



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

## **TRABAJO DE GRADO**

### **TEMA:**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA  
COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS “AZAYA” S.A., DE LA CIUDAD DE  
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN INGENIERA EN CONTABILIDAD  
SUPERIOR Y AUDITORIA CPA**

### **AUTORA**

ELIANA ALEXANDRA TOALA PORTILLO

### **DIRECTORA**

Mgs. RITA LUCÍA LOMAS PAZ

**AÑO: 2019**

## RESUMEN EJECUTIVO

La compañía de transportes en taxis “AZAYA” S.A., tiene como actividad principal la movilización de personas y bienes muebles que pueden ser transportadas en taxis; fue creada el 28 de marzo del 2003, por que se detectaba la necesidad de los pobladores del barrio de contar con una compañía que les ofreciera el servicio dentro y fuera de la ciudad. La compañía lleva el nombre del barrio donde es su sede de operaciones y está Ubicada en las calles Isla Santa Cruz y Latacunga, del Barrio Azaya, perteneciente a la Parroquia Alpachaca de la ciudad de Ibarra. A lo largo de todos estos años la compañía ha venido sirviendo a la colectividad cumpliendo con todos los requerimientos dispuestos por los diferentes órganos de control, tránsito y transporte, para poder operar con regularidad y mantenerse en constante evolución de los vehículos, tecnología y brindar así un servicio de calidad y calidez, manteniendo siempre la buena imagen de la compañía. La administración de la compañía ha estado a cargo de los mismos socios, que son elegidos a través de elecciones en asamblea generales, por periodos de dos años cada uno y que según la normativa interna pueden ser reelegidos por una sola vez consecutiva. Al realizar un diagnóstico situacional de la compañía que se detalla a lo largo del presente trabajo de investigación, se hace necesario proponer el ***MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS “AZAYA” S.A., DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.*** Se pretende desarrollar una herramienta de carácter administrativa que aporte al buen desenvolvimiento de las actividades cotidianas que se presentan por el desarrollo de la actividad diaria.

## SUMMARY

The company of transports in taxis "AZAYA" S.A., has as main activity the mobilization of people and movable goods that can be transported in taxis; was created on March 28, 2003, because it detected the need of the residents of the neighborhood to have a company that offered them the service inside and outside the city. The company is named after the neighborhood where it operates and is located on the streets of Santa Cruz and Latacunga, in the Azaya neighborhood, belonging to the Alpachaca Parish of the city of Ibarra. Throughout all these years, the company has been serving the community, complying with all the requirements established by the different control, transit and transportation bodies, in order to be able to operate on a regular basis and to keep in constant evolution of the vehicles, technology and thus provide a service of quality and warmth, always maintaining the good image of the company. The administration of the company has been in charge of the same partners, who are elected through general assembly elections, for periods of two years each and that according to internal regulations can be re-elected for a single consecutive time. When making a situational diagnosis of the company that is detailed throughout this research work, it is necessary to propose the ***MANUAL OF ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL PROCEDURES FOR THE COMPANY OF TRANSPORTATION IN TAXIS "AZAYA" SA, OF THE CITY OF IBARRA, PROVINCE OF IMBABURA***. It is intended to develop a tool of an administrative nature that contributes to the good development of the daily activities that are presented by the development of the daily activity.

**AUTORA**

Yo TOALA PORTILLO ELIANA ALEXANDRA, portadora de cedula de ciudadanía N° 040161823-6, declaro bajo juramento que la tesis titulada: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A., DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he respetado y consultado las diferentes fuentes de información que se incluyen en este documento.



.....  
Toala Portillo Eliana Alexandra

CI. 040161823-6

## INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Directora de Trabajo de Grado certifico que el presente trabajo fue desarrollado y presentado por la señorita, TOALA PORTILLO ELIANA ALEXANDRA para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., cuyo tema es: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A., DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, 22 de febrero del 2019.



Firma

Mgs. Rita Lucía Lomas Paz

C.I. 1001348695



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

#### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	0401618236-6	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Toala Portillo Eliana Alexandra	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Calle Piman y Piñan, Priorato - Ibarra		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:eliana_1989@outlook.com">eliana_1989@outlook.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0994259001

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A., DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA
<b>AUTORA:</b>	Toala Portillo Eliana Alexandra
<b>FECHA:</b>	22 de febrero del 2019

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSTGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
ASESOR /DIRECTOR:	Mgs. Rita Lucía Lomas Paz

## 2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta 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 son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra a los 22 días del mes de febrero del 2019.

### LA AUTORA:



.....

Toala Portillo Eliana Alexandra

C.C.: 040161823-6

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación resultado de sacrificios, esfuerzo está dedicado con todo cariño y respeto a mi madre querida Esperanza Portillo, al Dr. Silvio Guerrero quien ha demostrado ser un padre incondicional, a mi querido esposo José Luis Guerrero, a mis amados hijos Leonardo y Yadiel Guerrero y a mis hermanos, quienes me brindaron en todo momento su apoyo y confianza, para poder seguir adelante y lograr la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

A mi madre y mi padre que siempre han estado en cada momento de mi vida, con sus sabios consejos y brindándome su apoyo absoluto.

A mi esposo y mis hijos, gracias por formar parte de mi vida y por brindarme su apoyo incondicional con paciencia y comprensión en todo momento.

Eliana Alexandra Toala Portillo



## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente agradezco a Dios por concederme la vida y salud, por guiarme y darme fuerza en cada momento para salir adelante.

A la prestigiosa Universidad Técnica del Norte, y a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por haberme abierto sus puertas por medio de la modalidad de estudios semipresencial, la cual hizo posible la culminación de mi profesión.

A la Compañía de Transportes en taxis “Azaya”S.A. quienes colaboraron con su tiempo y paciencia, brindando toda la información de manera oportuna y confiable para la realización del trabajo de titulación.

Mi gratitud a la Mgs. Rita Lomas, Directora de Tesis quien con sus conocimientos y orientación ha hecho posible la culminación de este trabajo.

Eliana Alexandra Toala Portillo

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORA .....	iv
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	vi
2. CONSTANCIAS.....	vii
DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
PRESENTACIÓN.....	xx
JUSTIFICACIÓN .....	xxii
OBJETIVOS .....	xxiii
OBJETIVO GENERAL.....	xxiii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	xxiii
CAPÍTULO I .....	24
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	24
1.1. Antecedentes .....	24
1.2. Objetivos .....	25
1.2.1. Objetivo general.....	25
1.2.2. Objetivos específicos .....	25
1.3. Variables .....	25
1.4. Indicadores.....	26
1.5. Matriz de relación diagnóstico.....	27
1.6. Mecánica operativa .....	28
1.7. Cálculo de la muestra.....	30
1.8. Presentación e interpretación de resultados .....	32
1.8.1. Tabulación y análisis de las encuestas dirigidas a los usuarios de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A. ....	33

1.8.2. Entrevista dirigida al gerente de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A. .....	44
1.8.3. Tabulación y análisis de las encuestas dirigidas a los Socios de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A. ....	50
1.8.4 Tabulación y análisis de las encuestas dirigidas a los choferes de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A. ....	62
1.9. Diagnóstico FODA .....	73
1.10. Cruce estratégico.....	74
1.11. Determinación del diagnóstico .....	75
CAPÍTULO II.....	76
2. MARCO TEÓRICO.....	76
2.1. Compañía .....	76
2.2. Compañía anónima .....	76
2.3. Superintendencia de compañías .....	76
2.4. Planificación estratégica .....	77
2.5. Misión .....	77
2.6. Visión.....	77
2.7. Objetivos corporativos .....	78
2.8. Organización .....	78
2.9. Administrador .....	78
2.10. Eficacia .....	78
2.11. Eficiencia .....	79
2.12. Productividad .....	79
2.13. Estrategia.....	79
2.14. Principios básicos de la administración .....	79
2.14.1. Planeación .....	79
2.14.2. Organización .....	80
2.14.3. Dirección.....	80
2.14.4. Control .....	80
2.14.5. Manual .....	80
2.15. Tipos de manuales.....	81
2.15.1. Manual administrativo .....	81
2.15.2. Manual de organización .....	81
2.15.3. Manual de funciones .....	82

2.16. Diagramas de Flujo .....	82
2.17. Simbología del Diagrama de Flujo o Flujograma.....	83
2.18. Control Interno.....	84
2.19. Marco legal .....	84
2.19.1. Transporte terrestre comercial .....	84
2.19.2. Transporte taxi .....	84
2.19.3. Taxis convencionales .....	85
2.19.4. Impuesto a la renta (IR) .....	85
2.19.5. Impuesto al valor agregado (IVA) .....	86
2.19.6. Contabilidad.....	86
2.19.7. Activo.....	86
2.19.8. Pasivo.....	87
2.19.9. Patrimonio.....	87
2.19.10. Capital social.....	87
2.19.11. Estados financieros .....	88
2.19.12. Estado de Situación Financiera.....	88
2.19.13. Estado de Resultados Integral.....	88
2.19.14. Estado de flujo de efectivo.....	88
2.19.15. Estado de Cambio en el Patrimonio.....	89
CAPÍTULO III.....	90
3. PROPUESTA.....	90
3.1. Introducción .....	90
3.2. La compañía.....	91
3.2.1. Nombre o Razón Social. ....	91
3.2.2. Tipo de Empresa .....	91
3.2.3. Logotipo.....	91
3.3. Filosofía organizacional.....	91
3.3.1. Propuesta de organigrama Compañía de taxis “Azaya” .....	93
3.3.2. Organigrama funcional .....	94
3.3.3. Misión .....	95
3.3.4. Visión.....	95
3.3.5. Estrategias .....	96
3.3.6. Código de ética .....	96
3.3.7. Principios corporativos .....	97

3.3.8. Valores .....	98
3.3.9. Políticas.....	99
3.4. Administración.....	100
3.4.1. Manual de funciones .....	100
3.5. Mapa de procesos.....	111
3.6. Contabilidad.....	115
3.6.1. Plan de cuentas.....	115
3.6.2. Dinámica de las cuentas.....	117
3.7. Estados financieros .....	126
3.7.2. Estado de resultados.....	127
3.7.3 Estado de Cambio en el Patrimonio.....	128
3.7.4. Estado de flujo de efectivo.....	129
3.7.5. Notas a los estados financieros .....	130
3.8. Obligaciones tributarias y societarias .....	131
3.9. Plan de marketing. ....	132
CAPÍTULO IV.....	134
4. IMPACTOS .....	134
4.1. Niveles de impacto.....	134
4.2. Impacto social .....	135
4.3. Impacto económico .....	136
4.4. Impacto empresarial.....	137
4.5. Impacto tecnológico.....	138
4.6. Impacto ambiental.....	139
4.7. Impacto general.....	140
CONCLUSIONES .....	141
RECOMENDACIONES.....	142
BIBLIOGRAFÍA .....	143
ANEXOS .....	145
ANEXO 1.....	146
ANEXO 2.....	149
ANEXO 3.....	153
ANEXO 4.....	156
ANEXO 5.....	160
ANEXO 6.....	165

ANEXO 7.....	166
ANEXO 8.....	167
ANEXO 9.....	168
ANEXO 10.....	169

**ÍNDICE DE TABLAS**

1. Matriz de relación diagnóstico.....	27
2. Población.....	30
3. Componentes de la muestra .....	31
4. Motivos de uso de taxi .....	33
5. Frecuencia de uso.....	34
6. Cuantificación del servicio .....	35
7. Medio de contacto del servicio .....	36
8. Agilidad del servicio .....	37
9. Tiempo de espera .....	38
10. Inconvenientes .....	39
11. Calidad del servicio.....	40
12. Requisitos taxímetro .....	41
13. Radio taxi.....	42
14. Estado de las unidades .....	43
15. Socialización de políticas.....	50
16. Gestión gerencial .....	51
17. Garantía del servicio .....	52
18. Capacitación choferes .....	53
19. Manual administrativo .....	54
20. Calidad del servicio.....	55
21. Economía interna .....	56
22. Créditos .....	57
23. Manejo de recursos .....	58
24. Control de recursos .....	59
25. Valores dentro de la unidad .....	60
26. Sugerencias directivas.....	61
27. Misión y visión. ....	62
28. Valores y principios .....	63
29. Organigrama. ....	64
30. Inducción.....	65
31. Capacitación.....	66
32. Requisitos.....	67

33. Desempeño.....	68
34. Ingreso.....	69
35. Contratación choferes .....	70
36. Perfil choferes .....	71
37. Mantenimiento de unidades .....	72
38. FODA.....	73
39. Cruces estratégicos FODA.....	74
40. Simbología de flujogramas .....	83
41. Símbolos y referencias de mayor uso .....	92
42. Elementos para proponer la misión.....	95
43. Elementos para establece la Visión .....	96
44. Manual de la Junta General de socios.....	100
45. Manual de gerencia .....	101
46. Manual de secretaría general .....	102
47. Manual del Consejo de vigilancia.....	103
48. Manual para las comisiones permanentes.....	104
49. Manual para las comisiones ocasionales.....	105
50. Manual departamento de Inspectoría .....	106
51. Manual del departamento de tesorería .....	107
52. Manual del departamento de contabilidad .....	108
53. Manual del departamento operativo.....	109
54. Departamento legal .....	110
55. Atención al cliente .....	111
56. Revisión vehicular .....	113
57. Niveles del plan de cuentas.....	115
58. Plan de cuentas.....	116
59. Dinámica de efectivo y equivalentes .....	118
60. Dinámica de bancos .....	119
61. Dinámica cuentas y documentos por cobrar .....	120
62. Dinámica de otros activos corrientes .....	121
63. Dinámica de propiedad, planta y equipo.....	122
64. Dinámica de cuentas y documentos por pagar.....	123
65. Dinámica de patrimonio.....	124
66. Dinámica de ingresos.....	125



67. Dinámica de gastos .....	125
68. Modelo de estado de situación financiera.....	126
69. Modelo de estado de resultados .....	127
70. Estado de cambio de patrimonio.....	128
71. Estado de flujo de efectivo.....	129
72. Obligaciones tributarias y societarias .....	131
73. Matriz de impactos.....	134
74. Impacto social .....	135
75. Impacto económico .....	136
76. Impacto empresarial.....	137
77. Impacto tecnológico.....	138
78. Impacto ambiental.....	139
79. Impacto general.....	140

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Motivos de uso de taxi.....	33
Figura 2 Frecuencia de uso .....	34
Figura 3 Cuantificación del servicio .....	35
Figura 4 Medio de contacto del servicio.....	36
Figura 5 Agilidad del servicio.....	37
Figura 6 Tiempo de espera.....	38
Figura 7 Inconvenientes .....	39
Figura 8 Calidad del servicio .....	40
Figura 9 Requisitos taxímetro.....	41
Figura 10 Radio taxi.....	42
Figura 11 Estado de las unidades.....	43
Figura 12 Socialización de políticas .....	50
Figura 13 Gestión gerencial .....	51
Figura 14 Garantía del servicio.....	52
Figura 15 Capacitación choferes.....	53
Figura 16 Manual administrativo.....	54
Figura 17 Calidad del servicio .....	55
Figura 18 Economía interna.....	56
Figura 19 Créditos.....	57
Figura 20 Manejo de recursos.....	58
Figura 21 Control de recursos.....	59
Figura 22 Valores dentro de la unidad.....	60
Figura 23 Sugerencias directivas .....	61
Figura 24 Misión y visión.....	62
Figura 25 Valores y principios.....	63
Figura 26 Organigrama .....	64
Figura 27 Inducción .....	65
Figura 28 Capacitación .....	66
Figura 29 Requisitos .....	67
Figura 30 Desempeño .....	68
Figura 31 Ingreso.....	69
Figura 32 Contratación choferes.....	70

Figura 33 Perfil choferes.....	71
Figura 34 Mantenimiento de unidades.....	72
Figura 35 Logotipo .....	91
Figura 36 Organigrama estructural .....	93
Figura 37 Organigrama funcional.....	94
Figura 38 Flujograma atención al cliente.....	112
Figura 39 Flujograma de revisión vehicular .....	114

## PRESENTACIÓN

La elaboración de un manual de procedimientos administrativos y financieros para la compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A. en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, consiste en presentar una propuesta que detalla las funciones de cada uno de los socios y choferes, así como también de las responsabilidades iniciando desde los mandos superiores hasta los de menor rango de tal manera evitarla duplicidad de funciones. Aportar a la compañía un manual que le permita desarrollar y fortalecer sus actividades, mediante la búsqueda continua de satisfacer las necesidades de los usuarios y especialmente el bienestar, mediante la vinculación al cooperativismo.

**En el capítulo I**, se desarrollará un diagnóstico situacional, en cual se describirá los antecedentes de la compañía, relatando sus inicios de formación institucional; a más de contener los objetivos general y específicos, variables diagnósticas, indicadores del diagnóstico, matriz de relación diagnóstica, identificación del problema, en esta fase del proyecto se construirá la Matriz FODA que se relacionará con las variables del diagnóstico (Fortalezas, oportunidades, Debilidades y amenazas); también se analizará un cruce estratégico y la identificación de la propuesta a plantear con la finalidad de obtener información oportuna.

**En el capítulo II**, se describirá un marco teórico que constituye la base donde se sustentará la propuesta a plantear, realizar la teoría únicamente permite la interpretación de resultados y finalmente las formulaciones conclusiones, la organización metodológica contendrá los siguientes aspectos: compañía, transporte público y todo lo relacionado a este tema.

**En el capítulo III**, desarrollará un capítulo con el diseño de la propuesta estratégica, la cual se iniciará por la descripción de la razón social de la entidad, tipo de empresa, logotipo,

filosofía empresarial, principios, valores corporativos, organigrama estructural, funcional, manual de funciones, aspecto legal y obligaciones tributarias.

**En el capítulo IV**, Como parte fundamental del proyecto se analiza los impactos que generará dentro de la compañía, pretendiendo conocer en profundidad el ámbito Social, Económico, Empresarial, Ambiental y Tecnológico. Determinando minuciosamente los niveles de impacto, valorando las ventajas positivas y negativas del proyecto.

Finalmente se registrarán los alcances, logros, hallazgos e información de relevancia para el desarrollo de todas las etapas del proyecto. Por último, se presenta las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## JUSTIFICACIÓN

Se propone diseñar un Manual de procedimientos administrativos y financieros, con la finalidad de buscar posibles soluciones a los problemas de la compañía y en base a esto sugerir estrategias de mejora, las cuales contribuirán a un mejor desempeño respondiendo a las necesidades que se presenten y así logren una funcionalidad eficiente en la parte administrativa y financiera, estableciendo políticas y procedimientos de cada área, facilitando el cumplimiento de cada uno de ellos, a la vez que le permitirá a la Compañía optimizar sus recursos económicos, humanos, materiales y de tiempo.

Cabe destacar que para la elaboración de éste Diagnóstico será necesario utilizar diversos instrumentos que proporcionen datos informativos específicos acerca de la situación de la Compañía, como la entrevista a aplicar al Gerente de la compañía y a la secretaria, mediante la información obtenida se podrá analizar, las causas de los problemas internos de la compañía, para posteriormente formular de manera adecuada, un plan de acción que permita trabajar con las áreas en conflicto, con el fin de corregirlas y así lograr un desarrollo laboral óptimo dentro de ella.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un Manual de procedimientos Administrativos y Financieros para la Compañía de Transportes en Taxis” Azaya” de la ciudad de Ibarra, mediante el desarrollo de procesos de investigación, con la finalidad de permitir una funcionalidad adecuada.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desarrollar un análisis de la situación diagnóstica, mediante la aplicación de herramientas de investigación, con la finalidad de contar con un amplio conocimiento de la problemática actual.
- Estructurar un marco teórico, mediante la investigación bibliográfica, documental y linkográfica con la finalidad de tener un mayor conocimiento de los términos que se van a utilizar en el trabajo.
- Desarrollar una propuesta de Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, considerando leyes, normativas internas y procedimientos existentes, con la finalidad de sugerir posibles soluciones a los inconvenientes presentados en la actualidad.
- Estudiar los posibles efectos que pudieran generarse dentro de la compañía con la implementación de la propuesta, con la finalidad de solucionar los problemas con que afronta la compañía.

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1. Antecedentes

*La Compañía de transportes en taxis "AZAYA S.A", se encuentra ubicada en el barrio Azaya de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, fue constituida jurídicamente el 28 de marzo del 2003; con habilitación operacional N° 1134-SMG-2009, bajo el amparo de la Superintendencia de Compañías y Valores, por dos socios, quienes con esfuerzo y gracias a su experiencia en el transporte tomaron la iniciativa de hacer realidad un sueño de formalizar la compañía en el barrio Azaya a fin de brindar un buen servicio de transportes garantizando la seguridad y el confort para sus usuarios.*

La Compañía actualmente cuenta con 62 socios; 20 Activos y 42 Pasivos, brindando su servicio principalmente al Barrio de Azaya y en el Cantón Ibarra. Además, cuenta con personal de apoyo, una secretaria, y 3 operadores de radio, los mismos que se turnan uno cada 8 horas para atender de forma permanente todos los días.

La Compañía ha venido manejando de una forma empírica, careciendo de lineamientos para contar con una planificación, organización, dirección, control adecuado de los procesos administrativos y financieros. Para su funcionamiento la compañía ha elegido una directiva que lidera los procesos.

La falta de un sistema de control administrativo y financiero, no les ha permitido a la Compañía tomar decisiones de forma oportuna que ayuden al desarrollo y crecimiento de la misma; sin embargo hoy cuentan con una Sede propia ubicada en el sector de Azaya en las



calles Isla Santa Cruz y Latacunga, con el servicio de Radio Taxi a fin de garantizar la seguridad de los socios y de los clientes; por lo que considera la Directiva importante contar con el Manual que ayudará a tener un mejor control y brindar un buen servicio a la comunidad.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Desarrollar un diagnóstico de la compañía, mediante la aplicación de herramientas de investigación que permita identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con el fin de lograr un desarrollo en la compañía.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar la estructura organizacional de la Compañía de Transporte en taxis “Azaya” S.A.
- Analizar la gestión administrativa e identificar las funciones y responsabilidades de la compañía.
- Identificar los controles y registros del Sistema Financiero aplicado en la compañía.
- Analizar la calidad de servicios que ofrece la Compañía de Transporte en taxis “Azaya” S.A.

## **1.3. Variables**

De forma general se puede definir a una variable como una síntesis de información susceptible de medirse, de adoptar distintos valores y capaz de influir en los resultados de una investigación.

- Estructura Organizacional.

- Gestión Administrativa
- Registro y control financiero
- Calidad del servicio.

#### **1.4. Indicadores**

##### **Estructura Organizacional.**

- Organigrama estructural y funcional
- Políticas y procedimientos
- Base legal

##### **Gestión Administrativa.**

- Gestión Organizacional.
- Talento humano
- Comités

##### **Registro y control financiero**

- Registro
- Control
- Información financiera

##### **Calidad del servicio.**

- Calidad de Servicio al usuario
- Relación socios de la compañía, empleados y clientes
- Presentación de las unidades.

## 1.5. Matriz de relación diagnóstico

**Tabla 1**

**Matriz de relación diagnóstico**

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	INDICADORES	HERRAMIENTAS
	✓ Determinar la estructura organizacional de la Compañía de Transporte en taxis “Azaya” S.A.	✓ Estructura Organizacional.	✓ Organigrama estructural y funcional ✓ Políticas y procedimientos ✓ Base legal	✓ Técnica de observación ✓ Entrevista
Desarrollar un análisis de la situación diagnóstico, mediante la aplicación de herramientas de investigación que permita identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con el fin de lograr un desarrollo en la compañía.	✓ Analizar la gestión administrativa e identificar las funciones y responsabilidades de la compañía.	Gestión Administrativa	✓ Gestión organizacional. ✓ Talento humano ✓ Comités	✓ Encuesta
	Identificar los controles y registros del Sistema Financiero aplicado en la compañía.	Registro y control financiero	✓ Registro ✓ Control ✓ Información financiera	✓ Encuesta
	Analizar la calidad de servicios que ofrece la Compañía de Transporte en taxis “Azaya” S.A.	Calidad del servicio.	✓ Calidad de Servicio al usuario ✓ Relación socios de la compañía, empleados y clientes ✓ Presentación de las unidades.	✓ Encuesta

## **1.6. Mecánica operativa**

Para la realización de la siguiente investigación y poder obtener información confiable y exacta se ha utilizado los siguientes instrumentos de investigación: la encuesta, entrevista, que fueron aplicados al Gerente General, Socios, choferes y a los usuarios de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A.

### **Instrumentos de investigación**

Es un recurso metodológico que se materializa mediante un dispositivo que se utiliza para obtener, registrar o almacenar los aspectos relevantes del estudio o investigación recabadas de las fuentes indagadas.

Los instrumentos a utilizarse en esta investigación son:

Técnica de entrevista

Técnica de Encuesta

### **Entrevista**

Esta técnica será aplicada al Gerente General de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A. para poder conocer la situación actual de la compañía con respecto a la Estructura Organizacional, Sistema Administrativo, Sistema Financiero y así poder remitir un criterio propio.

### **Encuesta**

Mediante esta técnica se podrá recopilar la información pertinente y necesaria, para establecer de manera clara y precisa varios aspectos de la investigación.

Para realizar esta técnica se realizó encuestas a los socios, choferes de la compañía y a los usuarios del sector de Azaya.

- Un primer instrumento está dirigido a los 20 socios activos de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A.
- Un segundo instrumento se encuentra dirigido a los 15 choferes que laboran en las unidades de la Compañía.
- Un tercer instrumento es aplicado a los usuarios que utilizan el servicio de taxis de la compañía “Azaya” S.A., en el cual se determinó una muestra estadística de 260 encuestas a los usuarios con el fin de obtener información sobre la atención al cliente que ofrece la compañía.

### **Información secundaria**

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

- Internet
- Informes otorgados por la compañía
- Textos bibliográficos
- Manuales existentes
- Ley de compañías

## Identificación de la población

### Población

La investigación se lleva a cabo en la Compañía de transportes en taxis “AZAYA S.A”, directamente a los socios, choferes de la compañía y a los usuarios del sector de Azaya., misma que nos permitirá obtener información necesaria.

### Población

*Tabla 2*

*Población*

DETALLE	NÚMERO
Gerente General	1
Socios	20 (activos)
Empleados (Choferes)	15
Usuarios	260

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### 1.7. Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra utilizamos una población de 800 usuarios al día que utilizan el servicio que ofrece la compañía de transportes en Taxis “Azaya” S.A, del sector Azaya ubicada en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

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

## Descripción de los componentes de la muestra

*Tabla 3*

*Componentes de la muestra*

COMPONENTE	DESCRIPCION
<b>n</b>	Es el tamaño de la muestra.
<b>N</b>	Universo o Población= 800
<b>d<sup>2</sup></b>	Varianza de la población respecto a las principales características que se van a representar. Es un valor constante que equivale a 0,25, ya que la desviación típica tomada como referencia es = 0,5.
<b>N-1</b>	Corrección que se usa para muestras mayores a 30 unidades.
<b>E</b>	Limite aceptable de error de muestra que varía entre 0.01- 0.09.
<b>Z</b>	Valor obtenido mediante niveles de confianza o nivel de significancia con el que se va a realizar el tratamiento de estimaciones. Es un valor constante que si se lo toma en relación al 95% equivale al 1.96.

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

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

$$n = \frac{800(0.05)^2 (1,96)^2}{(800-1) (0.05)^2 + (0,5)^2 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{800(0.25)(3.84161)}{(799)(0.05)^2 + (0.25)(3.8416)}$$

$$n = \frac{768,322}{(1,9975) + 0,9604025}$$

$$n = \frac{768,322}{2,9579025}$$

**n= 260 Encuestas**

### **1.8. Presentación e interpretación de resultados**

En la realización del trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, misma que se aplicó a todos los socios, choferes y usuarios de la compañía de transporte en taxis “Azaya” S.A., de la Ciudad de Ibarra.



### 1.8.1. Tabulación y análisis de las encuestas dirigidas a los usuarios de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A.

1.- ¿Cuál es la razón del porque utiliza el servicio de transportes de taxis convencional de la Compañía?

**Tabla 4**

**Motivos de uso de taxi**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Por el costo	49	19%
Cercanía a su residencia	92	35%
Por seguridad	119	46%
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 1 Motivos de uso de taxi**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## ANÁLISIS

Como podemos observar casi la mitad de los usuarios utilizan el servicio de transportes de la compañía por la seguridad que estos les ofrecen al momento de ofrecer su servicio, llevándole a su lugar de destino seguros y con una buena atención. También se evidencia que utilizan este servicio por el costo que de igual manera es un punto muy importante ya que las unidades de la compañía tratan de cobrar a sus usuarios lo justo sin excederse en costos muy altos.

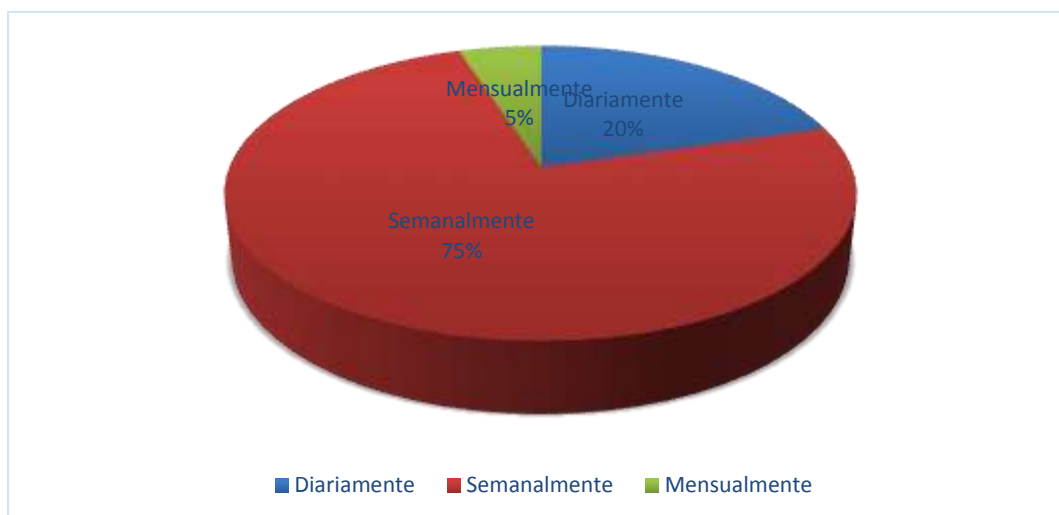
**2.- ¿Con que frecuencia usted utiliza el servicio de transportes en taxis de la Compañía “Azaya”?**

**Tabla 5**

**Frecuencia de uso.**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Diariamente	53	20%
Semanalmente	193	75%
Mensualmente	13	5%
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 2 Frecuencia de uso**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## **ANÁLISIS**

Se evidencia que las personas utilizan a menudo el servicio de transportes en taxis que ofrece la Compañía, también se determinó que el otro porcentaje significativo que toma el servicio de taxis de la compañía con menor frecuencia u optan por usar el medio de transporte más económico como los buses colectivos, dependiendo del trayecto o la disponibilidad del tiempo.

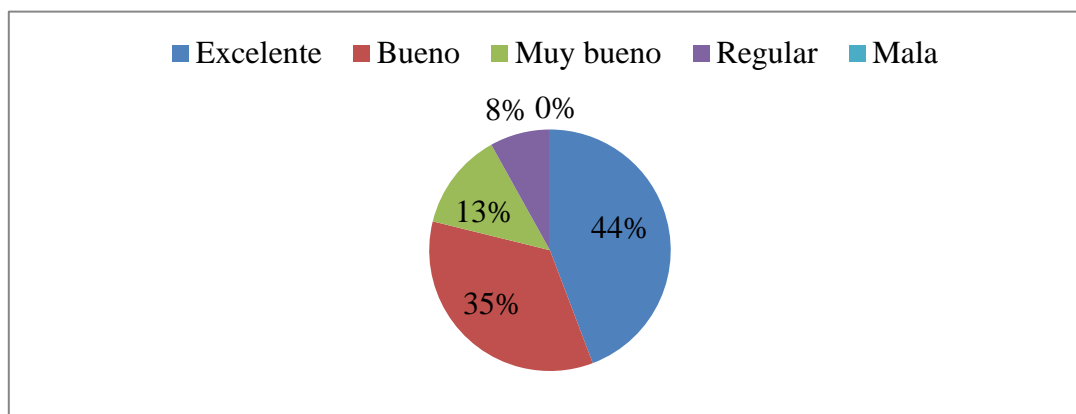
### 3.- ¿Cómo calificaría usted el servicio que presta la compañía “Azaya” a los usuarios?

**Tabla 6**

**Cuantificación del servicio**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	115	44%
Bueno	90	35%
Muy bueno	34	13%
Regular	21	8%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 3 Cuantificación del servicio**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## ANÁLISIS

Con la información obtenida se puede señalar que las personas se encuentran satisfechas con el servicio que presta la Compañía, pero también hay quienes se sienten inconformes con el servicio y opinan que se debería bajar los precios de las tarifas y ampliar los horarios del servicio de la compañía.

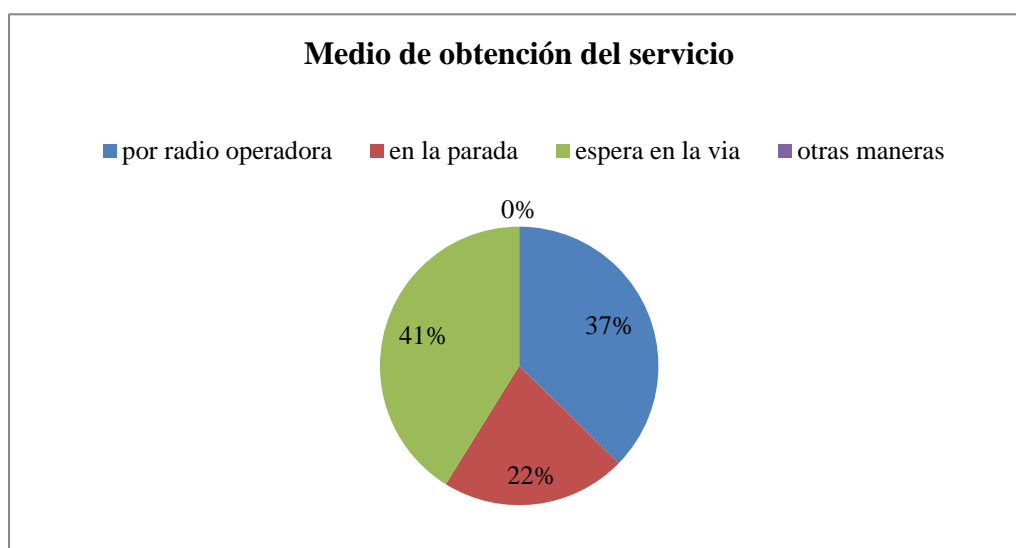
#### 4.- ¿Cómo consigue el taxi convencional para su traslado?

**Tabla 7**

**Medio de contacto del servicio**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Por radio operadora	97	37%
En la parada	56	22%
Espera en la vía	107	41%
Otras maneras	0	0%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 4 Medio de contacto del servicio**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## ANÁLISIS

Los usuarios obtienen el servicio de taxis en la vía, sin embargo, también hay muchos usuarios que prefieren pedir el servicio por medio de radio operadora porque este medio es más confiable y seguro que la unidad llegue a brindar su servicio.

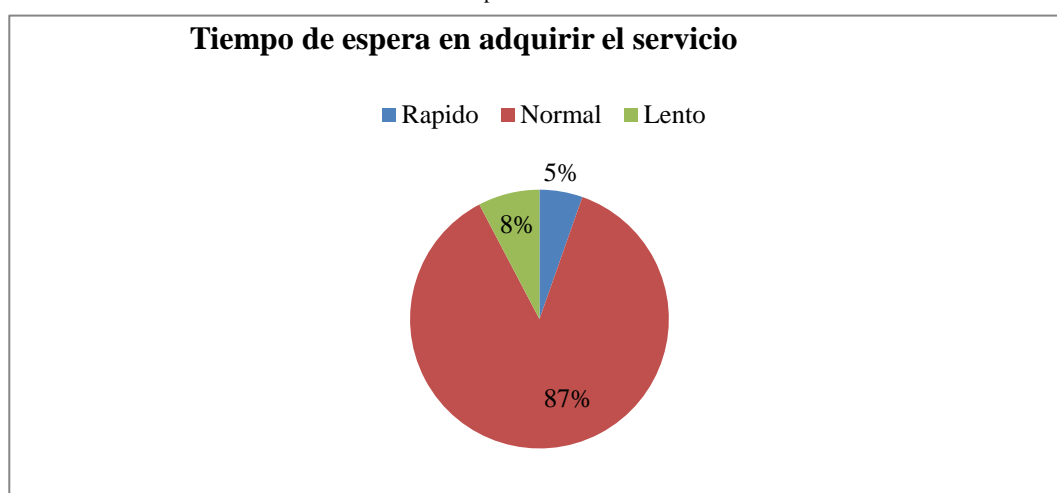
5.- ¿Usted considera que el tiempo de espera para adquirir el servicio de transporte de la compañía es?

**Tabla 8**

**Agilidad del servicio**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Rápido	14	5%
Normal	226	87%
Lento	20	8%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 5 Agilidad del servicio**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## ANÁLISIS

Los usuarios consideran que el tiempo de espera al adquirir el servicio de transportes es normal, sin embargo, opinan que para tener la atención oportuna hay que anticiparse llamando a la operadora de acuerdo con los horarios en los que requieren de una unidad para movilizarse de un lugar a otro, porque es de conocimiento general que hay horas “pico” donde la mayoría de unidades están ocupadas casi en su totalidad.

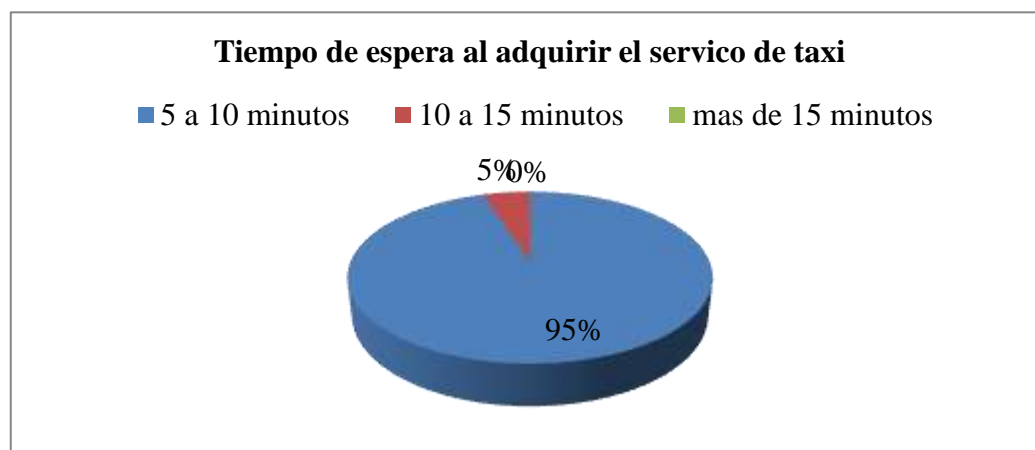
**6.- ¿Cuánto tiempo, en minutos ha esperado para adquirir los servicios de la unidad de transporte de la compañía?**

**Tabla 9**

**Tiempo de espera**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
5 a 10 minutos	247	95%
10 a 15 minutos	13	5%
más de 15 minutos	0	0%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 6 Tiempo de espera**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## **ANÁLISIS**

Los usuarios para adquirir una unidad del servicio de taxis solamente les toman entre 5 a 10 minutos, lo cual es un tiempo normal y así lograr que el cliente se sienta satisfecho con el servicio ofrecido, sin embargo, también hay que tomar en cuenta que espera de 10 a 15 minutos, por lo que sugieren que los taxis sean más eficientes al brindar su servicio.

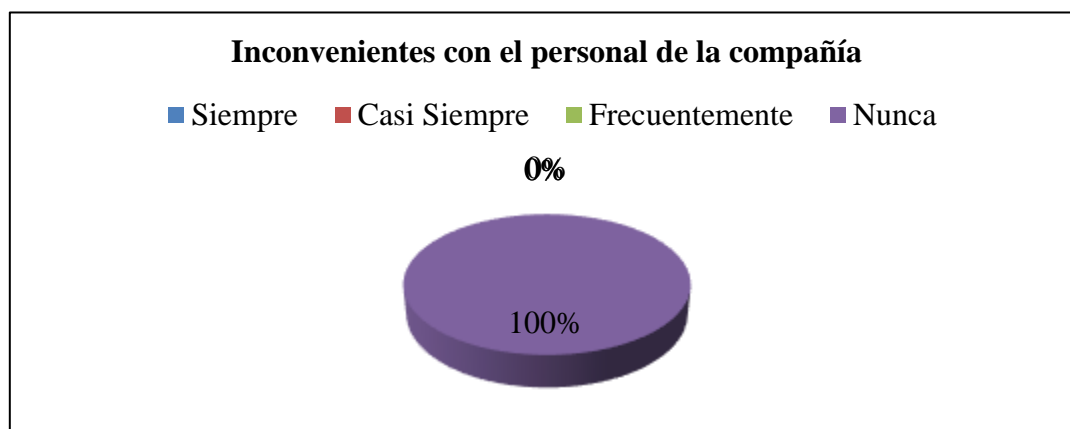
## 7.- ¿En algún momento ha tenido problemas e inconvenientes con el personal de la compañía?

**Tabla 10**

**Inconvenientes**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Nunca	260	100%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 7 Inconvenientes**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## ANÁLISIS

Los usuarios manifestaron que nunca han tenido ningún inconveniente con el personal de la compañía, opinaron que siempre son respetuosos al momento de ofrecer su servicio de transporte en taxis de la Compañía, eso demuestra que la compañía cuenta con el personal idóneo, respetuoso y con buenos valores morales.

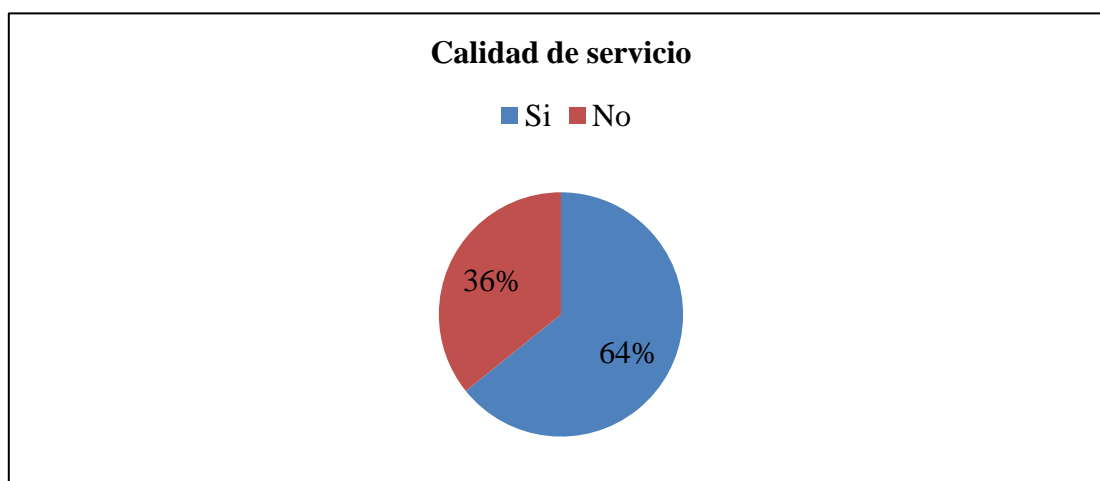
**8.- ¿La tarifa que usted paga por el servicio de taxis esta compensado por la calidad que este le brinda?**

**Tabla 11**

**Calidad del servicio**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	167	64%
No	93	36%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 8 Calidad del servicio**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## ANÁLISIS

La mayoría se encuentran satisfechas con el servicio que la compañía ofrece y que el costo que pagan por su servicio es justo ya que a veces hay lugares alejados y los choferes tratan de cobrarles un poco menos de lo que sale en el taxímetro, además se puede observar que el de las personas no están satisfechas por el costo que pagan y por eso opinan que ofrecen un mal servicio, sin tomar en cuenta que los taxis convencionales ofrecen mayor seguridad que los taxis piratas.



**9.- ¿Cree usted que las tarifas o precios cumplen con las disposiciones – registro de taxímetros?**

**Tabla 12**

**Requisitos taxímetro**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	249	96%
No	11	4%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 9 Requisitos taxímetro**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## **ANÁLISIS**

Casi la totalidad de las personas manifiestan que los taxis de la compañía Azaya si cumplen con el registro de taxímetros, pero que a veces cuando son carreras largas los choferes no ponen el taxímetro para así ayudar a la persona a que no paguen mucho.

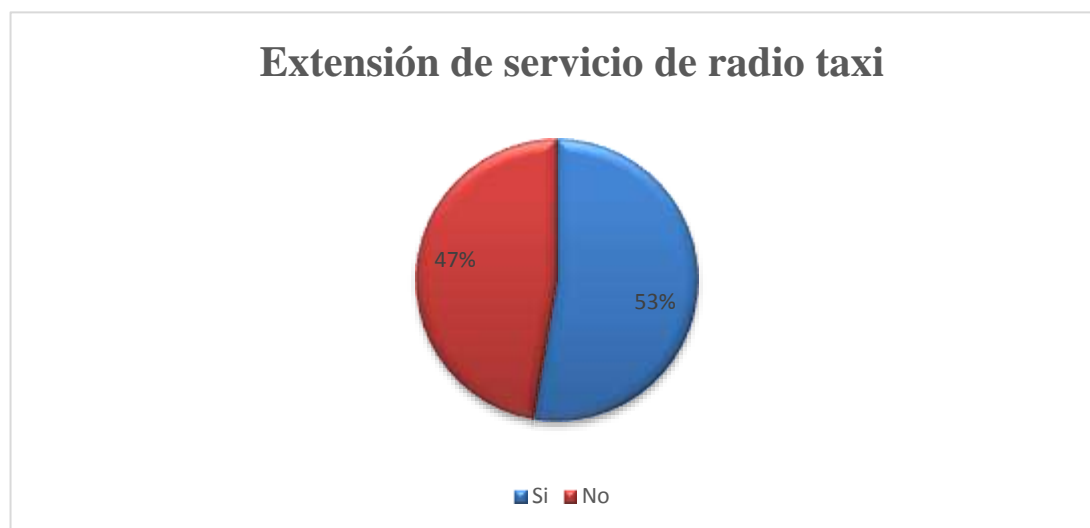
**10.- ¿Considera usted que le horario del servicio de radio taxi debe extenderse más de las 18 horas?**

**Tabla 13**

**Radio taxi**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	137	53%
No	123	47%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 10 Radio taxi**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## **ANÁLISIS**

Por las respuestas se debería extender el horario de radio taxi de la compañía porque a veces existe emergencias a la madrugada y a esas horas no hay unidades que les puedan prestar el servicio, y hace sentir esa necesidad del servicio de transporte en taxi.

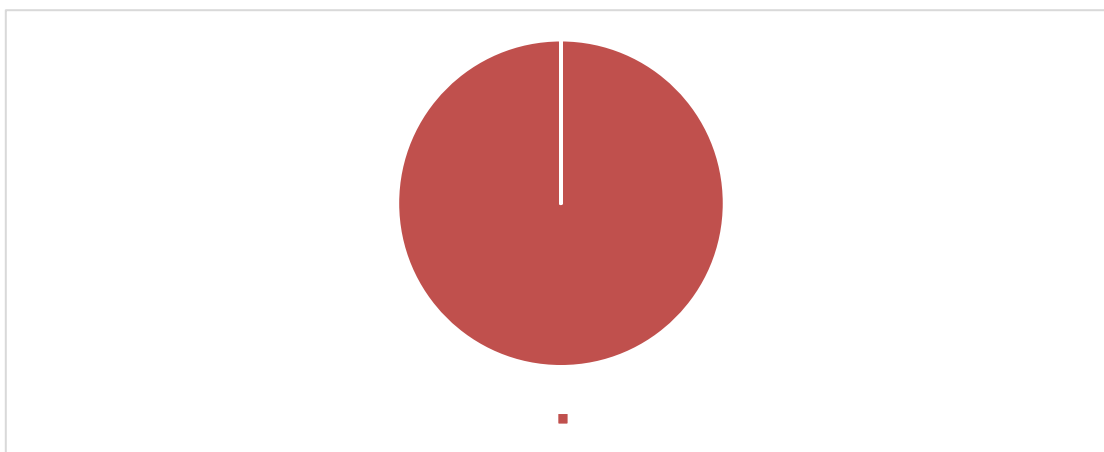
**11.- ¿Cuándo usted utiliza las unidades de transporte de la compañía, considera que la higiene, comodidad y seguridad en el vehículo son?**

**Tabla 14**

**Estado de las unidades**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	156	60%
Bueno	95	37%
Malo	9	3%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 11 Estado de las unidades**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

## **ANÁLISIS**

Las personas consideran que las unidades se encuentran en excelente estado al momento de ofrecer su servicio, sin embargo, se puede observar que un 20% de las personas manifiesta que algunas unidades se deberían cambiar porque ya son viejas y al momento de subirse a las unidades no se sienten cómodas.

## **1.8.2. Entrevista dirigida al gerente de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A.**

### **1.- ¿Cómo se ha definido la estructura organizacional?**

La Compañía si cuenta con un organigrama Estructural conformado por el presidente, Gerente, comisarios y directorio en general que pasan a ser el organismo administrativo de la compañía.

#### **Análisis**

La compañía cuenta con un organigrama estructural pero no muy organizado, sin embargo, cada uno de sus miembros tiene definidas las funciones que les corresponde.

### **2.- ¿La compañía cumple con todos los requisitos emitidos por la ley para el funcionamiento de la misma? Mencione**

La compañía cumple con todos los requisitos que son emitidos por la ley para el funcionamiento de la misma, como en este caso ellos acatan los requisitos de la Superintendencia de Compañía, Servicio de Rentas Internas, Mancomunidad del Norte y Consejo Nacional de tránsito (MOVILDELNOR).

#### **Análisis**

Toda Compañía de transportes para el funcionamiento legal, debe siempre acatarse a cumplir con los requisitos que emita la ley, caso contrario la Compañía será sancionada y perderá el permiso de funcionamiento.

### **3.- ¿Considera usted que los valores institucionales repercuten en la preferencia del servicio por la colectividad?**

Los valores institucionales si influyen en gran medida en la sociedad, pero depende de la compañía dar un valor bueno para que sea positivo y así la institución tenga una buena imagen ante la sociedad.

#### **Análisis**

Toda Compañía debe aplicar los valores institucionales que posee, no solo ante la sociedad sino dentro de la compañía con todos sus empleados. Ya que los empleados son la base primordial para aplicar los valores con la sociedad y así mediante ellos tengan una buena imagen de la Compañía.

### **4.- ¿Qué tipo de prácticas financieras utiliza para la oportuna toma de decisiones?**

El directorio de la compañía es el que toma las decisiones estratégicas en los casos financieros para que sean oportunas y aceptadas, lo único que hace el gerente es hacerlas cumplir a cabalidad para así conseguir una adecuada rentabilidad tratando de cubrir todos los gastos operacionales, obteniendo de esta manera un margen de utilidad satisfactorio para todos los socios.

#### **Análisis**

En el tema de estrategias financieras la Compañía carece de conocimientos sobre estas, es por eso que ellos solamente realizan sus actividades de forma empírica, sin analizar las áreas claves con cuenta la empresa.

**5.- ¿Se ha determinado políticas para el control de los vehículos y control de los documentos de los mismos?**

La Compañía siempre se ha determinado bajo políticas de control para así evitar falencias en la revisión vehicular y matriculación, es por eso que en la compañía existe un comisario de disciplina el cual se encarga de controlar cada 15 días que las unidades se encuentren en buen estado mecánico y que tengan todos los documentos actualizados y en regla para evitar contratiempos. Pero si algún socio no tiene todo en regla de acuerdo a las políticas establecidas se lo sanciona con una multa.

**Análisis**

La compañía de Transportes en taxis “Azaya” S.A, cuenta con políticas claras en lo que se refiere al control de vehículos y control de documentos, y que a todos los socios se les informa sobre estas para evitar cualquier falencia en dichos controles.

**6.- ¿Realiza capacitaciones a los choferes y socios de la compañía, y cada que tiempo?**

La compañía si realiza capacitaciones siempre con el apoyo de la Unión de Taxis de Ibarra las cuales van direccionadas a los choferes y socios, esto se lo hace dos veces al año, con distintos talleres de capacitación en cuanto a temas de Servicio al cliente, Relaciones Humanas, Tránsito y Seguridad Social los cuales son de primordial importancia para así brindar un buen servicio a la comunidad.

**Análisis**

La compañía de transportes en taxis “Azaya” S., si realiza capacitaciones y con temas relacionados al trabajo que ellos realizan, sin embargo, deberían realizar estas capacitaciones

con más frecuencia ya que estos temas son de vital importancia para que los choferes y socios pongan en práctica con la sociedad ofreciendo un servicio de calidad.

**7.- ¿Se utiliza métodos y procedimientos para la contratación de los choferes? Mencione**

Como en toda Compañía y Cooperativa de transportes si se utiliza métodos y procedimientos para la contratación de choferes, en este caso lo primero que se hace es receptar carpetas de aspirantes, de la cual se revisa si cumplen con todos los requisitos como: licencia profesional, certificados de trabajo y antecedentes penales.

**Análisis**

La compañía cuenta con un procedimiento muy estricto en cuanto a la contratación de personal, siempre basándose a los requisitos que estipula la ley en cuanto al servicio de transporte, ya que de ellos depende contratar un buen empleado que realice bien su trabajo y brinde un buen servicio a la sociedad.

**8.- ¿Se ha otorgado a los choferes uniformes para dar un mayor realce a la compañía?, de ser afirmativo mencione los controles.**

El otorgamiento de uniformes a los choferes se lo ha realizado recién desde estos dos años anteriores, el motivo que nos incentivó al otorgamiento de uniformes fue poder diferenciar a nuestra compañía de las demás y así dar una buena presentación a los choferes y un buen realce a la compañía. El comisario de disciplina supervisa y controla diariamente la presentación de los choferes, emitiendo un informe a la administración del control realizado para así tomar los correctivos necesarios.

**Análisis**

La Compañía si realiza el otorgamiento de uniformes a los choferes, el cual le ayuda a dar un buen realce y presentación a la misma y poder diferenciarla de las demás Compañías y Cooperativas de Transportes y se hace de carácter obligatorio, para ejercer un control del uso, la compañía cuenta con una persona encargada de dicha acción y se establecen sanciones para aquellos que incumplan.

**9.- ¿Las aportaciones y los abonos ingresados son depositados en la cuenta de la entidad de manera inmediata?**

Todas las aportaciones de los socios y los abonos de los préstamos realizados siempre se depositan con la brevedad posible, para así evitar algún inconveniente como es el hurto, o también los socios depositan directamente a la cuenta que se tiene en el Banco.

**Análisis**

En la compañía la Gerencia deber realizar de manera inmediata los depósitos de las aportaciones o abonos realizados por los socios a la institución financiera en la que tenga una cuenta, para de esta manera evitar cualquier peligro de los recursos.

**10.- ¿Todos los ingresos y egresos cuentan con el documento de soporte respectivo?**

La compañía si cuenta con documentos de soporte en este caso son facturas y comprobante de ingresos y egresos, los cuales son un respaldo del desenvolvimiento de la compañía.



**Análisis**

Toda compañía o cooperativa de transportes debe contar con documentos de soporte para respaldar toda actividad que realice y tener constancia de lo que ha realizado en beneficio de la compañía.

**11.- ¿Los recursos se encuentra manejado de forma transparente?**

En nuestra compañía siempre manejamos de forma transparente todos los recursos con que contamos para así poder dar informes claros a todos los accionistas evitando contrariedades dentro de la compañía.

**Análisis**

Toda compañía debe manejar sus recursos de manera transparente frente a sus accionistas para evitar contrariedades dentro de la misma.

### 1.8.3. Tabulación y análisis de las encuestas dirigidas a los Socios de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A.

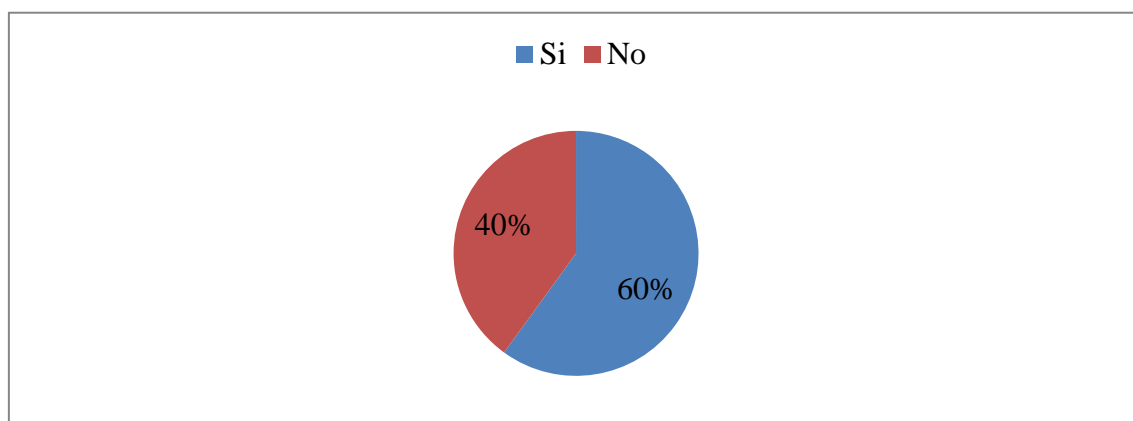
1.- ¿Está debidamente informado acerca de las políticas organizacionales que se cumple en la Compañía?

*Tabla 15*

*Socialización de políticas*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	60%
No	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



*Figura 12 Socialización de políticas*

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### Análisis

Más de la mitad de los socios manifiestan estar debidamente informados sobre las políticas organizacionales de la Compañía, ya que dichas políticas el gerente las da a conocer en cada reunión que tienen, en cambio una minoría manifestaron no estarlo y sugieren estar al tanto acerca de estas, para así ellos tener un claro conocimiento de las mismas.

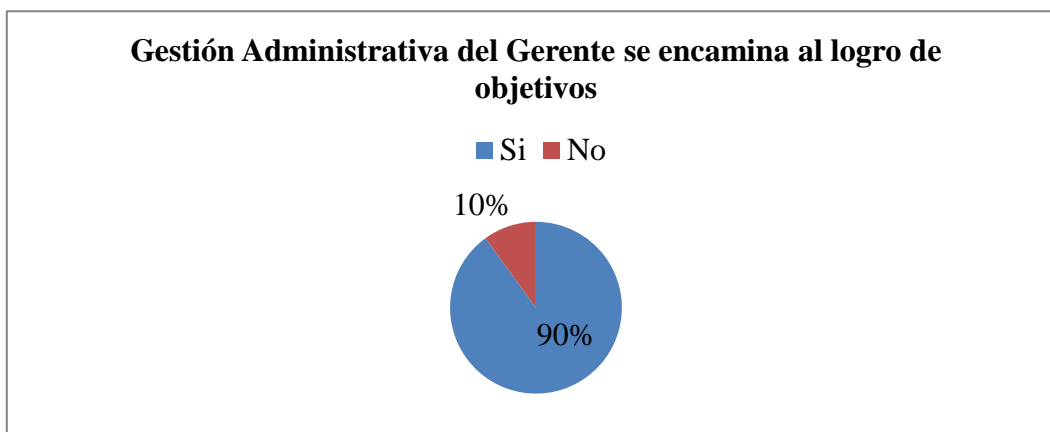
**2.- ¿Cree usted que la gestión Administrativa del Gerente están encaminadas al logro de objetivos planteados en la Compañía?**

**Tabla 16**

**Gestión gerencial**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	18	90%
No	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 13 Gestión gerencial**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

Casi todos los socios opinan que el Gerente ha realizado una buena administración en la Compañía la cual ha ayudado al crecimiento de la misma en casi todos los aspectos.

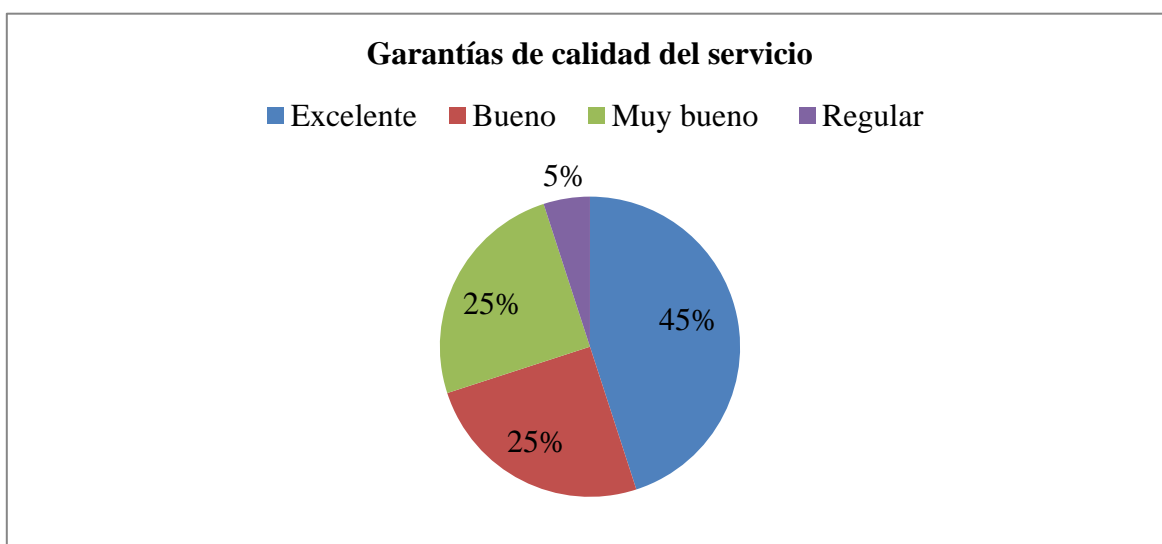
**3.- ¿Las garantías de calidad de servicio que ofrece la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A. son?**

**Tabla 17**

**Garantía del servicio**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	9	45%
Bueno	5	25%
Muy bueno	5	25%
Regular	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 14 Garantía del servicio**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

Se puede observar que casi la mitad de los socios revelan que las garantías de calidad de servicio que ofrece son excelentes, debido a que son una Compañía legal, tiene una gran aceptación por sus usuarios y además cuentan con unidades de transporte propias y en buen estado.

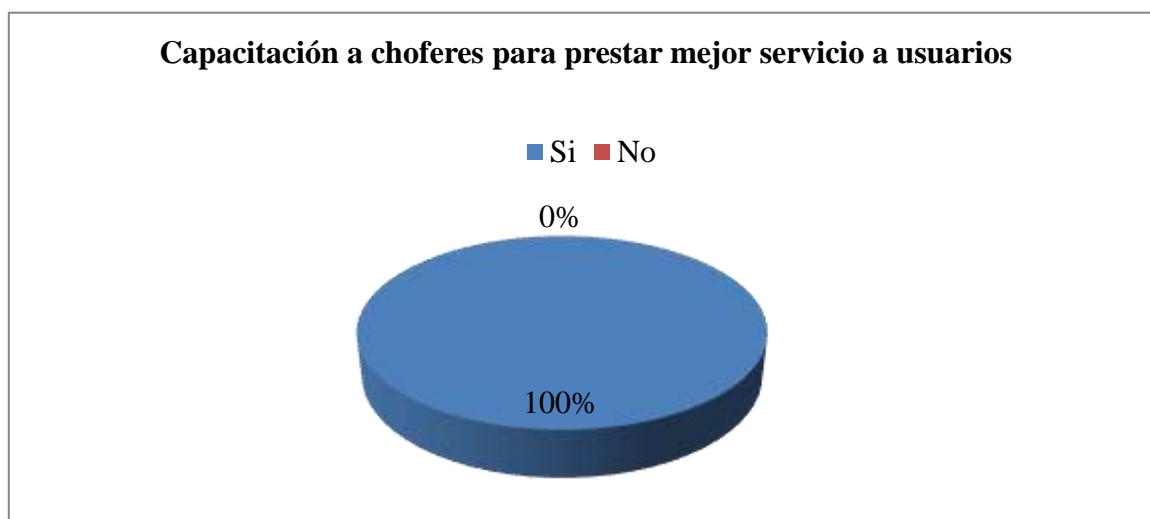
**4.- ¿Considera usted que los choferes que trabajan en las unidades de la Compañía necesitan capacitación, para prestar un mejor servicio y atención al cliente?**

**Tabla 18**

**Capacitación choferes**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 15 Capacitación choferes**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

Todos los socios consideran que la Compañía debería realizar capacitaciones, dirigidas a choferes y socios, centrándose en atención al cliente, para estar actualizados y prestar un buen servicio. A su vez manifestaron que ellos reciben capacitaciones por parte de la Unión de Taxis cada 6 meses, aunque no se ha logrado integrar aún a los conductores contratados.

**5.- ¿Considera usted que la Compañía debe contar con un Manual Administrativo-Financiero?**

**Tabla 19**

**Manual administrativo**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 16 Manual administrativo**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

Se puede observar que todos los socios consideran que se debe contar con un Manual Administrativo- Financiero para la Compañía, porque esto ayudará a mejorar las condiciones actuales de la compañía, facilitando tener una mejor organización dentro de la misma y lograr una buena toma de decisiones.

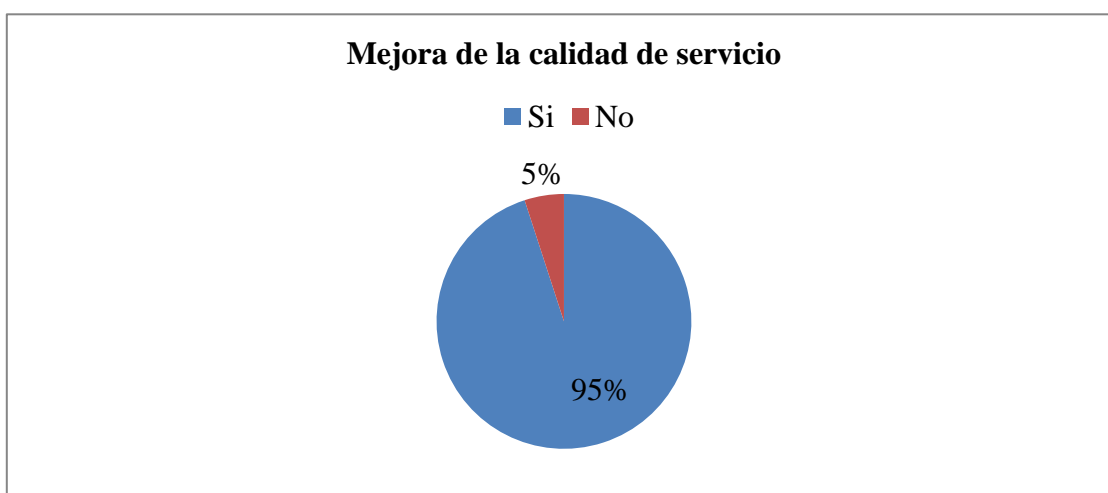
**6.- ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad de servicio que ofrece la compañía de taxis al usuario?**

**Tabla 20**

**Calidad del servicio.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	95%
No	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 17 Calidad del servicio**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

Los socios exponen que se debería mejorar la calidad del servicio que ofrece la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A., en cuanto a atención al cliente, horarios y tarifas. Pero podemos observar también que no todos piensan de la misma manera.

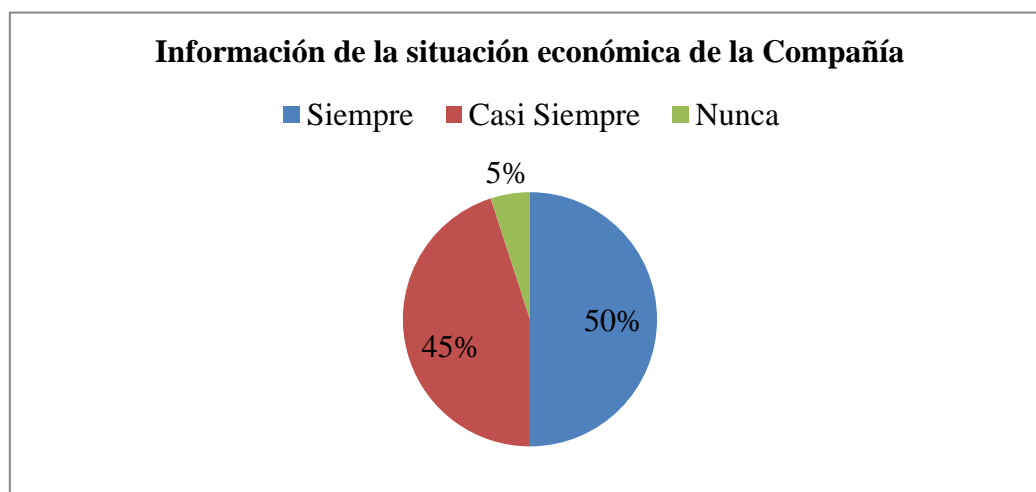
## 7.- ¿La gerencia informa sobre la situación económica de la compañía?

**Tabla 21**

**Economía interna**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
Casi Siempre	9	45%
Nunca	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 18 Economía interna**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### Análisis

El 56% de los socios manifiesta que la gerencia informa debidamente sobre la situación económica de la Compañía y hace participes a todos los socios para dar opiniones y soluciones si fuese necesario, pero también se puede observar que existe un 45% de los socios que manifestaron que es rara vez que les informan sobre la situación económica de la compañía y sugieren que se les comunique frecuentemente sobre la situación económica en que se encuentra la compañía.



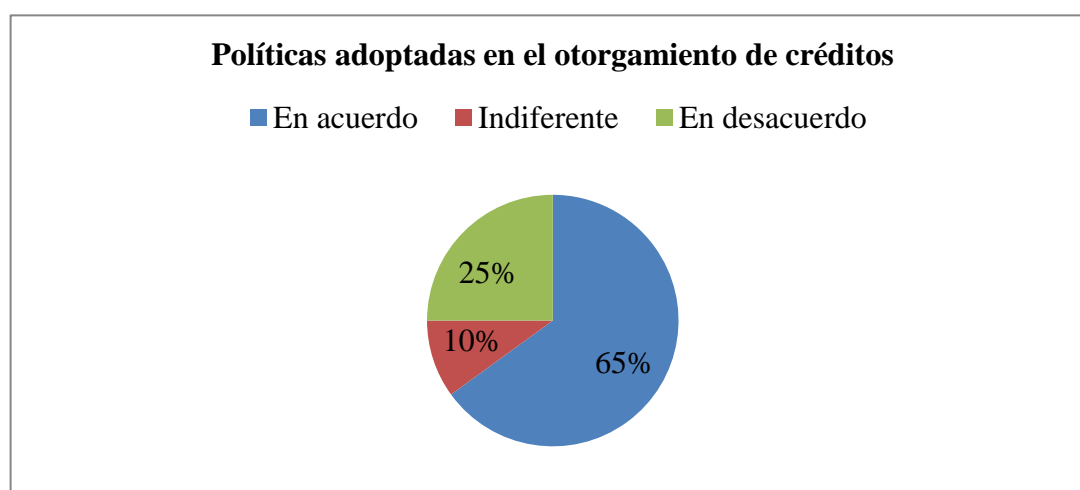
## 8.- ¿Está de acuerdo con las políticas adoptadas en el otorgamiento de los créditos?

**Tabla 22**

**Créditos**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En acuerdo	13	65%
Indiferente	2	10%
En desacuerdo	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 19 Créditos**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### Análisis

Un número considerable de los socios manifiesta que están de acuerdo con las políticas establecidas para el otorgamiento de créditos, estas políticas al momento de obtener el crédito la persona deberá acatarse a lo establecido, sin quedar mal en el cumplimiento de pagos. Sin embargo, una cuarta parte de los socios se encuentra en desacuerdo con las políticas establecidas ya que manifiestan que algunas políticas están por demás al momento de obtener un crédito.

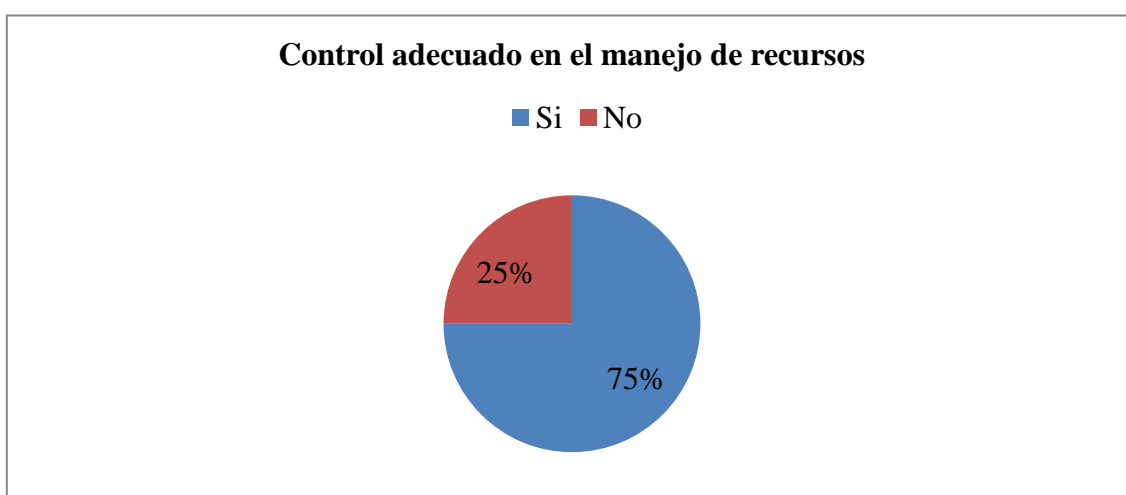
### 9.- ¿Observa que existe un control adecuado del manejo de recursos?

**Tabla 23**

**Manejo de recursos**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	75%
No	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 20 Manejo de recursos**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### Análisis

Se puede observar que la tres cuartas partes de los socios opina que, si existe un buen control de los recursos, por el buen manejo de los que están a cargo del Gerente, el cual tiene la potestad de manejar todos los recursos de la compañía. El resto de socios manifiesta que no está muy bien informado sobre el tema,

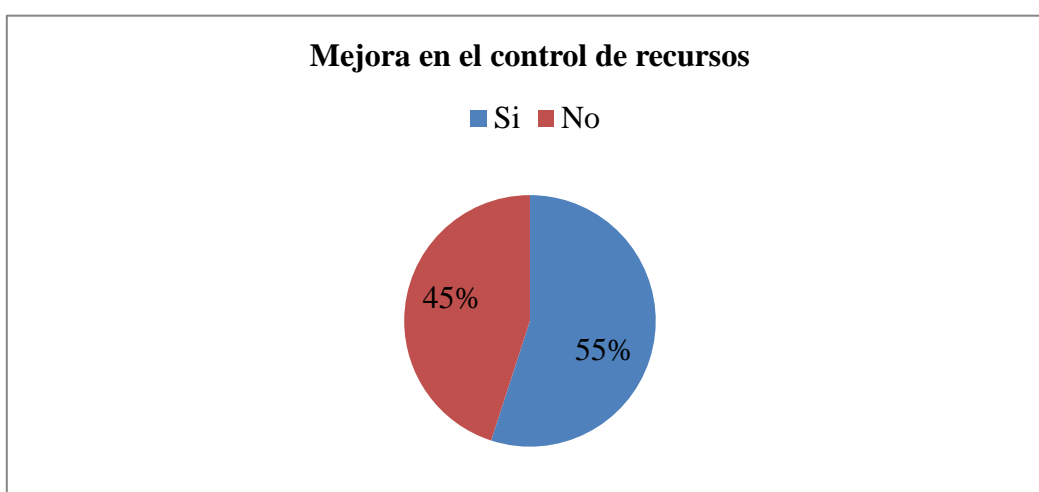
## 10.- ¿Desearía que se mejore el control de los recursos?

**Tabla 24**

**Control de recursos**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	55%
No	9	45%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 21 Control de recursos**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### Análisis

La mayoría de los socios opina que se debería mejorar el manejo de los recursos, en cuanto al tiempo que se demora en depositar el dinero al banco, la mayoría de veces se ha observado que el dinero que se paga de las mensualidades permanece en la oficina y esto puede provocar la pérdida del mismo. Mientras tanto una minoría manifiesta que no se debería mejorar porque es necesario contar con efectivo en cualquier momento que se necesite.

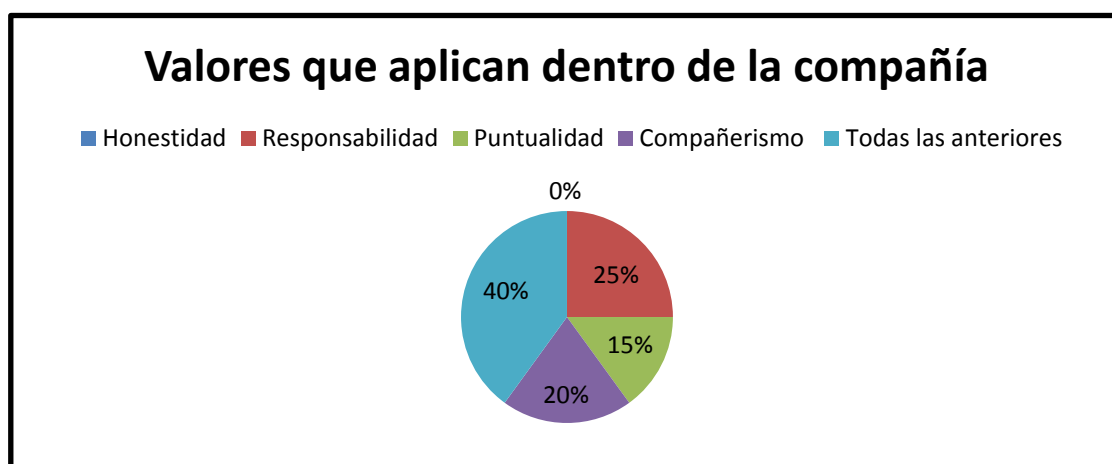
## 11.- ¿Dentro de la compañía de taxis que valores se aplica?

**Tabla 25**

**Valores dentro de la unidad**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Honestidad	0	0%
Responsabilidad	5	25%
Puntualidad	3	15%
Compañerismo	4	20%
Todas las anteriores	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 22 Valores dentro de la unidad**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### Análisis

Casi la mitad de los socios manifiestan que en la compañía aplican todos los valores indicados, pero el valor que más respetado es en la responsabilidad, porque gracias a éste, ellos pueden dar ejemplo a sus choferes e incentivar que ellos también sean responsables al momento de realizar sus labores.

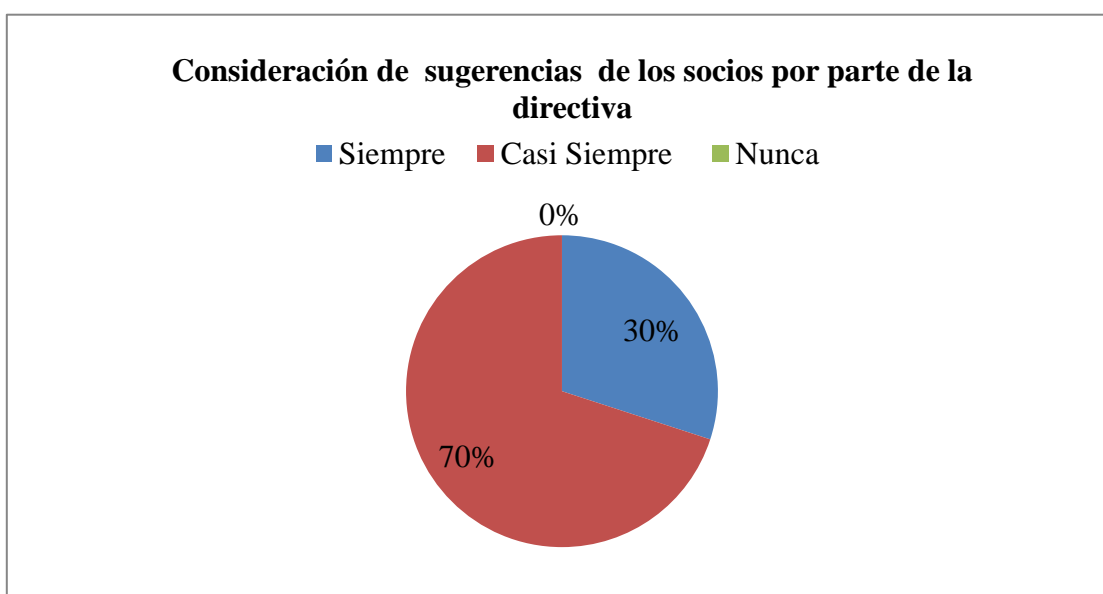
## 12.- ¿Las sugerencias de los socios han sido consideradas por la directiva?

**Tabla 26**

**Sugerencias directivas**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	30%
Casi Siempre	14	70%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 23 Sugerencias directivas**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### Análisis

Se puede observar con gran satisfacción que la mayoría de los socios manifiesta que la directiva toma en cuenta sus sugerencias y opiniones al momento de escuchar las sugerencias ayuda al mejoramiento de la Compañía para así evitar que existan falencias dentro de la misma.

### 1.8.4 Tabulación y análisis de las encuestas dirigidas a los choferes de la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A.

#### Datos generales

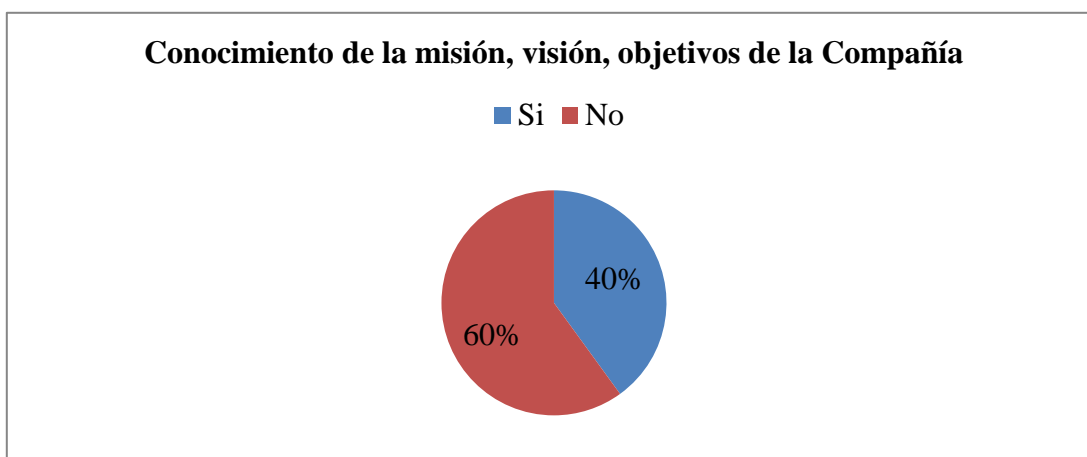
#### 1.- ¿Conoce la existencia de la Misión, Visión y objetivos en la Compañía?

*Tabla 27*

*Misión y visión.*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	40%
No	9	60%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



*Figura 24 Misión y visión.*

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

#### Análisis

La compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A., no dispone de una misión, visión y objetivos, razón por la cual los choferes manifiestan que desconocen de este marco filosófico institucional, en cambio unos pocos supieron manifestar suponen que por ser compañía debe tener desarrollado su filosofía organizacional, pero las desconoce.

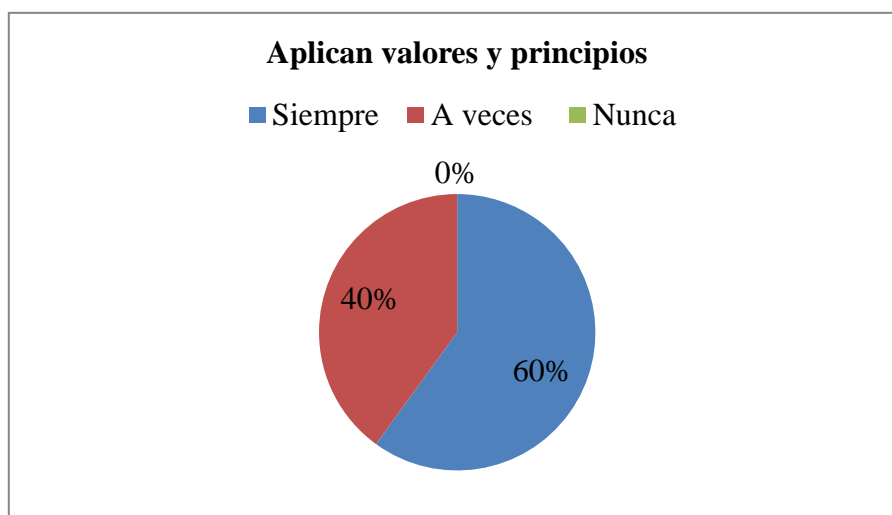
## 2.- ¿Aplica los principios y valores de la Compañía?

**Tabla 28**

**Valores y principios**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	60%
A veces	6	40%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 25 Valores y principios**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### Análisis

Más de la mitad de los choferes manifiestan que, si aplican los principios y valores de la Compañía, ya que gracias a estos puede haber compañerismo entre todos los que trabajan en la Compañía y de igual manera aplicando el valor de la responsabilidad y honestidad pueden brindar un buen servicio a sus usuarios.

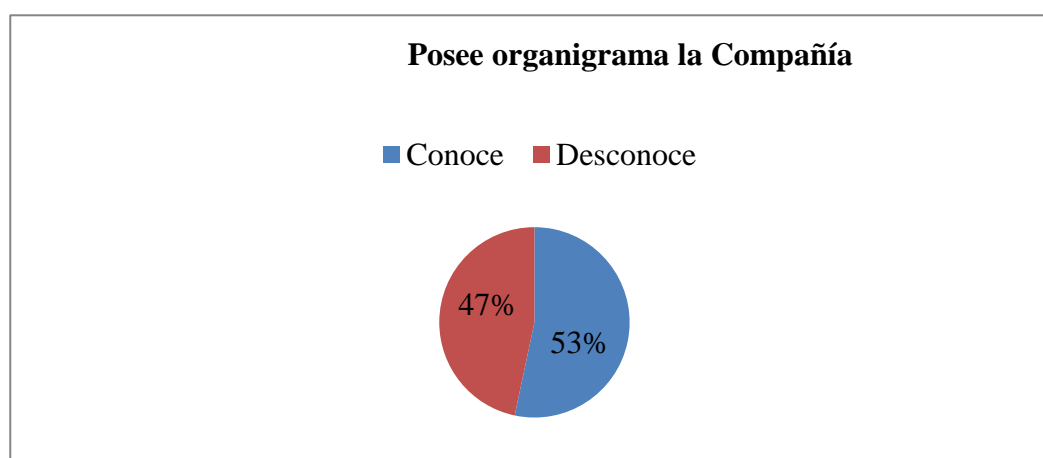
### 3.- ¿Conoce el organigrama de la compañía?

**Tabla 29**

**Organigrama.**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conoce	8	53%
Desconoce	7	47%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 26 Organigrama**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### **Análisis**

La mitad y algo más de los choferes manifiestan que conocen del organigrama de la Compañía, pero nunca lo han visto en un lugar visible para todos, por tal razón el varios de los choferes desconoce de dicho organigrama, y no saben lo que es un organigrama debido a que el gerente no les ha dado a conocer la importancia que tiene en la compañía tener un organigrama, ya que sin este no les permite tener un control adecuado de todos los trabajadores.



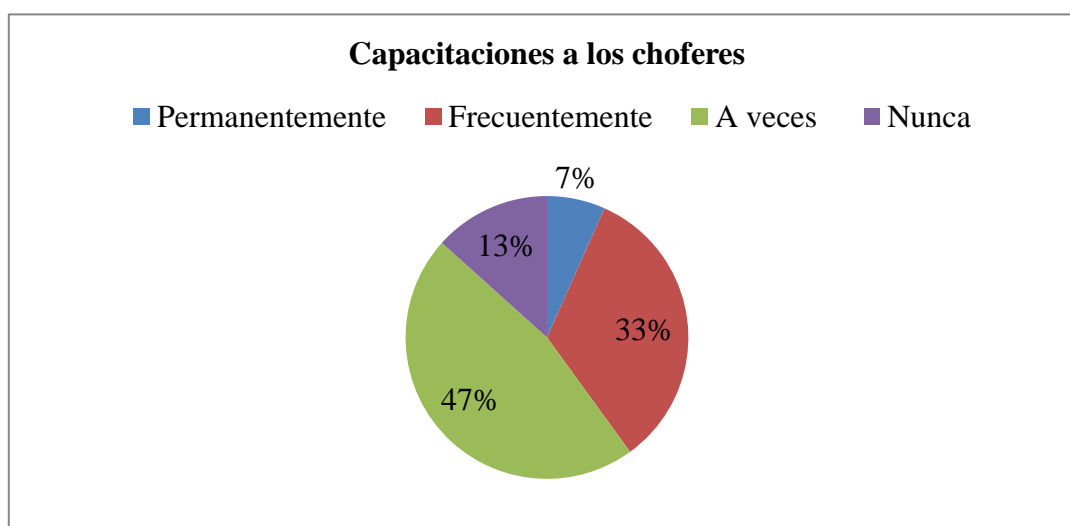
#### 4.- ¿La Compañía realiza capacitaciones sobre aspectos de su trabajo?

**Tabla 30**

**Inducción**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Permanentemente	1	7%
Frecuentemente	5	33%
A veces	7	47%
Nunca	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 27 Inducción**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

#### **Análisis**

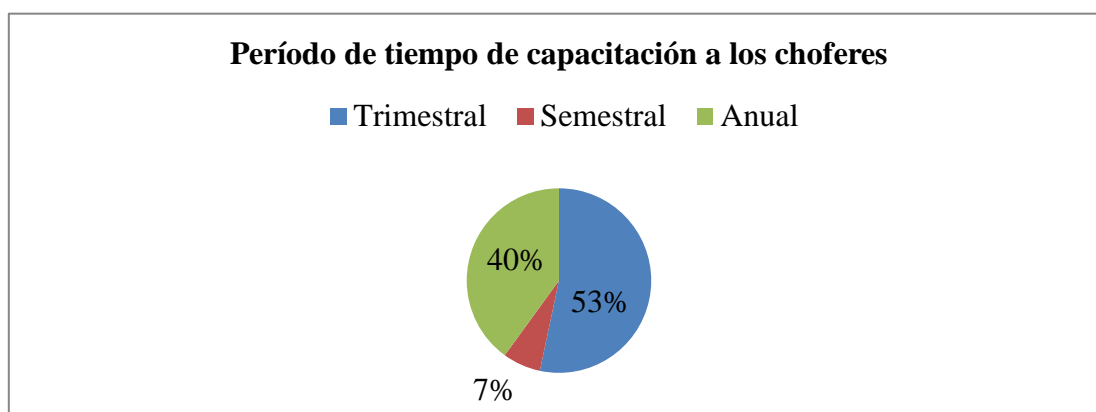
Casi la mitad de los choferes manifiestan que por parte de la Compañía no han recibido capacitaciones en cuanto al tema relacionado con su trabajo, pero si a veces reciben capacitación por parte de la Unión de taxis de Ibarra, por lo que recomiendan al Gerente que realice capacitaciones constantemente, ya que esto ayudará a brindar un mejor servicio a los usuarios.

**5.- ¿Cada qué período de tiempo recibe usted capacitación sobre el tema de atención al cliente?**

**Tabla 31**  
**Capacitación**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Trimestral	8	53%
Semestral	1	7%
Anual	6	40%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 28 Capacitación**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### **Análisis**

Aproximadamente la mitad de los choferes manifestaron que reciben capacitación sobre el tema de atención al cliente cada 3 meses lo que les parece un tiempo muy largo y opinan que se debería realizar capacitaciones cada mes para así ellos estar bien capacitados y brindar un buen servicio a los usuarios.

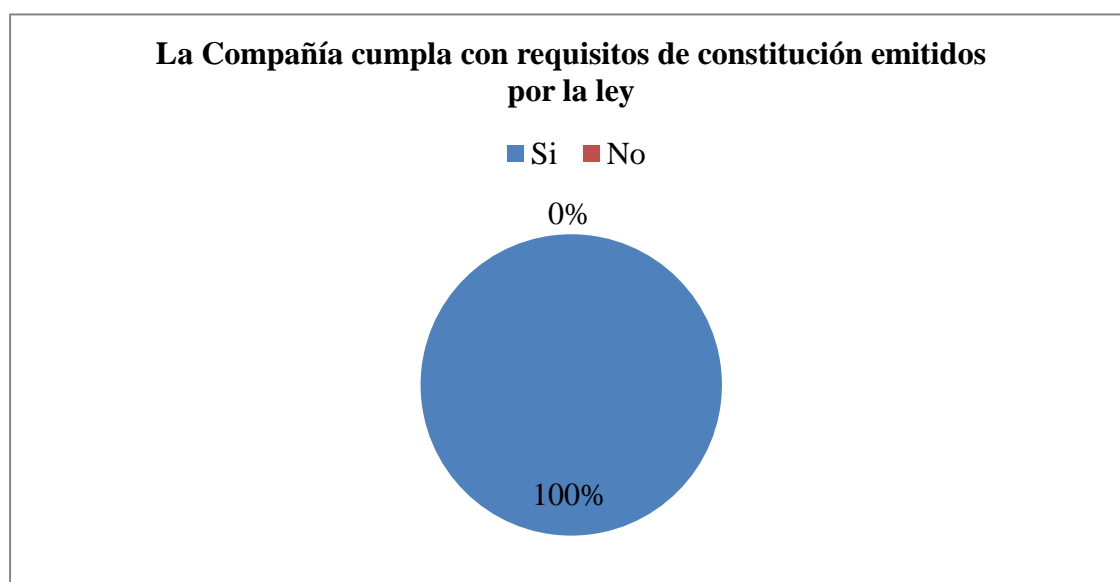
6.- ¿Considera usted que es importante que la Compañía cumpla con requisitos de constitución emitidos por la ley?

**Tabla 32**

**Requisitos**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 29 Requisitos**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

Todos los choferes consideran importante que la Compañía cumpla con todos los requisitos de constitución emitidos por la ley y que estos sean informados a todos sus trabajadores, además manifiestan que así ellos podrán tener una estabilidad laboral.

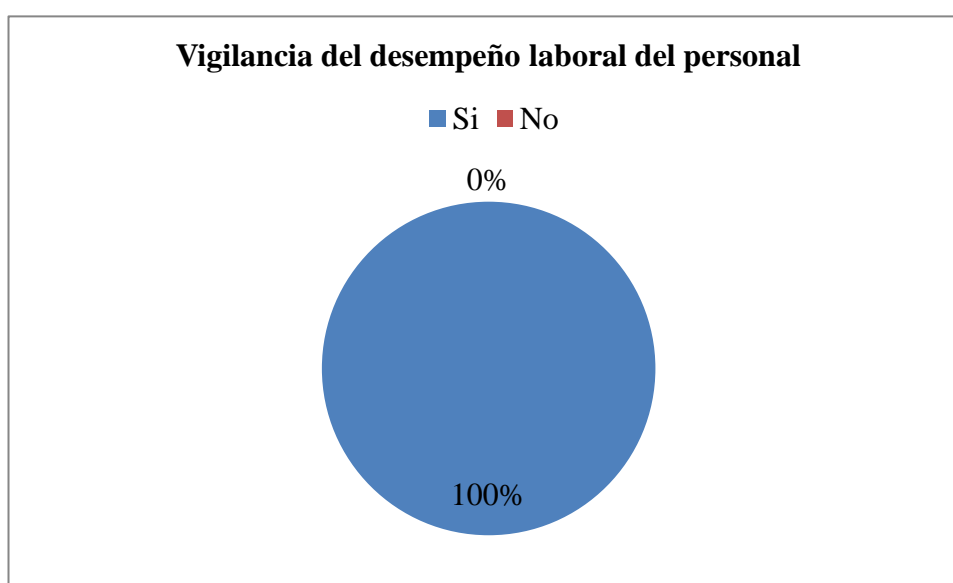
**7.- ¿Considera usted que es importante la vigilancia del desempeño de las actividades del personal de la compañía?**

**Tabla 33**

**Desempeño**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 30 Desempeño**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

La totalidad de los choferes opina que es importante la vigilancia del desempeño de las actividades del personal de la Compañía para así poder evitar pérdida de tiempo y que cumplan con el trabajo encomendado.

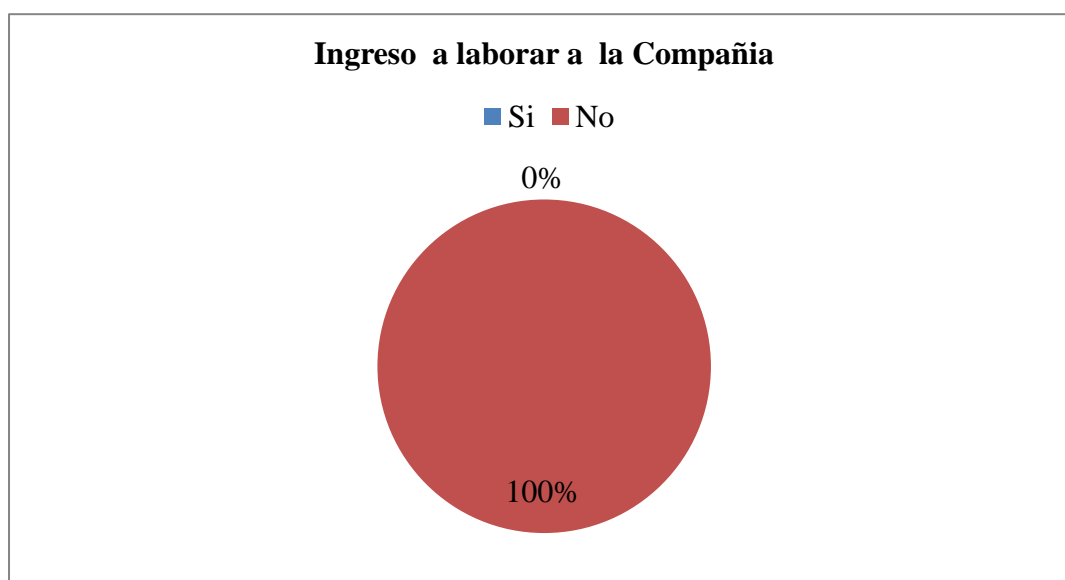
## 8.- ¿Para ingresar a laborar a la Compañía se sometió a pruebas de conocimiento y aptitudes?

**Tabla 34**

**Ingreso**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	15	100%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 31 Ingreso.**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### Análisis

Todos los choferes manifestaron que no se sometieron a ninguna prueba de conocimientos y aptitudes, sino que solamente entregaron la documentación con todos los requisitos establecidos.

**9.- ¿Considera usted importante los reglamentos con los que cuenta la compañía para la contratación de los choferes?**

**Tabla 35**

**Contratación choferes**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	15	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 32 Contratación choferes**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

La totalidad de los choferes consideran que es importante que la compañía cumpla con los reglamentos al momento de la contratación del personal, ya que a base de los mismos podrán elegir al personal adecuado para el trabajo a desempeñar dando a conocer a los mismos sobre dichos reglamentos que establece la Compañía.

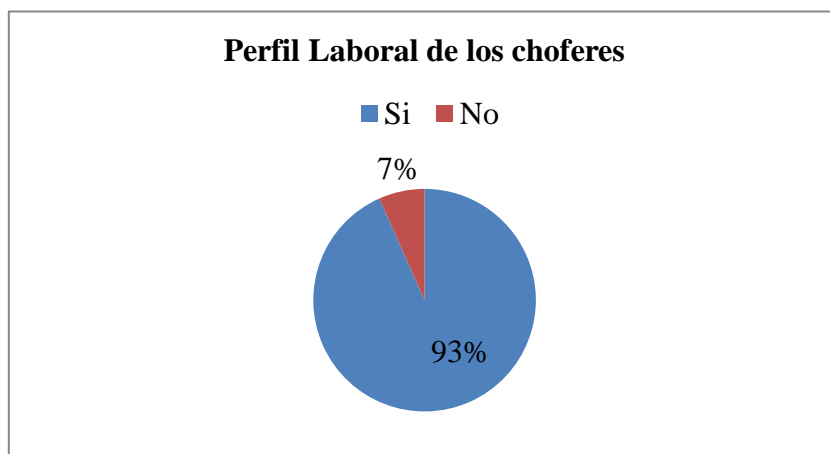
**10.- ¿Las actividades que cumple Usted en la Compañía se desarrollan en función de su perfil laboral?**

**Tabla 36**

**Perfil choferes**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	93%
No	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 33 Perfil choferes**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

Casi todos los choferes manifestaron que las actividades que realizan es en función a su perfil laboral ya que para poder trabajar en la Compañía uno de los requisitos principal era tener licencia profesional la cual es una profesión para ellos, sin embargo hubo una minoría que declaró que cuando entraron a laborar a la compañía no contaban con licencia profesional ya que antes no era tan controlado.

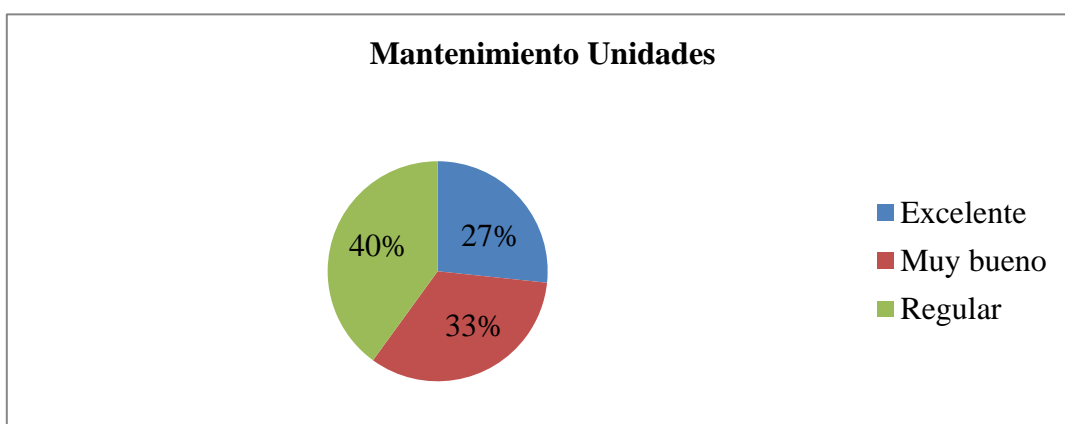
**11.- ¿Cómo califica usted el mantenimiento que realizan los socios a sus unidades para prestar el servicio?**

**Tabla 37**

**Mantenimiento de unidades**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	27%
Muy bueno	5	33%
Regular	6	40%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 34 Mantenimiento de unidades**

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Análisis**

Los choferes casi la mitad expresa que existen algunos socios que no les dan mantenimiento a las unidades y que para ellos es incómodo trabajar debido a que casi siempre se daña el carro y recomiendan poner mayor preocupación en el estado mecánico del mismo. Pero también un tercio aducen que los propietarios se preocupan por el estado mecánico y la presentación de su unidad.



## 1.9. Diagnóstico FODA

### Factores Internos

*Tabla 38*

#### *FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
1. Años de experiencia prestando servicio a la sociedad.	1. No cuentan con un manual de funciones para la compañía
2. Organización formalmente constituida cumpliendo con todas las formalidades establecidas por la ley.	2. No se ha actualizado la misión y visión de la compañía, que defina claramente los objetivos institucionales.
3. El nivel de satisfacción de los servicios que ofrece la Compañía son bien acogidos por los clientes.	3. Ausencia de una estructura organizacional bien definida.
4. Adecuado manejo de los taxímetros	4. Falta de una buena planificación estratégica.
5. Cuentan con una infraestructura propia y adecuada para la ejecución de sus actividades.	5. No se evalúa el desempeño a los empleados que laboran en la compañía.
6. Cuentan con unidades de transporte propias y necesarias para el desempeño de sus labores.	6. El personal que labora en la compañía carece de conocimientos de las responsabilidades que deben cumplir.
7. Personal con el perfil y capacitación requerido para el trabajo.	7. Falta de control en el manejo de los recursos.

### Factores Externos

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. Afiliación a la Unión de taxis de Imbabura.	1. Cambio constante en las políticas económicas.
2. Implementación de una radio operadora en la compañía.	2. La regularización constante de nuevas cooperativas de transporte sin considerar el crecimiento poblacional.
3. Obtención de vehículos nuevos a través de una concesionaria o comercial de auto, aplicando la exoneración de los automotores.	3. Incremento en el precio de repuestos sin ningún control de las autoridades.
4. Accesibilidad a instituciones financieras para adquirir créditos para renovar las unidades	4. Aumento de la inseguridad social en el país, que pone en peligro las unidades y la integridad de los socios y empleados.
5. Acceso a capacitaciones al personal de la compañía por parte de otras instituciones.	

## 1.10. Cruce estratégico

Tabla 39

### Cruces estratégicos FODA

FORTALEZAS – OPORTUNIDADES (FO)	FORTALEZAS – AMENAZAS (FA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (F1-O1) La cooperativa cuenta con todos los permisos y documentos que habilitan y facilitan las operaciones normales de la misma</li> <li>➤ (F2-O2) Está a la vanguardia con la tecnología para brindar un servicio satisfactorio para los usuarios y clientes.</li> <li>➤ (F3-O3) Renovación frecuente de las unidades para comodidad de los clientes y tranquilidad para la compañía.</li> <li>➤ (F4-O4) Se cuenta con la confianza de las instituciones financieras que otorgan créditos para adquirir vehículos actuales y equipar las unidades en tecnología necesaria para la seguridad de todos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (F2-A1) Constantes cambios en las leyes de transporte y otras afines a esta actividad, crean incertumbre a los socios de la compañía.</li> <li>➤ (F3-A2) La ley de transporte permite regularizar nuevas cooperativas de taxis, sin embargo, no se hacen los estudios técnicos pertinentes para otorgarlos.</li> <li>➤ (F4-A3) Las autoridades se han despreocupado del control de mercado y los repuestos automotrices se elevan sin control y las tarifas se mantienen por varios años.</li> </ul>
DEBILIDADES – OPORTUNIDADES (DO)	DEBILIDADES – AMENAZAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (D1-O1) La compañía carece de herramientas administrativas para estar a la par con las demás cooperativas del gremio provincial de taxistas.</li> <li>➤ (D2-O2) A pesar de contar con radio operadora se carece de objetivos claros, demostrando una administración empírica y no técnica, que reduce el crecimiento de la compañía</li> <li>➤ (D3-O3) Si se propone una planificación estratégica adecuada se podría acceder a mayores beneficios para la compañía al obtener nuevas unidades, incluso para habilitar a nuevos socios</li> <li>➤ (D4-O4) Es necesario diseñar un programa de capacitación a los socios en diferentes áreas y una evaluación periódica para mejorar el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (D2-A1) Al modificar la ley existen nuevas exigencias, por lo que se hace necesario contar con guías administrativas claras que mitiguen riesgos de toda índole para la compañía.</li> <li>➤ (D3-A2) Una buena estructura organizacional fortalecerá a la compañía ante el incremento de la competencia y nos permite seguir brindando un buen servicio.</li> <li>➤ (D4-A3) La planificación es la base del éxito, con esto se puede anticipar a los cambios de los costos y no permite que la compañía se reduzca por no poder cubrir con los gastos de mantenimiento de las unidades.</li> </ul>

### **1.11. Determinación del diagnóstico**

La compañía tiene aproximadamente 13 años desde su constitución, prestando el servicio de transporte público en taxis en la ciudad de Ibarra, sin embargo, se ha venido administrando con la ayuda y colaboración de profesionales contratados para servicios específicos, como el caso de la contabilidad, la parte tributaria y societaria.

Pero en el caso específico la administración, se lo hace de manera distinta; se elige cada dos años a una nueva directiva, que al iniciar sus actividades no cuenta con lineamientos definidos, ni herramientas administrativas que guíen a los socios elegidos para dichos cargos a tomar decisiones que corrijan o mejoren de manera inmediata los procesos o procedimientos que consideren pertinentes.

Con todo lo anteriormente expuesto se considera necesaria la elaboración de **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS “AZAYA” S.A.**

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Compañía

*“ART 1.- Contrato de compañía es aquel por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades”.* (Ley de Compañías, 2014, pág. 1)

Es la unión que establecen varias personas con el fin de generar utilidades y prestar servicio a la sociedad.

#### 2.2. Compañía anónima

*“ART 143.- La Compañía Anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones”.* (Ley de Compañías, 2014, pág. 35)

La Compañía anónima es una asociación en la cual los socios trabajan con el interés de proteger sus aportaciones para su bienestar y estabilidad laboral.

#### 2.3. Superintendencia de compañías

*“ART 430.- La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, 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”.* (Ley de Compañías, 2014, pág. 94)

La Superintendencia de compañías es el ente regulador que se encarga de controlar y supervisar que toda compañía cumpla con todo lo establecido por la ley.

## **2.4. Planificación estratégica**

*“Es el proceso en virtud del cual la alta administración determina los propósitos y objetivos organizacionales generales y la manera en la cual se alcanzarán”.* (MONDY, 2010, pág. 104)

La planificación estratégica ayuda a las empresas al desarrollo de los objetivos planteados para el alcance de sus metas establecidas.

## **2.5. Misión**

*“La misión es la razón de ser de la empresa, es decir, a qué se dedica, quienes se encargan de las actividades y como las llevan a cabo”.* (Fermini, 2014, pág. 115)

La misión es una guía primordial para la toma de decisiones estratégicas y para el logro de metas establecidas a largo plazo.

## **2.6. Visión**

*“Es un conjunto de ideas generales que permiten definir claramente, a donde quiere llegar la organización en un futuro, mediante proyecciones descriptivas y cuantitativas”.* (Ruíz, 2008, pág. 23)

La visión es una explicación clara que permite a las compañías cumplir con planes y objetivos establecidos hacia el futuro, logrando cumplir con el un mejor servicio a la sociedad.

## 2.7. Objetivos corporativos

*“Permiten establecer los planes de acción en que incurrirá la empresa, a corto, mediano y largo plazo. Los objetivos deben ser medibles, claros, alcanzables y realizables, en el tiempo estipulado”.* (Ruíz, 2008, pág. 23)

Los objetivos corporativos son planteamientos con resultados positivos que la empresa espera alcanzar en un corto tiempo.

## 2.8. Organización

*“Una organización son dos o más personas que colaboran dentro de unos límites definidos para lograr objetivos comunes”.* (Vidal & Franklin, 2015, pág. 39)

La organización es un convenio sistemático entre personas para lograr un propósito específico.

## 2.9. Administrador

*“Son las personas que conducen las organizaciones a través de una labor gerencial para el logro de su finalidad o misión”.* (Vidal & Franklin, 2015, pág. 41)

Administrador es el líder responsable de dirigir, gestionar y salvaguardar los recursos a niveles óptimos de la empresa.

## 2.10. Eficacia

*“Cumplir con la finalidad o misión de una organización, logrando los objetivos que se han propuesto”.* (Vidal & Franklin, 2015, pág. 40)

Eficacia es la suficiencia para alcanzar un resultado determinado.

## **2.11. Eficiencia**

*“Lograr la finalidad, optimizando el empleo de recursos y maximizando sus resultados”.* (Vidal & Franklin, 2015, pág. 40)

Eficiencia capacidad de realizar bien un trabajo.

## **2.12. Productividad**

*“Relaciona eficacia y eficiencia con el hecho de mantener la calidad de los bienes y servicios que se producen”.* (Vidal & Franklin, 2015, pág. 40)

Productividad es el resultado alcanzados de los trabajos realizados utilizando el mínimo de los recursos y en el menor tiempo posible, sin perjudicar la calidad del bien o servicio que se oferta.

## **2.13. Estrategia**

*“Es el vínculo entre la organización y su entorno, representa un modelo de comportamiento de la organización que con un conjunto de planes organiza y asigna recursos para lograr su finalidad; responde mediante iniciativas o reacciones a los retos que se le presentan y considera situaciones del presente y previstas para el futuro”.* (Vidal & Franklin, 2015, pág. 51)

Es la agrupación de acciones que se implementa con el objetivo de lograr los objetivos propuestos hacia el futuro.

## **2.14. Principios básicos de la administración**

### **2.14.1. “Planeación**

*Es decidir lo que hoy 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 capacidades con que cuenta tener un desempeño competitivo.*

#### **2.14.2. Organización**

*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 en orden jerárquico para su funcionamiento.*

#### **2.14.3. Dirección**

*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 objetivos.*

#### **2.14.4. Control**

*Proceso de asegurar el logro de objetivos, verificando que las actividades de la organización se realicen conforme a lo planeado, adoptando medidas correctivas que constituyen cambios y ajustes internos para su realización”. (Vidal & Franklin, 2015, pág. 49)*

Los principios básicos de la Administración son de vital importancia para las empresas ya que nos ayudan a realizar un adecuado proceso administrativo.

#### **2.14.5. Manual**

*“Un manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información que una organización considera necesaria para la mejor ejecución del trabajo”. (Huamán Pulgar-Vidal & Ríos Ramos, 2015, pág. 278)*



Los manuales son documentos importantes que nos orientan a llevar una organización adecuadamente de forma ordenada, con un desarrollo estratégico de cada área de trabajo.

## **2.15. Tipos de manuales**

### **2.15.1. 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 (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”. (Fincowsky, Organización de Empresas, 2014, pág. 194)*

El manual administrativo es un documento eficaz y beneficioso para las empresas ya que este le ayudara a la administración a mantenerse informado de cada una de las actividades que realizan cada departamento y así poder controlar su desempeño laboral.

### **2.15.2. Manual de organización**

*El manual de organización es un documento institucional que contiene información en detalle sobre una organización.*

*Su contenido incluye:*

- *Información histórica o antecedentes de la organización como fecha de creación, datos de los fundadores, etapas de crecimiento, logros, etcétera.*
- *Presentación de la visión y la misión de la organización.*
- *Filosofía, valores, prácticas empresariales importantes y características de su cultura organizacional.*
- *Políticas generales de actuación.*

- *Organigrama general que presenta la estructura de la organización que grafica las áreas o departamentos y los puestos que la constituyen.*
- *En caso de ser una exigencia, se incluye la disposición legal que obliga su elaboración”.*  
*(Huamán Pulgar-Vidal & Ríos Ramos, 2015, pág. 279)*

Un manual de organización es una herramienta útil para que la empresa pueda lograr una administración adecuada brindando una información clara y concisa sobre la estructura organizacional de toda empresa.

### **2.15.3. Manual de funciones**

*“El manual de funciones en la práctica complementa al manual de organización, y se compone por los organigramas de las unidades organizativas que integran la macroestructura y las descripciones de puestos que forman las unidades administrativas de la organización. El manual de funciones puede presentarse por separado del manual de organización, si se trata de una organización compleja”.* (Huamán Pulgar-Vidal & Ríos Ramos, 2015, pág. 280)

El manual de funciones permite a l empres obtener información clara y precisa para el momento de la toma de decisiones.

### **2.16. Diagramas de Flujo**

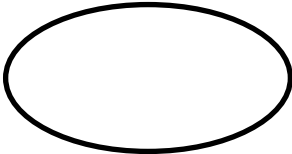


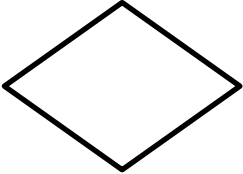
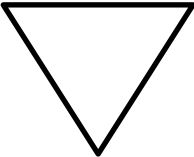
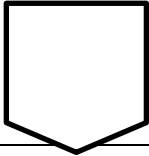
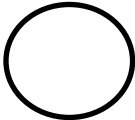
*“Estos diagramas que también se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso”.* (Fincowsky, Organización de empresas, 2014, pág. 206)

Los diagramas de Flujo son representaciones graficas que nos ayudan a entender de manera clara los procesos de cada área administrativa en las empresas.

## 2.17. Simbología del Diagrama de Flujo o Flujograma

Tabla 40

### Simbología de flujogramas

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o termino.</b> Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<b>Actividad.</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Documento.</b> Representa cualquier documento que entregue, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa.</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<b>Archivo.</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector de página.</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	<b>Conector.</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

## **2.18. Control Interno**

*“Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir. Que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración entre otras son regidas por el control interno; además es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico”. (La importancia del Control Interno en la Empresa, 2013)*

El control interno es una herramienta con la cual se trata de disminuir cualquier riesgo que pueda afectar a las empresas u organizaciones con el fin de mejorar la situación financiera de las mismas.

## **2.19. Marco legal**

### **2.19.1. Transporte terrestre comercial**

*“Art 55.- El servicio de transporte terrestre comercial consiste en trasladar a terceras personas y/o bienes, de un lugar a otro, dentro del ámbito señalado en este Reglamento. La prestación de este servicio estará a cargo de las compañías o cooperativas legalmente constituidas y habilitadas para este fin. Esta clase de servicio será autorizado a través de permisos de operación”. (Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, 2012, pág. 14)*

El transporte terrestre comercial es un servicio que ofrecen las compañías y cooperativas, normado por la Ley de Transportes Terrestres, Tránsito y Seguridad Vial para ofrecer un buen servicio a la sociedad.

### **2.19.2. Transporte taxi**

*“Art 62. Numeral 2.- consiste en el traslado de terceras personas a cambio de una contraprestación económica desde un lugar a otro dentro del ámbito intra cantonal autorizado para su operación y excepcionalmente fuera de este ámbito cuando sea requerido por el pasajero. Se realizará en vehículos automotores autorizados para ese efecto con capacidad de hasta cinco pasajeros incluido el conductor. Deberán cumplir las exigencias definidas en el reglamento específico emitido para el efecto y las ordenanzas que emitan los GADs. Además,*

*contaran con equipamiento (taxímetros) para el cobro de las tarifas respectivas, durante todo el recorrido y tiempo que fueren utilizados por los pasajeros, los mismos que serán utilizados obligatoriamente a nivel nacional, de tecnología homologada y certificada por la ANT o por los GADs que hayan asumido las competencias cumpliendo siempre con las regulaciones de carácter nacional emitidas por la ANT de acuerdo a este reglamento y las normas INEN”. (Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Ttransito y Seguridad Vial, 2012, pág. 16)*

El transporte taxi es un servicio que brinda un grupo de personas asociadas a terceras personas que requieran ser trasladadas de un lugar a otro a cambio de una remuneración económica.

### **2.19.3. Taxis convencionales**

*“Consiste en el traslado de terceras personas mediante la petición del servicio de manera directa en las vías urbanas, en puntos específicos definidos dentro del mobiliario urbano (paradero de taxi, o mediante la petición a un centro de llamadas”. (Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Ttransito y Seguridad Vial, 2012, pág. 16)*

El servicio de taxi convencional desarrolla el servicio al sector a donde pertenece la compañía, además puede realizar el traslado de personas a cambio de una remuneración económica dentro del sector urbano, ya sea directa o bajo las llamadas telefónicas denominadas central de radios.

### **2.19.4. Impuesto a la renta (IR)**

*“El Impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras. El ejercicio impositivo comprende del 1 de enero al 31 de diciembre” (Servicio de Rentas Internas)*

### **2.19.5. Impuesto al valor agregado (IVA)**

*“Es un impuesto que grava el valor de las transferencias o importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización y al valor de los servicios prestados, la tarifa vigente es del 0% y del 12% y aplica tanto para bienes como para servicios”. (Servicio de Rentas Internas)*

Estos impuestos son establecidos por el servicio de Renta Internas para las personas naturales y jurídicas con el propósito de cumplir con las leyes establecidas en cuanto a tributación.

### **2.19.6. Contabilidad**

*“Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable”. (Valdivieso, 2013)*

La contabilidad es la técnica que analiza, registra y controla el registro de operaciones con que cuenta una entidad, brindando información financiera a la gerencia al momento del proceso de toma de decisiones.

### **2.19.7. Activo**

*“El activo se refiere a todos aquellos recursos económicos que posee una empresa y que son registrados y medidos de acuerdo con las Normas de Información Financiera. Los activos son costos que no han sido aplicados a los estados de resultados de ejercicios anteriores y que presentan un beneficio económico futuro esperado”. (Setzer & Ángel, 2012, pág. 101)*

De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, un activo es considerado como *“un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del cual espera obtener en el futuro beneficios económicos”*

Los activos es el conjunto de bienes económicos que la empresa posee, y espera un beneficio en el futuro.

#### **2.19.8. Pasivo**

*“El pasivo representa todas aquellas deudas, compromisos u obligaciones presentes contraídas por una empresa, provenientes de transacciones o eventos pasados, con el objeto de financiar los bienes que constituyen el activo”.* (Setzer & Ángel, 2012, pág. 108)

Las NIIF define que los pasivos *“son obligaciones presentes de la entidad generadas a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de las cuales espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos”.*

#### **2.19.9. Patrimonio**

*“Es el derecho del propietario o propietarios sobre el activo de la empresa”.*  
(Valdivieso, 2013)

Las Normas Internacionales de Información Financieras dictaminan que el patrimonio *“es el residuo que queda de restar a los activos, los pasivos de una entidad.”*

#### **2.19.10. Capital social**

*“Es la participación de los propietarios que asumen los riesgos y las incertidumbres de las actividades de obtención de beneficios y de financiamiento de la empresa, y soportan los efectos de otros eventos y circunstancias que pueden afectarla cuando el capital social acumula utilidades o pérdidas, recibe el nombre de capital contable”.* (Setzer & Ángel, 2012, pág. 101)

El capital social es la aportación de los socios a una Empresa sin derecho a devolución.

### **2.19.11. Estados financieros**

*“Los estados financieros básicos son el producto final del sistema de contabilidad y están preparados con base al marco conceptual, las NIF particulares y al juicio profesional. Estos estados contienen información financiera y cada uno constituye un reporte especializado de ciertos aspectos de la empresa.*

### **2.19.12. Estado de Situación Financiera**

*Presenta la situación financiera de una entidad según se refleja en los registros contables. Contiene una lista de los recursos con que cuenta (activos, las obligaciones que ha de cumplir (pasivos) y la situación que guardan los derechos de los accionistas (capital).*

### **2.19.13. Estado de Resultados Integral**

*Muestra los ingresos, costos y gastos, así como la utilidad o pérdida neta como resultado de las operaciones de una entidad durante un periodo determinado”. (Setzer & Ángel, 2012, pág. 94)*

Los Estados Financieros sirven para obtener una información veraz y confiable sobre la situación económica de las empresas, dando a conocer de las utilidades o pérdidas que ha generado una empresa durante un periodo contable, permitiendo analizar si la empresa mejorado en lo referente a lo financiero.

### **2.19.14. Estado de flujo de efectivo**

*“la importancia de este estado financiero radica en dar a conocer el origen de los flujos de efectivo generados y el destino de efectivo usado, listando las fuentes de recursos y sus aplicaciones. Este estado se prepara con base en el capital neto de trabajo o el efectivo”.*



### **2.19.15. Estado de Cambio en el Patrimonio**

*“Muestra los cambios de la inversión de los dueños de la empresa originados en un periodo, mediante la explicación de los cambios en las cuentas patrimoniales: capital social, reservas, resultados acumulados, etcétera”.* (Herz, 2015, pág. 118)

Es un estado que es exigido por los entes de control que permiten determinar los diferentes cambios que se han generado en las cuentas que pertenecen al patrimonio durante un periodo de tiempo determinado.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS “AZAYA” S.A, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.

#### **3.1. Introducción**

La compañía de taxis “Azaya” presta sus servicios desde el año 2003 en la ciudad de Ibarra, principalmente en la parroquia de Alpachaca, Barrio Azaya.

El presente manual de procedimientos administrativos y financieros tiene como finalidad establecer normas y políticas que servirán de guía a los socios e involucrados con la compañía de taxis “Azaya” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

La compañía fue fundada con 10 accionistas y ha ido incrementando hasta llegar a estar conformada por 62 accionistas, de los cuales al momento se encuentran 20 activos.

La carencia de instrumentos administrativos ha permitido un manejo empírico y sin direccionamientos técnicos, por lo que se hace necesario iniciar con el presente trabajo de investigación, a futuro se irá desarrollando otros documentos administrativos y financieros que establezcan políticas y reglas para los directivos y socios de la compañía.

El presente manual administrativo está diseñado en tres directrices que facilitan su desarrollo: la parte administrativa consiste en el mejoramiento de la derogación de funciones y definir el rol de cada uno de los cargos administrativos, ejercer un control y mejorar la toma

de decisiones. En la parte contable, se busca transparencia en la información financiera y conocer de forma oportuna los estados financieros y cómo se están utilizando los recursos de la compañía; y finalmente, medir los impactos que se deriven de la implementación de presente trabajo.

### **3.2. La compañía**

La Compañía de Transportes en taxis “Azaya” S.A, es una compañía legalmente constituida, que ofrece servicio de taxis principalmente en el Sector de Azaya y en toda la ciudad de Ibarra. Provincia de Imbabura.

#### **3.2.1. Nombre o Razón Social.**

Compañía de Transportes en Taxis “Azaya” S.A.

#### **3.2.2. Tipo de Empresa**

Compañía de servicio de taxis.

#### **3.2.3. Logotipo**



*Figura 35 Logotipo*

### **3.3. Filosofía organizacional**

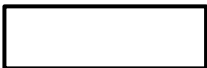



Nomenclaturas más utilizadas para el diseño de organigramas.

Para elaborar un organigrama se debe seguir los elementos geográficos de diseño, mismos que pueden ser utilizados para varios tipos de estructuras empresariales.

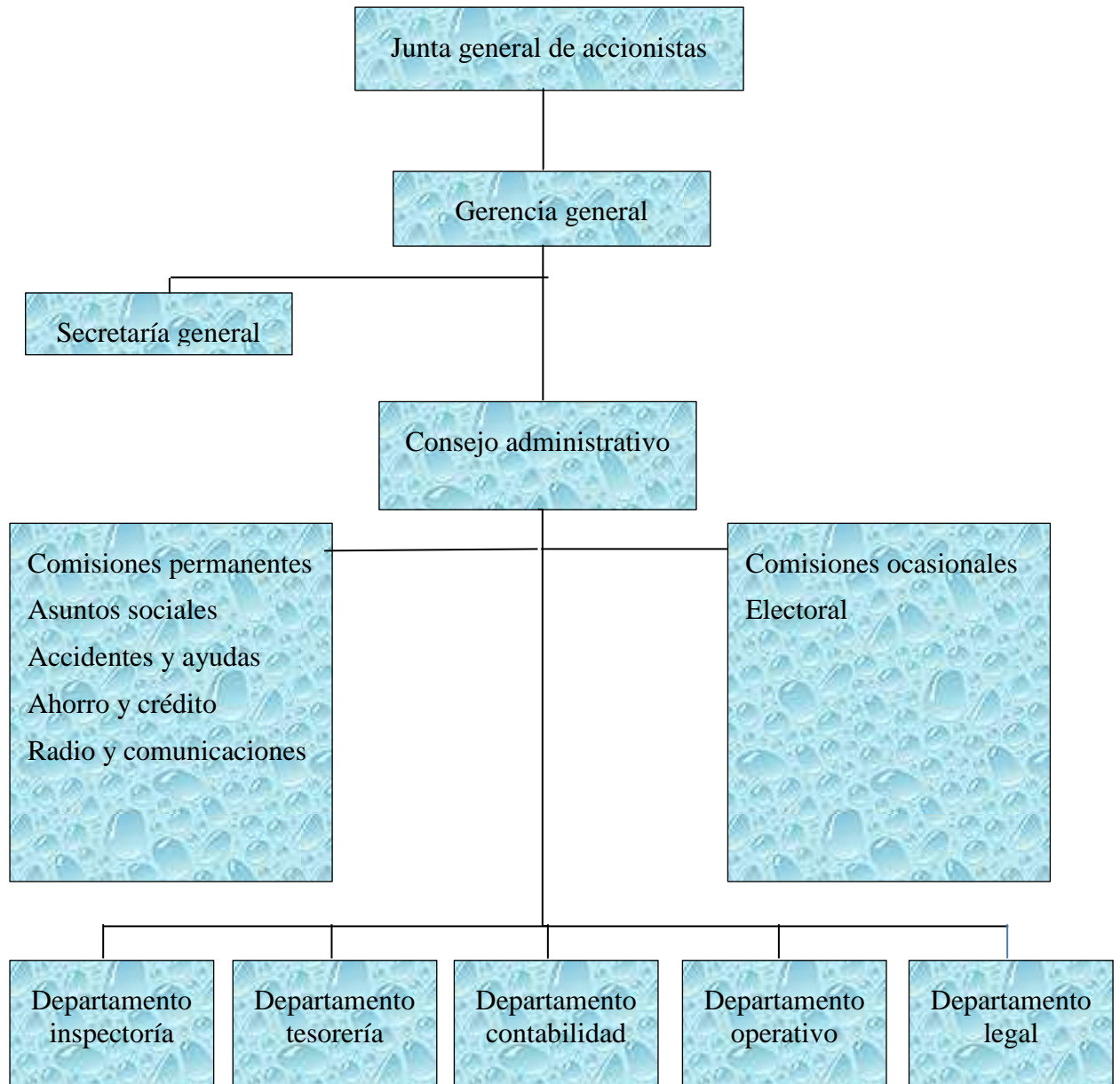
Los símbolos y referencias de mayor uso se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 41**

***Símbolos y referencias de mayor uso***

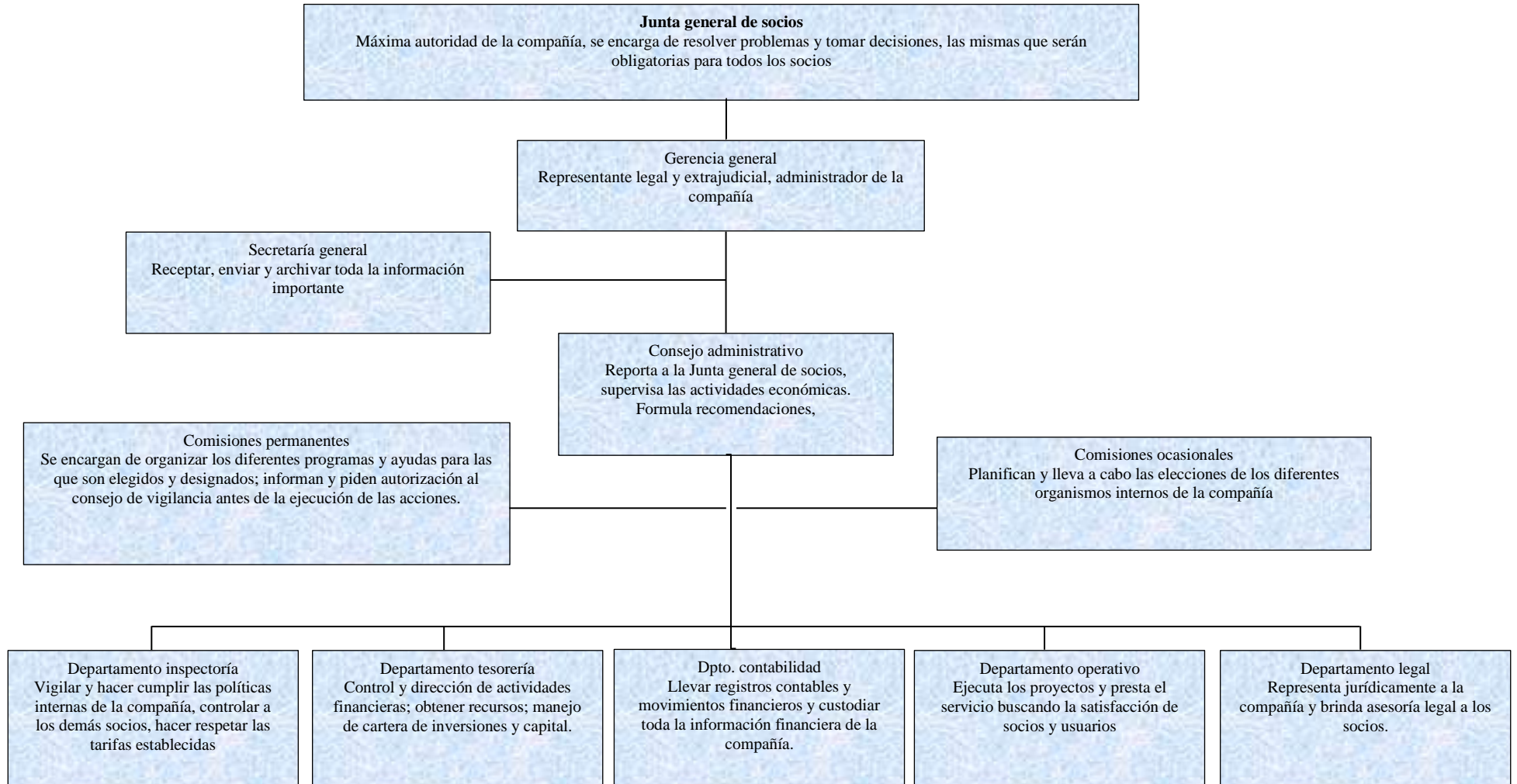
<b>Símbolo</b>	<b>Utilizado para representar</b>
	Unidades permanentes de trabajo propias de la compañía
	Línea jerárquica, siempre la línea debe partir del lado inferior de la figura geométrica y se conecta por la parte superior. Si lo hace en uno de sus lados, significa que tienen la misma jerarquía lineal.
	La relación que existe entre el director con sus consultores externos, esta línea parte de la parte inferior y se conecta por unos de los lados de la otra figura.
	La coordinación que existe entre las diversas áreas de la compañía.

### 3.3.1. Propuesta de organigrama Compañía de taxis “Azaya”



*Figura 36 Organigrama estructural*

**3.3.2. Organigrama funcional**



**Figura 37 Organigrama funcional**

### 3.3.3. Misión

Prestar un servicio de transporte público, brindando una movilidad segura, cómoda, eficaz y oportuna con personal capacitado y culto que garantice la satisfacción de los habitantes de la ciudad y visitantes, en unidades modernas, logrando su confianza y preferencia.

**Tabla 42**

***Elementos para proponer la misión***

<b>ELEMENTOS PARA INSTAURAR LA MISIÓN PROPUESTA</b>	
Potenciales clientes	Ciudadanía de la ciudad de Ibarra y turistas
Producto y servicios	Transporte en taxis
Ubicación de la sede	Parroquia Azaya
Tecnología	En constante actualización
Filosofía	Prestar un servicio de calidad, brindar una movilidad segura y satisfacer al cliente.
Concepto de la empresa	Seguridad y buen servicio
Prioridad de los socios	Socios comprometidos
Preocupación por su imagen pública	Contribuir al desarrollo económico y social del cantón.

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### 3.3.4. Visión

“Ser la compañía de taxis líder de la Ciudad de Ibarra, en la prestación de servicios de transportes en taxis, ofreciendo los más altos índices de seguridad con parque automotor en óptimas condiciones de mecánica, higiene y seguridad, conducidos por personas idóneas previamente capacitadas para el cumplimiento de su labor”.

**Tabla 43****Elementos para establecer la Visión**

<b>ELEMENTOS PARA ESTABLECER LA VISIÓN PROPUESTA</b>	
Tiempo de servicio	15 años
Mercado meta	Ciudadanía de Ibarra
Modalidad del servicio	Puerta a puerta
Equipamiento	Radio taxi, apps con GPS.

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

**3.3.5. Estrategias**

- Mejorar continuamente el servicio, confort y la imagen de los vehículos.
- Realizar un plan capacitación a operadores y choferes de la compañía, en relaciones humanas y protocolos para brindar un trato respetuoso a los clientes.
- Programar conferencias para los socios de temas tales como: actualizaciones de ley de tránsito, seguridad vial, mecánica, riesgos, entre otros.
- Las actividades de capacitación serán de carácter obligatorio para todos los socios, exigiendo puntualidad y participando activamente de las mismas.

**3.3.6. Código de ética**

La compañía de taxis “AZAYA” S.A. exige a sus socios y colaboradores en general, cumplir con los estatutos y reglamentos internos, así mismo, poner en práctica los principios y valores éticos y morales, para proteger el buen nombre de la organización y brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios. (Anexo 5)



### **3.3.7. Principios corporativos**

- **Compañerismo**

Todos los socios gozan de los mismos derechos sin distinción alguna. Manteniendo un ambiente de respeto mutuo, que estimule la integración para alcanzar los objetivos y el mejoramiento continuo.

- **Comunicación**

Socializar la información a los socios de las actividades y proyectos, para que se sientan incluidos y motivados a darle un exitoso término.

- **Democracia**

Todos los socios manifiestan su voluntad con igual valor a los demás, tienen derecho a postularse, manifestarse u oponerse; sin embargo, debe acoger y respetar los acuerdos alcanzados por mayoría de los miembros de la compañía.

- **Equidad**

El trabajo aportado por cada socio es la base del crecimiento de la compañía, por ende, el trato a cada uno debe ser igualitario, justo y equilibrado, en los aspectos favorables o adversos para los cooperados.

### 3.3.8. Valores

- **Responsabilidad**

Cada socio debe cumplir a cabalidad las tareas y obligaciones a él asignadas. Siendo el cliente o usuario la razón de ser de nuestra compañía; la empresa se compromete a brindar un servicio eficiente y seguro.

- **Integridad**

Capacidad de las autoridades para tomar decisiones en bien de la compañía y su comportamiento para resolver los conflictos de manera profesional e imparcial.

- **Respeto**

Cumplir con todas las leyes, reglamentos y resoluciones de la compañía con sumisión, así mismo, con las tarifas y turnos de las unidades.

- **Lealtad**

Cada socio y colaborador debe sentirse comprometido para el aumento de la productividad de la compañía.

- **Ética**

Es la aplicación del profesionalismo, al momento de tomar una decisión equitativa, sin beneficiar a ningún socio por ningún concepto o interés.

- **Honestidad**

Cumplir a cabalidad las tareas y funciones encomendadas según sus competencias y proteger y respetar los recursos que son de la compañía.

### 3.3.9. Políticas

Para el normal desarrollo de la compañía, se plantea regular sus actividades de conformidad con las siguientes políticas:


- El ingreso y retiro de los socios será voluntario salvo al cometimiento de contravenciones o irrespeto a los estatutos; en este caso será excluido legalmente
- Trabajar permanentemente prestando el servicio de transporte público en taxi, de su propiedad o de los socios.
- Darle un uso adecuado a las unidades y líneas de comunicación, aportando a alcanzar los objetivos institucionales, salvo excepciones estipulados en los estatutos;
- Custodiar la información de cualquier índole; se debe usar los canales autorizados para su transmisión de un departamento a otro, o para difundirla;
- Cada socio goza del derecho democrático de ser candidato o elector en la conformación de las autoridades o ser parte de los diferentes comités, siempre que se encuentre al día en sus obligaciones económicas o no se encuentre sancionado para el efecto
- Los socios elegidos para cargos administrativos, comité de vigilancia, inspectores y otros cargos, deben respetar el principio de equidad; no pueden abusar de su autoridad para beneficio personal o de terceros;
- Asistir a las convocatorias a reuniones o actividades desarrolladas para el mejoramiento o integración de la compañía;
- Cumplir con los horarios de jornada laboral, respetar el turno en la parada y brindar un buen servicio;
- Participar en manifestaciones convocadas por la junta general o comités competentes.
- Las demás políticas descritas en los estatutos y reglamento interno.

### 3.4. Administración

#### 3.4.1. Manual de funciones

*Tabla 44*


*Manual de la Junta General de socios*

	<p><b>COMPAÑIA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel: 2288 888 BARBA-ECUADOR</small></p>	<p>Compañía de taxis "AZAYA" S.A.</p>
<p><b>Área:</b> Administrativa</p>		
<p><b>Reporta a:</b> Superintendencia de Compañías</p>		
<p><b>Descripción del Cargo:</b> Junta General de accionistas</p>		
<p><b>Objetivo:</b> Aprobar, vetar o rectificar todas las actividades y resoluciones que se presenten al directorio, enmarcadas en las leyes que rigen a la compañía.</p>		
<p><b>Perfil:</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ser ecuatoriano y socio de la compañía</li> <li>○ Gozar de derechos de ciudadanía, estar al día con la compañía</li> </ul>		
<p><b>Funciones:</b></p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es la máxima autoridad de la compañía, se encarga de tomar decisiones importantes de tipo administrativo, financiero y operativo y obligan a todos los accionistas y demás órganos de la cooperativa a cumplirlas, siempre que no sean contrarias a las leyes</li> <li>2. Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias en las instalaciones de la compañía</li> <li>3. Autoriza la compra de bienes o servicios para uso de la compañía, de acuerdo con sus competencias</li> <li>4. Conoce los movimientos financieros de la compañía</li> <li>5. Distribuir o dar el respectivo tratamiento a los excedentes de acuerdo a la Ley y su reglamento.</li> <li>6. Aprueba estados financieros</li> <li>7. Aprueba y deroga artículos del reglamento interno.</li> <li>8. Aprueba presupuesto y autoriza la obtención de créditos</li> <li>9. . Las demás detalladas en los estatutos y Acta de Constitución</li> </ol>		
<p><b>Elaborado:</b></p>	<p><b>Revisado:</b></p>	<p><b>Aprobado:</b></p>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 45


## Manual de gerencia

	<b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel. 2366 888 BARBA-ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.
<b>Área:</b> Administrativa		
<b>Reporta a:</b> Junta General de Socios		
<b>Descripción del Cargo:</b> Gerencia general		
<b>Objetivo:</b> Administrar y supervisar todas las actividades y coordinar con los demás órganos de la compañía para cumplir las metas y alcanzar los objetivos propuestos		
<b>Perfil:</b>		
Título de tercer nivel en administración, contabilidad o afines Experiencia mínima de 2 años en cargos similares Ser mayor de edad Persona con don de liderazgo, creativo, responsable y ético		
<b>Funciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respetar y hacer cumplir las resoluciones dispuestas por la Junta General de accionistas</li> <li>2. Representar a la compañía ante los organismos de tránsito y transporte a las que pertenece la compañía</li> <li>3. Representar judicial y extrajudicialmente a la compañía en la firma de contratos y actos formales</li> <li>4. Controlar, registrar y custodiar la información de la compañía que sea de su competencia.</li> <li>5. Controlar las labores designadas a cada uno de sus subordinados</li> <li>6. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, estatutos y políticas que rigen a la compañía</li> <li>7. Realizar adquisiciones de los recursos necesario para el funcionamiento de la compañía</li> <li>8. Presentar a la Junta general de socios los estados financieros</li> <li>9. Elaborar y presentar a la junta general de socios el presupuesto anual en base a las necesidades de la compañía</li> <li>10. Tomar las demás descritas en el Acta de Constitución y los estatutos internos.</li> </ol>		
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 46


## Manual de secretaría general

	<b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 20 de Mayo del 2003 / Tel. 2946 884 BARBA - ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.
<b>Área:</b> Apoyo		
<b>Reporta a:</b> Gerencia General		
<b>Descripción del Cargo:</b> Secretaría general		
<b>Objetivo:</b> Redactar y archivar las actas de la asamblea general y del consejo de Vigilancia, así como también, llevar ordenadamente el archivo y cumplir con las demás funciones que le sean asignadas		
<b>Perfil:</b>		
Educación superior en administración o afines Experiencia de 1 año en cargos similares Buen manejo de documentos, archivo y paquetes informáticos		
<b>Funciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Receptar y custodiar toda la documentación de su competencia;</li> <li>2. Registrar la asistencia de los socios a las asambleas ordinarias y extraordinarias;</li> <li>3. Dar lectura a las actas anteriores y redactar la de las asambleas ordinarias y extraordinarias;</li> <li>4. Emitir las certificaciones cuando los socios las soliciten, siempre y cuando se encuentren al día en sus obligaciones con la compañía;</li> <li>5. Realizar responsablemente las actividades y funciones que se le han sido encargadas y que son de su competencia;</li> <li>7. No brindar información confidencial a socios o terceros sin la respectiva autorización;</li> <li>8. Receptar, registrar y distribuir información por los canales internos de la compañía;</li> <li>9. Los demás que le asigne el directorio.</li> </ol>		
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 47


## Manual del Consejo de vigilancia

	<b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel. 0940 808 BARBA-ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.
<b>Área:</b> Directiva		
<b>Reporta a:</b> Asamblea general de socios		
<b>Descripción del Cargo:</b> Miembros del Consejo administrativo		
<b>Objetivo:</b> Supervisar los movimientos monetarios de la compañía. Integrado por vocales socios elegidos en Asamblea general y que reporta a la Junta general de socios.		
<b>Perfil:</b>		
<p>Ser socio de la compañía por más de dos años y estar al día con sus obligaciones</p> <p>Capacidad de resolución de conflictos</p> <p>Conocimientos en administración, normativas y leyes de tránsito</p> <p>Ser mayor de edad</p>		
<b>Funciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Regular y sancionar de acuerdo al control interno de la compañía</li> <li>2. Velar por la disciplina de cada uno de los socios, operadores y choferes de la compañía</li> <li>3. Coordinar con la gerencia las actividades financieras, operativas y de auditoría</li> <li>4. Informar a la Junta General de socios los avances y cumplimiento del presupuesto anual y resoluciones</li> <li>5. Llevar a cabo la exclusión o sanción de un empleado o socio que cometa actos fraudulentos o ilegales que atenten con el buen nombre de la compañía</li> <li>6. Solicitar la fiscalización y auditoría de ser necesario del miembro excluido, cumpliendo con todos los protocolos establecidos para el efecto</li> <li>7. Evaluar los estados financieros antes de presentarlos a la Junta general de socios</li> <li>8. Receptar y gestionar denuncias de los socios para darles una solución viable.</li> <li>9. Las demás descritas en el Acta de constitución y que les confiere la ley.</li> </ol>		
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 48

## Manual para las comisiones permanentes


	<b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 20 de Mayo del 2012 / Tel. 098 898 898 BARBA - ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.
<b>Área:</b> Operativa		
<b>Reporta a:</b> Comité de Vigilancia		
<b>Descripción del Cargo:</b> miembro de las Comisiones permanentes		
<b>Objetivo:</b> Coordinar y ejecutar actividades multidisciplinares encaminadas al bien común y bienestar de la compañía		
<b>Perfil:</b>		
<p>Ser socio con plenos derechos civiles y estar al día con sus obligaciones</p> <p>Pertenecer por más de dos años a la compañía</p> <p>Ser ecuatoriano y mayor de edad.</p>		
<b>Funciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir las resoluciones de la Junta General de socios y del Consejo de Vigilancia</li> <li>2. Presentar a la asamblea general los proyectos con el respectivo presupuesto con la debida anticipación para su aprobación</li> <li>3. Ejecutar las actividades, receptando con firmas de los socios asistentes</li> <li>4. Presentar los informes económicos y sociales de las diferentes actividades llevadas a cabo ante el Consejo de Vigilancia, con el informe detallado y los documentos de respaldo.</li> <li>5. Las demás especificadas en el reglamento interno y los estatutos.</li> </ol>		
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora



Tabla 49


## Manual para las comisiones ocasionales

	<b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel. 0940 808 BARBA-ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.
<b>Área:</b> Operativa		
<b>Reporta a:</b> Comité de Vigilancia		
<b>Descripción del Cargo:</b> Comisiones ocasionales		
<b>Objetivo:</b> Planificar, organizar, supervisar y dar los resultados de las elecciones internas de la compañía		
<b>Perfil:</b>		
Ser socio de la compañía.		
Ser mayor de edad y estar al día con sus obligaciones y pagos		
<b>Funciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocar a la inscripción de candidaturas y receptor la documentación necesaria para el efecto, de acuerdo al reglamento electoral interno</li> <li>2. Elaborar un plan operativo para llevar a cabo las elecciones</li> <li>3. Convocar a elecciones a los socios en Asamblea general, informando la hora y lugar que se llevaran a cabo</li> <li>4. Verificar los resultados de las elecciones y darlos a conocer a los socios</li> <li>5. Elaborar las actas y entregar a la Consejo de vigilancia para el respectivo archivo.</li> </ol>		
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 50


## Manual departamento de Inspectoría

	<b>COMPAÑIA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2007 / Tel. 2345 888 BARBA - ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.
<b>Área:</b> Operativa		
<b>Reporta a:</b> Gerencia		
<b>Descripción del Cargo:</b> Inspector		
<b>Objetivo:</b> Vigilar y controlar que los choferes de las unidades cumplan las disposiciones emitidas por la Junta General de socios y respetar las leyes de tránsito.		
<b>Perfil:</b>		
Ser socio activo de la compañía Capacidad de resolución de problemas con rapidez e iniciativa propia Duración en el cargo es de un año		
<b>Funciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Junta general de socios y demás órganos directivos de la compañía que correspondan a su área</li> <li>2. Elaborar un plan anual de actividades del departamento</li> <li>3. Planificar y dirigir el trabajo a ejecutarse ordenadamente</li> <li>4. Sancionar a la unidad que no cumpliera con los requisitos legales, mecánicos y de seguridad para su operación</li> <li>5. Vigilar que se cumplan las tarifas y turnos por la compañía e informar por escrito del incumplimiento detallando la fecha y hora del suceso.</li> <li>6. Las demás que le asigne la Junta general de socios y los superiores inmediatos.</li> </ol>		
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
 Elaborado por: La autora

Tabla 51


## Manual del departamento de tesorería

	<b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel. 0940 808 BARBA - ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.
<b>Área:</b> Operativa		
<b>Reporta a:</b> Gerencia		
<b>Descripción del Cargo:</b> Tesorero		
<b>Objetivo:</b> Llevar en forma ordenada el efectivo de la compañía, y custodiar los recursos económicos de la misma, así mismo, asesorar al gerente en la toma de decisiones enfocadas a la obtención de recursos, manejo de inversiones y capital		
<b>Perfil:</b>		
Título de tercer nivel. Contador Público Autorizado, Economista Experiencia mínima 1 año en el área Ser o no socio de la compañía con capacidad de liderazgo Manejo de Normas Internacionales de Información Financiera y legislación tributaria nacional.		
<b>Funciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevar el registro diario de los movimientos monetarios y financieros de la empresa</li> <li>2. Guardar respeto y subordinación a los inspectores</li> <li>3. Planificar y recaudar los ingresos y aportes de los socios conforme lo dicten los estatutos y el reglamento interno</li> <li>4. Receptar los valores por cualquier concepto que ingresen a la compañía, cumpliendo con el control interno y depositando al banco de acuerdo con las políticas de manejo del efectivo</li> <li>5. Registrar los ingresos y egresos que incurre la compañía y reportar diariamente la información al departamento de contabilidad</li> <li>6. Elaborar un reporte de los cobros pendientes cada mes e informar por escrito al presidente de la Junta General de socios</li> <li>7. Las demás funciones que se encarguen de conformidad con el reglamento y sus competencias.</li> </ol>		
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 52


## Manual del departamento de contabilidad

	<b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 20 de Mayo del 2003 / Tel: 2966 888 BARBA - ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.	
<b>Área:</b> Operativa			
<b>Reporta a:</b> Gerencia			
<b>Cargo:</b> Contador			
<b>Objetivo:</b> Llevar el registro contable necesario para los procesos económicos y financieros de la compañía que demuestren la viabilidad de la misma			
<b>Perfil:</b>			
Título de tercer nivel en Contabilidad, Economía, o afines Experiencia mínima 2 años en cargos similares Cursos de capacitación referentes al área actualizadas y a NIIF Facilidad de trabajo en equipo, manejo de sistemas y paquetes informáticos			
<b>Funciones:</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Representar y cumplir las disposiciones de la Junta General de accionistas</li> <li>2. Elaborar estados y entregar informes financieros que le sean solicitados por sus superiores</li> <li>3. Cumplir con las NIIF, obligaciones tributarias y demás órganos que regulan a la compañía</li> <li>4. Elaborar nóminas y planillas para efectuar los pagos de obligaciones con los colaboradores, IESS, entre otros.</li> <li>5. Revisar los documentos que avalen los comprobantes de ingresos y egresos de la compañía</li> <li>6. Capacitarse en reformas de leyes, resoluciones y normas contables y tributarias.</li> <li>7. Trabajar en coordinación con la gerencia</li> <li>8. Realizar los comprobantes de los desembolsos correspondientes</li> <li>9. Archivar u custodiar la información contable y financiera que sea de su competencia</li> <li>10. Realizar sus labores con absoluta responsabilidad y transparencia y prestar el asesoramiento requerido de acuerdo a su buen juicio laboral y profesional.</li> <li>11. Llevar el registro de las cuentas bancarias y elaborar conciliaciones periódicamente</li> <li>12. Registrar las operaciones de la compañía en forma oportuna</li> <li>13. Elaborar y presentar los estados financieros de forma mensual o según los requieran los órganos de control</li> </ol>			
<b>Elaborado:</b>		<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 53


**Manual del departamento operativo**

	<b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel. 0940 808 BARBA-ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.
<b>Área:</b> Operativo		
<b>Reporta a:</b> Gerencia		
<b>Descripción del Cargo:</b> Conductor		
<b>Objetivo:</b> Operar a cada unidad o vehículo. Tiene la responsabilidad de mantener en óptimas condiciones el vehículo para brindar un servicio de calidad a la colectividad		
<b>Perfil:</b>		
Poseer licencia profesional tipo "C" o superior Experiencia en conducción de 1 año Formación académica secundaria o superior Edad mínima 22 años		
<b>Funciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respetar las leyes y reglamentos de tránsito y autoridades de control de la compañía</li> <li>2. Contribuir al cumplimiento de objetivos institucionales</li> <li>3. Conducir con responsabilidad las unidades, hacer mantenimiento y limpieza de las mismas para mantenerlas en perfectas condiciones de uso</li> <li>4. Reportar cualquier desperfecto o falla que presente la unidad a su cargo al gerente de forma inmediata</li> <li>5. Respetar a los usuarios, utilizando las medidas de seguridad y el uso obligatorio del taxímetro a excepción de las carreras fuera del casco urbano.</li> <li>6. Realizar adquisición de combustible y repuestos cuando sea requerido con la debida autorización.</li> </ol>		
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 54

## Departamento legal

	<b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel. 0940 808 BARBA - ECUADOR</small>	Compañía de taxis "AZAYA" S.A.
<b>Área:</b> Operativa		
<b>Reporta a:</b> Junta General de Socios		
<b>Descripción del Cargo:</b> Abogado		
<b>Objetivo:</b> Asesorar en temas jurídicos a la Junta General de Socios y a la gerencia con respecto a la legalización, administración y de tránsito de la compañía		
<b>Perfil:</b>		
Edad mínima 30 años Abogado o jurisprudencia Persona con calidad moral y profesional Experiencia de un año en el área		
<b>Funciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Representar a la compañía en cualquier asunto judicial para reclamar o atender derechos</li> <li>2. Vigilar todos los procesos civiles, penales, laborales y de tránsito en contra de la compañía o de algún chofer de las unidades</li> <li>3. Asesorar a los órganos de la compañía para elaboración o modificación de estatutos, reglamentos o disposiciones para el mejoramiento de la compañía</li> <li>4. Los demás que le asigne la Junta General de Socios y gerente.</li> </ol>		
<b>Elaborado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Aprobado:</b>

Fuente: investigación propia  
Elaborado por: La autora

### 3.5. Mapa de procesos

#### Procedimiento para atención al cliente:

1. **Objetivo del proceso:** Ofrecer un servicio que capte la mayor cantidad de clientes
2. **Alcance del proceso:** Llegar en el menor tiempo posible al cliente y brindarle un viaje rápido y confortable hasta su destino
3. **Mejoras posteriores:** Detectar en el proceso alguna falencia en la calidad del servicio para hacer las respectivas correcciones
4. **Responsables:** Junta General de accionistas, Departamento de Inspectoría

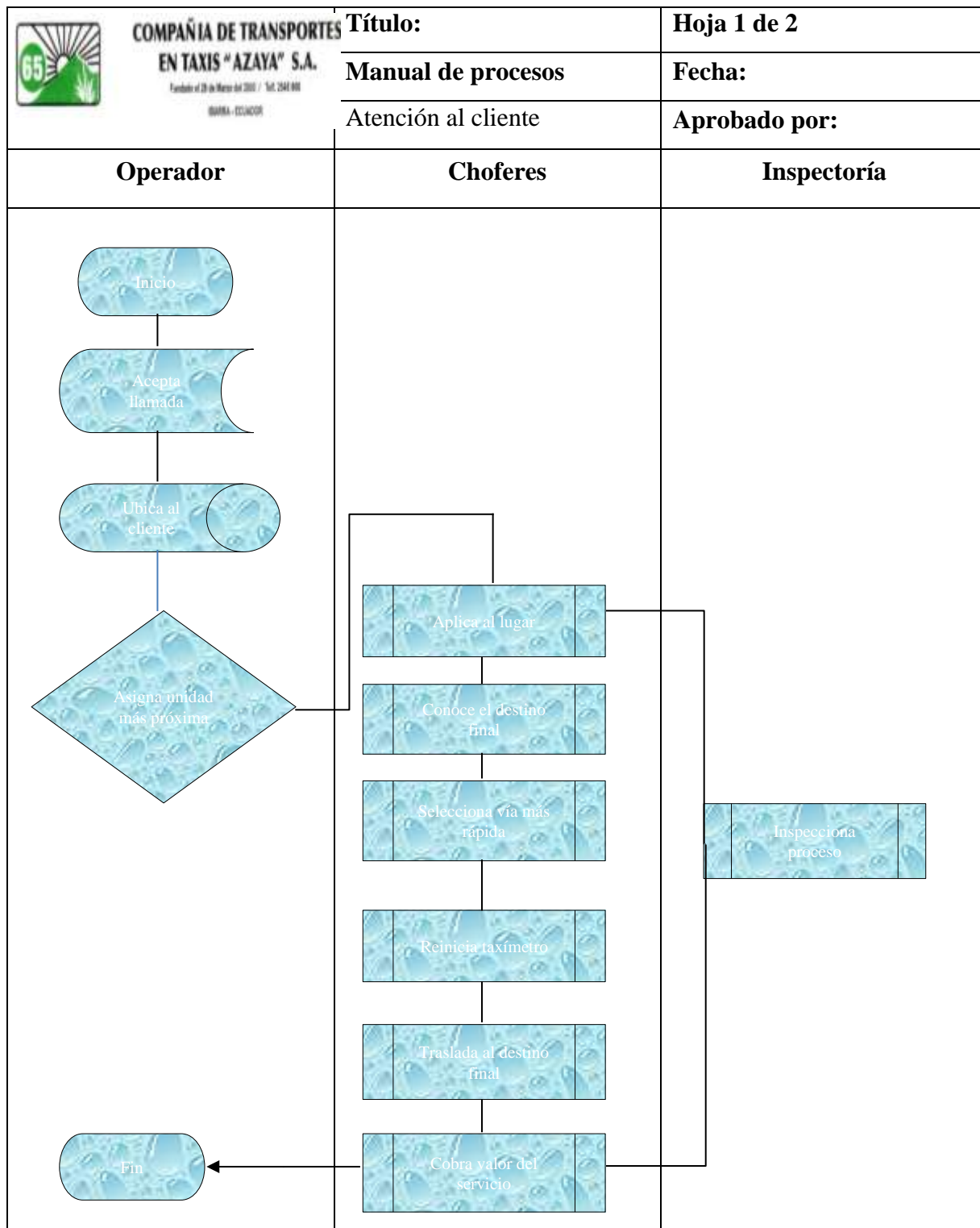
#### 5. Representación del proceso

*Tabla 55*

#### *Atención al cliente*

No.	Responsable	Detalle
1.	Inicio	
2.	operador	Recepta la llamada, identifica la dirección y comunica
3.	Choferes	Receptan el mensaje e informan ubicación
4.	Operador	Asigna a la unidad más cercana al lugar del cliente
5.	Chofer	Ubica la dirección y se traslada al lugar, embarca al cliente y solicita el destino para trazar su ruta
6.	Chofer	Inicia el taxímetro y al finalizar el servicio cobra lo que marca el mismo.
7.	Fin	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 38** *Flujograma atención al cliente*



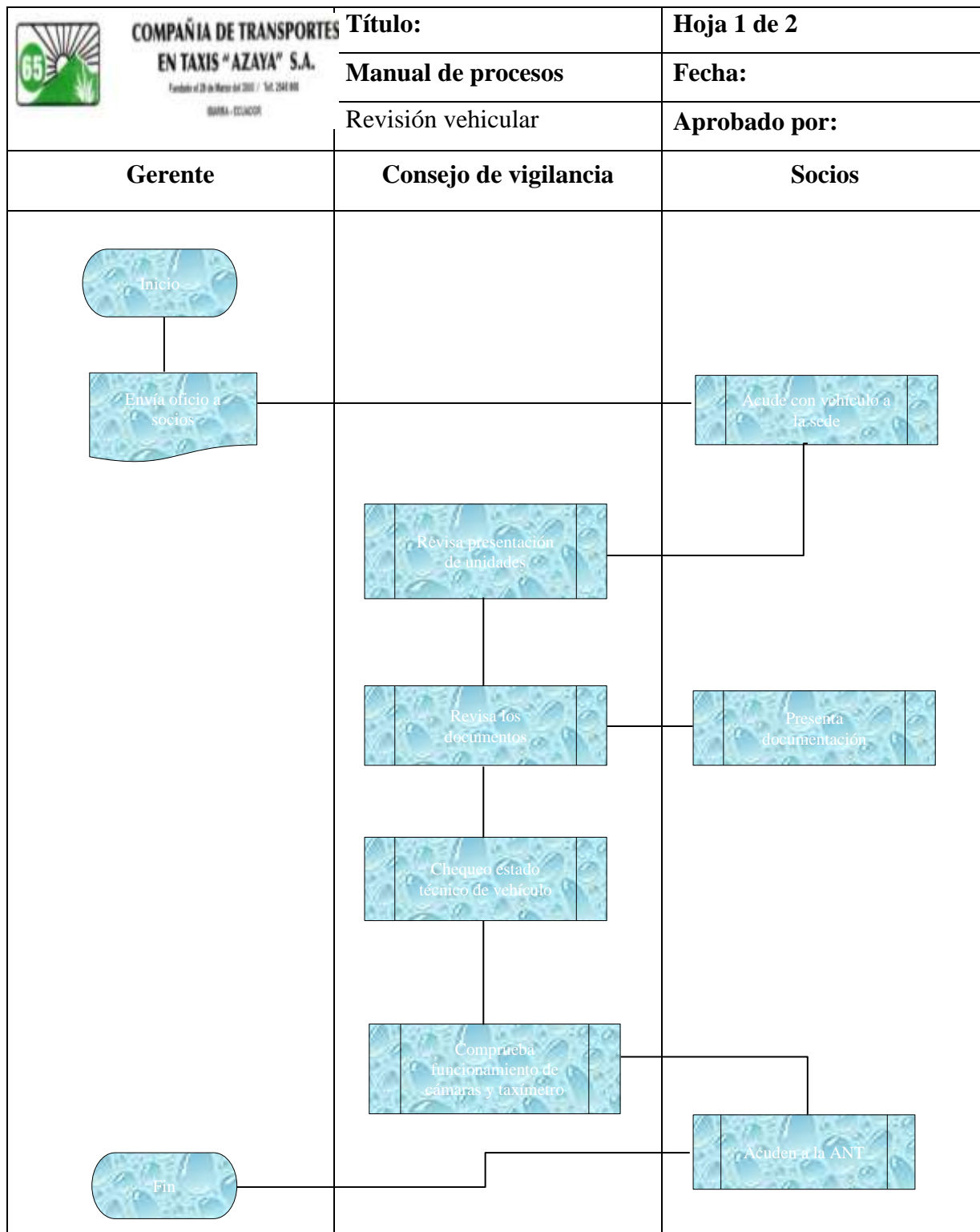
Procedimiento para revisión vehicular:

1. **Objetivo del proceso:** Examinar las unidades antes que se sometan a la revisión vehicular de la Agencia Nacional de Transito
2. **Alcance del proceso:** Orientar a los socios para el cumplimiento de requisitos y requerimientos técnicos que exige la Agencia Nacional de Tránsito para la Revisión vehicular
3. **Mejoras posteriores:** Evitar sanciones de las unidades que prestan el servicio
4. **Responsables:** Gerencia, Consejo administrativo a través del comisario
5. **Representación del proceso**

**Tabla 56**  
**Revisión vehicular**

No.	Responsable	Detalle
1.	Inicio	
2.	Gerente	Envía oficio a los socios para revisión interna
3.	Socios	Acuden con las unidades y documentos a la cede
4.	Comisario	Revisa la presentación del vehículo; que tenga logo, numero de unidad y accesorios de seguridad.
5.	Comisario	Revisa el estado técnico de las unidades y el funcionamiento de cámaras y taxímetro
6.	Socios	Acuden a la revisión vehicular a la ANT con los documentos y comprobantes de pago requeridos
7.	Fin	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora



**Figura 39** *Flujograma de revisión vehicular*

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

### 3.6. Contabilidad

La contabilidad de la compañía es una necesidad para reportar la información financiera a los órganos de control cuando ellos así lo disponen, puede ser en forma mensual, para registrar la cesión de derechos y acciones de socios, entre otras.

Por todo lo mencionado es necesario mantener la información contable actualizada y debe seguir los siguientes pasos:

#### 3.6.1. Plan de cuentas

El código del plan de cuentas está compuesto de 4 niveles, de los cuales el primero indica el elemento de los estados financieros, el segundo corresponde al grupo, el tercero contiene 2 dígitos (01...) señala un subgrupo y finalmente la cuenta específica, como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 57**

***Niveles del plan de cuentas***

Elemento	1.	Activo
Grupo	1.1.	Activo corriente
Subgrupo	1.1.01	Efectivo y equivalentes
Cuenta	1.1.01.01	Caja

Fuente: Supercias  
Elaborado por: La autora

El plan de cuenta es la base para toda compañía, pues es la herramienta para ingresar la información de todas las transacciones que se realicen, desde que se conforma una empresa hasta el momento en que se decida liquidar, de manera ordenada, secuencial y fehaciente.

Para la compañía de transporte en taxis “AZAYA” S.A, se propone el siguiente plan de cuentas, basado en el publicado en la página oficial de la Superintendencia de Compañías, como se detalla a continuación:

Tabla 58

## Plan de cuentas

COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS AZAYA S.A.	
<b>PLAN DE CUENTAS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre de cuentas</b>
<b>1.</b>	<b>ACTIVOS</b>
<b>1.1.</b>	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>
1.1.01.	Efectivo y equivalentes de efectivo
1.1.01.01	Caja general
1.1.01.02	Caja chica
1.1.02.	Bancos
1.1.02.01	Banco Pichincha
1.1.02.02	Banco del Pacífico
1.1.03.	Cuentas y documentos por cobrar
1.1.03.01	Cuentas y documentos por cobrar clientes
1.1.03.02	Cuentas y documentos por cobrar empleados
1.1.03.03	Anticipo a proveedores
1.1.03.99	Provisión cuentas incobrables
1.1.04.	Inventarios
1.1.05.	Otros activos corrientes
1.1.05.01	Anticipo impuesto a la renta
1.1.05.02	Retenciones en la fuente
1.1.05.03	Retenciones IVA
1.1.05.04	IVA en compras
<b>1.2.</b>	<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>
1.2.01.	Propiedad planta y equipo
1.2.01.01	Terrenos
1.2.01.02.	Edificios
1.2.01.03.	Mobiliario y equipos de oficina
1.2.01.04.	Equipo de cómputo
1.2.01.99.	(-) Depreciaciones acumuladas
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>
<b>2.1.</b>	<b>PASIVOS CORRIENTES</b>
2.1.01.	Cuentas y documentos por pagar
2.1.02.	Obligaciones patronales por pagar
2.1.02.01	Sueldos y demás remuneraciones
2.1.02.02	IESS patronal por pagar
2.1.02.03	Fondos de reserva por pagar
2.1.03.	Obligaciones tributarias por pagar
2.1.03.01	IVA por pagar
2.1.03.02	Retenciones en la fuente por pagar
2.1.03.03	Impuesto a la renta por pagar
2.1.04.	Obligaciones financieras
2.1.04.01	Obligaciones financieras corto plazo
<b>2.2.</b>	<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>
2.2.01.	Obligaciones financieras por pagar largo plazo
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>
<b>3.1.</b>	<b>CAPITAL</b>

---

3.1.01.	Capital aportado
3.2.	Reserva legal
3.3.	Resultados
3.3.01.	Resultados del ejercicio
3.3.02.	Resultados de ejercicios anteriores
<b>4.</b>	<b>INGRESOS</b>
4.1.	INGRESOS CORRIENTES
4.1.01.	Ingresos ordinarios
4.1.02.	Otros ingresos
<b>5.</b>	<b>GASTOS</b>
5.1.	GASTOS OPERACIONALES
5.2.	Sueldos salarios y demás remuneraciones
5.2.01	Publicidad
5.2.02	Suministros y Materiales
5.2.03	Gastos seguros
5.2.04	Gastos gestión (agasajos a trabajadores,
5.2.05	accionistas)
5.2.06	Impuestos Contribuciones y otros
5.2.08	Gastos Viaje
5.2.09	Gasto por otros bienes
5.2.10	Gasto por otros servicios
5.2.11	Depreciaciones
5.3.	GASTOS FINANCIEROS
5.3.01.	Intereses financieros

---

Fuente: Superintendencia de Compañías  
Elaborado por: La autora


### **3.6.2. Dinámica de las cuentas**

#### **Activos**

Son recursos controlados por la empresa como resultado de hechos pasados y que se espera que generen beneficios económicos en el futuro. (NIIF)

Tabla 59


**Dinámica de efectivo y equivalentes**

 <b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2003   Tel. 010 800 0000000000</small>	
<b>Cuenta:</b>	Efectivo
<b>Descripción:</b>	Representa los ingresos recaudados en efectivo que dispone la compañía para cumplir con obligaciones o capitalizar
<b>Debita por:</b>	<b>Acredita por:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entradas de dinero efectivo por aportes, multas y otros por parte de los socios</li> <li>✓ Sobrantes de efectivo en arqueos de caja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Depósitos en la cuenta bancaria de la compañía</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los responsables de la recaudación y depósitos del efectivo no deben tener acceso a los registros contables</li> <li>➤ Depositar los valores recaudados durante el día en la cuenta bancaria de la compañía, o a las primeras horas del siguiente día hábil;</li> <li>➤ Realizar arqueos sorpresivos en presencia del custodio de caja, para establecer si existen o no diferencias</li> </ul>	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 60


## Dinámica de bancos

 <b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 20 de Mayo del 2011   Tel. 2443 000 QUITO - ECUADOR</small>	
<b>Cuenta:</b>	Bancos
<b>Descripción:</b>	Valores depositados o retirados de la cuenta bancaria de la compañía
<b>Debita por:</b>	<b>Acredita por:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Depósitos en efectivo, cheques o transferencias bancarias</li> <li>✓ Notas de crédito</li> <li>✓ Préstamos bancarios solicitados por la compañía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagos mediante cheque o transferencia bancaria a terceros</li> <li>✓ Pago de préstamos a la entidad financiera o débito automático al SRI</li> <li>✓ Notas de débito de la entidad financiera</li> </ul>
<b>Control interno</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Segregar funciones de autorización y registro de la cuenta bancos</li> <li>➤ Hacer conciliaciones bancarias por lo menos una vez al mes</li> <li>➤ Verificar los registros en los libros contables</li> </ul>	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 61

**Dinámica cuentas y documentos por cobrar**


 <b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 08 de Mayo del 2001 / Tel. 2348 800 R.M. 01214228</small>	
<b>Cuenta:</b>	Cuentas y documentos por cobrar
<b>Descripción:</b>	Representan derechos exigibles originados por la venta de servicios otorgando crédito. Además, se debe provisionar las cuentas por cobrar en el caso que estas sean irre recuperables.
<b>Subcuentas</b>	Cuentas por cobrar Documentos por cobrar Provisión cuentas incobrables
<b>Debita por:</b>	<b>Acredita por:</b>
Por anticipos otorgados a los socios de la compañía	Por el cobro total o parcial de las cuentas por cobrar Mediante descuentos a empleados y socios Pago parcial o total de los socios
<b>Control interno</b>	
Depositar los valores recaudados en efectivo por cuentas pendientes diariamente Realizar conciliaciones de saldos por parte de las cuentas y documentos por cobrar Verificar frecuentemente la antigüedad de los saldos, plazos y condiciones de los valores pendientes de recuperación Realizar las gestiones para la recuperación de las cuentas	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora



Tabla 62


*Dinámica de otros activos corrientes*

 <b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel. 2344 000 IBAMA - 0004200</small>	
<b>Cuenta:</b>	Otros activos corrientes
<b>Descripción:</b>	Refiere las obligaciones de la compañía, por concepto de impuestos, con la administración tributaria
<b>Subcuentas</b>	Retenciones en la fuente Impuesto a la Renta Retenciones de IVA IVA en compras
<b>Debita por:</b>	<b>Acredita por:</b>
Obligaciones Tributarias o Laborales a cumplir. Credito tributario correspondiente al IVA.	Pago impuesto a la renta Pago del IVA mensual
<b>Control interno</b>	
Las retenciones se encuentran con el correspondiente documento de respaldo Comprobar que las declaraciones presenten puntualmente y sin errores	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 63

**Dinámica de propiedad, planta y equipo**


 <b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel. 2345 888 BAÑA - ECUADOR</small>	
<b>Cuenta:</b>	Propiedad, planta y equipo
<b>Descripción:</b>	Pertenece a Activos no corrientes y son aquellas propiedades que dispone la compañía que son para su uso y que tengan un valor monetario alto y una vida útil superior a un año. Son depreciables al uso (excepto los terrenos).
<b>Subcuentas</b>	Terreno Edificio Mobiliario y equipos de oficina Equipos de cómputo Depreciación acumulada
<b>Debita por:</b>	<b>Acredita por:</b>
La adquisición de bienes de larga durabilidad	La venta de activos
Depreciación acumulada por baja o venta de un activo de este grupo.	Baja de equipos, mobiliario u otros activos por deterioro, hurto o destrucción
	Registro del gasto de depreciación.
<b>Control interno</b>	
Asignar un código a cada activo tangible de larga duración para futuras tomas físicas.	
Mantener actualizados los registros contables de los activos de propiedad, planta y equipo con sus respectivas depreciaciones.	
Inspeccionar el estado de los bienes de larga duración por lo menos una vez al año de acuerdo a las disposiciones legales.	
Verificar que las depreciaciones estén correctamente calculadas.	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

**Pasivos**

Son obligaciones presentes que la compañía tiene y que para cubrirlas debe desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

**Tabla 64****Dinámica de cuentas y documentos por pagar**

 <b>COMPANIA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 28 de Mayo del 2002 / Tel. 2000 890 SUANA - ECUADOR</small>	
<b>Cuenta:</b>	Cuentas y documentos por pagar
<b>Descripción:</b>	Las cuentas por pagar se respaldan por la compra de bienes o servicios a corto plazo y los documentos por pagar son deudas contraídas con terceros mediante letras de cambio o pagaré.
<b>Subcuentas</b>	Cuentas por pagar proveedores Documentos por pagar
<b>Debita por:</b>	<b>Acredita por:</b>
El pago de total o parcial las deudas contraídas con terceros	Adquisición de bienes y servicios a crédito
<b>Control interno</b>	
Conciliar saldo de las cuentas por pagar	
Verificar que las cuentas por pagar cuenten con un documento de respaldo con la respectiva autorización	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora


**Patrimonio**

“Es la parte residual de los activos de la compañía una vez deducidos los pasivos”

(NIIF)

Tabla 65

*Dinámica de patrimonio*

 <b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS "AZAYA" S.A.</b> <small>Fundada el 20 de Mayo del 2002 / NIT. 3345 895 BARRO - ESTADOS</small>	
<b>Cuenta:</b>	Patrimonio
<b>Descripción:</b>	Pertenece a los montos que los socios aportan para la conformación de la compañía o que aumentan el capital suscrito; los resultados son los saldos favorables o adversos de la actividad económica
<b>Subcuentas</b>	Capital aportado Resultados
<b>Debita por:</b>	<b>Acredita por:</b>
Rebaja del monto del capital a petición de los socios de la compañía Liquidación de la compañía	Aporte o aumento de capital por los socios en dinero o en bienes
<b>Control interno</b>	
Para formalizar el aumento o disminución del capital se debe contar con la aprobación con un mínimo de las dos terceras partes de los socios, con las firmas de respaldo Comprobar las diferencias entre ingresos y egresos totales estén registradas correctamente Confirmar que los resultados del ejercicio estén contabilizados en forma razonable	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

Tabla 66

*Dinámica de ingresos*





 	
<b>Cuenta:</b>	Ingresos
<b>Descripción:</b>	Registra los ingresos ordinarios y las ganancias de la compañía.
<b>Subcuentas</b>	Ingresos ordinarios Otros ingresos
<b>Debita por:</b>	<b>Acredita por:</b>
Los valores de ajustes	Por las aportaciones que realizan los socios
Por cierre del ejercicio	Por reintegro de impuestos y multas pagados
<b>Control interno</b>	
Registrar los ingresos con los respectivos documentos de respaldo: Facturas, pagarés, recibos, entre otros.	
Fuente: Investigación propia Elaborado por: La autora	

Tabla 67

*Dinámica de gastos*

 	
<b>Cuenta:</b>	Gastos
<b>Descripción:</b>	Son todos los gastos que incurren en el giro normal de las operaciones de la compañía y se cancelaran con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias
<b>Subcuentas</b>	Gastos operativos Gastos de gestión Gastos financieros
<b>Debita por:</b>	<b>Acredita por:</b>
Por los diferentes gastos que incurre la compañía para el desarrollo de las actividades	Cancelación de saldos en el cierre del ejercicio
<b>Control interno</b>	
Verificar los gastos con los documentos que justifiquen los gastos incurridos.	
Fuente: Investigación propia Elaborado por: La autora	

## 3.7. Estados financieros

Tabla 68

## Modelo de estado de situación financiera

		Compañía de transportes público en taxis "AZAYA" S.A.		
		ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
		Al 31 de diciembre del año 201x		
		Nota	2016	2017
<b>1.</b>	<b>Activos</b>		<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>1.1.</b>	<b>Activos corrientes</b>		<b>xxx</b>	<b>xxx</b>
1.1.01	Efectivo y equivalentes	x	xxx	xxx
1.1.01.01	Caja		xxx	xxx
1.1.01.02	Caja chica		xxx	xxx
1.1.02	Bancos		xxx	xxx
1.1.03	Cuentas y documentos por cobrar	x	xxx	xxx
1.1.03.99	(-) Provisión cuentas incobrables		<xxx>	<xxx>
1.1.04	Inventarios		xxx	xxx
1.1.04.01	Suministros y materiales		<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
1.1.04.02	Repuestos y herramientas		xxx	xxx
1.1.05	Otros activos corrientes	x	xxx	xxx
	<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		<b>XXXX</b>	<b>XXX</b>
<b>1.2</b>	<b>Activos no corrientes</b>		<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
1.2.01	Propiedad planta y equipo	x	xxx	xxx
1.2.01.01	Terrenos		xxx	xxx
1.2.01.02	Edificios		xxx	xxx
1.2.01.04	Vehículos		xxx	xxx
1.2.01.05	Mobiliarios y equipos de oficina		xxx	xxx
1.2.01.06	Equipos de computación		xxx	xxx
1.2.01.99	(-) Depreciación acumulada		<xxx>	<xxx>
<b>2.</b>	<b>Pasivo</b>		<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>2.1</b>	<b>Pasivos corrientes</b>		xxx	xxx
2.1.01	Cuentas y documentos por pagar		xxx	xxx
2.1.02	Obligaciones patronales por pagar		xxx	xxx
2.1.02.01	Sueldos y demás remuneraciones		xxx	xxx
2.1.02.02	IESS patronal por pagar		xxx	xxx
2.1.02.03	Fondos de reserva por pagar		xxx	xxx
2.1.03	Obligaciones tributarias por pagar		xxx	xxx
2.1.04	Obligaciones financieras	x	xxx	xxx
2.1.04.01	Obligaciones financieras corto plazo		<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>2.2</b>	<b>Pasivos no corrientes</b>		xxx	xxx
2.1.04.01	Obligaciones financieras por pagar LP		<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>3.</b>	<b>Patrimonio</b>		xxx	xxx
3.1.	Capital		xxx	xxx
3.2.	Reserva legal	x	xxx	xxx
3.3.	Resultados	x	xxx	xxx
3.3.01	Utilidades/pérdidas del ejercicio	x	xxx	xxx
3.3.02	Utilidades/pérdidas de ejercicios anteriores			
	<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

## 3.7.2. Estado de resultados

Tabla 69

## Modelo de estado de resultados


COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS AZAYA S.A.				
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL				
DEL _ Al _ DEL 20__				
(En dólares americanos)				
Cuentas	Nota	Parcial	Total 2016	Total 2017
<b>Ventas</b>			XXXX	XXXX
Venta de bienes	<b>20</b>	xxx		
Prestación de servicios		xxx		
(-) Costo de ventas			(XXXX)	(XXXX)
Compras netas		xxx		
Suministros de oficina		xxx		
=Utilidad en ventas			XXXX	XXXX
(-) Gastos operacionales Gastos de venta			(XXXX)	(XXXX)
Gastos administrativos		xxx		
Gastos financieros	x	xxx		
= Utilidad antes de participación a trabajadores e IR		xxx	XXXX	XXXX
(-) 15% Participación a trabajadores			(XXXX)	(XXXX)
= Utilidad antes de Impuestos			XXXX	XXXX
(-) 22% Impuesto a la Renta			(XXXX)	(XXXX)
<b>= Utilidad/ pérdida neta</b>			<b>XXXX</b>	<b>XXXX</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

### 3.7.3 Estado de Cambio en el Patrimonio

*Tabla 70*

*Estado de cambio de patrimonio*

 <b>Compañía de transportes público en taxis "AZAYA" S.A.</b> <b>ESTADO DE CAMBIO EN EL PATRIMONIO</b> <b>Al 31 de diciembre del año 201x</b>				
Concepto	Capital	Reservas	Propiedad planta y equipo	Resultados
Saldo inicial	XXX	XXX	XXX	XXX
Saldo del periodo anterior	XXX	XXX	XXX	XXX
Cambios del año en el patrimonio	XXX	XXX	XXX	XXX
Aumento o disminución del capital	XXX			
Resultado del año (ganancia o pérdida del ejercicio)				XXX


Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora



## 3.7.4. Estado de flujo de efectivo

Tabla 71

## Estado de flujo de efectivo

 <b>Compañía de transportes público en taxis "AZAYA" S.A.</b> <b>ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO</b> <b>Al 31 de diciembre del año 201x</b>		
	<b>20XX</b>	<b>20XX</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de Operación</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
(+) Recaudado de Clientes	XXX	XXX
(-) Pagos por Remuneraciones	XXX	XXX
(-) Pago a Proveedores	XXX	XXX
(-) Pagos de Impuestos	XXX	XXX
(-) Pagos Financieros	XXX	XXX
<b>Efectivo generado en actividades de operación</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
(-) Pago por compra de inmuebles, maquinaria, equipo	XXX	XXX
<b>Efectivo generado en actividades de inversión</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento</b>		
(+) Prestamos recibidos	XXX	XXX
(-) Pago de Obligaciones Financieras	XXX	XXX
(-) Pago de participaciones	XXX	XXX
<b>Efectivo generado en actividades de Financiamiento</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>CONSOLIDACIÓN DE SALDOS</b>		
Efectivo generado en actividades de operación	XXX	XXX
Efectivo generado en actividades de inversión	XXX	XXX
Efectivo generado en actividades de Financiamiento	XXX	XXX
<b>Total flujo de efectivo generado por la empresa</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>SALDO INICIAL DE EFECTIVO</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>SALDO FINAL DE EFECTIVO</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>TOTAL</b>	<b>XXX</b>	<b>XXX</b>

Fuente: Investigación propia  
 Elaborado por: La autora

### **3.7.5. Notas a los estados financieros**

Las notas a los Estados Financieros son descripciones escritas de las normas y prácticas contables utilizadas para la preparación de los estados financieros.

Estas notas facilitan la comprensión de los valores presentados en los estados financieros y con ello facilita la comprensión de la información financiera contenida en los mismos.

### 3.8. Obligaciones tributarias y societarias

*Tabla 72*

*Obligaciones tributarias y societarias*

<b>Obligaciones tributarias</b>			
<b>Tipo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Obligaciones</b>	<b>Formulario</b>
Formulario	Mensual	Declaración de IVA	104
Anexo	Mensual	Anexo Transaccional Simplificado	ATS
Formulario	Mensual	Declaración de Retenciones en la fuente	103
Formulario	Anual	Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades	101
<b>Obligaciones societarias</b>			
Anual		Entregar información de los estados financieros	
		Entregar información y documentación de accionistas	

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

### **3.9. Plan de marketing.**

Partiendo del análisis FODA del presente trabajo de investigación se evidencia la necesidad de desarrollar estrategias de marketing que aporte a receptor mayor cantidad de clientes para la compañía de servicios en taxi “AZAYA S.A.

#### **Estrategias de marketing.**

- Establecer una campaña de marketing que aumente la cogida y expansión del servicio en taxi en la ciudad de Ibarra y toda la provincia.
- Determinar y aplicar procesos óptimos, con la finalidad de mejorar el servicio del transporte de pasajeros en unidades de taxi.
- Modernizar el uso de tecnología adecuada que aseguren la vida e integridad de los usuarios, de los socios y conductores.
- Establecer procesos eficientes de control y supervisión de vehículos, accesorios de seguridad, condiciones mecánicas e higiénicas de las unidades.

#### **Estrategia de servicio**

Para brindar un buen servicio que aporte al crecimiento y aceptación de los usuarios de taxi, se debe contar con unidades modernas que brinden seguridad y confort, aplicaciones tecnológicas para monitoreo constante para la seguridad de los usuarios y conductores y lo más importante es dar un excelente trato para que los usuarios se conviertan en clientes frecuentes.

## **Precios y tarifas**

Las tarifas mínimas están establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito. Sin embargo, en viajes fuera de la ciudad o de servicios de mensajería donde los valores sean superiores, se aplica descuentos y se ofrecerá un servicio personalizado y seguro.

## **Estrategias de promoción**

- Diseñar una página web y una aplicación móvil para que los usuarios puedan acceder al servicio por medio de la Internet desde su teléfono celular
- Elaborar paquetes de paseos turísticos por los sitios más llamativos y novedosos de la ciudad y la provincia con costos accesibles.
- Acudir con rapidez a las llamadas que se recepen mediante la central de radio operadora.
- Destacar la higiene en las unidades cuidando la imagen corporativa de la compañía

## **Estrategia de publicidad**

- Rotular las unidades con promoción de recorridos turísticos.
- Patrocinar programas de radio en horario de mayor audiencia para que se promocióne a la compañía en el mismo espacio.

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS

El desarrollo del presente manual de procedimientos administrativo y financiero ha se espera genere los siguientes impactos:

- Social
- Económico
- Empresarial

#### 4.1. Niveles de impacto

Con la finalidad de facilitar el análisis y la interpretación de los impactos que generará el presente proyecto de investigación, se utiliza la matriz de impactos en la que se le asigna un valor numérico a cada indicador a presentarse. Se pretende conocer la incidencia positiva o negativa de los indicadores a evaluar, de acuerdo con la siguiente tabla:

**Tabla 73**

**Matriz de impactos**

Valor	Interpretación impacto
3	Positivo Alto
2	Positivo Medio
1	Positivo Bajo
0	No genera impacto
-1	Negativo Bajo
-2	Negativo Medio
-3	Negativo Alto

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

## 4.2. Impacto social

Este nos ayuda a evaluar, la mejora que el proyecto aporta a la comunidad aledaña a nuestra compañía.

**Tabla 74**

### **Impacto social**

Impacto	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Aporte al desarrollo local							x	3
Incremento de fuentes de empleo						X		2
Cobertura del servicio a la ciudadanía							x	3
Aporte a la competitividad							x	3
<b>Total</b>								11

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

$$N(\text{social}) = \text{Sumatoria}/n = 11/4 = 2,75$$

### **Análisis:**

El indicador nos representa un impacto positivo alto, por cuanto al aplicar el manual, se incrementa y se dinamiza la economía del cantón, ya que cada socio aporta a la movilidad de los habitantes que necesitan acudir a cumplir sus actividades, contribuyendo a la competitividad del servicio y la generación de fuentes de empleo.

### 4.3. Impacto económico

*Tabla 75*

*Impacto económico*

Impacto	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Estabilidad laboral							x	3
Crecimiento de las utilidades						x		2
Optimización de recursos						x		2
<b>Total</b>								<b>7</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

$N(\text{económico}) = \text{Sumatoria}/n = 7/3 = 2,33$

#### **Análisis:**

El impacto económico presenta un impacto positivo medio, debido a que refleja la estabilidad laboral que satisface a los socios, alcanzando un incremento en los ingresos de cada uno de sus asociados que se logrará aplicando la propuesta de investigación, la misa que garantizará el crecimiento y estabilidad económica de la compañía de transporte público en taxi AZAYA S.A.



#### 4.4. Impacto empresarial

*Tabla 76*

*Impacto empresarial*

Impacto	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Consecución de objetivos y metas						X		2
Mejora en la gestión administrativa							x	3
Fluidez y confianza de la información							x	3
Control interno más eficiente						X		2
<b>Total</b>								10

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

$N(\text{empresarial}) = \text{Sumatoria}/n = 10/4 = 2,5$

#### **Análisis:**

El presente trabajo tendrá un impacto positivo alto, puesto que permitirá un mejor manejo administrativo y financiero de la compañía en todos los niveles, para los distintos órganos y departamentos, permitiendo lograr los objetivos y metas propuestas.

Además, este documento sirve de guía a los socios, para mejorar su gestión administrativa financiera, y obtener una información confiable de manera que la compañía sea más eficiente y eficaz en sus actividades para prestar un servicio de excelencia.

#### 4.5. Impacto tecnológico

*Tabla 77*

**Impacto tecnológico**

Impacto	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Renovación de unidades actuales							x	3
Modernización de tecnología de comunicación						X		2
Diseño de sitios web y App institucional							x	3
<b>Total</b>								<b>8</b>

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

$N(\text{empresarial}) = \text{Sumatoria}/n = 8/3 = 2,67$

**Análisis:**

En este indicador se debe prever a corto plazo, a pesar que es medio alto positivo, la tecnología se moderniza a pasos agigantados, para estar a la vanguardia debemos estar renovando constantemente para seguir siendo competitivos en el mercado,

Si bien es cierto que nuestra actividad principal es el servicio de transporte de pasajeros en taxi, la tecnología para receptor la mayor parte de la demanda del mercado, tenemos que evolucionar de la mano con las tecnologías aplicables a la prestación del servicio, actualizándose en las formas de comunicación a través de las radios operadoras, y las varias aplicaciones tecnológicas.

#### 4.6. Impacto ambiental

*Tabla 78*

**Impacto ambiental**

Impacto	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Uso de lubricantes amigables						X		2
Consumo de biocombustibles						X		2
Manejo adecuado de los desechos de lubricantes							x	3
<b>Total</b>								7

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

$N$  (empresarial) =  $\text{Sumatoria}/n = 7/3 = 2,3$

#### **Análisis:**

El aspecto ambiental tiene un nivel de impacto promedio de 2,3 lo que genera un impacto medio positivo, por cuanto el uso y consumo de lubricantes y combustibles biodegradables son una buena razón para reducir la emisión de gases y con ello cuidar el medio ambiente.

Con ello la compañía de taxis AZAYA S.A., se compromete a la campaña emprendida a nivel nacional del cuidado del medio ambiente y a reducir el efecto tóxico, que lo vamos a lograr con el manejo de los desechos en la utilización de los productos reciclados.

#### 4.7. Impacto general

*Tabla 79*

*Impacto general*

Impacto	Nivel de impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Impacto social							x	3
Impacto económico						X		2
Impacto empresarial							x	3
Impacto ambiental							x	3
Impacto tecnológico						X		2
<b>Total</b>								13

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

$N(\text{empresarial}) = \text{Sumatoria}/n = 13/5 = 2,6$

#### **Análisis:**

En resumen, el impacto general es de 2,6 lo que significa que el manual de procedimientos administrativo y financiero para la compañía de taxis AZAYA S.A., es altamente positivo y beneficiará en ese nivel al desarrollo eficiente y la toma de decisiones acertadas para seguir creciendo dentro del gremio del taxismo, local y nacional.

Este trabajo servirá como fuente de consulta para los socios de la compañía.

## CONCLUSIONES

- Mediante el desarrollo del diagnóstico situacional actual en la compañía de transporte público en taxi AZAYA S.A., aplicado a través de diferentes técnicas como: la entrevista, encuesta y la matriz FODA, lo que nos permitió determinar la falta de un manual de procedimientos administrativo y financiero que aporte al mejoramiento en el manejo de la entidad.
- Se realizó la investigación de diferentes conceptos básicos tomados de revistas, textos de grandes autores que han probado sus teorías, con el fin de facilitar la comprensión de directivos y socios de la compañía, el fin y el medio del presente trabajo.
- El presente trabajo de investigación propone un manual administrativo y financiero a través de manuales de funciones, diagramas y modelos de presentación de la información sin descuidar en cada proceso la aplicación del control interno.
- Finalmente, los impactos que resulten del presente proyecto, pueden resultar beneficiosos o ser perjudicial para algunos, ya que el reto más difícil de vencer en una compañía es la cultura de sus del factor humano.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda sostener los diagnósticos propuestos de las variables administrativas como son: la planificación, organización, dirección y control con sus correspondientes indicadores con el propósito de entender las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentaran en la compañía, las cuales ayudaran a realizar los cruces estratégicos para disminuir las debilidades o amenazas, logrando alcanzar las oportunidades que beneficiaran a la compañía.
- Considerar los aspectos teóricos citados en este manual, ya que estos dan en forma global la claridad de lo que se propone a lo largo del trabajo de investigación que se pone a consideración de la compañía.
- Deberá realizar la socialización de los nuevos procedimientos a los socios, para que se ponga en práctica todos los parámetros de controles internos propuestos en este manual, el cual les permitirá un eficaz control en cada puesto de trabajo, cumpliendo así con los objetivos propuestos por la compañía.
- Considerar los impactos Social, económico, empresarial, ambiental y tecnológico será de vital importancia para el manual ya que beneficiara al desarrollo eficiente y la toma de decisiones acertadas para seguir creciendo dentro del gremio de taxismo local y nacional.

## BIBLIOGRAFÍA

*Contraloría General de la Republica.* (s.f.). Obtenido de  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)

Fermini, L. A. (2014). *Administración y Organización: un enfoque contemporáneo* (1a edición ed.). Buenos Aires.

Fincowsky, E. B. (2014). *Organizacion de Empresas* (Cuarta Edicion ed.). Mexico.

Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas* (Cuarta Edición ed.).

Huamán Pulgar-Vidal, L., & Ríos Ramos, F. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: Diseño organizacional de la empresa* (2a Edición ed.). Bogotá.

*Ley de Compañías.* (2014).

*Ley de Compañías.* (2014).

*Ley de Compañías.* (2014).

MONDY, R. (2010). *Administracion de Recursos Humanos* (Decimoprimera edicion ed.). México.

*Reglamento a la Ley de transporte terrestre, transito y seguridad vial.* (2012).

Ruíz, C. J. (2008). *Manual para la CREACION DE EMPRESAS* (3a Edición ed.). Bogotá.

*Servicio de Rentas Internas.* (s.f.). Recuperado el 26 de Julio de 2018, de  
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-renta>

Setzer, G. A., & Ángel, R. S. (2012). *ADMINISTRACION FINANCIERA CORRELACIONADA CON LAS NIF* (Tercera Edición ed.). Colombia.

*Soy Conta Innovacion contable*. (2013). Recuperado el 26 de julio de 2018, de <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

*Soy Conta Innovacion Contable*. (17 de Septiembre de 2013). Recuperado el 26 de Julio de 2018, de <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Valdivieso, M. B. (2013). *Contabilidad General* (Décima Primera Edicion ed.). Quito.

Vidal, H. P., & Franklin, R. R. (2015). *Metodología para implantar la estrategia:Diseño Organizacional de la empresa* (Segunda Edicion ed.). Bogota.



# ANEXOS

**ANEXO 1****UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES  
EN TAXIS “AZAYA” S.A.**

La entrevista dirigida al Señor Gerente de la Compañía de Transportes en taxis “Azaya” S.A, tiene como finalidad obtener información válida para la elaboración de un Manual Administrativo y Financiero, con fines de estudio.

**1.- ¿La compañía cuenta con un Organigrama Estructural?**

.....

.....

**2.- ¿La compañía cumple con todos los requisitos emitidos por la ley para el funcionamiento de la misma? Mencione**

.....

.....

**3.- ¿Considera usted que los valores institucionales repercuten en la preferencia del servicio por la colectividad?**

.....

.....

**4.- ¿Con que frecuencia usted socializa los pros y contra con los socios de la compañía?**

.....

.....

**5.- ¿Se ha determinado políticas para el control de los vehículos y control de los documentos de los mismos?**

.....

.....

**6.- ¿Realiza capacitaciones a los choferes y socios de la compañía, y en qué temas?**

.....

.....

**7.- ¿Se utiliza métodos y procedimientos para la contratación de los choferes? Mencione**

.....

.....

**8.- ¿Se ha otorgado a los choferes uniformes para dar un mayor realce a la compañía?**  
**De ser afirmativo mencione los controles**

.....

.....

**9.- ¿Las aportaciones y los abonos ingresados son depositados en la cuenta de la entidad de manera inmediata?**

.....

.....

**10.- ¿Todos los ingresos y egresos cuentan con el documento de soporte respectivo?**

.....

.....

**11.- ¿Los recursos se encuentra manejado de forma transparente?**

.....

.....

**ANEXO 2****UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES  
EN TAXIS “AZAYA” S.A.**

Estimado Socio, la presente encuesta

**OBJETIVO:** Obtener información sobre el funcionamiento de la Compañía de transportes en taxis “Azaya”S.A, del sector Azaya, de la Ciudad de Ibarra , para elaborar un Manual Administrativo y Financiero , con fines de estudio.

**INSTRUCCIONES:**

- a) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- b) Seleccione con una (X) la respuesta que usted crea apropiada.
- c) Se le solicita muy comedidamente responder con la mayor formalidad a las siguientes preguntas.

**1.- ¿Está debidamente informado acerca de las políticas organizacionales que se cumple en la Compañía?**

Si ( )

No ( )

**2.- ¿Cree usted que la gestión Administrativa del Gerente están encaminadas al logro de objetivos planteados en la Compañía?**

Si ( )

No ( )

**3.- Las garantías de calidad de servicio que ofrece la Compañía de transportes en taxis “Azaya” S.A. son?**

Excelente ( )

Bueno ( )

Muy bueno ( )

Regular ( )

**4.- ¿Considera usted que los choferes que trabajan en las unidades de la Compañía necesitan capacitación, para prestar un mejor servicio y atención al cliente?**

Si ( )

No ( )

**5.-¿ Considera usted que la Compañía debe contar con un Manual Administrativo-Financiero?**

Si ( )

No ( )

PORQUÉ.....  
.....  
.....

**6.- ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad de servicio que ofrece la compañía de taxis al usuario?**

Si ( )

No ( )

**7.- ¿La gerencia informa sobre la situación económica de la compañía?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

**8.- ¿Está de acuerdo con las políticas adoptadas en el otorgamiento de los créditos?**

En Acuerdo ( )

Indiferente ( )

En desacuerdo ( )

**9.- Observa que existe un control adecuado del manejo de recursos**

Si ( )

No ( )

**10.- ¿Desearía que se mejores el control de los recursos?**

Si ( )

No ( )

PORQUÉ.....

.....

.....

**11.- ¿Dentro de la compañía de taxis que valores se aplica?**

Honestidad ( )

Responsabilidad ( )

Puntualidad ( )

Compañerismo ( )

Todas las anteriores ( )

**12.- ¿Las sugerencias de los socios han sido consideradas por la directiva?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )





## ANEXO 3

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

Estimados usuarios, la presente encuesta tiene como finalidad

**OBJETIVO:** Conocer la situación actual sobre atención al cliente, eficiencia y efectividad del servicio que presta la Compañía de Transportes en taxis "Azaya" S.A., del sector Azaya, de la Ciudad de Ibarra, para la elaboración de un manual administrativo y financiero, con fines de estudio

#### INSTRUCCIONES:

- a) Lea detenidamente las preguntas antes de responder
- b) Marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente
- c) Le solicitamos, muy comedidamente responder con la mayor formalidad a las siguientes preguntas.

#### DATOS TECNICOS

#### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS:

1.- ¿Cuál es la razón del porque utiliza el servicio de taxi convencional de la Compañía?

Por el costo

Cercanía a su residencia  
Por seguridad

( )

( )

( )

**2.- ¿Con que frecuencia usted utiliza el servicio de transportes de la compañía?**

Siempre	( )
Casi siempre	( )
Frecuente	( )
Nunca	( )

**3.- ¿Cómo calificaría usted el servicio que presta la compañía a los usuarios es?**

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

**4.- ¿Cómo consigue el taxi convencional para su traslado?**

Por radio operadora	( )
En la parada	( )
Espera en la vía	( )
Otras maneras	( )

**5.- ¿Usted considera que el tiempo de espera para adquirir el servicio de transporte es?**

Rápido	( )
Normal	( )
Lento	( )

**6.- ¿Cuánto tiempo, en minutos ha esperado para adquirir los servicios de la unidad de transportes de la compañía?**

5 a 10 minutos	( )
10 a 15 minutos	( )
Más de 15 minutos	( )

**7.- ¿En algún momento ha tenido problemas e inconvenientes con el personal de la compañía?**

Siempre	( )
Casi siempre	( )
Frecuentemente	( )
Nunca	( )

**8.- ¿La tarifa que usted paga por el servicio de taxi está compensada por la calidad que este le brinda?**

Si	( )
----	-----

No

( )

Porque.....

.....

**9.- ¿Cree usted que las tarifas o precios cumplen con las disposiciones – registro de taxímetros?**

Si  
No

( )  
( )

**10.- ¿considera usted que el horario del servicio de radio taxi de la Compañía debe extenderse más de las 18 horas?**

Si  
No

( )  
( )

**11.- ¿Cuándo utiliza usted las unidades de transporte de la compañía, considera que la higiene, comodidad y seguridad en el vehículo son?**

Excelente  
Muy bueno  
Bueno  
Regular  
Malo

( )  
( )  
( )  
( )  
( )

**ANEXO 4****UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CHOFERES DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS “AZAYA” S.A.**

Estimado chofer, la presente encuesta

**OBJETIVO:** Obtener información sobre el funcionamiento de la Compañía de transportes en taxis “Azaya”S.A. , del sector Azaya, de la Ciudad de Ibarra , para elaborar un Manual Administrativo y Financiero , con fines de estudio.

**INSTRUCCIONES:**

- a) Lea detenidamente las preguntas antes de responder.
- b) Seleccione con una (X) la respuesta que usted crea apropiada.
- c) Se le solicita muy comedidamente responder con la mayor formalidad a las siguientes preguntas.

**1.- ¿Conoce la existencia de la Misión, Visión y objetivos en la Compañía?**

Si ( )

No ( )

**2.- ¿Aplica los principios y valores de la Compañía?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**3.- ¿La Compañía posee un organigrama?**

Conoce ( )

Desconoce ( )

**4.- ¿La Compañía realiza capacitaciones sobre aspectos de su trabajo?**

Permanentemente ( )

Frecuentemente ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**5.- ¿Cada qué periodo de tiempo recibe usted capacitación sobre el tema de atención al cliente?**

Trimestral ( )

Semestral ( )

Anual ( )

**6.- ¿Considera usted que es importante que la Compañía cumpla con requisitos de constitución emitidos por la ley?**

Si ( )

No ( )

PORQUÉ.....  
.....  
.....

**7.- ¿Considera usted que es importante la vigilancia del desempeño de las actividades del personal de la compañía?**

Si ( )

No ( )

PORQUÉ.....  
.....  
.....

**8.- ¿Para ingresar a laborar a la Compañía se sometió a pruebas de conocimiento y**

**Aptitudes?**

Si ( )

No ( )

**9.- ¿Considera usted importante los reglamentos con los que cuenta la compañía para la contratación de los choferes?**

Si ( )

No ( )

PORQUÉ.....  
.....  
.....

**10.- ¿Las actividades que cumple Usted en la Compañía se desarrollan en función de su perfil laboral?**

Si ( )

No ( )

**11.- ¿Cómo califica usted el mantenimiento que realizan los socios a sus unidades para prestar el servicio a los usuarios?**

Excelente ( )

Muy bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

**ANEXO 5****CÓDIGO DE ÉTICA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES EN TAXIS “AZAYA”  
S.A.**

El Código de Ética y Conducta de compañía de taxis “AZAYA S.A”. incorpora los valores y conductas que cada persona debe mantener para tener comportamientos apropiados para el cumplimiento de funciones y deberes y en la prestación de los servicios que ofrece la compañía

La aplicación del Código no prevalece sobre las disposiciones legales; más aún, busca una excelencia mayor a la que obliga la ley vigente.

**OBJETIVO**

Orientar las conductas de los socios y trabajadores de la compañía, para mantener una línea de comportamiento uniforme y ético para articular esfuerzos para el logro de la Misión, Visión y los Objetivos de la misma.

**ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

Los valores y conductas del Código de Ética serán asumidos y cumplidos de manera responsable y obligatoria por todas las personas que pertenecen a la compañía de taxis “AZAYA S A”., de todos los niveles jerárquicos como: miembros de la Junta Directiva, trabajadores temporales, personal de apoyo, conductores, entre otros y sin excepciones.

**Misión**

“Ser la empresa líder que preste servicio de taxi de la ciudad, ofreciendo los más altos índices de seguridad con parque automotor en óptimas condiciones de mecánica, higiene, seguridad y



limpieza, conducidos por personas idóneas y previamente entrenadas, capacitadas para el cumplimiento de su labor”.

### **Visión**

“Ser una compañía de taxis, que preste el servicio de transporte de puerta a puerta, brindando seguridad y comodidad al pasajero con tecnología automotriz de punta para el bienestar del cliente, que a futuro innove a la par con la tecnología para dar el servicio a futuras generaciones”.

### **Principios corporativos**

**Compañerismo.** - Todos los socios gozan de los mismos derechos sin distinción alguna. Manteniendo un ambiente de respeto mutuo, que estimule la integración para alcanzar los objetivos y el mejoramiento continuo.

**Comunicación.** - Socializar la información a los socios y de las actividades y proyectos, para que se sientan incluidos y motivados a darle un exitoso término.

**Democracia.** - Todos los socios manifiestan su voluntad con igual valor a los demás, tienen derecho a postularse, manifestarse u oponerse; sin embargo, debe acoger y respetar los acuerdos alcanzados por mayoría de los miembros de la compañía.

**Equidad.** - El trabajo aportado por cada socio es la base del crecimiento de la compañía, por ende, el trato a cada uno debe ser igualitario, justo y equilibrado, en los aspectos favorables o adversos para los cooperados.

## Valores

**Responsabilidad.** -Cada socio debe cumplir a cabalidad las tareas y obligaciones a él asignadas. Siendo el cliente o usuario la razón de ser de nuestra compañía; la empresa se compromete a brindar un servicio eficiente y seguro.

**Integridad.** -Capacidad de las autoridades para tomar decisiones en bien de la compañía y su comportamiento para resolver los conflictos de manera profesional e imparcial.

**Respeto.** - Cumplir con todas las leyes, reglamentos y resoluciones de la compañía con sumisión, así mismo, con las tarifas y turnos de las unidades.

**Lealtad.** -Cada socio y colaborador debe sentirse comprometido para el aumento de la productividad de la compañía.

**Ética.** -Es la aplicación del profesionalismo, al momento de tomar una decisión equitativa, sin beneficiar a ningún socio por ningún concepto o interés.

**Honestidad.** -Cumplir a cabalidad las tareas y funciones encomendadas según sus competencias y proteger y respetar los recursos que son de la compañía.

## Comportamientos esperados

Comprenden los siguientes:

- a) Los directivos, socios, trabajadores y choferes, deben observar un comportamiento intachable, leal, respetuoso y honesto en el desempeño de sus funciones, su desarrollo personal, en beneficios de la compañía.

- b) Bajo ningún concepto los colaboradores deberán ser discriminados por razones de estado civil, edad, religión, raza, capacidad física, inclinación política, clase social, orientación sexual o posición económica.
- c) Conservar en su lugar de trabajo que le corresponde un comportamiento adecuado y disciplinado que no atente contra la imagen institucional de la compañía ni ofenda a los usuarios.
- d) Fomentar el compañerismo a través del autocontrol y la disciplina en su lugar de trabajo y mediante el uso de los canales de comunicación interno.
- e) Recibir y cumplir con respeto las disposiciones dictadas por las autoridades competentes de la compañía.
- f) Respetar la confidencialidad y reserva de la información a la que tiene acceso y que es de uso exclusivo de la compañía.
- g) Dar buen uso a los recursos de la compañía encomendados para el normal desempeño de su trabajo
- h) Sugerir propuestas creativas que fomenten la integración y un buen ambiente laboral, o para mejorar el servicio que presta la compañía.
- i) Respetar la honra, principios, valores y demás normas legales internas de la compañía; y,
- j) Cumplir con las normas y leyes de tránsito y transporte, autoridades competentes externas a la compañía, encargadas de regular el funcionamiento y hacer cumplir dichas leyes.

### **Comportamiento de los socios directivos**

Quienes desempeñen funciones directivas, administrativas o de control deberán observar un comportamiento ético y ejemplo para los subordinados y compañeros, así:

- ✓ Predicar con el ejemplo y poner en práctica las normas éticas del presente código.
- ✓ Difundir y socializar el presente código de ética.
- ✓ Demostrar liderazgo, para el cumplimiento de los objetivos, misión y visión propuestos por la compañía.
- ✓ Propender y mantener un ambiente laboral motivador, capacitado y solidario con la prestación de un servicio cordial y adecuado a los usuarios.
- ✓ Promover actividades de integración, trabajo en equipo y estimulación, reconociendo los logros y el desempeño por el cumplimiento de metas o haber realizado una acción que llene de orgullo a la compañía.
- ✓ Transparentar el periodo de su gestión mediante la entrega de informe y rendición de cuentas en asamblea general.
- ✓ Promover la capacitación permanente de los socios y demás colaboradores que laboran en la compañía.
- ✓ Estar conscientes que asumen la responsabilidad personal para dirigir, promover, cumplir y hacer cumplir el código de ética y demás disposiciones legales internas y externas de la compañía.

Se debe dar buen uso del presente código, enfocados a beneficiar la imagen de la compañía y principalmente dar un buen servicio a los usuarios.

Acéptese y cúmplase

Compañía de servicio de taxis “AZAYA S A”

**ANEXO 6****Modelo de arqueo de caja**

COMPAÑÍA DE TAXIS "AZAYA S A			
ARQUEO DE CAJA			
Nombre del responsable			
Fecha			Arqueo N°.
Hora de inicio			
Hora término			
saldo inicial			
Saldo final			
<b>Efectivo</b>			
<b>BILLETES</b>			
Valor	Cantidad	Total	
1,00			
5,00			
10,00			
20,00			
50,00			
100,00			
<b>MONEDAS</b>			
Valor	Cantidad	Total	
0,01			
0,05			
0,10			
0,25			
0,50			
1,00			
Cheques			
Número	Banco	Valor	
Xxx			
Xxx			
Xxx			
Subtotal efectivo			
<b>Total cheques</b>			
Sobrante en caja			
Faltante en caja			
Observaciones			
Firma del auditor		Firma del responsable	

## ANEXO 7

## Modelo de conciliación bancaria

<b>COMPAÑÍA DE TAXIS "AZAYA S A</b>		
<b>CONCILIACIÓN BANCARIA</b>		
<b>FECHA</b>		
<b>Balance según Bancos al 31-xx-xxxx</b>		<b>xx</b>
Más: Depósitos en Tránsito	xx	
Errores cometidos	xx	
<b>Subtotal</b>		
Menos: Cheques en Tránsito	xx	<u>          </u>
Errores cometidos	xx	<b>xx</b>
<b>Balance conciliado según Bancos al 31-xx-xx</b>		
<b>Balance según Libros al 01-xx-xx</b>		<b>xx</b>
Más: Depósitos emitidos	xx	
Notas de crédito	xx	
Errores cometidos	xx	
<b>Total depósitos, Notas de crédito y errores</b>		<b>xx</b> <u>          </u>
<b>Subtotal</b>		<b>xx</b>
Menos: Cheques emitidos	xx	
Notas de débito	xx	
Errores cometidos		
<b>Total depósitos, Notas de débito y errores</b>		<b>xx</b>
<b>Balance conciliado según libros al 31-xx-xx</b>		<b>xx</b>







**ANEXO 10**

Imágenes de la Compañía de Transportes en taxis Azaya



**Gerente de la Compañía de Transportes en taxis “Azaya”S.A.**



## Secretaria de la Compañía de Transportes en taxis “Azaya”S.A.



## Servicio al Usuario



**Parada de la Compañía de Transportes en taxis “Azaya” S.A.**



**Colaboradores de la Compañía de Transportes en taxis “Azaya”S.A.**



## Encuestas a los usuarios

