es: “Ley fundamental de un Estado, que define el régimen de derechos y libertades de las personas y las funciones e instituciones de la organización política; es el fundamento y fuente de la autoridad jurídica, que sustenta la vida de la República y de su gobierno”.

La constitución de la República del Ecuador es un régimen de normas jurídicas que rigen la vida de los ecuatorianos, logrando que exista orden en la sociedad y exista una buena convivencia.

2.6.2 Ley de tránsito

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

La ley de tránsito fue creada para normalizar el tránsito terrestre de los ecuatorianos que se transportan por las vías públicas y privadas, respetando otras leyes establecidas en el país, manteniendo un control para la seguridad de todos los que vivimos en el Ecuador.

2.6.3 Código tributario

“Art. 1.-Ambito de aplicación. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicarán a todos los tributos: nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ellos. Para estos efectos, entiéndase por tributos los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales o de mejora.” Código Tributario (2005)

El código tributario es un régimen del país que todo buen ciudadano cumple con responsabilidad, los impuestos son controlados por el Servicio de Rentas Internas (SRI) y estos son usados para el desarrollo económico del Ecuador. El transporte cuenta con beneficios en este aspecto que ayuda a la economía individual y contribuye al mejor rendimiento del país.

2.6.4 SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

“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”. Superintendencia de Compañías (2010)

La Supercias es una entidad de control que vigila a todas las compañías que efectúan sus operaciones en el país, que efectúen sus actividades como lo establecen las leyes ecuatorianas.

2.6.5 LEY DE COMPAÑÍAS

“Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil”. Ley de Compañías (1999)

Con este antecedente la ley de compañías es un instrumento que regula el comercio o unión mercantil de uno o varios individuos con un fin en común el desarrollo. Con la creación o formación de compañías fomentamos el desarrollo de una localidad creando y fomentando el trabajo y ayudando a la dignificación de vida conforme a ley y a las regulaciones aplicadas por las mismas.

2.6.6 INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL

“Es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de seguridad social”. (Instituto de Seguridad Social Ecuatoriano, 2013)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), es un organismo autónomo y es el encargado de consignar el seguro universal obligatorio, según la establecido Constitución de la República.

2.5 Organigrama

“Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de alguna de sus áreas, que muestra que unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría”. (Fincowsky, 2014, p.100)

El organigrama es una representación gráfica que es usada para organizar una empresa, también se determinan los procesos operativos que se maneja en la organización e identifica los departamentos y niveles jerárquicos dentro de la empresa.

Según Franklin Fincowsky (2014, p. 100), señala ciertas características que tiene el organigrama:

- Debe ser actual: representar a la institución tal y como es en un momento determinado.
- Debe ser fácil de entender: sencillo en su diseño e interpretación.
- Debe ser uniforme: emplear símbolos gráficos y/o líneas, según los modelos estándares establecidos y en número adecuado. No es conveniente utilizar figuras diferentes.
- Debe ser preciso, contener lo justo y necesario para representar la realidad organizacional.
- Debe ser equilibrado: buscar un orden que le de consistencia de forma y de fondo.

También según Franklin Fincowsky (2014, p. 101) las ventajas de los organigramas son las siguientes:

- Al mostrar la configuración estructural de la institución, es una fuente de información clara, objetiva y directa.

- Permite ubicar con rapidez y facilidad la unidad orgánica que se encarga de desarrollar alguna función especializada.
- Sirve para dar consistencia a la aplicación del proceso administrativo.

2.7 Diagrama de flujo

“El diagrama de flujos es una herramienta fundamental para la elaboración de los procedimientos, permiten visualizar gráficamente y en forma consecutiva las actividades de un procedimiento determinado”. (Ugalde, 2013)

Un diagrama de flujo es una descripción de proceso, método o algoritmo informático, que usan numerosos campos para justificar, planificar, optimizar y informar términos que son complejos de comprender.






2.7.1 Ventajas del diagrama de flujo

Según María Ugalde (2013) las ventajas que tiene el diagrama de flujo son:

- Explica las actividades que componen un procedimiento a través de símbolos y textos condensados.
- Permite al personal que opera los procedimientos, identificar en forma rápida la manera de realizar eficazmente sus actividades.
- Facilita la comprensión de un procedimiento en cualquier nivel jerárquico.

2.7.2 Simbología del diagrama de flujo

Figura 1
Simbología

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el Inicio y el final de un proceso
	Línea de flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida.
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación.
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdaderos y falsos.

Fuente: Raffino, M. (2018). "Diagrama de Flujo". Recuperado de: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>
Elaborado por: La autora

2.8 Contabilidad

“La contabilidad tiene por objeto asentar todas las operaciones mercantiles, para proporcionar información a los diferentes niveles gerenciales que les permite el control, administración y toma de decisiones sobre la empresa”. (Van den Berghe, 2016, p. 216)

La contabilidad es la ciencia que nos permite tener de forma ordenada las actividades económicas que la empresa realiza, para así tener documentación suficiente para una correcta toma de decisiones, está basada en un conjunto de procedimientos estandarizados.

2.8.1 Importancia de la Contabilidad

La contabilidad es importante porque permite obtener conocimiento y un buen control de la organización, ayudando a tener una tomar decisiones con exactitud y evitando que existan gastos innecesarios que afecten al rendimiento de la empresa.

2.8.2 Objetivos de la Contabilidad

1. Para el personal que desarrolla actividades internas en la empresa, como son los socios, consejeros, comisarios, directivos, Gerentes. Estos usuarios requerirán de información contable con oportunidad para utilizar con eficiencia los fondos para su futura aplicación en nuevas inversiones (activos) o en bienes de consumo (gastos).
2. Proporcionar información para los posibles inversionistas, proveedores, acreedores, acreedores financieros, etc., quienes a solicitud de la empresa pueden proporcionar fondos a través de créditos.
3. Rendir información relacionada con los recursos económicos de la empresa, los derechos sobre éstos y los efectos de las transacciones y acontecimientos que cambien esos recursos.
4. La información contable es la base para poder cumplir de manera adecuada con todas las contribuciones. (Guerrero y Galindo, 2014)

2.9 Estados Financieros

“Ellos muestran en forma cuantitativa el origen y la aplicación de los recursos empleados por la empresa, el resultado obtenido, su desarrollo y su situación actual; suministrando un informe periódico acerca de la situación de la empresa, los progresos de la administración y los resultados obtenidos durante el periodo que se estudia”. (Van den Berghe, 2016)

Son informes que manejan las organizaciones para saber cómo se encuentra la situación financiera, esta información es útil para la Administración y a su vez para rendir cuentas a los accionistas o propietarios.

2.11.1 Estado de Situación Financiera

“Es el reporte contable que refleja la situación financiera y económica de una empresa en una fecha determinada”. (Villarreal, 2013)

El Estado de Situación Financiera es también llamado Balance General, está estructurado por el activo, pasivo y patrimonio, es un documento que muestra la realidad financiera de una empresa en una fecha fija.

2.9.1 Estado de Resultados

“El estado de pérdidas y ganancias reporta el desempeño de las operaciones y actividades de una empresa en términos de sus ingresos y egresos durante un periodo determinado”. (Villarreal, 2013)

El Estado de resultados es una información financiera que en un periodo definido muestra los ingresos obtenidos, los gastos hechos y los beneficio o pérdida que la organización ha generado en ese periodo, para considerar esta información y tomar decisiones acertadas.

2.9.2 Estado de Flujo de Efectivo

“El estado de flujo de efectivo o también denominado anteriormente el estado de cambios de la situación financiera, a diferencia del estado de resultados, es un informe que desglosa los cambios en la situación financiera de un periodo a otro e incluye, de alguna forma, las entradas y salidas de efectivo para determinar el cambio en esta partida, el cual es un factor decisivo al evaluar la liquidez de un negocio”. (Guajardo y Andrade, 2014)

El Estado de Flujos de Efectivo también se lo llama flujo de caja, es la desviación de entrada y salida de dinero durante un tiempo determinado; también es la implicación de los activos líquidos por un período determinado y en este podemos observar la liquidez de la empresa.

2.9.3 Estado de Cambio de Patrimonio Neto

“Los cambios en el patrimonio neto de la empresa entre dos balances consecutivos reflejan el incremento o disminución de sus activos versus sus pasivos, es decir su riqueza a favor de los propietarios generada en un período”. (Estupiñan, 2013)

El Estado de Cambio de Patrimonio Neto este estado muestra los movimientos en las partidas que se establecen en el patrimonio que maneja la empresa, teniendo siempre la información necesaria para una correcta toma de decisiones, ayudando a tener resultados más claros de los movimientos hechos en la organización.

2.9.4 Notas a los Estados Financieros

“Son parte integrante de los mismos y con ellas se pretende explicar con mayor detalle situaciones especiales que afectan ciertas partidas dentro de los estados financieros. Las notas

deben presentarse en forma clara, ordenada y referenciada para facilitar su identificación”. (Guajardo y Andrade, 2014)

2.10 Conceptos Varios

2.10.1 Servicio

“Los servicios son actividades o beneficios intangibles que proporciona una organización para satisfacer las necesidades de los consumidores a cambio de dinero u otro tipo de valor”. (Kerin, Hartley y Ridelius, 2014)

Servicio es una acción que se realiza en beneficio de otra persona, sobre una actividad para satisfacer las necesidades de los clientes.

2.10.2 Atención al cliente

“Manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes”. (MX, 2013)

La atención al cliente es un servicio que las compañías dan al cliente para cubrir una de sus necesidades.

2.10.3 Mantenimiento preventivo

“El mantenimiento preventivo se refiere al seguimiento de las instrucciones del fabricante en las que se indica los espacios de tiempo o kilometraje en los que se deben sustituir ciertas partes del vehículo o cada cuánto deben ser revisadas”. (Granell, 2018)

Este mantenimiento se va cuando el conductor del vehículo lleva al carro a una revisión anticipada, logrando que le mecánico pueda revisar si es necesario cambiar alguna pieza o

simplemente hace una limpieza para prevenir daños, también se da cuando se revisa el coche antes de conducirlo.

2.12.5 Mantenimiento Correctivo

“Durante las tareas de mantenimiento correctivo tienen cabida las reparaciones o sustituciones de aquellos componentes del vehículo que han dejado de funcionar o ya no lo hacen adecuadamente”. (Granell, 2018)

Este tipo de mantenimiento se realiza cuando una pieza se rompe o daña, y en exactitud se sabe cuál pieza ya sea porque el conductor revisa y puede cambiarla o es necesario llevar el vehículo a una mecánica para lograr arreglar el daño.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS “TAXIBOCARCHI” DE LA CIUDAD DE BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI”

3.1 Introducción

El presente manual de procedimientos administrativos y financieros para la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” tienen como finalidad establecer normas, principios y procedimientos para cumplir de forma ordenada las actividades que desarrolla la empresa, incrementando el prestigio institucional y mejorando la estructura organizacional.

Además, la implementación de esta herramienta sirve como base para una toma de decisiones pertinente en el área administrativa y financiera por parte de los directivos de la compañía, y a su vez como una guía para sus socios porque se dejará atrás la administración básica que se ha estado llevando, ayudando a un desarrollo eficiente y eficaz de las actividades.

La propuesta establecida en este manual para la compañía tiene dos aspectos importantes, el primero es el aspecto administrativo, el cual está estructurado por la filosofía institucional, mejora los procedimientos de las actividades de la compañía y establece deberes y responsabilidades que los socios de la compañía deben efectuar para poder cumplir las metas trazadas.

El segundo aspecto es la parte financiera, lo que permite a la compañía llevar de forma correcta todos los movimientos económicos que la compañía realiza, para así tener información actualizada que facilite las decisiones entre los directivos y socios.

Por lo tanto, el presente manual es un apoyo para la compañía de taxis “Taxibocarchi”, que ayude a la solución rápida de conflictos y evite problemas internos logrando una mejora continua.

3.2 Objetivo

3.2.1 Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos administrativos y financieros para la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar, para instaurar el uso correctivo de procesos y mejorar el cumplimiento de funciones logrando cumplir con las metas planteadas.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer una misión y una visión para la compañía tenga un enfoque claro hacia donde se está dirigiendo.
- Diseñar un organigrama estructural y funcional, que ayude a evitar la duplicación de funciones y logre mejorar el cumplimiento de funciones de la administración y de los socios.
- Definir procesos financieros, para lograr una mejor optimización de recursos y una toma correcta toma de decisiones.

3.3 Propósito

El propósito principal de la elaboración de un manual de procedimientos administrativos y financieros para la Compañía de Transporte en Taxis “Taxibocarchi” es contribuir con el desarrollo de la compañía, proporcionando a los directivos y socios de la misma, un instrumento que les sirva como guía para lograr una correcta toma de decisiones en la área administrativa y financiera, por lo cual proponemos el siguiente organigrama y manual de funciones ayudando a un funcionamiento positivo.

3.4 Beneficiarios

Los beneficiarios con la implementación del manual de procedimientos administrativos y financieros son los directivos y socios de la Compañía de Transporte en Taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda., tendrán un documento que sirve como base para evitar problemas administrativos y financieros.

3.5 Constitución de la empresa

La Compañía de Transporte en taxis Bolívar Carchi “TAXIBOCARCHI” CIA. LTDA., fue fundada en 3 de marzo del 2000, en la ciudad de San Gabriel, Provincia del Carchi, ponen en conocimiento al señor notario el contrato de constitución de la compañía de Responsabilidad Limitada que celebran y suscriben los socios fundadores obtuvo su personería jurídica mediante resolución No. 00.Q.I.J.547, la cual se registró por las leyes vigentes en el Ecuador. El objetivo y fin de la compañía es prestar servicios de transporte de pasajeros en taxis en el Cantón Bolívar y ocasionalmente fuera de él, la compañía será gobernada por la junta general de socios y la administración por parte del Presidente y Gerente.

3.5 Diseño Técnico de la Propuesta

3.5.1 Planificación estratégica

- **Misión**

Compañía de Transporte en Taxis Bolívar Carchi “TAXIBOCARCHI” Cía. Ltda., brinda el servicio de transporte de pasajeros dentro y fuera de la Ciudad de Bolívar, cuenta con choferes profesionales y unidades en excelente estado, garantizando comodidad y una movilización segura del usuario, logrando satisfacer y superar las expectativas de los clientes.

- **Visión**

En el 2025 la Compañía de Transporte en Taxis Bolívar Carchi “TAXIBOCARCHI” Cía. Ltda., planea ser una compañía líder en el servicio de taxis, elevando todos los niveles de eficiencia y solides financiera para sus socios, poniendo a disposición unidades adecuadas y modernas que ayude a mantener la fidelidad y satisfacción de sus clientes.

Figura 2
Logotipo



Fuente: Información de la compañía
Elaborado por: La autora

El escudo de la Compañía de transporte en taxis “TAXIBOCARCHI” Cía. Ltda. representa el trabajo constante de la gente Bolivarenses por salir adelante, tiene plasmado la iglesia principal del Bolívar, posee el rojo que simboliza valor, el blanco simboliza la paz y el amarillo representa el vigor, estos son los colores de la bandera del cantón por esto fueron usados para la estructura del sello y los socios decidieron agregar al sello en la parte baja, en un círculo un gráfico del escudo del Cantón Bolívar en cual contiene y representa, el piñón señala el progreso, las manos son símbolo de unidad y fraternidad, la cornucopia simboliza la productividad de este sitio y la unión figurada por el lazo verde y por último la rama de olivo demuestra la paz que reina entre los pueblos.

- **Políticas**

- ✓ Las actividades se desarrollarán con excelencia y en un tiempo adecuado.
- ✓ Brindar un servicio de calidad a los clientes.
- ✓ Todos los socios de la compañía deben tener un comportamiento ético y moral de forma interna y externa.
- ✓ Realizar capacitaciones continuas a los directivos y socios.
- ✓ Cuidar siempre la imagen institucional, portando el uniforme de la compañía y satisfaciendo las necesidades de los clientes.
- ✓ Es primordial que los socios practiquen los valores y principios dentro y fuera de la compañía.

- **Valores Corporativos**

Honestidad. - Los socios y choferes que las unidades deben mostrar honradez y decencia, en el caso de existir algún olvido por parte de los clientes en las unidades.

Respeto. - Todos los integrantes de la compañía, ya sean directivos o socios deben mostrarse respeto entre sí, sin importar en nivel jerárquico que manejan dentro de la empresa.

Eficiencia. - Es importante la entrega y unión por parte de todos los miembros que conforman de la compañía de taxis para lograr en un corto tiempo cumplir los objetivos que se han planeó.

Puntualidad. – Cumplir con un servicio a tiempo y a la hora establecida ayuda a la compañía a mantener una imagen positiva.

Liderazgo. - Es imprescindible contar con un líder que muestre valores, ayude, guie y controle las actividades que se desarrollan en la compañía, para conseguir un desarrollo eficaz.

Lealtad. - La información que se manejó dentro de la compañía debe ser confidencial y de la misma forma guardar con absoluta discreción la información de los clientes para lograr conservarlos.

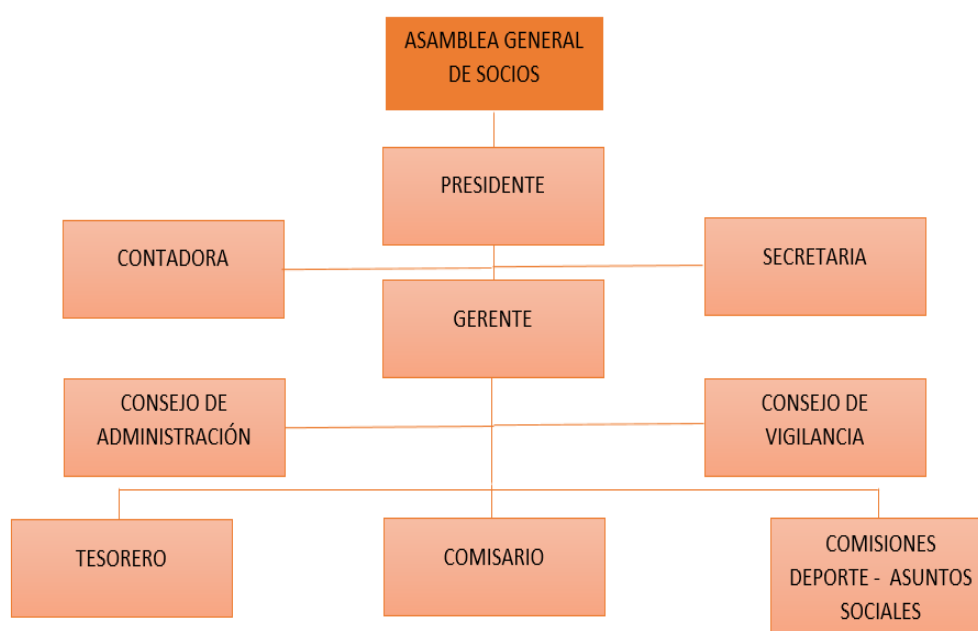
Solidaridad. - Debe existir una ayuda mutua entre dirigentes, socios y choferes de la compañía y buscar alternativas para alcanzar un desarrollo positivo que permita un beneficio mutuo.

3.6 Manual Administrativo

3.6.1 Organigrama Estructural

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.

Figura 3
Organigrama estructural (Propuesta)



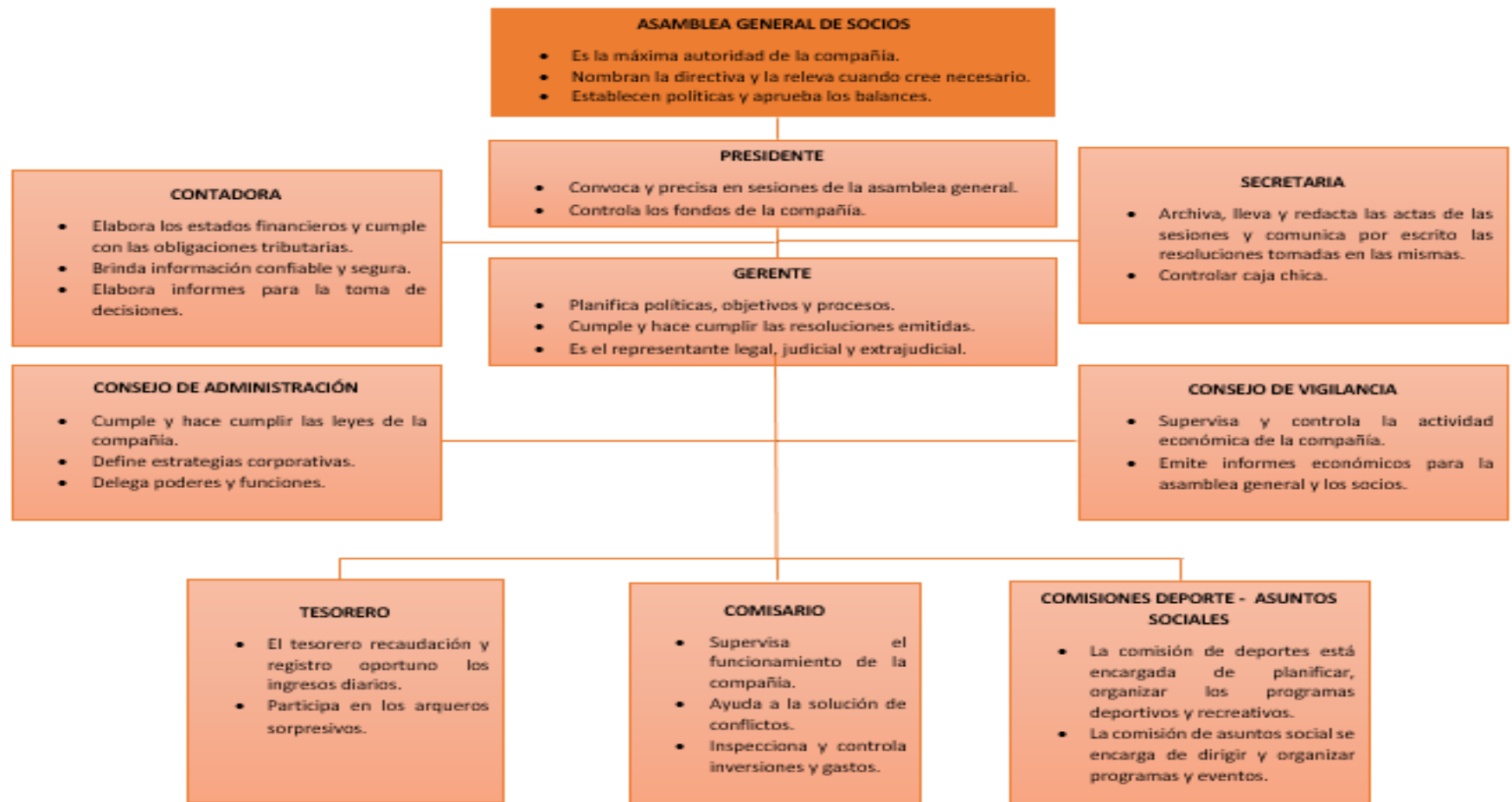
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

3.6.2 Organigrama funcional

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.

Figura 4

Organigrama funcional (Propuesta)



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

3.6.3 Manual de Funciones


Es necesario indicar las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada uno de los integrantes de la compañía, a fin de lograr un mejor desarrollo de la misma que nos ayude a cumplir los procedimientos de evaluación para lograr un desarrollo efectivo, y así controlar actividades evitando la duplicación de tareas y cumpliendo mejor con el desarrollo de la compañía.

Dentro de las funciones que se realiza tenemos las siguientes:

- Funciones de la Asamblea General de Socios
- Funciones del Presidente
- Funciones del Gerente
- Funciones de la Contadora
- Funciones de la Secretaria
- Funciones del Consejo de Administración
- Funciones del Consejo de Vigilancia
- Funciones Tesorero
- Funciones del Comisario
- Funciones de la comisión de deportes y asuntos – sociales


Tabla 37

Funciones de la Asamblea General de Socios

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p>Asamblea General de Socios</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Ser socio legalmente inscrito de la Compañía de transporte en taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Elige y remueve libremente al Gerente y Presidente si lo cree oportuno y necesario. • Amplia o restringe el plazo de duración de la compañía. • Aprueba o niega las transacciones, balances e informes que presentara la compañía a los entes de control y a los socios. • Decidir la asignación de recursos. • Es encargado de tomar decisiones de nivel ejecutivo, directivo y operativo, siempre basándose en el reglamento interno de la compañía. • Establecer políticas, metas y objetivos y vigilar que estos sean cumplidos por los miembros de la compañía. • Cumplir y hacer cumplir el reglamento y la ley de transporte, tránsito y seguridad vial. • Decidir sobre la disminución o aumento del capital social de la compañía. • Solicitar informes de cualquier índole a las diferentes áreas de la compañía. • Ejecutar todas las demás atribuciones que según el estatuto y la ley no estén otorgadas a otras autoridades de la compañía. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 38
Funciones del Presidente

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p>Presidente</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Ser socio legalmente inscrito de la Compañía de transporte en taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda.</p>	
<p align="center">FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Presidir las sesiones de la asamblea general de socios y todos los actos oficiales de la compañía. • Representar a la compañía en cualquier ámbito, cuando el Gerente no pueda asistir o lo sustituye en el caso se ausencia hasta que la asamblea general de socios designe otro Gerente. • Lleva el control y las cuentas de los fondos de la compañía, esencialmente los depósitos bancarios, bajo su encargo y la del Gerente. • Vela por el cumplimiento de las políticas y del reglamento interno de la compañía. • Cuida que se cumpla y ejecute la resolución de la asamblea general de socios. • Informa a la asamblea general todas las actividades y procedimientos planeados en beneficios de la compañía. • Tiene la autoridad de convocar sesiones a la asamblea general y a los socios. • Ejecutar las demás funciones correspondidas por ley. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 39
Funciones del Gerente

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 – 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p>Gerente</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Ser socio legalmente inscrito de la Compañía de transporte en taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • El Gerente es el representante legal, judicial y extrajudicialmente de la compañía. • Debe cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la asamblea general de socios. • Maneja la cuenta bancaria, autorizaciones para retiros de la cuenta y transacciones de dinero de la compañía. • Coordina, gestiona y cumple las actividades que se ha planificado en la compañía para un mejor desarrollo. • Verifica que los documentos y registros contables se entreguen en la fecha correspondiente y a los entes de control respectivos. • Presenta a la asamblea general de socios y a los socios los estados financieros para usarlos de guía en la toma de decisiones. • Planifica programas de capacitación. • Supervisar que la contabilidad se esté llevando de acuerdo a las normas vigentes en el país. • Controla que se cumplan las políticas y el reglamento interno de la compañía. • Entrega informes a la asamblea general. • Coordina ante los entes de control y entrega la documentación pertinente. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 40
Funciones de la Contadora

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p>Contadora</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Tener conocimientos sobre estado financieros y obligaciones tributarias de las compañías de transporte.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Analiza los gastos o ganancias para tener un informe claro de la situación económica de la compañía. • Asesorar a la compañía con respecto a la toma de decisiones sobre la parte económica. • Firmar las declaraciones tributarias y estados financieros para presentarlos a los órganos de control. • Elabora reportes sobre las transacciones contables para una correcta toma de decisiones. • Archivar y tener al día la información y documentación contable de la compañía. • Controlar la cuenta bancaria con los respectivos depósitos. • Trabajar conjuntamente con el Gerente. • Consolida las cuentas bancarias con el Tesorero y Gerente. • Salvaguardar la información y documentación financiera que maneja sobre la compañía. • Emite los estados financieros y obligaciones tributarias confiables y en las fechas establecidas según las leyes y disposiciones vigentes en el país. • Ejecutar las demás facultades que le corresponden por ley. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 41
Funciones del Secretario

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 – 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p>Secretario</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Tener conocimientos sobre estado financieros y obligaciones tributarias de las compañías de transporte.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Desempeña su cargo en las sesiones ordinarias y extraordinarias de la compañía. • Archiva, lleva y redacta las actas de las sesiones y comunica por escrito las resoluciones tomadas en las mismas. • Organiza toda la documentación actualizada de la compañía. • Organizar y convoca la información para las reuniones, y registra la asistencia a las mismas. • Redacta oficios, actas, anuncios, correspondencia y cualquier otro papel requerido por la compañía. • Controla caja chica. • Elabora informes sobre las actividades realizadas y por realizar de la compañía. • Ejecutar las demás facultades para este cargo establecidas en la ley. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 42
Funciones del Consejo de Administración

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p>Consejo de Administración</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Ser socio legalmente inscrito de la Compañía de transporte en taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Define estrategias corporativas. • Delega poderes y funciones que el Gerente y Presidente deberán realizar en el periodo que preste su servicio en la compañía. • Presentar a la asamblea general de socios los estados financieros, informes y documentación ara la toma de decisiones. • Aprobar y hacer cumplir las políticas institucionales. • Emitir criterios acerca de los procesos contables para la asamblea general y socios. • Supervisar si la gestión de la compañía se está llevando de forma correcta. • Cumplir y hacer cumplir los leyes y reglamentos vigentes en el Ecuador. • Realizar sesiones ordinarias y extraordinarias cuando sea necesarias y las que sean necesarias. • Ejercer las demás funciones que le competen por ley para este cargo. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 43
 Funciones del Consejo de Vigilancia

	<p align="center">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 - 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p>Consejo de Vigilancia</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Ser socio legalmente inscrito de la Compañía de transporte en taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y controlar que la contabilidad, gastos, inversiones y todo movimiento económico sea manejado de forma transparente. • Emitir dictámenes sobre la revisión de informes económicos, gastos, balances, inversiones realizadas y considerarlos a la asamblea general de socios. • Realizar sesiones ordinarias y extraordinarias cuando sea necesarias y las que sean necesarias. • Controlar que la contabilidad de la compañía se esté llevando bajo las normas vigentes del país. • Vigilar que se cumplan las políticas establecidas en la compañía. • Ejecutar las demás funciones que le competen por ley. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>


Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: La autora

Tabla 44
Funciones del Tesorero

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 - 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p align="center">Tesorero</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Ser socio legalmente inscrito de la Compañía de transporte en taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Recauda y custodia de forma diaria el aporte mensual a la compañía por parte de los socios. • Deposita de forma semanal los ingresos a la cuenta bancaria de la compañía. • Controla y verifica los ingresos y transacciones de las cuentas bancarias de la compañía. • Dar cumplimiento a las órdenes de pago por parte de las autoridades. • Redacta informes sobre los ingresos y egresos de la compañía. • Remite informes de caja chica. • Remite toda la información de ingresos y gastos a la Contadora con la documentación de respaldo. • Remite todos los saldos de las cuentas a la Contadora para su revisión t registro. • Participa en el arqueo sorpresivo. • Ejercer las demás funciones establecidas en la ley. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora


Tabla 45
Funciones del Comisario

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 - 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p>Comisario</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Ser socio legalmente inscrito de la Compañía de transporte en taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el adecuado funcionamiento de la compañía. • Controlar que la misión, visión, principios, valores y políticas de la compañía se cumpla. • Supervisar las inversiones y gastos que realiza la compañía. • Controlar y ayudar a solucionar los conflictos internos. • Sugerir a la asamblea general o Gerente puntos clave para ser tomados en la siguiente sesión o proponer actividades para el mejoramiento continuo de la compañía. • Elaborar y verificar informes de los socios sobre reclamos hacia los directivos de la compañía. • Ejercer las demás funciones dispuestas en la ley para este cargo. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 46

Funciones de la comisión de deportes y asuntos sociales

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 - 082</p>	
<p>NOMBRE DEL CARGO:</p>	<p>Comisión de deportes y asuntos sociales</p>	
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Ser socio legalmente inscrito de la Compañía de transporte en taxis Bolívar Carchi “Taxibocarchi” Cía. Ltda.</p>	
<p>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</p>		
<p>COMISIÓN DE DEPORTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de dirigir, planear y organizar programas deportivos y recreativos que realice la compañía. • Dirigir la participación deportiva de la compañía, cuando esta fue invitada a programas deportivos realizados por otras compañías o clubes constituidos. • Realizar campeonatos internos para lograr una motivación personal y de unión entre los socios. • Buscar y aprobar la cuestión de uniformes y premios, para lograr una mejor presentación de la compañía. • Y las demás actividades que la compañía crea convenientes. <p>COMISIÓN DE ASUNTOS SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de dirigir, planear y organizar programas y eventos en fechas que son importantes en la compañía. • Controlar que se cumplan los eventos y programas planificados, en las fechas establecidas y con completa normalidad. • Ejercer las demás funciones que la compañía crea conveniente. 		
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

3.6.4 Manual de Procedimientos Administrativos

El manual de los procedimientos administrativos para la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi”, tiene la finalidad de describir las actividades y procesos que debe seguir la administración para tener un mejor control de recursos y personal, logrando optimizar tiempo y logrando cumplir con los objetivos planteados.

Figura 5

Procedimiento Administrativo




Fuente: Investigación directa

Elaborado por: La autora

Procedimientos de aprobación operacional del socio a la compañía

Tabla 47

Aprobación operacional del socio a la compañía

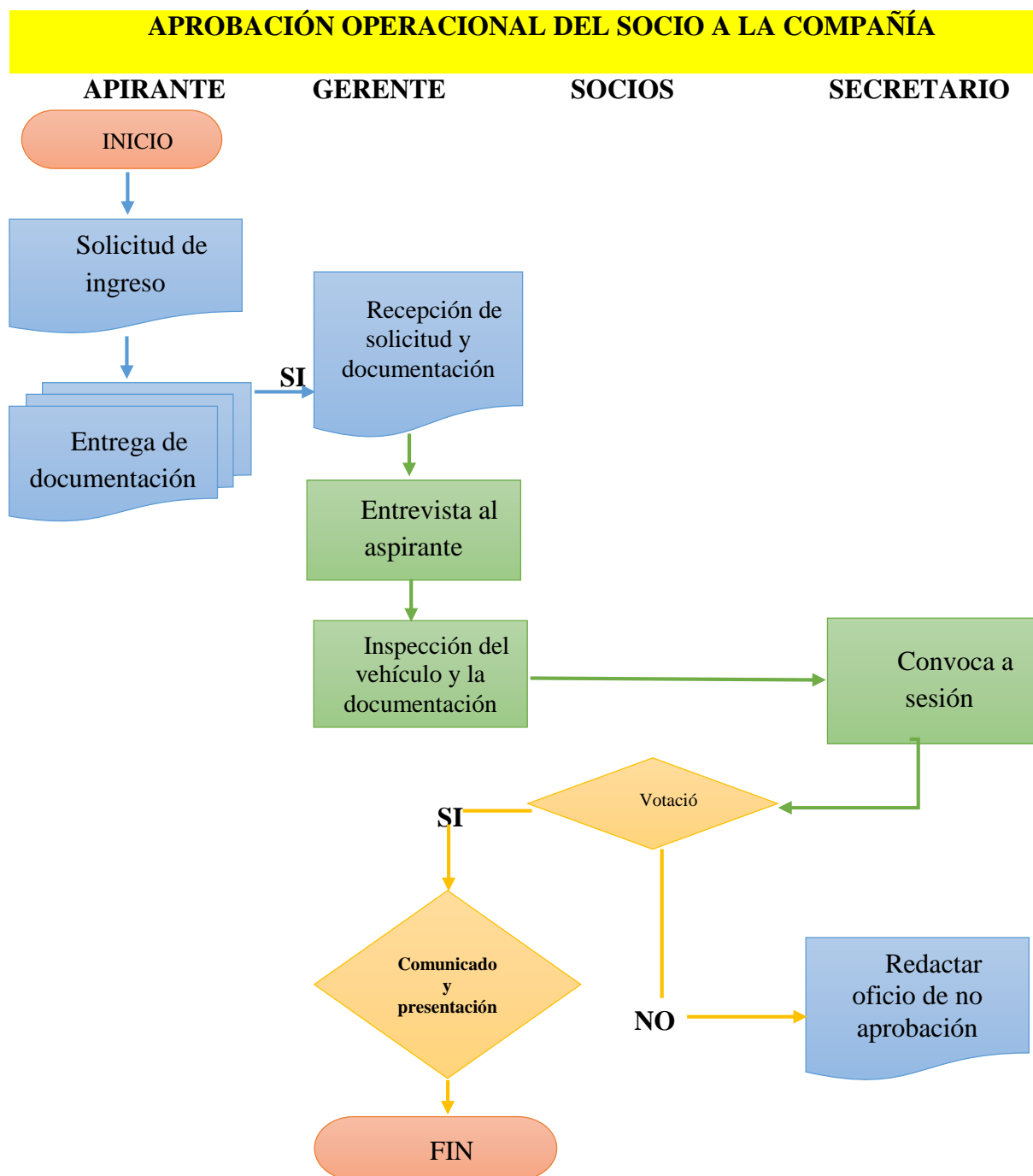
	<p align="center">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 – 082</p>	
PROCESO:	Aprobación operacional del socio a la compañía	
RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	
ASPIRANTE	1. Solicitud de ingreso dirigida al Gerente.	
ASPIRANTE	2. Entregar toda la documentación requerida que es: hoja de vida, copia de licencia profesional, copia de la cédula y papeleta de votación y el número de puntos que tiene en la licencia, por la compañía previo a su ingreso.	
GERENTE	3. Recibe y revisa la solicitud del socio saliente, con la documentación respectiva del aspirante.	
GERENTE	4. Entrevista al aspirante a socio de la compañía.	
GERENTE	5. Inspección del estado del vehículo y revisión de la documentación debidamente legalizada en la ANT, notaria y registro de la propiedad.	
SECRETARIO	6. Convocar a los socios para deliberar.	
SOCIOS	7. Votación para ingreso del nuevo aspirante.	
GERENTE	8. Convocar al aspirante para dar a conocer la resolución y presentar al nuevo socio.	
SECRETARIO	9. Redacta acta de aprobación.	
SECRETARIO	10. Si los socios no aprobaron el ingreso del nuevo socios, se redacta el oficio donde se comunicara la resolución tomada.	
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Flujograma 1

Flujograma de la aprobación operacional del socio a la compañía



ELABORADO POR:

AUTORIZADO POR:


REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Procedimientos de contratación de conductor

Tabla 48

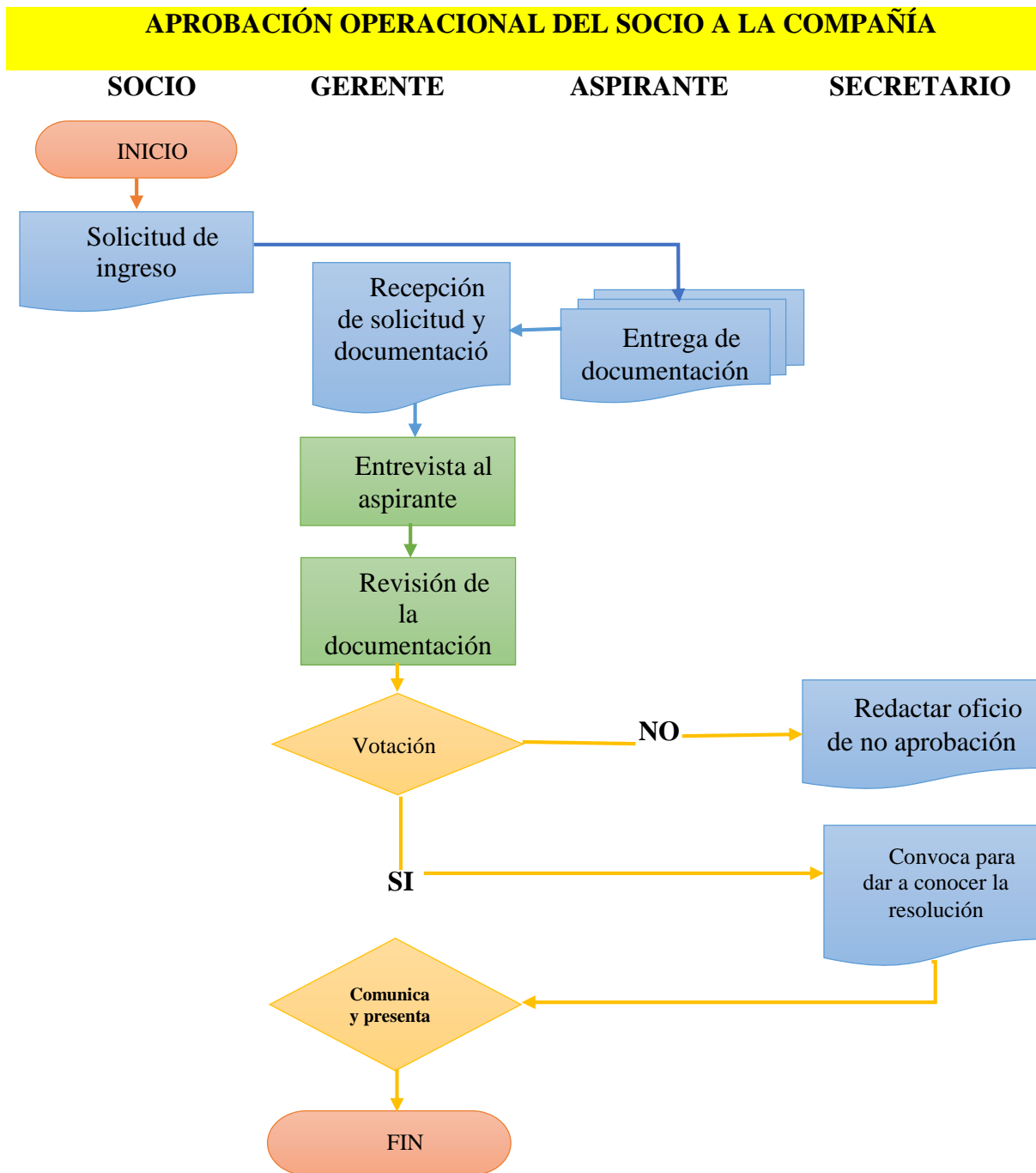
Contratación de conductor

	<p align="center">COMPañÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS</p> <p align="center">BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA.</p> <p align="center">LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 – 082</p>	
<p>PROCESO:</p>	<p>Contratación de conductor</p>	
<p>RESPONSABLE</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p>	
<p>SOCIO</p>	<p>1. Entregar la solicitud al Gerente para el ingreso a la compañía de un nuevo conductor.</p>	
<p>ASPIRANTE</p>	<p>2. Entrega de la documentación solicitada la carpeta debe contener: la hoja de vida, copia de cédula y papeleta de votación, copia de la cedula de conducir con el respectivo documento que contenga el número de puntos que tiene la licencia, record policial, entre otros, previo al ingreso a la compañía.</p>	
<p>GERENTE</p>	<p>3. Recepción de la solicitud del socio y la documentación respectiva del chofer a ingresar.</p>	
<p>GERENTE</p>	<p>4. Entrevista al aspirante a chofer.</p>	
<p>GERENTE</p>	<p>5. Revisión de la documentación entregada por el aspirante.</p>	
<p>SECRETARIO</p>	<p>6. Convoca al aspirante para dar a conocer la resolución.</p>	
<p>GERENTE</p>	<p>7. Presentar al nuevo chofer ante los demás.</p>	
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>AUTORIZADO POR:</p>	<p>REVISADO POR:</p>

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Flujograma 2

Flujograma de la aprobación operacional del socio a la compañía



ELABORADO POR:

AUTORIZADO POR:


REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Procedimientos de recaudación de aportes diarios de los socios

Tabla 49

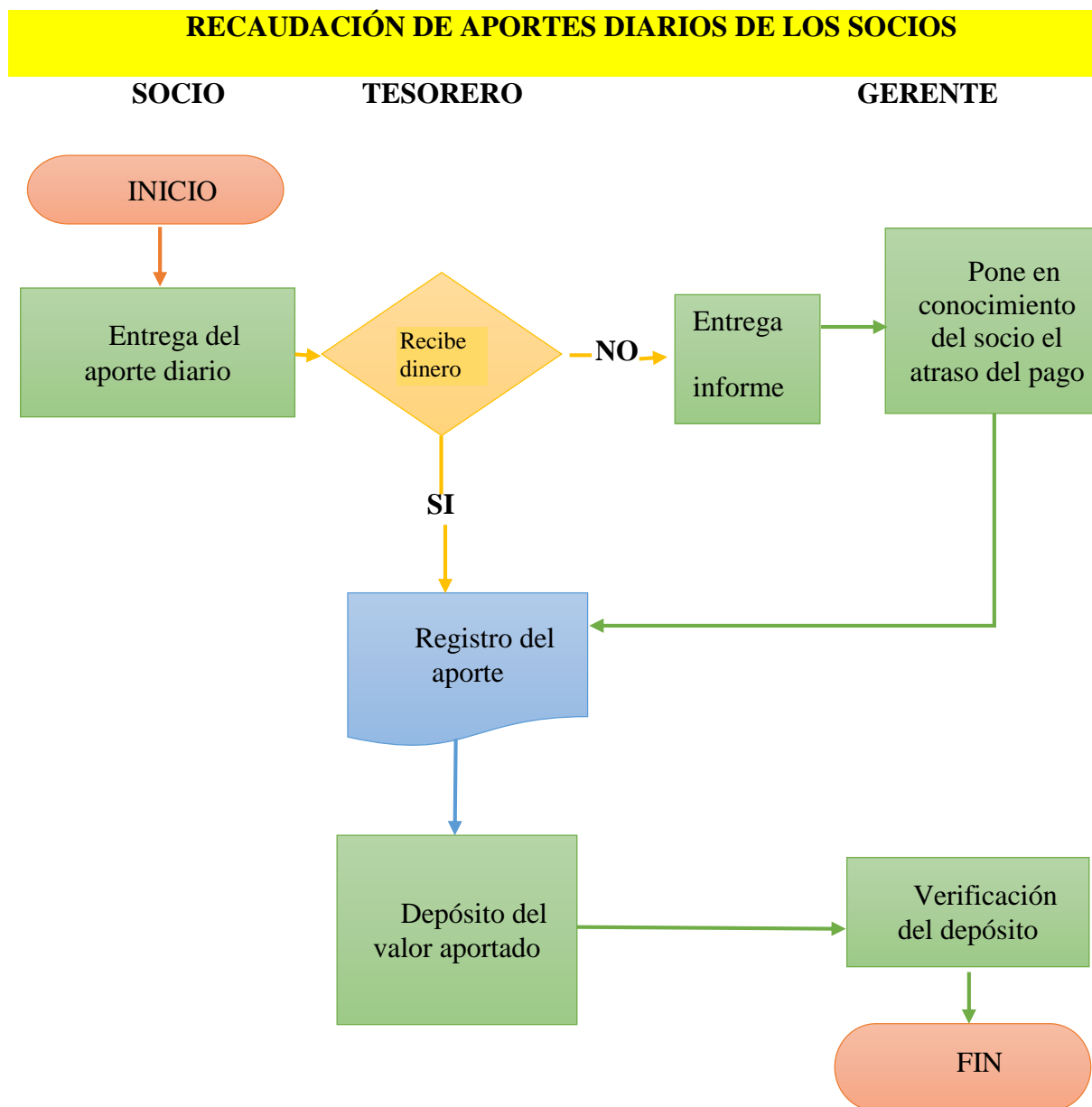
Recaudación de aportes diarios de los socios

	<p align="center">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 – 082</p>	
PROCESO:	Recaudación de aportes diarios de los socios	
RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	
SOCIOS	1. Entrega la cantidad diaria convenido entre los socios al Tesorero.	
TESORERO	2. Recibe el dinero entregado por el socio o el chofer de la unidad, que es entregada de forma diaria para fondos de la compañía.	
TESORERO	3. Anotar en el cuaderno de registro el pago diario que da cada uno de los socios en la fecha que le corresponde.	
TESORERO	4. Deposita en la cuenta de ahorro de la compañía el valor recaudado de forma diaria.	
GERENTE	5. Recibe el papel de depósito por parte del Tesorero para verificar el valor depositado y si se realizado el depósito en la fecha pertinente.	
TESORERO	6. Cuando no entrega la cantidad diaria, realiza un informe, detallando cuales son los socios que no están al día con sus pagos-	
GERENTE	7. Pone a conocimiento al socio que se encuentra atrasado en sus pagos.	
GERENTE	8. Verifica la cuenta de la compañía con los depósitos y registros entregados por el Tesorero.	
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Flujograma 3

Flujograma de la recaudación de aportes diarios de los socios



ELABORADO POR:

AUTORIZADO POR:


REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Procedimientos de capacitación a los socios

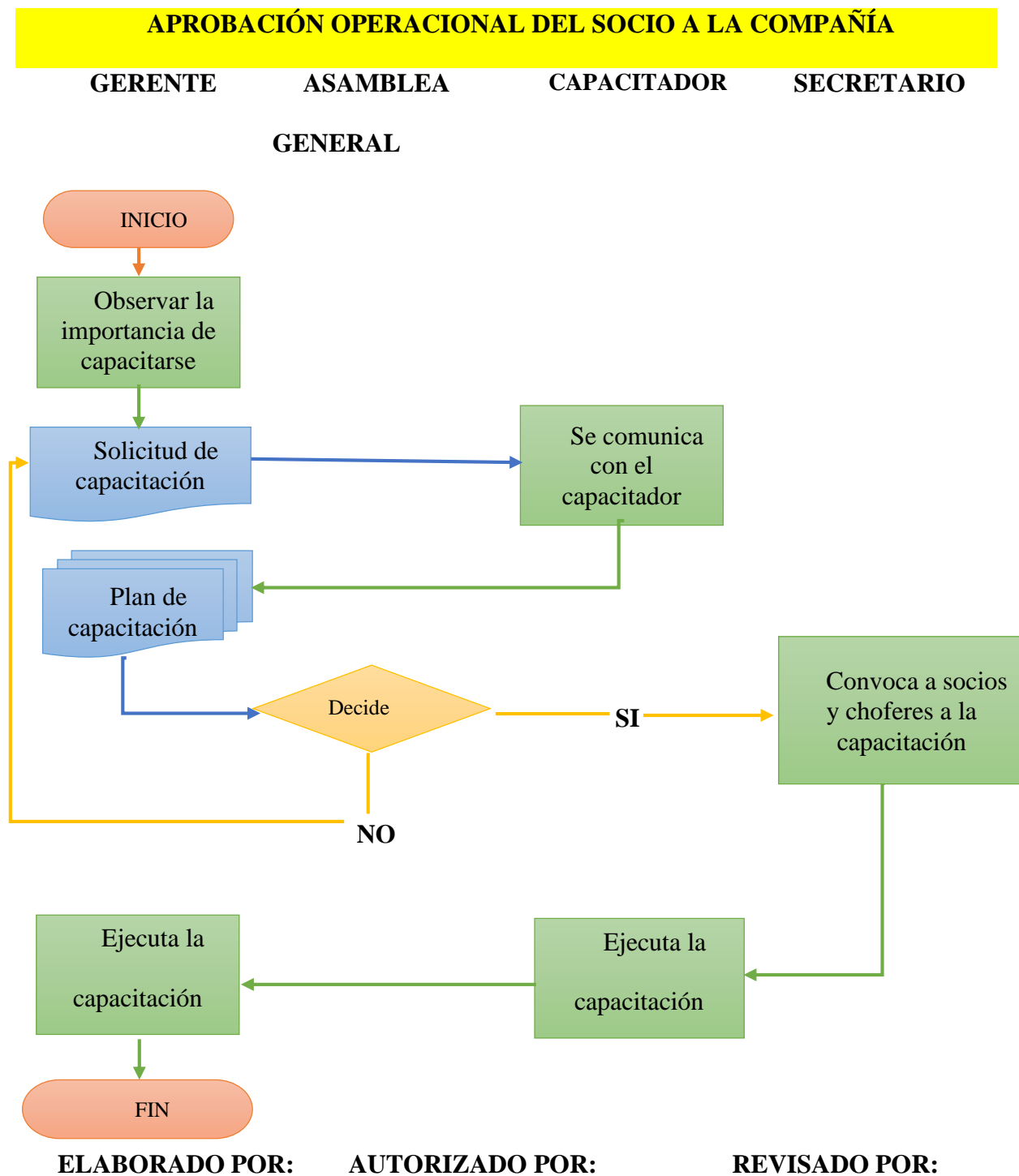
Tabla 50

Capacitación a los socios

	<p align="center">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 – 082</p>	
PROCESO:	Capacitación a los socios	
RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	
GERENTE	1. Observa la importancia de estar con contante capacitación.	
GERENTE	2. Presentar solicitud para la ejecución de capacitación a la asamblea general para la aprobación.	
GERENTE	3. Se comunica con el capacitador para planificar fechas y temas para la capacitación.	
CAPACITADOR	4. Entrega al Gerente el plan de capacitación.	
GERENTE	5. Presenta el plan de capacitación al asamblea general.	
ASAMBLEA GENERAL	6. Recibe, analiza y autoriza el plan de capacitación entregada por el Gerente, planificado por el capacitador.	
SECRETARIA	7. Convoca e informa a los socios y choferes sobre la capacitación ya planificada, para confirmar su asistencia.	
CAPACITADOR	8. Ejecuta la capacitación, tomando en cuenta todos los temas que la compañía le sugirió y el cronograma ya establecido para esta actividad.	
GERENTE	9. Evalúa a los socios los resultados obtenidos de la capacitación.	
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: La autora

Flujograma 4
Flujograma de la capacitación a los socios



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

3.6.5 Código de Ética

El código de ética es un documento que contiene información vinculada a la moral y cómo actuar en sociedad, contiene principios y valores respetados por los socios de la Compañía de transporte en taxis “TAXIBOCARCHI”, para lograr un mejor desarrollo de las actividades y una relación laboral efectiva entre directivos, socios y choferes. Por esto se vuelve una herramienta necesaria para obtener un comportamiento efectivo para lograr ofrecer un servicio de calidad.

CÓDIGO DE ETICA



La Compañía de transporte en taxis “TAXIBOCARCHI”, cree que los valores y principios son fundamentales para lograr una mejor relación en la sociedad. Por esto los directivos, socios y choferes se comprometen a cumplir este código, usándolo como referencia para un comportamiento hacia los demás.

✓ **OBJETIVO**

El código de ética de la compañía “TAXIBOCARCHI”, tiene como objetivo establecer principios y valores para presidir el comportamiento interno y externo de la compañía para lograr respeto laboral y una relación positiva con el cliente.

✓ **Políticas y principios frente a los clientes**

- Todos los miembros que pertenecen a la compañía deberán actuar de forma íntegra frente a los clientes, tratarlos de forma cortés para lograr dar un servicio de calidad que establezca lazos de confianza.
- Lograr satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente.
- Manejar con responsabilidad para precautelar las vidas que lleva en la unidad, a los peatones y a los demás compañeros del volante.
- Respetar los asuntos y mantener con confidencialidad los documentos que se haya tenido acceso por brindar el servicio aun después de acabar de dar el servicio.
- Mantener siempre una comunicación abierta con los usuarios del servicio para lograr satisfacer sus necesidades.

✓ **Políticas y principios para los conductores**

- Mantener siempre limpias las unidades de servicios.
- Dar mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos y manipularlos siempre de una forma profesional.
- Cumplir con el reglamento interno y las leyes vigentes en el país.
- Ser cortés con los compañeros socios o choferes de la compañía y con otros conductores.
- Llegar a tiempo a brindar el servicio y de la misma forma llevar al pasajero en un tiempo propicio a su destino, sin olvidar la seguridad.
- Revisar que el vehículo se encuentre en buenas condiciones para brindar un servicio de calidad.

✓ **Políticas y principios con la competencia**

- Competir de forma leal y transparente con otras compañías que realizar el servicio de transporte.
- Realizar alianzas con organismos para lograr ganar mercado y tener una ventaja competitiva.
- Evitar hablar mal de la competencia, para no manchar la imagen de los competidores y de la empresa misma.
- Competir a través de brindar calidad y un servicio que cumpla con las necesidades de los clientes.

✓ **Políticas y principios de la directiva**

- Capacitar a la directiva, socios y choferes sobre temas que apoyen al fortalecimiento de la compañía y el servicio que la misma presta.
- Verificar que los socios y conductores cumplan con el reglamento interno y las leyes y normas que se rigen en el país.
- Proporcionar a los socios una rentabilidad razonable por su inversión realizada en la compañía.
- Dar una distribución sostenible de beneficios a todos los miembros de la compañía por igual.
- Respetar la opinión y el derecho legítimo de los socios.
- Mantener informado a los socios sobre el estado financiero de la compañía, brindándoles datos confiables y oportunos.

✓ **Principios con el medio ambiente**

- Dar mantenimientos periódicos a los autos para evitar difusión de gases y aceite.
- Realizar actividades ambientales para ayudar a conservar el medio ambiente, como puede ser la minimización de residuos.

✓ **Por no cumplir el código**

- El cumplimiento de este código es obligatorio y al observar que algún miembro de la Compañía de transporte en taxis “TAXIBOCARCHI”, no está cumpliendo con el presente documento se tomara medidas pertinentes frente al socios que incumplió.
- Todos los directivos, socios y choferes tendrán conocimiento del presente código para evitar desconocimiento frente a las políticas y principios ya establecidos en el mismo.

3.6.6 Riesgos laborales

Los riesgos laborales pueden prevenirse al realizar planes de contingencia o plan de emergencia que puedan ayudar a minimizar o evitar riesgos laborales en los miembros de la compañía, ya sea en las vías o dando mantenimiento a los vehículos.

- Establecer un plan de contingencia o emergente.
- Planificar y efectuar periódicamente simulacros para saber cómo actuar frente a los accidentes y emergencias.
- Establecer una señalización correcta y disponer de un extintor.
- Usar siempre equipos de protección individual cuando vaya a realizar trabajos que tengan algún grado de peligro.

- Mantener un buen almacenamiento y una correcta etiquetación de los productos y piezas.
- Establecer una señalización bajo indicadores normalizado y disponer de un extintor.

Figura 6
Riesgos laborales

RIESGOS EN EL MANTENIMIENTO VEHÍCULAR	
RIESGO	PREVENCIÓN
MANIPULACIÓN DE SUSTANCIAS NOCIVAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es importante siempre usar los implementos necesaria para evitar accidentes como son: gafas, mascarilla, guantes y usar implementos que faciliten el trabajo como embudos y envases. ✓ Verificar que las sustancias después de ser usadas sean guardadas en un lugar adecuado (fuera del alcance de los niños), estén bien selladas y con su nombre respectivo. ✓ No mezclar o adicionar sustancias o productos sin seguir las instrucciones. ✓ Evitar llevar las sustancias nocivas hacia la cara ni ingerirlas. ✓ Cubrir ojos, piel y no inhalar. ✓ Mantener una buena señalización. ✓ En caso de contacto con los ojos, piel o inhalación o por ingerir diríjase a emergencia. ✓ Siempre leer las condiciones e instrucciones antes de usar equipos, máquinas y herramientas para

**MANTENIMIENTO
DEL MOTOR,
TRABAJOS BAJO EL
VEHICULO, USO DE
EQUIPOS Y
MAQUINARIAS,
UTILIZACIÓN DE
HERRAMIENTAS
LIVIANAS Y PESADAS**

evitar usarlos de forma incorrecta y sufrir u ocasionar un accidente.

- ✓ Hay que dar mantenimiento a los equipos, máquinas y herramientas para que funciones de forma correcta.
- ✓ Mantener limpio el lugar de trabajo o donde se encuentren las máquinas para evitar que se deterioren por el almacenamiento.
- ✓ Antes de trabajar bajo el vehículo, verificar que este se encuentre bien sostenido y este correctamente sujetado.
- ✓ Antes de usar los equipos, maquinaria y herramienta es importante usar la indumentaria adecuada.
- ✓ Es importante tener conocimientos de cómo usar las máquinas y herramientas.
- ✓ Utilizar la herramienta adecuada para realizar el trabajo.

- ✓ Antes conducir es importante verificar el aire y la limitación de presión de los neumáticos para evitar accidentes, porque se encuentre bajos.
- ✓ Se debe colocar en los autos el número adecuado de llantas para evitar que tengan un mal nivel.
- ✓ Cuando se tenga que realizar el cambio de neumáticos es importante utilizar las herramientas adecuadas.
- ✓ Cuando se hace el cambio es importante que el carro este apagado.

NEUMÁTICOS

**INCENDIOS,
EXPLOSIVOS Y
QUEMADURAS**

- ✓ Es siempre importante tener en los vehículos un extintor de acuerdo a la magnitud del vehículo.
- ✓ Cuando se revisa el vehículo es importante que este se encuentre frío y apagado.
- ✓ Nunca abrir la tapa del radiador cuando este caliente, porque tienen presión y al abrir el agua puede quedar con el nivel de calor en el que se encuentra.
- ✓ El manejo del aire acondicionado es importante que lo realice una persona con experiencia por la congelación del líquido frigorífero que puede producir quemaduras.
- ✓ Es importante siempre usar
- ✓ las protecciones individuales como puede ser: guantes adecuados, gafas y mandil.
- ✓ Al haber una quemadura es importante ir al hospital más cercano y no manipular la herida.

RIESGO DURANTE LA CONDUCCIÓN

RIESGO

PREVENCIÓN

**CONDICIONES
CLIMATOLÓGICAS**

- ✓ Cuando la cansada esta mojada es importante manejar con mucha precaución (despacio) para evitar que las llantas resbalen.
- ✓ Antes de comenzar a viajar es importante revisar el estado de las llantas, las luces, etc.
- ✓ Si observa que el clima está en una condición no aptas para conducir es mejor parar y esperar que pase el mal clima.

**INCUMPLIMIENTO
DE LEYES DE
TRANSITO**

- ✓ En caso de nieve o granizo intenso en las zonas de los nevados es mejor parar o continuar con marcha suave.
- ✓ Cuando exista fuertes vientos es mejor estacionarse en lugares que no estén cerca de árboles o paredes.

**EXCESO DE
VELOCIDAD**

- ✓ Es importante cumplir las leyes de tránsito para evitar accidentes o sanciones.
- ✓ Usar los sistemas de seguridad.
- ✓ Respetar a los demás compañeros del volante en las vías.
- ✓ Capacitarse o informarse para tener conocimientos actualizados sobre las leyes de tránsito que están constante cambio.
- ✓ Es fundamental cumplir con ley de tránsito, con respecto a los límites de velocidad que se debe tener en cada zona. Logrando minimizar accidentes vehiculares o perdidas humanos.
- ✓ En el caso de los transportes públicos, manejan otros límites de velocidad con respecto a los autos particulares.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

3.7 Manual de Procedimientos Contables-Financieros

3.7.1 Introducción

La preparación del presente manual contable-financiero para la Compañía de Transporte en Taxis “TAXIBOCARCHI” de la ciudad de Bolívar, tiene la finalidad de en marcar lineamientos generales que ayuden a mejorar los procesos financieros para lograr una confianza total de los socios frente al manejo de los recursos económicos que tiene la compañía.

El presente Manual de Procedimientos financieros está constituido por políticas para los directivos y socios de la compañía, y se estructuro en base a las normativas y estatutos vigentes en el país. Logrando un manejo apropiado de las cuentas para obtener información real y oportuna.

3.7.2 Objetivo

El objetivo del Manual de Procedimientos Financieros es servir como guía a autoridades y socios de la compañía que establecer mejores procesos contables y como realizar actividades de acuerdo a las normas vigentes en el país, y a la ley que rige para el tipo de servicio de brinda la compañía.

3.7.3 Políticas Financieras

- **Políticas para los Estados Financieros**
 - ✓ Las notas aclaratorias de los Estados Financieros deben estar elaborados de forma clara y entendible para su mayor comprensión y sea usados para una correcta toma de decisiones.
 - ✓ Los Estados financieros deben presentarse de forma mensual a la Asamblea General de Socios.

- ✓ Los Estados financieros antes de ser subidos a la plataforma de la Superintendencia deben ser firmados por todos los socios de la compañía.
 - ✓ Los documentos financieros deben ser correctamente archivados para ser encontrados cuando sean solicitados por la compañía o por los organismos de control.
- **Políticas Contables**
 - **Políticas para los ingresos**
 - ✓ Todo dinero que ingresa a la compañía debe tener un depósito de respaldo para tener con que sustentar el dinero existente, en el banco y en caja chica.
 - ✓ El dinero recaudado diariamente a los socios por el Tesorero deberá depositarse en la cuenta de la compañía a nombre de la misma en un plazo máximo de 24 horas, se deberá archivar el comprobante para después ser presentado a los directivos de la compañía.
 - ✓ En el caso de que la compañía reciba cheques, el directivo que recibió el documento deberá depositar de inmediato a la cuenta o si existe algún depósito de dinero en la cuenta a nombre de la compañía, el socio deberá entregar el papel de depósito al Tesorero para su respectiva activación.
 - ✓ Los únicos fondos en efectivo que se manejarán dentro de la compañía serán los de caja chica, los mismo que tendrán un monto mínimo fijado por la asamblea general.
 - **Políticas para los egresos**
 - ✓ Todo egreso que se va a realizar de los fondos o cuenta de la compañía sea para el pago de un bien o servicio deberá ser autorizado por el Gerente o Presidente.

- ✓ Todo servicio o bien que la compañía pague debe realizarlo de forma legal para evitar problemas con el Servicio de Rentas Internas (SRI), y debe tener documentación de respaldo de los pagos realizados.
 - ✓ Todo gasto que realice la compañía deberá realizar la retención a la fuente por lo dispuesto en la ley de Régimen tributario Interno.
 - ✓ Todo egreso realizado deberá ser registrado por el Tesorero y Contadora, y tendrá su documento de respaldo que va a ser debidamente archivado.
-
- **Políticas sobre el seguro**
 - ✓ El Gerente o Presidente serán las únicas personas que podrán contratar un seguro a nombre de la compañía, o en el caso renovarlo.
 - ✓ El representante que realice la transacción deberá entregar la documentación a la Contadora para archivarla y deberá estar pendiente de su cobertura y vigencia.
 - ✓ Los socios tendrán la libertad de contratar un seguro privado, aparte del que la compañía contrato si lo creen conveniente.
-
- **Políticas sobre la información y documentación**
 - ✓ Toda la información privada de la compañía deberá ser archivada en un lugar seguro para evitar deterioro.
 - ✓ Todos los miembros de la compañía deberán guardar confidencialidad hacer de toda la información de la compañía, y no deberá ser difundida por ningún motivo.
 - ✓ Si existe alguna difusión de información o mal uso de la misma por algún miembro de la compañía, este deberá aceptar la sanción que la asamblea general le otorgue.

3.7.4 Proceso Contable

Es un conjunto de procedimientos que permite establecer a través de los estados financieros la situación económica de una organización, este proceso es fundamental porque así se lograría tener conocimiento certero de los gastos e ingresos que está realizando la compañía.

3.7.5 Manual de Procedimientos Financieros


Dentro de los procedimientos financieros que se realizan tenemos:

- Manejo Caja Chica

Procedimientos del Manejo de Caja Chica

Tabla 51

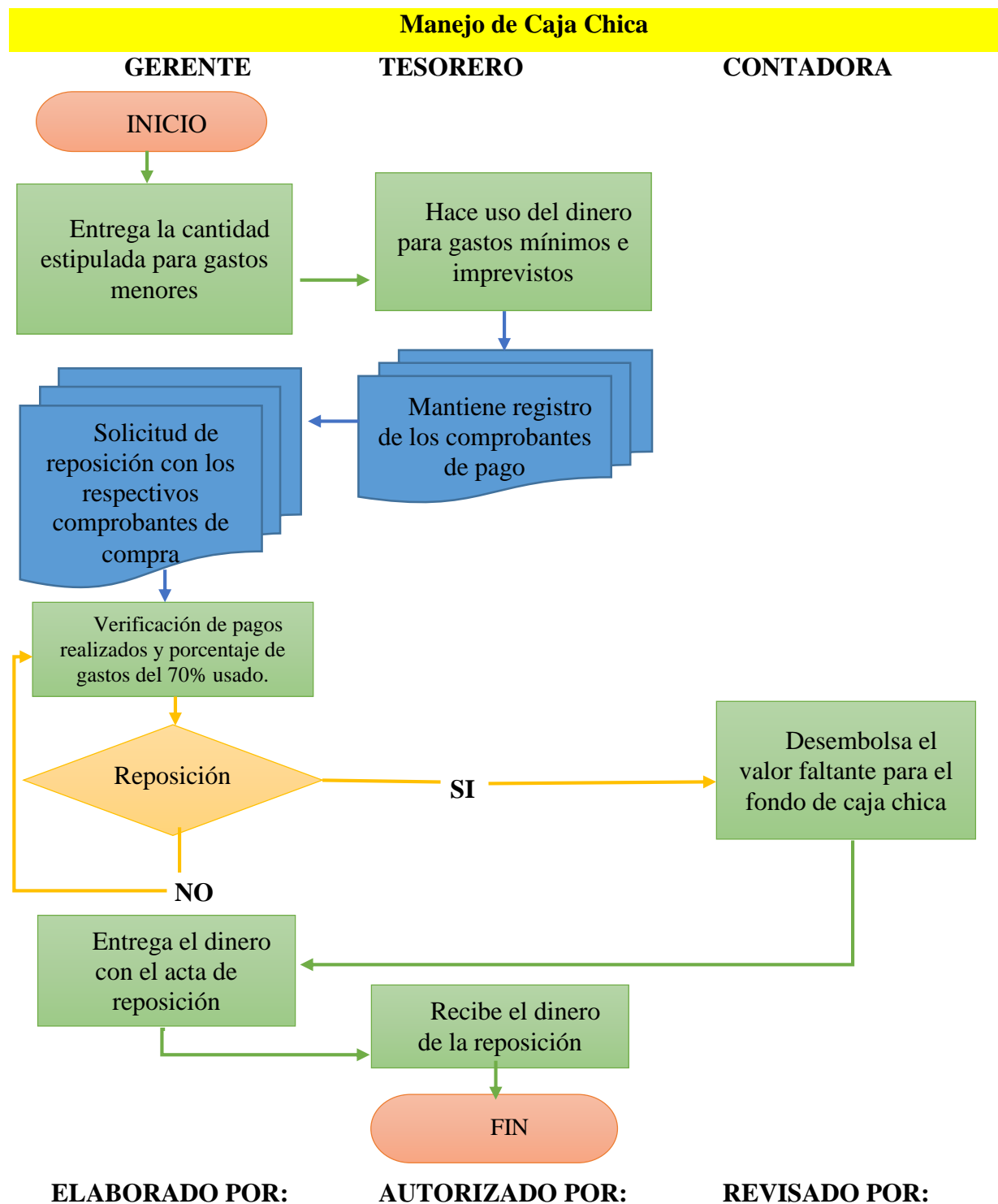
Manejo de Caja Chica

	<p align="center">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 – 082</p>	
PROCESO:	Manejo de Caja Chica	
RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	
GERENTE	1. Caja chica lo maneja el Tesorero, el valor máximo de este fondo es de \$100,00 dólares, se usa para gastos menores e imprevistos y cuando ya tenga un avance de gasto de 70% se deberá reponer.	
GERENTE	2. El Gerente entrega la cantidad ya estipulada y autoriza mediante acta al Tesorero el uso de caja chica para gastos menores e inesperados.	
TESORERO	3. Usa los fondos de caja chica para realizar el pago no estaba planificada, y pedirá la factura o comprobante de la transacción para su registro.	
TESORERO	4. El Tesorero realiza solicitud al Gerente para la reposición del dinero.	
TESORERO	5. Presenta al Gerente las facturas y comprobantes de pago para constancia de los gastos.	
GERENTE	6. Verifica las facturas con los pagos.	
CONTADORA	7. Autoriza a la Contadora para realizar el desembolso de la cuenta para la reposición.	
GERENTE	8. Procede a la entregar del dinero correspondiente para la reposición de los fondos, con la respectiva acta donde conste está novedad.	
TESORERO	9. Recibe el dinero de la reposición.	
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

Flujograma 5
Flujograma del Manejo de Caja Chica



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

3.8 Plan de Cuentas

El plan de cuentas es conocido también como el Catálogo Único de Cuentas y es una herramienta muy útil para la Contadora, porque le ayuda a clasificar las transacciones contables que se realizan de acuerdo al tipo de servicio que brinda la Compañía de transporte en taxis “TAXIBOCARCHI” Cía. Ltda., de la Ciudad de Bolívar, por cuenta es necesario contar con un plan de cuentas acorde a esta que logre un desarrollo eficiente de las actividades que se realizan dentro de la compañía. (ANEXO N° 5)


3.8.1 Dinámica de Cuentas

En la dinámica de cuentas se describe la cuenta principal, en que forma debe utilizarse y se señala los movimientos contables que afecta, la Contadora usa para el desarrollo correcto de los Estados Financieros

Cuentas del Activo

Tabla 52


Dinámica de cuenta Caja

 <p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 – 082</p>		
CUENTA: Caja	NOMENCLATURA: 10.10.10.1	
GRUPO: Activo	SUBGRUPO: Activo Corriente	
DESCRIPCIÓN: Es el dinero en efectivo que maneja la compañía en moneda nacional.	NORMATIVA: NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo	
DEBE		
HABER		
<ul style="list-style-type: none"> • Es la entrada de dinero en efectivo. • Aportaciones de los socios. • Ingreso de dinero en efectivo por interés o multa por los socios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de gastos varios. • Pago de sueldos y salarios. • Compra de materiales y suministros de oficina. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que todas las transacciones tengan el comprobante original de respaldo y este se encuentre debidamente archivado. • El manejo de esta cuenta solo la realizara el Tesorero, el Gerente y la Contadora de la compañía. • Las recaudaciones diarias a los socios se depositarán de forma semanal, para verificar los valores. • Realizar arqueos sorpresivos. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO	REVISADO POR:
	POR:	

Fuente: Investigación propia


Elaborado por: La autora

Tabla 53
Dinámica de cuenta Caja Chica

 <p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Caja Chica	NOMENCLATURA: 10.10.10.2	
GRUPO: Activo	SUBGRUPO: Activo Corriente	
DESCRIPCIÓN: Es un fondo en efectivo destinado para gastos menores e imprevistos.	NORMATIVA: NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo	
DEBE		
<ul style="list-style-type: none"> • Creación de fondos. • Reposición de fondos. • Incremento de fondos. 	HABER	
	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución del valor de los fondos. • Cancelación de los fondos de caja chica. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • El monto destinado por la asamblea general para caja chica es de \$100,00. • Cuando el valor tenga un avance de gasto del 70%, se deberá reponer el valor restante para completar el monto destinado a caja chica. • Solo podrá usar este fondo el Tesorero y deberá ser para gastos mínimos e imprevistos. • Se separar las funciones de custodia, autorización y registro de caja. • Realizar arqueo sorpresivos. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 54
Dinámica de cuenta Bancos

 <p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p style="text-align: center;">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p style="text-align: center;">Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Bancos	NOMENCLATURA: 10.10.10.3	
GRUPO: Activo	SUBGRUPO: Activo Corriente	
DESCRIPCIÓN: Es la existencia de dinero manejado por un ente económico en moneda nacional y extranjera.	NORMATIVA: NIC 30 Información a revelar en los estados financieros de bancos y entidades financieras similares.	
DEBE		
<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos realizados mediante consignaciones. • Aportaciones de los socios. • Transferencias Bancarias. • Notas de crédito. 	HABER	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago por interés. • Notas de débito expedida por los Bancos. • Por el traslado de cuentas corrientes. 		
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • La cuenta bancaria será manejada únicamente por el Gerente y Presidente, para uso de un tercero deberá tener una autorización. • Se debe realizar conciliaciones bancarias mensuales. • El dinero recaudado a los socios deberá ser depositado de forma mensual. • Los cheques emitidos deberán tener la numeración continua, no se firmara cheques en blanco, se deberá revisar la cuenta antes de girar un cheque y todo pago con cheque deberá ser justificado. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 55
Dinámica de cuenta Cuentas y Documentos por Cobrar

 <p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Cuentas y Documentos por Cobrar	NOMENCLATURA: 10.10.20.1	
GRUPO: Activo	SUBGRUPO: Activo Corriente	
DESCRIPCIÓN: Son valores o derechos exigibles que se encuentra pendiente de cobro, derivado por un préstamo otorgado por la compañía.	NORMATIVA: NIIF 7 Instrumentos financieros información a revelar. NIC 32 Instrumentos Financieros. NIC 39 Instrumentos financieros, reconocimientos y medición.	
DEBE		
<ul style="list-style-type: none"> • Importe de multas a socios. • Cobros de interés por préstamos de dinero a socios. • Pago de préstamos otorgados por la compañía. 	HABER	
<ul style="list-style-type: none"> • Por cancelación parcial o total de un préstamo por parte de los socios. • Anticipos recibidos. • Pago por interés. • Valores pagados por deudas. 		
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un buen registro de cuentas y documentos por pagar con fechas y su respectivo valor. • Realizar conciliaciones de valores en efectivo y en las cuentas bancarias. • Controlar un buen registro de cuentas cobradas e incobrables. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:


Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 56
Dinámica de cuenta Terreno

 <p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Terreno	NOMENCLATURA: 10.20.10.1	
GRUPO: Activo	SUBGRUPO: Activo no Corriente	
DESCRIPCIÓN: Esta cuenta significa el valor de la tierra.	NORMATIVA: NIC 1 Presentación estados financieros	
DEBE		HABER
<ul style="list-style-type: none"> • Por remodelación y aumento su valor. • Por reevaluación. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por venta.
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se haga la compra del bien se deberá registrar con el valor en que se encuentra evaluado en la escritura. • La contadora se encargará de realizar el registro respectivo de esta transacción y codificarlo de forma correcta. • Para verificar bien su valor la compañía procederá a realizar una reevaluación del terrero adquirido. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora


Tabla 57
Dinámica de cuenta Muebles y Enseres

			<p align="center">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Muebles y Enseres		NOMENCLATURA: 10.20.10.5			
GRUPO: Activo		SUBGRUPO: Activo no Corriente			
DESCRIPCIÓN: También a esta cuenta se la denomina mobiliario y es el costo de los muebles y enseres que usa la compañía para desempeñar sus actividades.		NORMATIVA: NIC 16 Propiedad planta y equipo			
DEBE		HABER			
<ul style="list-style-type: none"> • Por adquisición. • Por donación. • Por aportaciones de los socios. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por venta. • Por depreciación. • Activo dado por pérdida o robo. 			
CONTROL INTERNO					
<ul style="list-style-type: none"> • Esta cuenta se registrará con el costo de adquisición. • La contadora tendrá un registro de Propiedad, Planta y Equipo, con su respectiva codificación. • Los Muebles y Enseres serán usados únicamente para beneficio de la compañía y de sus integrantes. • Estos activos tendrán una codificación para su mejor registro. 					
ELABORADO POR:	AUTORIZADO		REVISADO POR:		
	POR:				

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 58

Dinámica de cuenta Depreciación Acumulada Muebles y Enseres


 <p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Depreciación Acumulada Muebles y Enseres	NOMENCLATURA: 10.20.10.5.1	
GRUPO: Activo	SUBGRUPO: Activo no Corriente	
DESCRIPCIÓN: Se detalla el precio del activo fijo mueble y enseres con un estimado de pérdida.	NORMATIVA: NIC 16 Propiedad planta y equipo	
DEBE		
HABER		
<ul style="list-style-type: none"> Registro del valor mensual de la depreciación acumulada. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de los bienes dados de baja según la depreciación ajustada. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> La depreciación se realizará cada año y se haga un debido registro. Para la depreciación de los bienes se utilizará el método de línea recta con una depreciación del 10% y una vida útil de 10 años. Para el cálculo de la vida útil se toma desde el primer día que se realizó la compra o en el caso desde el ultimo cálculo de depreciación. La contadora es la responsable de realizar la depreciación y deberá verificar el deterioro total o parcial del activo. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Cuentas del Pasivo


Tabla 59

Dinámica de cuenta Cuentas y Documentos por Pagar

 <p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Cuentas y Documentos por Pagar	NOMENCLATURA: 20.20.10.1	
GRUPO: Pasivo	SUBGRUPO: Pasivo no Corriente	
DESCRIPCIÓN: Son deudas adquiridas por parte de la compañía como resultado de la adquisición de un bien o servicio.	NORMATIVA: NIC 1 Presentación de estados Financieros	
DEBE		
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de facturas adquiridas por compras o prestaciones de servicios. 	HABER	
	<ul style="list-style-type: none"> • Por ventas realizadas por parte de la compañía sea por bienes o por servicios. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un cronograma con fechas determinadas para controlar los pagos que debe realizar la compañía con el respectivo valor a pagar. • Toda cancelación de deuda debe contar con su documentación correspondiente y esta debe de ser legal. • El gerente y contadora debe realizar una revisión periódica de deudas. • El gerente y presidente aprobaran y firmaran la autorización para realizar los pagos respectivos. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora


Tabla 60
Dinámica de cuenta Préstamos Bancarios

 <p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI "TAXIBOCARCHI" CÍA. LTDA.</p> <p style="text-align: center;">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p style="text-align: center;">Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Préstamos Bancarios	NOMENCLATURA: 20.20.20.1	
GRUPO: Pasivo	SUBGRUPO: Pasivo no Corriente	
DESCRIPCIÓN: Es un financiamiento adquirido por una persona física o jurídica a una entidad financiera.	NORMATIVA: NIC 23 Costos por préstamos	
DEBE		
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de préstamo. • Disminución del préstamo. 		
HABER		
<ul style="list-style-type: none"> • Valor de la obligación. • Renovación del préstamo. • Terminación del préstamo. 		
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • La propuesta para el préstamo debe ser entregada a la asamblea general de socios para su aprobación. • El dinero otorgado por la entidad financiera será depositado a la cuenta bancaria de la compañía. • El prestado contraído por la compañía deberá ser usado para beneficio de la misma y para sus socios. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 61

Dinámica de cuenta Impuesto por pagar


 <p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p style="text-align: center;">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p style="text-align: center;">Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Impuesto por Pagar	NOMENCLATURA: 20.20.30.1	
GRUPO: Pasivo	SUBGRUPO: Pasivo no Corriente	
DESCRIPCIÓN: Son obligaciones legales que la compañía debe cumplir.	NORMATIVA: NIC 19 Retribuciones a los Trabajadores	
DEBE		HABER
<ul style="list-style-type: none"> • Por declaraciones mensuales, semestrales o anuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valor a pagar por la declaración. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar el cálculo correspondiente de todas las obligaciones tributarias que debe cumplir la compañía acorde a las leyes vigentes en el país. • Realizar las declaraciones en las fechas establecidas para evitar multas y problemas con los entes de control. • Llevar el registro del pago realizado por el monto correspondiente adquirido en la declaración. • Antes de realizar el pago el gerente deberá revisar el comprobante a pagar. • Los pagos deben ser debidamente autorizados por el gerente o presidente. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Cuentas del Patrimonio

Tabla 62


Dinámica de cuenta Capital Suscrito

 <p>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p>Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p>Teléfono: 2287 - 082</p>		
CUENTA: Capital Suscrito	NOMENCLATURA: 30.10.1	
GRUPO: Patrimonio	SUBGRUPO: Capital	
DESCRIPCIÓN: Es el valor total por aportaciones de los socios para la constitución de la compañía.	NORMATIVA: NIC 32 Instrumentos Financieros NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y medición NIIF 7 Instrumentos financieros: revelaciones	
DEBE		HABER
<ul style="list-style-type: none"> • Por la reducción de capital. • Capital suscrito por pagar. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por aumento de capital.
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Tener la documentación archivada y registrada que sustente la existencia del capital suscrito de la compañía. • Verificar si no a existido alguna donación al capital. • Verificar en la cuenta la existencia del dinero del capital social. • Controlar que en el cierre contable al final de año la cuenta patrimonio tena un registro correcto y el valor correspondiente. • Los pagos deben ser debidamente autorizados por el gerente o presidente. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora


Tabla 63

Dinámica de cuenta Aporte de Socios a futuras Capitalizaciones

			<p align="center">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p align="center">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p align="center">Teléfono: 2287 – 082</p>		
CUENTA: Aporte de Socios a futuras capitalizaciones		NOMENCLATURA: 30.10.2			
GRUPO: Patrimonio		SUBGRUPO: Capital			
DESCRIPCIÓN: Son los aportes por parte de los socios ya sean en efectivo o bienes que sirven para aumentar el valor del capital.		NORMATIVA: NIC 32 Instrumentos Financieros NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y medición			
DEBE		HABER			
<ul style="list-style-type: none"> • Por capitalización, • Por devolución de aportes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por el aumento de aportes por parte de los socios. 			
CONTROL INTERNO					
<ul style="list-style-type: none"> • Los socios podrán disponer de las utilidades cuando la compañía cuente con un valor superior a los 10.000,00 dólares anuales y la asamblea general otorgue la autorización correspondiente. • Debe existir un registro de ingresos de las aportaciones de los socios. 					
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:		REVISADO POR:	

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Tabla 64
Dinámica de cuenta Resultado del Ejercicio


 <p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p style="text-align: center;">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p style="text-align: center;">Teléfono: 2287 – 082</p>		
CUENTA: Resultado del Ejercicio	NOMENCLATURA: 30.3	
GRUPO: Patrimonio	SUBGRUPO: Capital	
DESCRIPCIÓN: Es la utilidad o pérdida que se refleja en un periodo determinado por un ente económico.	NORMATIVA: NIC 32 Instrumentos Financieros NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y medición	
DEBE		
HABER		
<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad obtenida dentro del periodo. • Distribución de las utilidades a socios. • Por pérdida adquirida en un periodo determinado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ganancia obtenida como resultado. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá comprobar y controlar los valores en gastos e ingresos que se registraron para verificar que sean correctos. • Se realizará el registrar del resultado ya sea déficit o superávit y se realizará un informe referente a los resultados obtenidos en el periodo contable para conocimiento de las autoridades y socios. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Ingresos

Tabla 65

Dinámica de cuenta Ingresos


 <p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p style="text-align: center;">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p style="text-align: center;">Teléfono: 2287 – 082</p>		
CUENTA: Ingresos	NOMENCLATURA: 4	
GRUPO: Ingresos	SUBGRUPO: Ingresos Operacionales	
DESCRIPCIÓN: Es el registro del dinero mensual de los aportes de los socios a la compañía.	NORMATIVA: NIC 2 Ingresos Ordinarios	
DEBE		HABER
<ul style="list-style-type: none"> • Error de la transacción al momento de registro. • Cierre de la cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por servicios otorgados por la compañía. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro con fecha y valor de todos los ingresos que la compañía adquiere. • Todos los ingresos deberán contar con su respectivo documento de respaldo y estarán archivados correctamente para evitar su deterioro y la pérdida de información. • Presentar al gerente un informe de los ingresos que tiene la compañía. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

Gastos

Tabla 66

Dinámica de cuenta Gastos

 <p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA.</p> <p style="text-align: center;">Dirección: Calle García Moreno y Egas</p> <p style="text-align: center;">Teléfono: 2287 – 082</p>		
CUENTA: Gastos	NOMENCLATURA: 5	
GRUPO: Gastos	SUBGRUPO: Gastos Operacionales	
DESCRIPCIÓN: Es el dinero desembolsado por la compañía por una transacción.	NORMATIVA: NIC 2 Extensiones	
DEBE		HABER
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de bienes o servicios. • Por el pago de los gastos asumidos para el funcionamiento de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por la cancelación del cierre del ejercicio contable. 	
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro con fecha y valor de todos los gastos que realiza la compañía. • Todos los gastos deberán tener su respectivo documento de respaldo y estarán archivados correctamente para evitar su deterioro y la pérdida de información. • Todo documento que va a ser pagado deberá ser aprobado por el gerente. • Se presentar al gerente un informe de los gastos para verificar si estos son en beneficios de la compañía. 		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	REVISADO POR:

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

3.9 Estados Financieros

Los Estados Financieros son documentos que contienen información sobre la parte económica de la compañía y el manejo de ingresos y egresos que realiza; y principalmente se usan para saber la situación económica de la empresa con datos confiable y reales facilitando la toma de decisiones, a continuación, se presenta los modelos de Estados Financieros competentes para la compañía:

3.9.1 Estado de Situación Financiera

Este estado también conocido como Balance General sirve como un ente económico en donde se visualiza los activos, pasivos y patrimonio que la compañía posee.

Figura 7
Balance General

COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR “TAXIBOCARCHI” CIA.LTDA. BALANCE GENERAL DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE	
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Caja	XXXX
Bancos	XXXX
Cuentas por cobrar	XXXX
Documentos por cobrar	XXXX
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	XXXX
ACTIVO NO CORRIENTE	
Terreno	XXXX
(-) Depreciación Acumulada Terreno	(XXXX)
Muebles y Enceres	XXXX
(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enceres	(XXXX)
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	XXXX
TOTAL ACTIVO	XXXX
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
Cuentas por pagar	XXXX

Documentos por pagar	XXXX
TOTAL PASIVO CORRIENTE	XXXX
OBLIGACIONES FINANCIERAS	
Préstamos Bancarios	XXXX
TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS	XXXX
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	
Impuesto a la renta por pagar	XXXX
TOTAL OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	XXXX
PATRIMONIO	
CAPITAL	
Capital Suscrito	XXXX
Aporte de socios o accionistas para futuras capitalizaciones	XXXX
Resultado del Ejercicio	XXXX
TOTAL PATRIMONIO	XXXX
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	XXXX
GERENTE	CONTADORA

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora

3.9.2 Estado de Resultados

Este estado también conocido como Estado de Pérdidas y Ganancias, muestra un reporte financiero en un tiempo determinado los ingresos y gastos que la compañía ha generado.

Figura 8
Estado de Resultados


COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR “TAXIBOCARCHI” CIA.LTDA. ESTADO DE RESULTADOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE	
INGRESOS	
Aportes Administrativos	XXXX
= TOTAL INGRESOS	XXXX
GASTOS	
(-) GASTOS OPERACIONALES	
Agua Potable, Energía, Luz y Telecomunicaciones	XXXX
Seguro y Reaseguro	XXXX
Mantenimiento y Reparaciones	XXXX
= TOTAL GASTOS OPERACIONALES	XXXX
= UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN E IMPUESTOS	XXXX
(-) 15% Participación Trabajadores	XXXX
= UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	XXXX
(-) 22% Impuesto a la Renta	
= UTILIDAD DEL EJERCICIO	XXXX
GERENTE	CONTADORA

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

3.9.1 Estado de Flujo de Efectivo

También conocido como Cash Flow, muestra la variación del efectivo en un tiempo determinado pudiendo observar así la liquidez y solvencia con la que cuenta la compañía.

Figura 9
Estado de Flujo de Efectivo

COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR “TAXIBOCARCHI” CIA.LTDA. FLUJO DE EFECTIVO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE	
Saldo Inicial Caja – Bancos	XXXX
INGRESOS OPERACIONALES	
Ingresos	XXXX
EGRESOS OPERACIONALES	
Gastos fijos	XXXX
Gastos Variables	XXXX
Otros gastos	XXXX
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES	XXXX
TOTAL FLUJO DE CAJA OPERATIVO	XXXX
INGRESOS FINANCIEROS	
Préstamo	
Aportes Accionistas	XXXX

3.9.1 Estado de Cambio de Patrimonio

Este estado en una variación del patrimonio en un tiempo determinado y nos muestra movimientos en el patrimonio neto.

Figura 10
Estado de Cambio de Patrimonio

CONCEPTOS		CAPITAL PAGADO	RESERVAS LEGALES	UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS	UTILIDAD DEL EJERCICIO
Saldo al 01/01/20xx					
(+ Utilidad al 31/12/20xx					
(-) Transferencia Utilidad No Distribuida					
= Saldo al 31/12/20xx					

**COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE EN TAXIS
BOLÍVAR "TAXIBOCARCHI" CIA.LTDA.
CAMBIO DE PATRIMONIO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE**



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La autora

3.10 Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son una herramienta que con ayuda de la información financiera podremos saber la solvencia, liquidez y rentabilidad que tiene la compañía a través de los resultados arrojados mediante cifras.

3.10.1 Indicador de Rentabilidad

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}}$$

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

El análisis de rentabilidad, mide la capacidad que tiene la compañía para generar utilidades, evaluando las ganancias por las actividades que realiza y los diversos factores internos y externos usados para lograr una mejor utilidad.

3.10.2 Indicador de liquidez

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

El análisis de la liquidez mide la capacidad que tiene la compañía para realizar pagos de deudas a corto plazo, es decir el dinero que tiene para la cancelación de deudas, porque se observa que mientras mayor capacidad de pago tiene la compañía cuenta con una liquidez confiable.

3.10.3 Indicador de Endeudamiento

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

Este indicador nos permite establecer la participación de los recursos externos con respecto a los aportes otorgados por los socios a la compañía, si bien se mantienen a la par que el activo y el pasivo, el pasivo incrementa el nivel de endeudamiento aún más en la compañía.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS Y VALIDACIÓN

4.1 ANÁLISIS DE IMPACTOS

Los impactos que se generan en la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Compañía de Taxis “TAXIBOCARCHI” en la Ciudad de Bolívar, Provincia del Carchi, pueden ser positivos y negativos los efectos, por esto se procede a analizar los impactos desarrollados en este proyecto relacionados en los ámbitos:

- ✓ Económico
- ✓ Social
- ✓ Ambiental
- ✓ Educativo

4.1.1 Valoración de los Impactos

Para la valoración de los impactos aplicaremos una escala cualitativa y cuantitativa, que la presentamos a continuación en la siguiente matriz:

Tabla 67
Matriz de Valoración de Impactos

VALORACIÓN CUALITATIVA		VALORACIÓN CUANTITATIVA
NIVEL	IMPACTO	
Negativo	Impacto alto	-3
	Impacto medio	-2
	Impacto bajo	-1
Neutro	No hay Impacto	0
Positivo	Impacto bajo	1
	Impacto medio	2
	Impacto alto	3

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

4.1.2 Impacto Económico

Tabla 68
Impacto Económico

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	NEGATIVO			0	POSITIVO			
	- 3	- 2	- 1		1	2	3	
Optimización de Recursos							X	3
Fuentes de Empleo						X		2
Incremento de la Utilidad							X	3
TOTAL						2	6	8
IMPACTO TOTAL: $\sum / n = 8 / 3 = 2.67$								

Fuente: Investigación
Elaborado por: La autora

Es nivel de impacto es de 2.67 que representa un nivel medio alto positivo, con los siguientes indicadores:

Optimización de Recursos. – La implementación de manual permitirá mejorar los procedimientos financieros logrando eficiencia y eficacia en las actividades que se desempeñan en la compañía para evitar duplicar tareas y optimizar recursos al máximo.

Fuentes de Empleo. – Este impacto tiene un nivel medio positivo porque la compañía al mejorar procesos y establecer una buena estructura orgánica permitirá llevar un control en todas las áreas, logrando visualizar necesidades para crear nuevas fuentes de empleo.

Incremento de la Utilidad. – Este indicador muestra un nivel positivo alto ya que la implementación de una guía que indique como llevar adecuadamente los procesos permitirá hacer conocer a la compañía en el mercado logrando así incrementar ingresos para los socios y para sí misma.

4.1.3 Impacto Social

Tabla 69
Impacto Social

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	NEGATIVO			0	POSITIVO			
	- 3	- 2	- 1		1	2	3	
Satisfacción al Cliente							X	3
Prestigio de la compañía							X	3
Ambiente Laboral Positivo							X	3
TOTAL							9	9
IMPACTO TOTAL: $\sum / n = 9 / 3 = 3$								

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Este nivel de impacto es de 3 que representa un nivel alto positivo, con los siguientes indicadores:

Satisfacción al cliente. – Al cumplir con los procesos establecidos en el manual se conseguirá cumplir con las expectativas de los clientes, porque se prestará al cliente un servicio de calidad con personal profesional.

Prestigio de la compañía. – El indicador de prestigio con el que cuenta la empresa tiene un impacto positivo alto, porque al cumplir con todos los procedimientos establecidos al implementar al manual se mejoraría la presentación de la compañía y de las unidades ante la ciudadanía Bolivareense.

Ambiente Laboral positivo. – Al ambiente laboral tiene un indicador positivo alto, porque el manual establecerá reglas que permita mantener una convivencia armónica y tener un control del personal que evite problemas internos.

4.1.4 Impacto Ambiental

Tabla 70
Impacto Ambiental

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	NEGATIVO			0	POSITIVO			
	- 3	- 2	-1		1	2	3	
Letreros informativos para evitar que voten basura por las ventanas					X			1
Emisión de Gases					X			2
Reutilización de desechos			X					-1
TOTAL			-1		2			2
IMPACTO TOTAL: $\sum / n = 2 / 3 = 0,66$								

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Este nivel de impacto es de 0,66 que representa un nivel bajo positivo, con los siguientes indicadores:

Letreros informativos para evitar que voten desechos por las ventanas. – El nivel de impacto de este indicador es de positivo bajo por esto es necesario establecer políticas ambientales como contar con la señalización respectiva.

Emisión de gases. – La implementación del manual lograra establecer medidas contra la contaminación y este indicador tiene un nivel positivo bajo porque todos los socios cuentan con vehículos en buen estado y de los últimos 10 años atrás.

Reutilización de desechos. – Este nivel tiene una calificación negativa baja, lo que demuestra que la compañía al mejorar procesos deberá buscar como ser más amigable con el medio ambiente.

4.1.5 Impacto Educativo

Tabla 71

Impacto Educativo

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	NEGATIVO			0	POSITIVO			
	- 3	- 2	- 1		1	2	3	
Buscar alianzas con instituciones						X		2
Capacitaciones							X	3
Herramientas administrativas y financieras							X	3
TOTAL						2	6	8
IMPACTO TOTAL: $\sum / n = 8 / 3 = 2.67$								

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Este nivel de impacto es de 3 que representa un nivel alto positivo, con los siguientes indicadores:

Buscar alianzas con instituciones. – El nivel de impacto de este indicador es positivo bajo por esto es necesario establecer alianzas con instituciones para fortalecer los conocimientos de todos los miembros de la compañía.

Capacitaciones a todos los miembros de la Compañía. – El indicador de capacitación tiene un impacto positivo alto, porque la capacitación permite a los miembros tener conocimientos actualizados logrando así controlar y mantener positivamente los procedimientos planteados en el manual.

Herramientas Administrativas y Financieras. – Este nivel tiene una calificación positiva alta, porque la implementación de este manual servirá como herramienta para fortalecer la eficiencia y eficacia de la compañía.

4.1.6 Impacto General del Proyecto

Tabla 72

Impacto General del Proyecto

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO							TOTAL
	NEGATIVO				POSITIVO			
	- 3	- 2	- 1	0	1	2	3	
Impacto Económico							X	3
Impacto Social							X	3
Impacto Ambiental					X			1
Impacto Educativo							X	3
TOTAL					1		9	10
IMPACTO TOTAL: $\Sigma / n = 10 / 4 = 2.5$								

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

El nivel de impacto general del proyecto es de 2.5 que representa un nivel alto positivo, en el análisis de los siguientes indicadores: económicos, social, ambiental y educativo; lo que significa que la implementación del presente Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros beneficiara y servirá de apoyo para una correcta toma de decisiones que logre fortalecer el desarrollo de la compañía.

Por esto es primordial cumplir con una buena optimización de recursos para establecer ganancias dentro de la compañía, logrando a su vez abrir puertas a nuevos empleados, pero manteniendo un buen ambiente laboral. También es primordial cumplir con las expectativas de los clientes a su vez ayudando con un granito de arena al medio ambiente; pero sin olvidar siempre capacitar a todos los miembros de la compañía estableciendo alianzas con instituciones que fortalezcan conocimientos para lograr desarrollar este manual con eficiencia y eficacia.

4.2 Validación

4.2.1 Introducción

Se considera oportuno efectuar una validación del proyecto para evitar que la propuesta tenga errores y pueda provocar un desequilibrio en la compañía, por esto la validación del presente Manual tiene la finalidad de entregar a la compañía un instrumento confiable y que aporte positivamente al procedimiento administrativo y financiero manejado en este tipo de compañías.

Es necesario realizar una validación de la investigación para obtener mejores resultados en la implementación del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Compañía de Taxis “TAXIBOCARCHI” de la Ciudad de Bolívar, lo que se lograra es comprobar que la propuesta planteada en esta guía va ser de gran ayuda para la compañía, permitiendo a la compañía ser más eficiente en sus procesos y que los directivos y socios cumplan mejor con sus actividades.

Para la aplicación se ha diseñado una matriz que contiene factores y un método de calificación que muestra los efectos obtenidos.

4.2.2 Factores a Validar

Procesos Administrativos

- Misión y Visión
- Políticas
- Principios y Valores
- Organigrama Estructural y Funcional
- Manual de Funciones
- Manual de Procedimientos Administrativos
- Código de Ética
- Manual de Procedimientos Financieros – Contables

Procesos Financieros – Contables

- Políticas Financieras
- Políticas Contables
- Plan de Cuentas
- Estados Financieros

4.2.3 Evaluación

Para obtener una calificación que señale que el resultado de la matriz de validación es confiable se va a usar la siguiente fórmula:

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

Dónde:

V = validación

CO = Calificación Adquirida (Se obtiene al sumar el valor obtenido en cada parámetro)

CT = Calificación Total (Se obtiene al multiplicar el total de indicadores por la calificación más alta)

Tabla 73
Evaluación

MÉTODO DE CALIFICACIÓN	RANGOS DE VALIDACIÓN
3 = Muy aplicable	68% - 100% = Muy Aplicable
2 = Aplicable	34% - 67% = Aplicable
1 = Poco Aplicable	0% - 33% = Poco Aplicable

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

4.2.5 Equipo de Trabajo

El Equipo de trabajo encargado de la validación de la presente propuesta son los siguientes:

Elaboración de la Matriz

- La autora

Aprobación de la Matriz

- Tutora de tesis, Msc. Rita Lucía Lomas Paz

Validador

- Gerente General de la Compañía, Sr. José Luis Ibujes

Oponentes

- Doc. Fausto Lima
- Mg. Alicia Vaca

4.2.5 Matriz de Validación

Tabla 74

Validación Propuesta

Nº	VARIABLE	INDICADOR	MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	OBSERVACIONES
1	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	¿Cree que la misión propuesta es?		X		Aplicable porque es importante que este en constante actualización.
2		¿Considera usted que la visión propuesta es?		X		Aplicable porque es importante que este en constante actualización por el tiempo.
3		¿Cree que la políticas propuestas son?	X			
4		¿Considera que los Principios y Valores propuestos son?	X			
5		¿Considera que el organigrama estructural y funcional propuesto son?	X			
6		¿Cree usted que el Manual de Funciones es?	X			
7		¿Considera que el Manual de Procedimientos Administrativo propuesto es?	X			
8		¿Cree usted que el Código de ética propuesto es?	X			

9		¿Considera que el Manual de Procedimientos financieros – contables es?				
10	PROCESOS FINANCIEROS – CONTABLES	¿Cree que las políticas financieras y contables propuesto son?		X		Es aplicable puesto que las leyes y reglamentos están en constante cambio por esto es importante actualizarlas.
11		¿Cree usted que el Plan de Cuentas propuesto es?	X			
12		¿Considera que los Estados Financieros propuestos elaborados son?	X			
TOTAL			24	6	0	

Elaborado por: La Autora

Aprobado por: Msc. Rita Lucía Lomas Paz



Sr. José Luis Ibujes



GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS "TAXIBOCARCHI"

4.2.5 Resultados

Calificación Lograda

Muy aplicable = 24

Aplicable = 6

Poco Aplicable = 0

30

Calificación Total

Calificación Total = TI X CA

Calificación Total = Total de indicadores x calificación más alta

Calificación Total = 12 x 3 = 36

4.2.6 Aplicación en la fórmula

Una vez aplicada la matriz y obtenido los resultados se procede a aplicar la fórmula:

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

$$V = \frac{30}{36} \times 100$$

$$V = 83\%$$

El Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Compañía de Taxis “TAXIBOCARCHI” de la Ciudad de Bolívar, Provincia del Carchi; se encuentra en un rango de validez muy aplicable obtenida al emplear la matriz de validación y sacar los datos respectivos.

CONCLUSIÓN

- Después de haber realizado el estudio diagnóstico situacional de las actividades realizadas por la Compañía de Taxis “TAXIBOCARCHI” de la Ciudad de Bolívar, se verifico la carencia de un manual administrativo y financiero que permita una mejora continua y una correcta toma de decisiones.
- Para la implementación del Manual fue importante sustentarlo con bases teóricas y científicas que se obtuvo en base a una investigación documental y bibliográfica estableciendo en un marco teórico de referencias conceptuales.
- Para el desarrollo de la propuesta se estableció la parte administrativa que consta de una filosofía institucional y un manual de funciones, y por una parte financiera con procedimientos contables, políticas financieras y una propuesta de estados financieros que ayudara a mantener un mejor control interno.
- Mediante la evaluación de impactos y la validación de la propuesta del Manual se logrará verificar los beneficios de la aplicación del presente Manual para lograr mejorar la gestión administrativa y financiera.

RECOMENDACIONES

- Implementar el presente Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, tiene como principal objetivo que la compañía cambie y controle mejor sus procedimientos para lograr potencial la gestión y un mejor uso de recursos económicos y humanos para evitar una mala ejecución de actividades.
- Para evitar duplicación de tareas de la directiva y socios se estableció en el presente manual funciones y responsabilidades que evite un mal uso de tiempo y recursos, y así la Compañía “TAXIBOCARCHI” logre cumplir con sus metas y objetivos.
- Capacitar y difundir el contenido del Manual de funciones y los procedimientos de forma oportuna a todos los miembros de la compañía para establecer los lineamientos con los que se regirá la Compañía, para lograr brindar un servicio de calidad que iniciará con cambios internos.
- Posteriormente al aplicar el Manual la Compañía de taxis deberá realizar un control permanente de impactos económico, social, ambiental, y educativo para mantener un nivel positivo de eficiencia y eficacia para la institución.

BIBLIOGRAFIA

- Munch, L. (2014). Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: PEARSON.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción A La Teoría General De La Administración. Colombia: NOMOS, S.A.
- Blandez, M. (2014). Proceso Administrativo. México: DIGITAL.
- Huamán, L., & Ríos Ramos, F. (2015). Metodologías para implantar la estrategia. Diseño organizacional de la empresa. Bogotá: Ediciones de la U.
- Lluna, A. (2014). Proceso Administrativo. México: PATRIA
- Benjamín, E. & Fincowsky, E. (2014). Organización de Empresas. México: Mc Graw.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). Organización de empresas. México: McGRAW-HILL.
- Rodríguez, E., Tobarda, A., Eula, M., Camisasso, M., Maniaci, A., (2016) Planificación estratégica. Fundamentos y herramientas de actuación. Argentina: BRUJAS
- Hitt, M., Ireland, D., & Hoskisson, R. (2015). Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos. México: Cengage Learning.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). Organización de empresas. México: McGRAW-HILL.
- Van den Berghe, E. (2016). Diseñe y Administre su Propia Empresa. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Villareal, J. (2013). Ingeniería Económica. Colombia: EDITORIAL DELFÍN LTDA.
- Guajardo, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2014). Contabilidad Financiera. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Estupiñan, R. (2013). Estados Financieros Básicos Bajo NIC/NIIF. Bogotá-Colombia: Ecoe Ediciones.

Kerin, R. A., Hartley, S. W., & Rudelius, W. (2014). *MARKETING. MÉXICO*: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.

BASES LEGALES

Ley de Compañías

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Código Tributario

LINKOGRAFÍA

Enciclopedia de Clasificaciones (2017). "Tipos de manuales". Recuperado de: <https://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>

Definición MX (11 de abril de 2014). "Definición de Manual". Recuperado de: <https://definicion.mx/manual/>

Unknow (7 de diciembre de 2013). "Manual de Administración". Recuperado de: <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/clasificacion-de-los-manuales.html>

Christ, K. (1 de febrero de 2018). "Importancia de la planificación estratégica en las empresas". Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13128543/importancia-de-la-planificacion-estrategica-en-las-empresas>

Caicedo, E. (4 DE AGOSTO DE 2015). "Que es una matriz dofa y para qué sirve en su proyecto". Recuperado de: <https://prezi.com/4qbhmg-lq9g1/26-que-es-una-matriz-dofa-y-para-que-sirve-en-su-proyecto-/>

Espinosa, R. (29 de julio de 2013). "Estrategia, Marketing". Recuperado de: <https://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>

Durán, A. (27 de febrero de 2015). "La constitución". Recuperado de: <https://www.derechoecuador.com/la-constitucion>

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2010). Compañías. Recuperado de: <http://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/Inicio/Institucion>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2013). IESS. (24 de mayo del 2016). Recuperado de: <https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>

Ugalde, M (2013). “Manual de procedimientos y diagramas de flujo en la administración de archivos”. Recuperado de:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nEOqKHhHHzQJ:www.archivonaciona.l.go.cr/pdf/articulos_ran/RAN%25202005%2520Manuales%2520de%2520Procedimientos.doc+%amp;cd=7&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Raffino, M. (22 de diciembre de 2018). “Diagrama de Flujo”. Recuperado de: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>

Editorial Definición MX (01 de septiembre del 2013). “Atención al cliente”. Recuperado de: <https://definicion.mx/atencion-al-cliente>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTAS REALIZADA A LOS SOCIOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Apreciados socios, la siguiente encuesta:

OBJETIVO: Tiene la finalidad de obtener información válida sobre la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar, para elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, con fines educativos por lo tanto los resultados conseguidos se manejarán con absoluta confidencialidad.

Instrucciones: Coloque una x donde crea conveniente

Datos Generales:

Edad:	Entre 18 a 33 años () Entre 34 a 49 años () Entre 50 a 65 años ()) De 66 años en adelante ()
Nivel de instrucción:	Primaria () Secundaria () Superior () Ninguna ()

1. ¿Considera que la compañía debe contar con un manual de procedimientos administrativos y financieros?

SI ()

NO ()

2. ¿La compañía cuenta con un organigrama estructural?

SI ()

NO ()

3. ¿La compañía cuenta con una planificación estratégica establecida?

SI ()

NO ()

4. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la compañía?

EXCELENTE ()

BUENA ()

REGULAR ()

MALA ()

5. ¿Considera que el servicio que brinda la compañía satisface al cliente?

TOTALMENTE SATISFECHO ()

POCO SATISFECHO ()

NADA SATISFECHO ()

6. ¿Está de acuerdo con la toma de decisiones por parte de los directivos de la compañía?

TOTALMENTE DE ACUERDO ()

DE ACUERDO ()

POCO DE ACUERDO ()

7. ¿Conoce la situación financiera de la compañía?

SI ()

NO ()

8. ¿Considera que la compañía tiene un buen manejo de sus recursos?

SI ()

NO ()

9. ¿Conoce sobre las leyes de tránsito?

SI ()

NO ()

10. ¿Considera usted seguro el servicio de transporte que brinda la compañía?

MUY SEGURO ()

POCO SEGURO ()

NADA SEGURO ()

ANEXO 2

FORMATO DE ENCUESTAS REALIZADA A LOS TRABAJADORES



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Estimados trabajadores, la siguiente encuesta:

OBJETIVO: Tiene la finalidad de adquirir información válida sobre la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar, para elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, con fines educativos por lo tanto los resultados conseguidos se manejarán con absoluta confidencialidad.

Instrucciones: Coloque una x donde crea conveniente

Datos Generales:

Edad:	Entre 18 a 33 años () Entre 34 a 49 años () Entre 50 a 65 años ()) De 66 años en adelante ()
Nivel de instrucción:	Primaria () Secundaria () Superior () Ninguna ()

1. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la compañía?

EXCELENTE ()

BUENA ()

REGULAR ()

MALA ()

2. ¿La compañía le solicito a usted documentación previa a su ingreso como chofer?

SI ()

NO ()

3. ¿Considera que el servicio que brinda la compañía satisface al cliente?

TOTALMENTE SATISFECHO ()

POCO SATISFECHO ()

NADA SATISFECHO ()

4. ¿Conoce sobre las leyes de tránsito?

SI ()

NO ()

5. ¿Considera que es necesario realizar capacitaciones para mejorar la atención a los clientes?

SI ()

NO ()

ANEXO 3

FORMATO DE ENCUESTAS REALIZADA A LOS CLIENTES



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Apreciado cliente, la siguiente encuesta tiene como objetivo:

OBJETIVO: Conocer información sobre la calidad del servicio prestado por la compañía de transporte en taxis “Taxibocarchi” de la ciudad de Bolívar, para elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, con fines educativos por lo tanto los resultados conseguidos se manejarán con absoluta confidencialidad.

Instrucciones: Coloque una x donde crea conveniente

Datos Generales:

Edad:	Entre 18 a 33 años () Entre 34 a 49 años () Entre 50 a 65 años ()) De 66 años en adelante ()
Nivel de instrucción:	Primaria () Secundaria () Superior () Ninguna ()

1. ¿Usted considera que el servicio que presta la compañía es?

- EXCELENTE ()
BUENA ()
REGULAR ()
MALA ()

2. ¿Los precios de los servicios brindados por la compañía son?

ALTOS ()

NORMALES ()

BAJOS ()

3. ¿Usted considera que los vehículos con los que se brinda el servicio se encuentra en?

BUEN ESTADO ()

MAL ESTADO ()

4. ¿Cuándo usa las unidades de la compañía usted considera que la higiene y comodidad es?

EXCELENTE ()

BUENA ()

REGULAR ()

MALA ()

5. ¿Usted se siente segura en las unidades de la compañía?

SI ()

NO ()

6. ¿Usted usa el servicio de la compañía de forma?

FRECUENTE ()

POCO FRECUENTE ()

NADA FRECUENTE ()

7. ¿Considera que el tiempo de espera para usar el servicio de transporte de taxis es?

RÁPIDO ()

NORMAL ()

LENTO ()

8. ¿A tenido algún problema en el servicio brindado por la compañía?

SI ()

NO ()

9. ¿Recomendaría el servicio de la compañía?

SI ()

NO ()

10. ¿Le gustaría que la compañía implemente el servicio de encomiendas?

SI ()

NO ()

ANEXO 4

FORMATO DE ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Esta entrevista es dirigida al Sr. Gerente de la Compañía de Transporte en Taxis “Taxibocarchi”, con la finalidad de obtener información válida para la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, con fines académicos por lo tanto los resultados conseguidos se manejarán con absoluta confidencialidad.

1. **¿La compañía cumple con toda la documentación en regla para su correcto funcionamiento?**

2. **¿La compañía cuenta con una planificación estratégica establecida?**

3. **¿La compañía cuenta con un organigrama estructural?**

4. **¿La compañía cuenta con un manual de funcional que ayude al control y desarrollo de las actividades?**

5. ¿Usted considera que el servicio brindado por la compañía es de calidad?

6. ¿Existe una aprobación previa para el ingreso de choferes a la compañía?

7. ¿Con que frecuencia se realiza reuniones?

8. ¿Qué tipo de controles y supervisiones realiza la compañía a los socios?

9. ¿La compañía cuenta con estatutos o reglamentos internos?

10. ¿Las decisiones tomadas por los socios son cumplidas de acuerdo a las resoluciones emitidas?

11. ¿Existe algún obstáculo que impida el crecimiento de la compañía?

12. ¿Se otorga capacitaciones a los socios sobre leyes de tránsito, el correcto mantenimiento a los vehículos y atención al cliente?

13. ¿Con que periodicidad hace conocer a los socios los informes económicos?

ANEXO 5**FORMATO DE ENTREVISTA REALIZADA A LA CONTADORA****UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

Esta entrevista es dirigida a la Contadora de la Compañía de Transporte en Taxis “Taxibocarchi”, con la finalidad de obtener información válida para la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, previo a la obtención del título de ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

1. ¿Qué información maneja usted de la Compañía?

2. ¿Existen políticas establecidas para el registro contable?

3. ¿Qué estados financieros está obligada a cumplir la compañía?

4. ¿Usted cuenta con la documentación de soporte pertinente, suficiente y competente para realizar los registros respectivos?


5. ¿Con que periodicidad remite información financiera a la gerencia y presidencia?

6. ¿Con que frecuencia presenta la información financiera a los organismos de control y cuáles son las instituciones que los solicitan?

7. ¿Qué deficiencia considera que existe en la parte financiera?

ANEXO 6

Plan de Cuentas

	<p style="text-align: center;">COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLÍVAR CARCHI “TAXIBOCARCHI” CÍA. LTDA. Dirección: Calle Garcia Moreno y Egas Teléfono: 2287 – 082</p>
DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS	
CÓDIGO	CUENTA
1	ACTIVOS
10.1	ACTIVOS CORRIENTES
10.10.1	EFECTIVO O EQUIVALENTE
10.10.10.1	Caja
10.10.10.2	Caja Chica
10.10.10.3	Bancos
10.10.2	EXIGIBLES
10.10.20.1	Cuentas y Documentos por cobrar
10.10.3	INVENTARIOS
10.10.30.1	Inventarios Materia Prima
10.10.4	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
10.10.40.1	IVA en Compras
10.2	ACTIVOS NO CORRIENTES
10.20.10	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
10.20.10.1	Terreno
10.20.10.2	Edificio

10.20.10.2.1	(-) Depreciación Acumulada Edificio
10.20.10.3	Equipo de Oficina
10.20.10.3.1	(-) Depreciación Acumulada Equipo de Oficina
10.20.10.4	Vehículo
10.20.10.4.1	(-) Depreciación Acumulada Vehículo
10.20.10.5	Muebles y Enseres
10.20.10.5.1	(-) Depreciación Acumulada Muebles y Enceres
10.20.10.6	Maquinaria y Equipos
10.20.10.6.1	(-) Depreciación Acumulada Maquinaria y Equipos
2	PASIVO
20.1	PASIVO CORRIENTE
20.10.1	CUENTAS POR PAGAR
20.20.10.1	Cuentas y Documentos por pagar
20.20.2	OBLIGACIONES FINANCIERAS
20.20.20.1	Préstamos Bancarios
20.20.20.2	Interés por Pagar
20.20.20.3	Hipoteca a Largo Plazo
20.20.30	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES
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
20.20.4	PASIVOS NO CORRIENTES
3	PATRIMONIO
30.1	CAPITAL
30.10.1	Capital Suscrito
30.10.2	Aportes de Socios o Accionistas para Futura Capitalización
30.2	RESERVAS
30.20.1	Reserva Legal
30.20.2	Reserva Estatutaria o Facultativa
30.3	RESULTADOS DEL EJERCICIO
30.30.1	Resultado del Ejercicio anterior
30.30.2	Resultado del Ejercicio actual
4	INGRESOS
40.1	INGRESOS OPERACIONALES
40.10.1	Prestación de Servicios
40.10.2	Aportes Administrativos
40.2	INGRESOS POR VENTAS
40.20.1	Ventas tarifa 12%
40.20.2	Ventas tarifa 0%
40.20.3	Utilidad Bruta en Ventas

40.3	INGRESOS POR SERVICIOS
40.30.1	Servicios tarifa 12%
40.30.2	Servicios tarifa 0%
40.4	INGRESOS NO OPERACIONALES
40.5	OTROS INGRESOS
40.50.1	Intereses Ganados
5	GASTOS
50.20.1	GASTOS OPERACIONALES
50.20.10.1	Gastos Administrativos
50.20.10.2	Gastos Sueldos
50.20.10.2.1	Gasto fondo de reserva
50.20.10.2.2	Gasto décimo tercer sueldo
50.20.10.2.3	Gasto décimo cuarto sueldo
50.20.10.2.4	Gasto fondo de reserva
50.20.10.3	Gasto Honorarios
50.20.10.4	Gasto Arriendo
50.20.11.5	Gasto Publicidad
50.20.11.6	Agua Potable, Energía, Luz y Telecomunicaciones
50.20.11.7	Seguro y Reaseguro
50.20.11.8	Mantenimiento y Reparaciones
50.20.1	OTROS GASTOS

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por: La autora

ANEXO 7

Unidades de la Compañía



Elaborado por: La autora



Elaborado por: La autora

Trabajo de Campo



Elaborado por: La autora



Elaborado por: La autora

Trabajo de campo



Elaborado por: La autora



Elaborado por: La autora

ANEXO 8

Carta de aceptación de la Compañía

Doctora.

Soraya Rhea González

**DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

Presente.

Para su conocimiento me permito informar que la Compañía de Taxis "Taxibocarchi", no cuenta con un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros por esto autoriza a la señora Jocelin Mishell Palma Tapia con número de cédula C.I. 0401760871 estudiante del noveno semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría a fin de que pueda desarrollar su proyecto de trabajo de investigación denominado **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS "TAXIBOCARCHI" DE LA CIUDAD DE BOLÍVAR, PROVINCIA DEL CARCHI"**.

En efecto se le otorga todas las facilidades a fin de llegar a terminar su trabajo de investigación con el éxito esperado.

ATENTAMENTE,

Sr. José Luis Ibañez

GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS "TAXIBOCARCHI"



ANEXO 9

RUC de la compañía

	REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	
NUMERO RUC:	0490054510001	
RAZON SOCIAL:	COMPAÑIA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLIVAR CARCHI TAXIBOCARCHI CIA. LTDA.	
NOMBRE COMERCIAL:		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	
REPRESENTANTE LEGAL:	IBUJES TAPIA JOSE LUIS	
CONTADOR:	PILACUAN FREIRE CARMEN LUCIA	
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	03/03/2000	FEC. CONSTITUCION: 03/03/2000
FEC. INSCRIPCION:	03/03/2000	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 05/03/2015
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:		
SERVICIOS DE TAXIS.		
DOMICILIO TRIBUTARIO:		
Provincia: CARCHI Cantón: BOLIVAR Parroquia: BOLIVAR Barrio: CENTRO Calle: JULIO ANDRADE Número: 9-04 Intersección: GARCIA MORENO Referencia ubicación: DIAGONAL AL PARQUE PRINCIPAL Telefono Domicilio: 062287082 Email: taxibolivar@yahoo.es		
DOMICILIO ESPECIAL:		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:		
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS: 1
JURISDICCION: \ ZONA 1, CARCHI		CERRADOS: 0
		
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
<p><i>Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).</i></p>		
Usuario: VEAT010310	Lugar de emisión: TULCAN/AV. CORAL Y	Fecha y hora: 05/03/2015 12:46:19
Página 1 de 2		



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0490054510001
RAZON SOCIAL: COMPAÑIA DE TRANSPORTE EN TAXIS BOLIVAR CARCHI
 TAXIBOCARCHI CIA. LTDA.

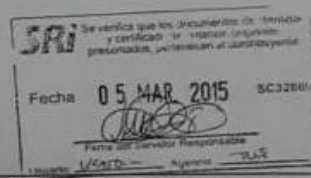
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ:	FEC. INICIO ACT.: 03/03/2000
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:
SERVICIOS DE TAXIS.			

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CARCHI Cantón: BOLIVAR Parroquia: BOLIVAR Barrio: CENTRO Calle: JULIO ANDRADE Número: 9-04 Intersección:
 GARCIA MORENO Referencia: DIAGONAL AL PARQUE PRINCIPAL Telefono Domicilio: 062287082 Email: taxisbolivar@yahoo.es

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: VEAT010310

Lugar de emisión: TULCAN/AV. CORAL Y

Fecha y hora: 05/03/2015 12:48:19