



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS,
CONTABLES Y FINANCIEROS PARA TRANSPORTE DE CARGA A
NIVEL NACIONAL “CT CARGO” DE LA CIUDAD DE IBARRA,
PROVINCIA DE IMBABURA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA, CPA**

AUTORA: MÓNICA YADIRA CHUGÁ TERÁN

DIRECTOR: ING. CARLOS MERIZALDE LEITON

Ibarra, 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado, tiene como finalidad la realización de un manual administrativo, contable y financiero para “Ct Cargo” empresa dedicada al transporte de carga en la zona norte del país, con la finalidad de generar un fortalecimiento organizacional.

El primer capítulo es el diagnóstico situacional de “Ct Cargo”, cuyo fin es de identificar y describir el entorno en el que se desenvuelve, para ello se realiza un análisis interno y externo con la finalidad de determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. La información requerida para esto se obtendrá de fuentes primarias como son la observación directa, entrevistas y cuestionarios con el personal administrativo y operativo de “Ct Cargo”, y de fuentes secundarias como es la investigación bibliográfica.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico en donde se describirán los conceptos básicos, administrativos, contables y financieros que sustentan teórica y científicamente el diseño y desarrollo temático del manual para “Ct Cargo” a través de una investigación bibliográfica- documental relacionada con el transporte de carga.

El punto central del trabajo de grado es el capítulo tercero el cual es el desarrollo de la propuesta del manual administrativo, contable y financiera.

Como manual Administrativo contiene: Filosofía empresarial, Estructura organizacional, organigrama, Políticas administrativas, Procedimientos administrativos, Descripción de funciones, Flujoograma, Perfil de puestos, entre otras. El manual Contable contiene: Proceso contable, Políticas contables, Estados financieros de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera, Plan de cuentas, Descripción de uso y manejo de cuentas, entre otras y el Manual Financiero contiene: Política financiera, Fuentes de financiamiento, Indicadores Financiero y los análisis financieros.

Por último se establece los posibles impactos que generará la implementación del manual en ámbitos empresarial, social, económico y educativo buscando así mitigar ciertos impactos negativos en el desarrollo de las actividades de “Ct Cargo” y conservar los aspectos positivos.

EXECUTIVE SUMMARY

The present work of degree takes as a purpose the accomplishment of an administrative, countable and financial manual for "Ct Cargo" company dedicated to the transport of load in the north zone of the country, with the purpose of generating a strengthening organizational.

The first chapter is the situational diagnosis of "Ct Cargo", in order to identify and to describe the environment in the one that is unrolled for it there is realized an internal and external analysis by the purpose of determining the strengths, opportunities, weaknesses and threats. The information needed for this will be obtained of primary sources since they are the direct observation, interviews and questionnaires with the clerical and operative staff of "Ct Cargo", and of secondary sources since it is the bibliographical investigation.

The second chapter refers to the theoretical frame where there will be described the basic, administrative, countable and financial concepts that sustain theoretically and scientific the design and thematic development of the manual for "Ct Cargo" across a bibliographical investigation - documentary related to the transport of load.

The central point of the work of degree is the third chapter which is the development of the offer and financial of the administrative manual, countable.

Since Administrative manual contains: managerial Philosophy, He Structures organizational, flowchart, administrative Policies, administrative Procedures, Description of functions, Flowchart, Profile of positions, between others. The Countable manual contains: countable Process, countable Policies, Financial statements of agreement to the International Procedure of Financial Information, Accounting plan, Description of use and account managing, between others. Financial manual contains: financial Politics, Sources of financing, Indicators Financier and the financial analyses.

Finally there are established the possible impacts that the implementation of the manual will generate in areas managerial, socially, economic and educational seeking to mitigate this way certain negative impacts in the development of the activities of "Ct Cargo" and to preserve the positive aspects.

AUTORÍA

Yo, MÓNICA YADIRA CHUGÁ TERÁN, portadora de la cédula de ciudadanía N° 172226854-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de total responsabilidad de la autora **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA TRANSPORTE DE CARGA A NIVEL NACIONAL “CT CARGO” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**”, que no ha sido presentado previo para ningún grado, ni calificación profesional; y, se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes dentro de este documento.

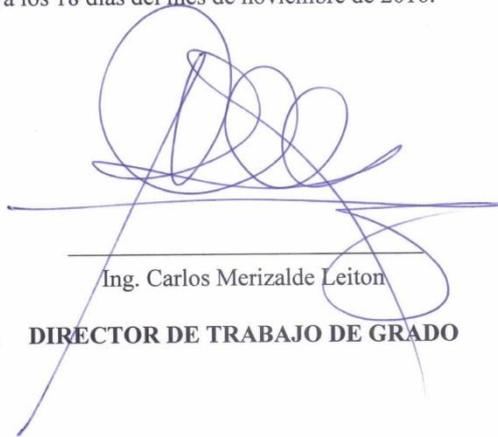


Mónica Yadira Chugá Terán
C.C. 172226854-5

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por Mónica Yadira Chugá Terán para optar por el título de Ing. en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA TRANSPORTE DE CARGA A NIVEL NACIONAL “CT CARGO” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**”. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos en la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 18 días del mes de noviembre de 2016.



Ing. Carlos Merizalde Leiton

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, MÓNICA YADIRA CHUGÁ TERÁN, portadora de la cédula de ciudadanía N° 172226854-5, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA TRANSPORTE DE CARGA A NIVEL NACIONAL “CT CARGO” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA en la Universidad Técnica del Norte facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Mónica Yadira Chugá Terán

C.C. 172226854-5

Ibarra, a los 28 días del mes de noviembre de 2016

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTOS			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	172226854-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Chugá Terán Mónica Yadira		
DIRECCIÓN:	Chaltura, Rio Napo y Pablo Rivera		
EMAIL:	moni.yadi@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	(06) 2953-243	TELÉFONO MOVIL:	0990652005
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA TRANSPORTE DE CARGA A NIVEL NACIONAL "CT CARGO" DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA		
AUTOR:	Chugá Terán Mónica Yadira		
FECHA:			
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	Pregrado <input checked="" type="checkbox"/>	Postgrado <input type="checkbox"/>	
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría		
ASESOR/DIRECTOR:	Ing. Carlos Merizalde Leiton		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, MÓNICA YADIRA CHUGÁ TERÁN , portadora de la cédula de ciudadanía N° 172226854-5, en calidad de autor (a) y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

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 es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume 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 28 días del mes de noviembre de 2016



Mónica Yadira Chugá Terán

C.C. 172226854-5



Ing. Betty Chávez

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

x

x

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien me ha dado la fortaleza que he necesitado en los momentos más difíciles de mi formación, a mi hijo Julián Andrés, que con su existencia me da fuerzas para luchar y me inspira para superarme cada día más, por ser mi motor, por ser mi vida entera.

Mónica Chugá

AGRADECIMIENTO

A mi madre quien con su apoyo y amor incondicional estuvo a mi lado en cada paso, me motivo y supo guiarme de la mejor manera para que culminara una meta más en la vida.

A mi esposo por estar a mi lado, tener paciencia en este largo trayecto y apoyarme con su amor y comprensión.

A mis hermanos y hermana, por ser parte de mi vida y alentarme siempre a salir adelante y cumplir mis sueños

A la UTN por abrirme las puertas y darme la oportunidad de aprender y adquirir conocimientos para mi vida profesional.

Al Ing. Carlos Merizalde Leiton quien fue director del trabajo de grado presente que por su paciencia y motivación supo guiar de la mejor forma en la realización del trabajo de grado.

Al Sr. Cristian Tipán quien me abrió las puertas de su negocio y confió en mí para poder realizar mi presente trabajo de grado.

Mónica Chugá

PRESENTACIÓN

El presente manual de procedimientos Administrativos, Contables y Financieros para “Ct Cargo” se elaboró estableciendo aspectos, Administrativos, Contables y Financieros donde contempla: filosofía empresarial, estructura organizacional, funciones, procedimientos, políticas que permiten la optimización de recursos, con información de todo el personal de la empresa.

El presente manual está dividido en cuatro capítulos cuyo contenido se describe a continuación:

En el Capítulo I se presenta el diagnóstico situacional de “Ct Cargo”, en el que se incluye los antecedentes, objetivos, matrices diagnósticas, análisis FODA; entre otros componentes de mayor importancia en el estudio.

En el Capítulo II se presenta conceptos básicos, administrativos, contables y financieros que sustentan teóricamente el diseño y desarrollo temático del manual a través de una investigación bibliográfica- documental relacionada con el transporte de mercaderías.

En el Capítulo III es el desarrollo de la propuesta en la que se estructura cada manual: administrativo, contable y financiero.

En el Capítulo IV presenta un análisis de los posibles impactos que generará el diseño e implementación del manual en ámbitos empresarial, social, económico y educativo, en el desarrollo de las actividades de “Ct Cargo” y establecer aspectos positivos y/o negativos.

Por último se plantea las conclusiones y recomendaciones como resultado del presente trabajo de grado.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
EXECUTIVE SUMMARY	iv
AUTORÍA.....	; Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	; Error! Marcador no definido.
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	; Error! Marcador no
definido.	
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	; Error! Marcador no
definido.	
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	viii
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO	xii
PRESENTACIÓN.....	xiii
ÍNDICE.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xx
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxii
INTRODUCCIÓN	23
ANTECEDENTES.....	23
OBJETIVOS.....	24
OBJETIVO GENERAL	24

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD	25
CAPÍTULO I	27
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	27
1.1 ANTECEDENTES	27
1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	27
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	27
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS	28
1.4 INDICADORES O SUB-ASPECTOS	28
1.5 MATRICES DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	32
1.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	36
1.7 MATRICES DEL ANÁLISIS INTERNO	36
1.7.1 DESARROLLO DE LA MATRIZ ADMINISTRATIVA	36
1.7.2 DESARROLLO DE LA MATRIZ CONTABLE	46
1.7.3 DESARROLLO DE LA MATRIZ FINANCIERA	48
1.8 DESARROLLO DE LA MATRIZ DEL ANÁLISIS EXTERNO	50
1.9 MATRIZ FODA	56
1.10 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	58
CAPÍTULO II	59
MARCO TEÓRICO	59

2.1 INTRODUCCIÓN	59
2.1.1. OBJETIVO	59
2.2 TERMINOLOGÍA USADA EN EL PRESENTE TRABAJO	59
2.2.1 MANUAL.....	59
2.2.2 PROCEDIMIENTOS	59
2.2.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	60
2.2.4 MANUAL ADMINISTRATIVO	60
2.2.4.1 MISIÓN	61
2.2.4.2 VISIÓN	61
2.2.4.3 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	61
2.2.4.4 ORGANIGRAMA	62
2.2.4.5 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....	62
2.2.4.6 FLUJOGRAMA O DIAGRAMA.....	62
2.2.4.7 SIMBOLOGÍA DEL FLUJOGRAMA.....	63
2.2.5 MANUAL DE GESTIÓN CONTABLE.....	64
2.2.5.1 PROCESO CONTABLE	64
2.2.5.2 PLAN DE CUENTAS	65
2.2.5.3 ESTADOS FINANCIEROS	65
2.2.5.4 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	66
2.2.5.5 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL	66
2.2.5.6 ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO.....	66

2.2.5.7 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO.....	67
2.2.5.8 NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	67
2.2.6 MANUAL FINANCIERO	67
2.2.6.1 INDICADORES FINANCIEROS	68
2.2.6.2 ANÁLISIS FINANCIERO	74
2.2.5 TRANSPORTE DE CARGA	74
CAPÍTULO III.....	76
PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA	76
“CT CARGO”	76
3.1 INTRODUCCIÓN	76
3.2 OBJETIVO GENERAL	76
3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	77
3.4 MANUAL ADMINISTRATIVO.....	77
3.4.1 FILOSOFÍA EMPRESARIAL	84
3.4.1.1 MISIÓN	84
3.4.1.2 VISIÓN	84
3.4.1.3 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.....	84
3.4.1.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	85
3.4.1.5 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	86
3.4.1.6 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	86
3.4.1.7 CÓDIGO DE ÉTICA.....	95

3.4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	100
3.4.2.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	100
3.4.2.2 ORGANIGRAMA	107
3.4.2.4 DESCRIPCIÓN DE CARACTERÍSTICAS Y PERFIL DEL RECURSO HUMANO.....	107
3.4.2.5 FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES.....	111
3.4.2.6 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	117
3.4.2.7 FICHAS DE TALENTO HUMANO.....	121
3.5 MANUAL CONTABLE	122
3.5.1 PROCESO CONTABLE	128
3.5.2 POLÍTICAS CONTABLES	129
3.5.3 PLAN DE CUENTAS BAJO NIIF	130
3.5.4 DESCRIPCIÓN DE USO Y MANEJO DE LAS CUENTAS	134
3.5.5 REGISTROS CONTABLES	138
3.5.5.1 LIBRO DIARIO.....	138
3.5.5.2 LIBRO MAYOR.....	139
3.5.5.3 BALANCE DE COMPROBACIÓN	140
3.5.6.1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	141
3.5.6.2 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL	142
3.5.6.3 ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO.....	143
3.5.6.4 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO.....	144
3.6 MANUAL FINANCIERO	146

3.6.1 INTRODUCCIÓN	148
3.6.2 OBJETIVO	148
3.6.3 POLÍTICAS FINANCIERAS	148
3.6.4 FUENTES DE FINANCIAMIENTO.....	149
3.6.5 INDICADORES FINANCIEROS.....	149
CAPÍTULO IV.....	155
IMPACTOS	155
4.1 INTRODUCCIÓN	155
4.2 OBJETIVO.....	155
4.3 MATRIZ DE IMPACTOS	155
4.4 POSIBLES IMPACTOS	156
4.4.1 IMPACTO EMPRESARIAL	156
4.4.2 IMPACTO ECONÓMICO	158
4.4.3 IMPACTO SOCIAL.....	160
4.4.4 IMPACTO EDUCATIVO.....	162
4.4.5 IMPACTO GENERAL.....	164
CONCLUSIONES	165
RECOMENDACIONES.....	166
FUENTES DE INFORMACIÓN	167

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Matriz Administrativa</i>	32
Tabla 2: <i>Matriz Contable</i>	33
Tabla 3: <i>Matriz Financiera</i>	34
Tabla 4: <i>Análisis Externo</i>	35
Tabla 5: <i>Check-List Administrativo</i>	37
Tabla 6: <i>Indicadores Administrativos</i>	37
Tabla 7: <i>Población de “Ct Cargo”</i>	39
Tabla 8: <i>Nivel de Educación</i>	40
Tabla 9: <i>Horario De Trabajo</i>	41
Tabla 10: <i>Capacitaciones</i>	42
Tabla 11: <i>Motivación</i>	43
Tabla 12: <i>Supervisión</i>	44
Tabla 13: <i>Ambiente Laboral</i>	45
Tabla 14: <i>Check List Contable</i>	46
Tabla 15: <i>Indicadores Contables</i>	46
Tabla 16: <i>Check List Área Financiera</i>	48
Tabla 17: <i>Indicadores Financieros</i>	48
Tabla 18: <i>Análisis Interno</i>	56
Tabla 19: <i>Análisis Externo</i>	57
Tabla 20: <i>Simbología del Flujograma</i>	63
Tabla 21: <i>Descripción de las actividades del Proceso de Transporte de Carga</i>	102
Tabla 22: <i>Proceso de la prestación del Servicio de Transporte de Carga</i>	103
Tabla 23: <i>Características y Perfil del Recurso Humano</i>	108
Tabla 24: <i>Ficha del Gerente</i>	111

Tabla 25: <i>Ficha del Contador</i>	112
Tabla 26: <i>Ficha de la Secretaria</i>	113
Tabla 27: <i>Ficha del Jefe Operativo</i>	114
Tabla 28: <i>Ficha del Conductor</i>	115
Tabla 29: <i>Ficha Operarios</i>	116
Tabla 30: <i>Ficha de Evaluación del Personal</i>	117
Tabla 31: <i>Ficha de Evaluación Conductor</i>	119
Tabla 32: <i>Ficha del Talento Humano de “Ct Cargo”</i>	121
Tabla 33: <i>Procedimiento Contable</i>	127
Tabla 34: <i>Plan de Cuentas</i>	130
Tabla 35: <i>Descripción de Cuentas</i>	134
Tabla 36: <i>Libro Diario</i>	138
Tabla 37: <i>Libro Mayor</i>	139
Tabla 38: <i>Balance de Comprobación</i>	140
Tabla 39: <i>Estado de Situación Financiera</i>	141
Tabla 40: <i>Estado de Resultados Integral</i>	142
Tabla 41: <i>Estado de cambios en el Patrimonio</i>	143
Tabla 42: <i>Estado de Flujo de Efectivo</i>	144
Tabla 43: <i>Matriz de Impactos</i>	156
Tabla 44: <i>Impacto Empresarial</i>	157
Tabla 45: <i>Impacto Económico</i>	159
Tabla 46: <i>Impacto Social</i>	161
Tabla 47: <i>Impacto Educativo</i>	163
Tabla 48: <i>Impacto General</i>	164

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Indicadores Administrativos</i>	38
Gráfico 2: <i>Nivel de Educación</i>	40
Gráfico 3: <i>Horario de Trabajo</i>	41
Gráfico 4: <i>Capacitaciones</i>	42
Gráfico 5: <i>Motivación</i>	43
Gráfico 6: <i>Supervisión</i>	44
Gráfico 7: <i>Ambiente Laboral</i>	45
Gráfico 8: <i>Indicadores Contables</i>	47
Gráfico 9: <i>Indicadores Financieros</i>	49
Gráfico 10: <i>Mapa de Procesos de “Ct Cargo”</i>	100
Gráfico 11: <i>Esquema del Proceso de Transporte de Carga</i>	101

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

“Ct Cargo” cuyo propietario es el Sr. Cristian Tipán persona natural, obligado a llevar contabilidad presta servicios de transporte de: cajas, paquetes, tanques, baldes, valijas, sobres y todo tipo de mercadería no considerada carga pesada a nivel Nacional, con servicio puerta a puerta, y cuenta con una base de clientes establecidos en su gran mayoría empresas de Quito como: Propandina, Sekido, Flitrocorp, Inverneg, Dismarkklub entre otros, y personas naturales.

Del diagnóstico preliminar, se desprende que en la actualidad “Ct Cargo” no tiene implementado procedimientos para ninguna área, lo cual provoca que no haya un control y monitoreo en el trabajo que realiza, los trabajadores no realizan las actividades que les pertenecen y desconocen los deberes, derechos y actividades correspondientes a su trabajo, falencia administrativa que no ha sido tomada en cuenta; el control interno es deficiente y sin bases metodológicas.

La desorganización administrativa, contable y financiera de “Ct Cargo” origina retrasos e incumplimientos en las entregas de mercancías, obligaciones pendientes con el SRI, cambios constantes de personal, y todo ello afecta a la toma de decisiones y no se logra el cumplimiento de objetivos y metas.

En este sentido, si no se da una solución a esta problemática, “Ct Cargo” tendrá que enfrentar en pocos años problemas que limiten su crecimiento económico, administrativo y financiero e incluso puede ir desapareciendo paulatinamente del mercado.

Es así que se hace necesario un manual de procedimientos, como documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de un componente administrativo.

El documento permitirá de esta forma dar a conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, evalúa el control interno, aumenta la eficiencia y eficacia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar una investigación para estructurar un Manual Administrativo, Contable y Financiero para “Ct Cargo” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional de “Ct Cargo” de la ciudad de Ibarra, para poder conocer el entorno en el que desarrolla sus actividades y determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Elaborar un marco teórico, para tener toda la información conceptual, a través de la investigación bibliográfica y documental actualizada que servirá de base para la elaboración del presente manual.
- Diseñar una propuesta que mejore los procesos administrativos, contables y financieros para “Ct Cargo” de la ciudad de Ibarra.
- Determinar los posibles impactos que generará la aplicación del presente manual tomando en cuenta aspectos: empresariales, económicos, sociales, y educativos, para de esta forma en caso de ser impactos negativos poder mitigarlos.

JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD

La realización de un estudio, para la elaboración del presente manual a proponer a “Ct Cargo” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, se justifica plenamente su realización cuyos criterios se describen a continuación:

Esta investigación es conveniente, con el fin de establecer las funciones de los trabajadores, y determinar los procedimientos necesarios y óptimos para la prestación del servicio, logrando la satisfacción de los clientes, con la finalidad de mantenerlos o incrementarlos, lo que contribuye al cumplimiento de objetivos y metas

Por otro lado implementar sistemas contables, ayudará al propietario de “Ct Cargo” a tener datos exactos de sus ingresos y gastos y evitar pérdidas. Los datos aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal, financiero y tributario lo que permitirá la toma decisiones adecuadas para el negocio.

El Manual a proponer, busca la detección, tratamientos y reducción o eliminación de los problemas en los procesos administrativos, contables y financieros que posee “Ct Cargo” y concebir la organización y estructura a fin de aprovechar los aspectos positivos y enfrentar los negativos con el propósito de sacar el mayor beneficio a “Ct Cargo”.

“Ct Cargo” para poder mantenerse en el mercado el cual es muy competitivo debe diagnosticar procesos administrativos, contables y financieros y solucionarlos aplicando herramientas metodológicas relacionadas a: control interno, manual de funciones, sistemas contables, etc., que le permitan desarrollar a lo máximo su potencial, para ello es importante realizar la investigación necesaria y recoger evidencia suficiente, a fin de poder trabajar en todo lo propuesto.

Razones por las cuales antes expuestas se justifica la realización de un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros para “Ct Cargo”, la misma que

es factible ya que ayudará a cumplir con los objetivos y metas propuestas, dando mayor calidad en el servicio y de esta manera alcanzar índices de desarrollo económico y social.

Este presente estudio es viable, porque “Ct Cargo” colabora y acepta la investigación a realizarse a su negocio, y otorga un aval que garantiza dicha autorización para indagar en su información administrativa, contable y financiera, y tener acceso a sus instalaciones con el fin de solucionar los problemas presentes. Ver **ANEXO 1**

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

“Ct Cargo” empresa cuya actividad es el transporte de mercadería vía terrestre, brinda un servicio puerta a puerta en el norte del país. Cristian Tipán propietario de “Ct Cargo” es persona natural obligada a llevar contabilidad, quien presta este servicio como tal desde el año 2009, abrió sus oficinas en la ciudad de Quito y en la actualidad cuenta con la oficina en la ciudad de Ibarra.

Para realizar el diagnostico situacional de “Ct Cargo” con el debido aval de su propietario se realizó 8 visitas en un periodo de 2 meses a fin de obtener la mayor información posible, para lo cual se aplicó una serie de instrumentos de investigación como son: Check list, entrevista, observación directa, encuestas e investigación documental.

Para obtener información clara de la situación actual de “Ct Cargo” se aplicó al gerente propietario un Check list obteniendo información administrativa y financiera, también para conocer el clima organizacional se aplicó encuestas a los trabajadores y por último un Check list al contador para diagnosticar el área contable. Durante las visitas se pudo observar el proceso y las actividades que se realizan; y para poder analizar el entorno externo se recurrió a libros e internet.

A continuación se presenta el desarrollo del trabajo de campo realizado.

1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer la situacional actual de “Ct Cargo” de la ciudad de Ibarra para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudiar el manejo administrativo de la empresa de transporte de carga.
- Evaluar el manejo contable de “Ct Cargo”.
- Analizar y evaluar el manejo financiero de “Ct Cargo”.
- Analizar el entorno en el que se desenvuelve “Ct Cargo”.

1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Para realizar la investigación en “Ct Cargo” desde las perspectivas: política, económica, social y tecnológica se tomaron en cuenta las siguientes variables:

ANÁLISIS INTERNO

- Área Administrativa
- Área Contable
- Área Financiera

ANÁLISIS EXTERNO

- Perspectiva Política
- Perspectiva Económica
- Perspectiva Social
- Perspectiva Tecnológica

1.4 INDICADORES O SUB-ASPECTOS

ANÁLISIS INTERNO

ÁREA ADMINISTRATIVA

Política de fortalecimiento organizacional

- Plan estratégico
- Reglamento interno

- Manual de funciones
- Estructura organizacional
- Código de ética

Económico

- Incentivos a trabajadores
- Anticipo de sueldos

Clima Organizacional

- Nivel de educación
- Horarios de trabajo
- Capacitaciones
- Motivación
- Supervisión
- Ambiente laboral

Tecnológico

- Controles de asistencias
- Control de sueldos

ÁREA CONTABLE

Político

- Política contable
- Normas contables

Económico

- Declaraciones
- Registros contables
- Arqueo de caja
- Proceso contable

Tecnológico

- Software contable
- Facturas electrónicas
- Software de inventarios

ÁREA FINANCIERA

Político

- Política financiera
- Aplicación de indicadores financieros

Económico

- Presupuesto
- Fuentes de financiamiento
- Préstamos bancarios
- Pago de clientes

Tecnológico

- Medios electrónicos para realización de pagos

ANALISIS EXTERNO

Político

- Permiso de operación
- Código de trabajo
- Ley del IESS
- Ley de transporte y comercio

Económico

- Situación Económica del país
- Empleo
- Salarios

Social

- Normas de tránsito
- Accidentabilidad
- Tiempos de conducción

Tecnológico e Infraestructura

- Software Contable
- Indicadores de velocidad (radares)
- Análisis de vías

1.5 MATRICES DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

ANÁLISIS INTERNO

Tabla 1: *Matriz Administrativa*

N°	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	PERSPECTIVA	INDICADORES	TECNICA	TIPO	FUENTE
1	Estudiar el manejo administrativo de “Ct Cargo”.	ADMINISTRATIVO	POLÍTICO	Plan estratégico	Check list	Primaria	Propietario
				Reglamento interno	Check list	Primaria	Propietario
				Manual de funciones	Check list	Primaria	Propietario
				Estructura organizacional	Check list	Primaria	Propietario
				Código de ética	Check list	Primaria	Propietario
			ECONÓMICO	Incentivos a trabajadores	Check list	Primaria	Propietario
				Anticipo de sueldos	Check list	Primaria	Propietario
			CLIMA ORGANIZACIONAL	Nivel de educación	Cuestionario	Primaria	Trabajadores
				Horarios de trabajo	Cuestionario	Primaria	Trabajadores
				Capacitaciones	Check list	Primaria	Propietario
				Frecuencia de capacitaciones	Cuestionario	Primaria	Trabajadores
				Motivación	Cuestionario	Primaria	Trabajadores
				Supervisión	Cuestionario	Primaria	Trabajadores
				Perfil de puestos	Cuestionario	Primaria	Trabajadores
			TECNOLÓGICO	Controles de asistencias	Check list	Primaria	Propietario
				Control de sueldos	Check list	Primaria	Propietario

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Tabla 2: Matriz Contable

N°	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	PERSPECTIVA	INDICADORES	TÉCNICA	TIPO	FUENTE
2	Evaluar el manejo contable de “Ct Cargo”.	CONTABLE	POLÍTICO	Políticas contables	Check list	Primaria	Contador
				Normas contables	Check list	Primaria	Contador
			ECONÓMICO	Declaraciones	Check list	Primaria	Contador
				Registros contables	Check list	Primaria	Contador
				Arqueo de caja	Check list	Primaria	Contador
				Proceso contable	Check list	Primaria	Contador
			TECNOLÓGICO	Software contable	Check list	Primaria	Contador
				Facturas electrónicas	Check list	Primaria	Contador
				Software de inventarios	Check list	Primaria	Contador

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

Tabla 3: Matriz Financiera

N°	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	PERSPECTIVA	INDICADORES	TÉCNICA	TIPO	FUENTE
3	Analizar y evaluar el manejo financiero de Ct Cargo.	FINANCIERO	POLÍTICO	Aplicación de indicadores financieros	Check list	Primaria	Propietario
				Políticas de presupuesto	Check list	Primaria	Propietario
				ECONÓMICO	Fuentes de financiamiento	Check list	Primaria
			TECNOLÓGICO	Préstamos bancarios	Check list	Primaria	Propietario
				Políticas para el pago de clientes	Check list	Primaria	Propietario
				Medios electrónicos para realización de pagos	Check list	Primaria	Propietario

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Tabla 4: *Análisis Externo*

N°	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	TIPO	FUENTE
4	Analizar el entorno en que se desenvuelve “Ct Cargo”.	POLÍTICO	Permiso de operación	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
			Código de trabajo	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
			Ley del IESS	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
			Ley de transporte y comercio	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
		ECONÓMICO	Situación Económica del país	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
			Empleo	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
			Salarios	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
		SOCIAL	Normas de tránsito	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
			Accidentabilidad	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
			Tiempos de conducción	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
		TECNOLÓGICO E INFRAESTRUCTURA	Software Contable	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
			Indicadores de velocidad	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet
			Análisis de vías	Inv. Documental	Secundaria	Libros o internet

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

1.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos aplicados en el estudio para la elaboración del presente Manual Administrativo, Contable y Financiero son:

➤ Información Primaria

- **Check list:** Aplicada al propietario de “Ct Cargo”, con el fin de obtener información concreta acerca de la situación actual de la empresa.

También se aplicó al contador un Check list, para evaluar el área contable de la empresa.

- **Cuestionario:** Dirigida a los trabajadores de “Ct Cargo” con la finalidad de tener una idea sobre el clima organizacional de la empresa.
- **Observación directa:** Se la realiza en las instalaciones de la empresa y en ciertos documentos a fin de verificar la información.

➤ Información Secundaria

- **Investigación documental:** La información secundaria se obtuvo por medio de internet y libros, a través de documentos técnicos, información relacionada con el tema de investigación como: Leyes, reglamentos normas, revistas, libros y folletos.

1.7 MATRICES DEL ANÁLISIS INTERNO

1.7.1 DESARROLLO DE LA MATRIZ ADMINISTRATIVA

Check-list aplicado al propietario de “Ct Cargo”, con el fin de obtener información concreta acerca de la situación actual de la empresa.

Tabla 5: *Check-List Administrativo*

N°	INDICADORES	FORMULADO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	Plan estratégico		X	
2	Misión	X		No por escrito
3	Visión	X		No por escrito
4	Reglamento interno	X		No por escrito
5	Manual de funciones		X	
6	Código de ética	X		No por escrito
7	Estructura Organizacional		X	
8	Incentivos a trabajadores	X		
9	Anticipo de sueldos	X		
10	Controles de asistencias	X		
11	Control de sueldos	X		
12	Capacitaciones		X	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

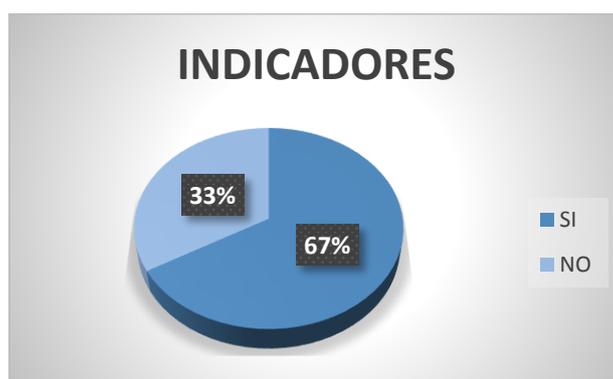
Tabla 6: *Indicadores Administrativos*

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	66,67
NO	4	33,33
TOTAL RESPUESTAS	12	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 1 *Indicadores Administrativos*



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

ANÁLISIS

Del total de indicadores, el 67% son aplicados en el área administrativa por parte del Gerente Propietario, lo que puede considerarse positivo para la empresa, sin embargo no aplica indicadores que son muy importantes como: un plan estratégico, el cual ayuda a definir el programa de actuación para aclarar lo que se pretende conseguir y cómo conseguirlo.

Al aplicar el Check list, el propietario mencionó que no tiene por escrito la misión y visión, lo que define la base de la empresa y representa por qué y para qué existe, y es necesario tenerlos por escrito a fin de que puedan ser compartidos a todo el personal de “Ct Cargo”.

EL reglamento interno no está establecido por escrito en “Ct Cargo”, el cual sirve como norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador, pero mencionó que si aplica normas entre los trabajadores para que exista un buen ambiente laboral.

“Ct Cargo” no posee un manual de funciones, este Manual es muy importante, porque ayuda a la empresa a definir las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que componen la empresa.

“Ct Cargo” no posee una estructura organizacional, la cual ayuda al propietario a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa. También es importante que las responsabilidades estén claramente definidas.

El propietario mencionó que no capacita al personal, lo que es una gran debilidad debido a que las capacitaciones permiten mayor productividad, pues cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal de la empresa, mayor será su nivel de rendimiento.

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Para conocer la apreciación de los trabajadores de “Ct Cargo”, en cuanto a su ambiente laboral se aplicó un cuestionario.

La población o universo de la presente investigación es el gerente propietario, el contador, secretaria, 6 operarios y 4 choferes (propietarios de los camiones) los mismos que realizan la prestación.

Tabla 7: Población de “Ct Cargo”

# DE ITEMS	CARGO	# DE PUESTOS
1	GERENTE	1
2	CONTADOR	1
3	SECRETARIA	1
4	TRABAJADORES	6
5	CHOFERES	4
	TOTAL	11

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

La encuesta se aplicó a los 6 trabajadores encargados del transporte de carga, con la finalidad de conocer el clima organizacional de “Ct Cargo”.

1.- ¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 8: Nivel de Educación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
PRIMARIA	0	0%
SECUNDARIA	6	100%
SUPERIOR	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 2: Nivel de Educación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

ANÁLISIS

Se puede evidenciar que los trabajadores de “Ct Cargo”, en un 100% poseen estudios secundarios, lo que significa que no tienen deficiencias de tipo educativo, pues sus actividades no ameritan estudios superiores debido a que pertenecen al área operativa de la empresa.

2.- ¿Su horario de trabajo es de?

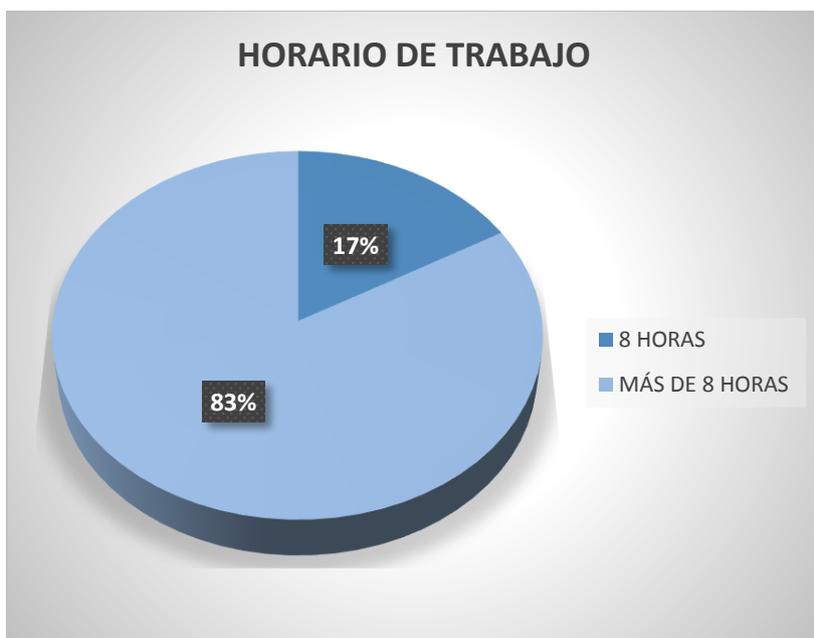
Tabla 9: *Horario De Trabajo*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
8 HORAS	1	16,67
MÁS DE 8 HORAS	5	83,33
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 3: *Horario de Trabajo*



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

ANÁLISIS

El 83% de los trabajadores de “Ct Cargo” labora más de 8 horas diarias, esto se debe a que en el transporte de carga es legal y necesario el trabajo que supera las 8 horas diarias, pues realizan viajes de larga distancia, sin embargo es necesario hacer los descansos respectivos a fin de evitar accidentes en las vías.

3.- ¿Han recibido cursos de capacitación?

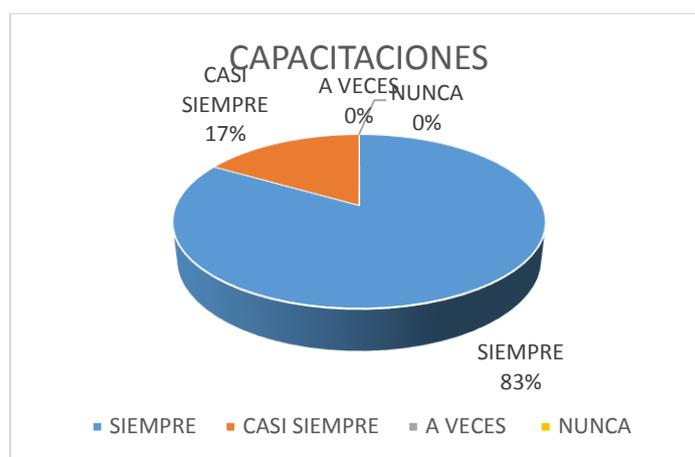
Tabla 10: Capacitaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SIEMPRE	5	83,33
CASI SIEMPRE	1	16,67
A VECES	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 4: Capacitaciones



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

ANÁLISIS

Al aplicar el cuestionario a los trabajadores, en su mayoría aseguran recibir capacitaciones, sin embargo al aplicar el Check list al propietario mencionó que no capacita a sus trabajadores, por lo que se evidencia que los trabajadores no están claros en lo que significa ser capacitados y confunden, las reuniones con el gerente propietario como capacitación.

4.- ¿Usted se encuentra motivado?

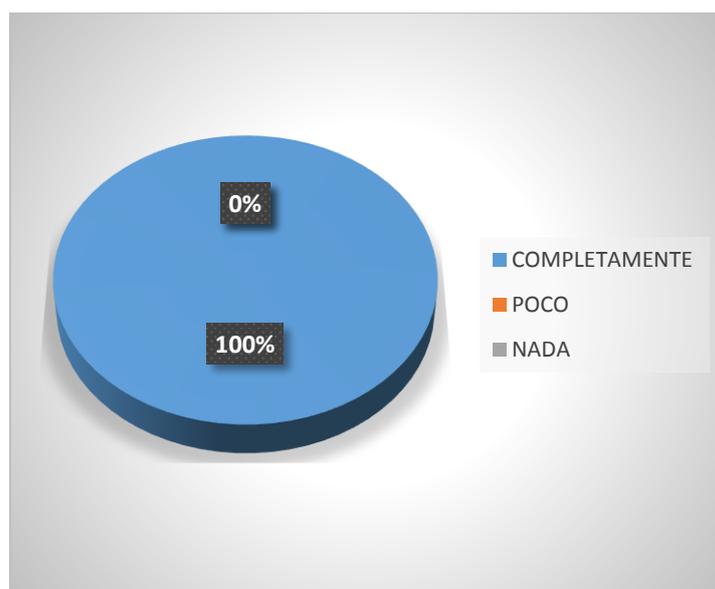
Tabla 11: Motivación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
COMPLETAMENTE	6	100%
POCO	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 5: Motivación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

ANÁLISIS

El 100% de los trabajadores de “Ct Cargo” se siente motivado en su ambiente laboral, lo cual es muy beneficioso para el negocio, pues si los trabajadores están motivados van a realizar el trabajo de la mejor manera. Esto evidencia que el gerente propietario está cumpliendo con sus obligaciones.

5.- ¿Es supervisado mientras realiza sus labores?

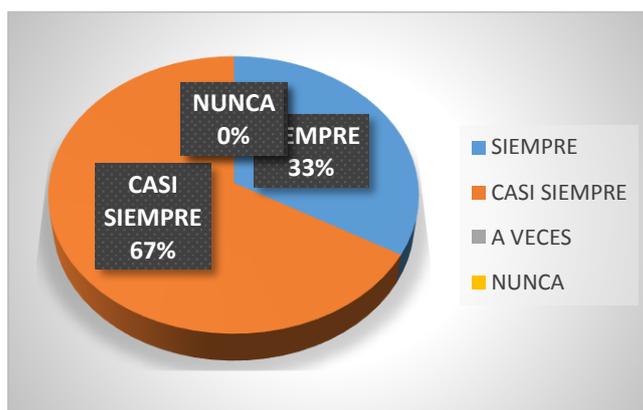
Tabla 12: Supervisión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SIEMPRE	2	33%
CASI SIEMPRE	4	67%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 6: Supervisión



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

ANÁLISIS

Más del 50% del total de trabajadores es supervisado mientras realiza sus labores, lo que significa que existe mayor calidad en la prestación del servicio, es necesario supervisar a los trabajadores a fin de verificar que realicen sus actividades de forma correcta. Esto es positivo para la empresa, debido a que el propietario aplica un indicador muy importante en el área administrativa.

6.- ¿Cómo considera su ambiente laboral?

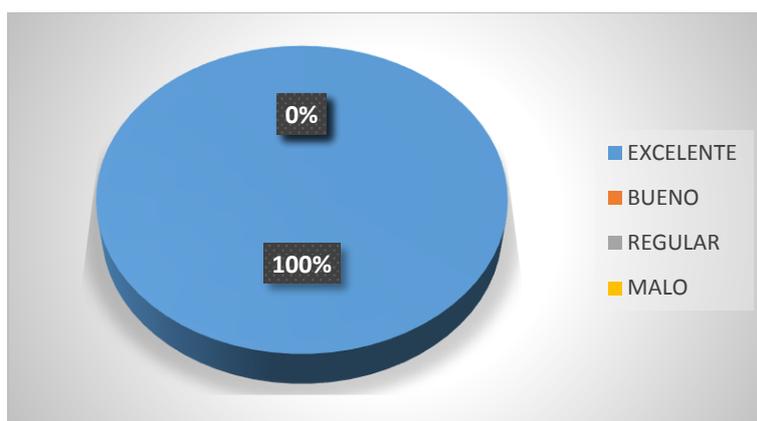
Tabla 13: Ambiente Laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
EXCELENTE	6	100%
BUENO	0	0%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 7: Ambiente Laboral



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

ANÁLISIS

Todos los trabajadores consideran que su ambiente laboral es excelente, esto permite determinar que el clima organizacional de “Ct Cargo” es una fortaleza, pues no existen inconformidades por parte de los trabajadores, por lo que se puede prestar servicios de calidad y que todos puedan trabajar en un ambiente estable y de calidad.

1.7.2 DESARROLLO DE LA MATRIZ CONTABLE

Check list aplicado al Contador de “Ct Cargo” a fin de diagnosticar la situación actual del área contable.

Tabla 14: *Check List Contable*

ÁREA CONTABLE			
N°	INDICADORES	FORMULADO	OBSERVACIÓN
		SI	NO
1	Proceso Contable		X
2	Política Contable		X
3	Normas Contables		X
4	Registros contables	X	
5	Impuestos	X	
6	Software contable		X
7	Facturas electrónicas		X
8	Declaraciones al Sri	X	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

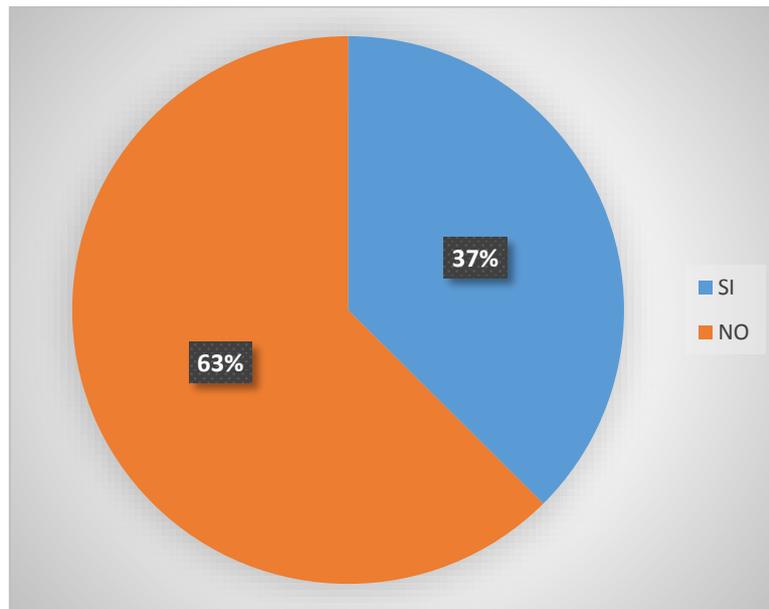
Tabla 15: *Indicadores Contables*

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	38%
NO	5	63%
TOTAL REPUESTAS	8	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 8: *Indicadores Contables*



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

ANÁLISIS

El área contable de “Ct Cargo” presenta deficiencias, pues no manejan un proceso contable el cual es fundamental en el desarrollo y toma de decisiones de una empresa, ni una política contable, lo que es necesario para la preparación y presentación de su información financiera y económica (estados financieros).

Por otro lado el manejo de un software contable ayudaría con el registro y proceso diario de las transacciones realizadas en la empresa, por lo tanto la falta de uno es una debilidad en “Ct Cargo”

El hacer las declaraciones a tiempo y el pago de impuestos es muy importante y “Ct Cargo” si cumple con estos indicadores lo que es parte fundamental en la realización de una actividad económica.

1.7.3 DESARROLLO DE LA MATRIZ FINANCIERA

Check-list aplicado al gerente propietario de “Ct Cargo”

Tabla 16: *Check List Área Financiera*

ÁREA FINANCIERA				
N°	INDICADORES	FORMULADO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	Indicadores financieros		X	
2	Política Financiera		X	
3	Fuentes de financiamiento		X	
4	Presupuesto	X		
5	Políticas para el pago de clientes	X		
6	Medios electrónicos para realización de pagos	X		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

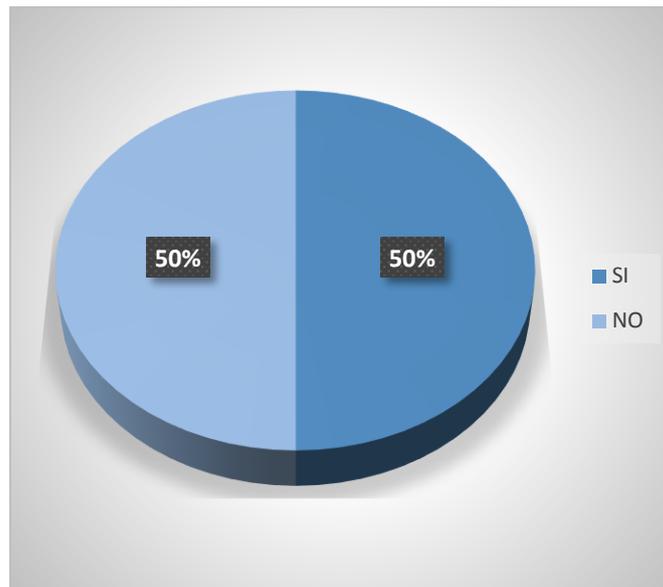
Tabla 17: *Indicadores Financieros*

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL REPUESTAS	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 9: Indicadores Financieros



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

ANÁLISIS

Del total de indicadores para el área financiera, el 50% se aplican en “Ct Cargo”, lo que significa que es un área que necesita mayor atención, puesto que no realizan estados financieros y no se puede determinar la situación actual de la empresa, tampoco manejan indicadores financieros y así no es posible analizar la situación actual con la de años anteriores, ni proyectarse a años futuros.

La falta de una política financiera en “Ct Cargo”, no le permite salvaguardar y mantener niveles de efectivo apropiados al nivel de operación para su correcto funcionamiento, el aplicar una política financiera sería de gran utilidad para la empresa, porque permite efectuar inversiones convenientes para maximizar el flujo de caja.

De todas las actividades de un negocio, la de reunir el capital es de las más importantes y “Ct Cargo” no tiene fuentes de financiamiento y es a través de los financiamientos, que las empresas puedan mantener una economía estable y eficiente, así como también de continuar con sus actividades.

1.8 DESARROLLO DE LA MATRIZ DEL ANÁLISIS EXTERNO

VARIABLE POLÍTICA-MARCO LEGAL

➤ Permiso de operación

El acuerdo ministerial N° 036 del Ministerio de Transporte y Obras Públicas manifiesta que:

Art 6.- Conforme lo establecido en el Reglamento de Pesos y Dimensiones, el Certificado de operación regular es el documento necesario para la circulación de vehículos de carga pesada por la red vial nacional, que detalla las especificaciones, dimensiones y capacidad del vehículo. (Públicas, 2012, pág. 6)

“Ct Cargo” cumple con la disposición del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, pues tiene el permiso de operación necesario para poder circular transportando carga por la red vial.

➤ Código de trabajo

El Art. 325 del Código de trabajo trata sobre las jornadas especiales de trabajo y menciona que:

Atendida la naturaleza del trabajo de transporte, la duración de la jornada de trabajo puede exceder de las ocho horas diarias, siempre que se establezcan turnos en la forma que acostumbraren hacerlo las empresas o propietarios de vehículos, de acuerdo con las necesidades del servicio, incluyéndose como jornada de trabajo los sábados, domingos y días festivos. La distribución de los turnos se hará de tal modo que sumadas las horas de servicio de cada trabajador resulte las ocho horas diarias de jornada ordinaria. (Trabajo, 2012, pág. 87)

Los trabajadores de “Ct Cargo” superan las 8 horas de trabajo diarias, sin embargo no incumplen el código de trabajo, debido a que para el transporte es permitido excederse de

la jornada máxima de trabajo, es decir el propietario de “Ct Cargo” cumple con lo dispuesto en el Código de Trabajo.

➤ **Ley de Seguridad Social**

Son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella.

Los trabajadores de “Ct Cargo”, no están afiliados al Seguro General Obligatorio, el propietario asegura que no están afiliados pues son trabajadores sin relación de dependencia, ya que prestan servicio de transporte de carga y deben acceder a la afiliación voluntaria, sin embargo ellos no lo hacen y de esta manera pierden todos los derechos de seguridad social.

➤ **Ley de Transporte y Comercio**

La ley de Transporte y Comercio en el libro segundo del transporte terrestre automotor manifiesta que:

Art. 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional. (Ley orgánica de transporte terrestre , 2013, pág. 15)

“Ct Cargo” contribuye con el desarrollo económico del país, pues su actividad es la de transportar carga (bienes) lo que está sujeto a una contraprestación económica.

VARIABLES ECONÓMICAS

➤ **Situación Económica del país**

La sostenibilidad del sector del transporte de la carga pesada “peligra” de acuerdo con sus propios representantes debido a una serie de factores que confluyeron en este año y provocaron que la contratación del servicio caiga hasta en un 80% según la región del país. La caída del precio del petróleo y la consecuente reducción de la actividad petrolera; los retrasos del Estado a los proveedores; la imposición de las salvaguardias que redujo la movilización de mercadería importada; y la contracción de la inversión en obra pública han provocado que cada vez se demande menos el servicio de camiones, volquetas, tráileres, mulas y tractomulas en el país. (Araujo, 2015, pág. 1)

De acuerdo al Sr. Cristian Tipán, propietario de “Ct Cargo”, el transporte de mercadería se ha visto muy afectado por las políticas del gobierno, y que cada vez es más difícil obtener clientes, son varios factores que afectan este mercado y espera que la situación mejore para poder mantenerse en el mercado.

➤ **Empleo**

El empleo en el sector transporte evidencia una evolución estable en los últimos años, sobre todo en cuanto al empleo adecuado, lo que demuestra un mejoramiento sostenido en el tiempo.

Al comparar las cinco ramas de actividad con mayor ocupación, se observa que las actividades relacionadas al transporte poseen una proporción de ocupados plenos de 8,1% para septiembre del 2015, ubicándose en el cuarto lugar más alto después del comercio, enseñanza y servicios sociales y de salud y manufactura. Esto refleja la mayor participación que tiene el sector en el empleo adecuado frente al inadecuado. (Ekos, 2015, pág. 1)

Desde el punto de vista de empleo “Ct Cargo” no se encuentra afectado como otras industrias lo que es positivo para el crecimiento de esta actividad económica en el país.

➤ **Salarios**

El Nuevo Salario Básico Unificado 2016 sirvió como base para la elaboración de la nueva tabla, esta es la razón por la que los salarios mínimos sectoriales de las 22 comisiones sectoriales no pueden ser menores a 366 dólares. Para el sector de transporte se acordó un incremento del 3,26% con respecto al año 2015, es decir 351.08 dólares. (Andrade, 2016, pág. 1)

Los trabajadores de “Ct Cargo”, perciben una remuneración mensual de 400 dólares, es decir ganan más de lo establecido en la ley.

VARIABLES SOCIALES

➤ **Normas de tránsito**

La ley orgánica de transporte en el Título V del Servicio de Transporte terrestre, Capítulo I manifiesta lo siguiente:

Transporte de bienes o mercadería.- Consiste en el traslado de bienes o mercadería de un lugar a otro, dentro y fuera del territorio nacional, constituyendo una actividad importante en el aparato productivo nacional, permitiendo que genere la circulación de recursos y dinamice la economía ecuatoriana. (terrestre, 2014, pág. 12)

“Ct Cargo” se dedica al traslado de carga de un lugar a otro, dentro del territorio nacional y cumple con las normas de tránsito vigentes, esta actividad contribuye con la economía del país.

➤ **Accidentabilidad**

La tasa de accidentes de tránsito en Ecuador, durante 2015, registró una reducción del 8% con respecto a 2014. En 2014 se registraron un total de 38.658 siniestros en las

diferentes carreteras del país suramericano, mientras que en 2015 la cifra se redujo a 35.701, lo que muestra una reducción del 8%. (Eskandani, 2015, pág. 2)

Este es un factor muy positivo para “Ct Cargo”, pues con el incremento de controles se ha reducido considerablemente los accidentes en la vía terrestre, protegiendo así la vida de sus trabajadores y dando mayor seguridad en sus actividades diarias.

➤ **Tiempos de conducción y descanso**

La conducción de los viajes deberá tener un tiempo máximo de duración de entre 8 a 10 horas al día, si esta con acompañantes debe compartir la tarea de manejar el vehículo; realizar intervalos o descansos cortos, es decir que se recomienda hacer paradas cada 2 horas o entre 150 a 200 km. Una excelente medida de apoyo la disponibilidad de dos conductores profesionales, lo cual permitiría realizar cambios de profesional del volante cada 4 horas. (Mendoza, 2016, pág. 4)

“Ct cargo” en los viajes para la entrega de carga, siempre cuenta con el chofer y el acompañante, a fin de hacer los cambios respectivos de descanso y de esta manera evitar la fatiga, lo que ocasiona accidentes de tránsito, esta es una medida de seguridad que aplica la empresa.

VARIABLE TECNOLÓGICA E INFRAESTRUCTURA

➤ **Software Contable**

Hoy en día es muy importante sistematizar y simplificar las operaciones contables realizadas en una empresa, por tal motivo, se debe utilizar un software contable el cual permite registrar todas las transacciones, y el sistema realizará todos los cálculos necesarios y deberá dar como resultado informes para la toma de decisiones.

➤ **Indicadores de velocidad (radares)**

Los fotorradares son capaces de captar infracciones de tránsito por exceso de velocidad hasta en las noches y con cualquier clima (Sol, Lluvia, Nublado). Los conductores

fotografiados por los radares irrespetando los límites de velocidad son sancionados con una multa económica y la reducción de puntos en la licencia. (Andrade, 2016, pág. 1)

Esta medida, implementada por la Agencia Nacional de Tránsito, contribuye con la seguridad en las vías y permite que los transportistas puedan operar de manera segura, lo que es positivo para “Ct Cargo”.

➤ **Análisis de vías**

Ecuador se ubica en el primer puesto en el ranking de los países de América latina con la mejor calidad de vías y en el lugar 25 a nivel mundial cerca de las naciones como Suecia. (Andes, 2016, pág. 1)

Las vías contribuyen al sector productivo porque facilitan la movilidad y en el sector de transporte es muy importante contar con vías en buen estado que permitan trabajar en las mejores condiciones posibles y con mayor seguridad.

1.9 MATRIZ FODA

Tabla 18: *Análisis Interno*

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
"Ct Cargo" cuenta con trabajadores comprometidos y estables, esto se debe a que se sienten motivados y están a gusto en su ambiente laboral.	"Ct Cargo" no cuenta con un programa de capacitaciones para sus trabajadores.
El propietario aplica adecuadamente un control a los trabajadores en los sueldos y la asistencia.	No tiene establecido un plan estratégico.
Trabajadores supervisados mientras realizan sus actividades, lo que significa que prestan un servicio de calidad.	"Ct Cargo" no cuenta con instructivo donde se detallan las funciones de los trabajadores.
Cumple con sus obligaciones tributarias, pues declara y paga sus impuestos a tiempo.	Cuenta con trabajadores que no están afiliados al seguro social, es decir no tienen estabilidad laboral.
Toma medidas de seguridad en las vías, pues los trabajadores nunca viajan solos, a fin de hacer los cambios respectivos y evitar la fatiga que provoca accidentes de tránsito.	El área contable de "Ct Cargo" es deficiente, pues no manejan un proceso contable, ni una política contable

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Tabla 19: Análisis Externo

ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Acceso a permisos de funcionamientos para poder operar con lo que determina la ley.	La situación económica del país afecta a todas las actividades económicas sin dejar de lado el transporte de carga.
El transporte de mercaderías contribuye con el desarrollo económico del país, pues su actividad es la de transportar mercadería (bienes) sujeto a una contraprestación económica.	La imposición de las salvaguardias que redujo la movilización de mercadería importada; ha provocado que cada vez se demande menos el servicio de transporte de carga.
El mercado laboral en el sector transporte evidencia una evolución estable en los últimos años, lo que demuestra un mejoramiento sostenido en el tiempo.	Establecimiento de decretos y políticas económicas por parte del gobierno y que afecten de manera negativa al sector transporte de carga.
La tasa de accidentes de tránsito en el Ecuador se ha reducido considerablemente en los últimos años.	La estabilidad del país se vea afectada por las catástrofes naturales.
Ecuador se ubica en el primer puesto en el ranking de los países de América latina con la mejor calidad de vías factor muy importante para esta actividad económica.	Incremento de la competencia en este sector del transporte.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

1.10 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Finalizando el desarrollo del análisis de la matriz FODA, se procede a realizar la identificación del problema por el que actualmente atraviesa la empresa “Ct Cargo” al no disponer de un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros que le permita conocer su situación económica real, es así que el problema se genera por las siguientes razones:

- Falta de planificación y organización interna y una estructura organizacional adecuada en la cual se establezcan la autoridad y responsabilidades de cada uno de los que integran la empresa.
- No existe una adecuada segregación de funciones, debido a que está presente la duplicidad de funciones.
- Carencia de registros contables, lo cual dificulta tener una información clara y actualizada de la situación económica de la empresa.
- Existe ausencia de capacitación al personal operativo de “Ct Cargo” en cuanto a la prestación del servicio.
- Políticas que rijan su funcionamiento en las áreas: administrativas, contables y financieras.

Una vez concluido el diagnóstico, y ante las debilidades encontradas, se evidencia la necesidad de diseñar y plantear la instauración del **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS**, para potenciar el desarrollo de la empresa y efectivizar sus actividades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo, pretende dar a conocer las bases teóricas científicas relacionadas con los manuales administrativos, contables y financieros, para poder acceder a este como fuente de consulta y obtener un conocimiento técnico de lo que se está ejecutando.

2.1.1. OBJETIVO

El objetivo es facilitar la comprensión a los lectores, con respecto a la terminología utilizada y fundamentar teóricamente el presente trabajo de grado.

2.2 TERMINOLOGÍA USADA EN EL PRESENTE TRABAJO

2.2.1 MANUAL

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”. (Fincoswsky, 2012, pág. 244)

Los manuales son documentos de apoyo, que tienen como objetivo comunicar e informar, pero además se plasma las instrucciones de la empresa en forma detallada a fin de que todo el personal de una empresa los conozca y aplique.

2.2.2 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos pueden considerarse como la sucesión cronológica de las operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad dentro de un ámbito de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal en determinado tiempo utilizando recursos

materiales y tecnológicos para la aplicación de la actividad y de control oportuno y eficiente para el desarrollo de las operaciones. (Hernández, 2013, pág. 257)

Los procedimientos son una serie de pasos o actividades, necesarias para llevar a cabo los procesos y determinar la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero, sirven como una herramienta estratégica para mejorar el desempeño empresarial.

2.2.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. (Gómez, 2013, pág. 146)

El manual de procedimientos es una herramienta para la gestión organizacional por lo que son necesarias en cualquier tipo de empresa y se considera que es una guía útil y flexible que puede ser modificado de acuerdo a las necesidades de la empresa. El manual de procedimientos es aplicable a todas las áreas de la empresa y fundamentalmente al operativo.

2.2.4 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, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Fincoswsky, 2012, pág. 247)

El Manual administrativo es una herramienta que contienen información de una organización que sirve como medios de comunicación y coordinación al permitir

registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática dicha información, logrando mejorar el desempeño de las funciones administrativas y operativas contribuyendo al cumplimiento de sus fines.

2.2.4.1 MISIÓN

Tomado de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-definicion.html>.

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer, y el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas. (Párrafo 1).

Es decir que la Misión describe el rol que desempeña actualmente la organización, es la razón de ser de la empresa u organización, lo que pretende hacer, y el para quién lo va a hacer.

2.2.4.2 VISIÓN

“La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”. (Jack, 2011, pág. 283).

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

2.2.4.3 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Las organizaciones demandan recursos técnicos que les permitan precisar, mediante diagramas de flujo y mapas de proceso, los elementos necesarios para llevar a cabo sus funciones en forma lógica y consistente. Como herramienta de estrategia permite elevar el desempeño de la fuerza de trabajo, lograr economías en la producción de

bienes y prestación de servicios, mejorar la coordinación con grupos de interés y capitalizar las capacidades distintivas para lograr ventajas sustentables. (FRANKLIN, 2012, pág. 245)

Son elementos básicos en las empresas u organizaciones para llevar a cabo sus funciones o cumplir con las actividades a través de procesos y procedimientos.

2.2.4.4 ORGANIGRAMA

El organigrama refleja la estructura de la empresa en cuanto a funciones y relaciones que desempeña cada uno de los empleados; aquí se definen las tareas, atribuciones y funciones de cada uno de los cargos asignados a los trabajadores de la organización. (Galindo, 2011, pág. 124)

Es decir el organigrama es la representación gráfica y esquemática de la estructura organizacional en la que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen.

2.2.4.5 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

“El diseño de puestos de trabajo es el procedimiento metodológico que nos permite obtener toda la información relativa a un puesto de trabajo”. (Fernández, 2014, pág. 163)

El catálogo de puestos nos permite determinar los puestos que existen para cada departamento de la empresa a fin de obtener información del área administrativa de la empresa.

2.2.4.6 FLUJOGRAMA O DIAGRAMA

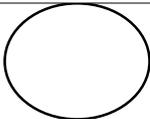
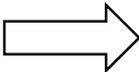
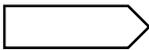
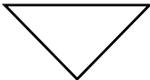
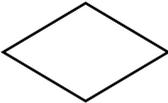
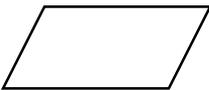
Diagramar es representar gráficamente situaciones, hechos, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos. (FRANKLIN, 2012, pág. 258)

Los mapas o flujogramas representados gráficamente permiten visualizar de forma clara y precisa los pasos, procedimientos para cumplir un objetivo sin salirse del tema.

2.2.4.7 SIMBOLOGÍA DEL FLUJOGRAMA

Para representar gráficamente un proceso, se recurre habitualmente a los siguientes símbolos:

Tabla 20: *Simbología del Flujoograma*

SÍMBOLO	REPRESENTA
	OPERACIÓN.- Cualquier paso que agrega valor al proceso
	TRANSPORTE.- Cualquier acción que desplace información u objeto a personas.
	DEMORA.- Retraso no programado
	INSPECCIÓN.- Incluye inspecciones de calidad y cantidad, revisiones y autorizaciones.
	ALMACENAMIENTO.- Retraso programado de materiales, partes o productos.
	DECISIÓN.- Cualquier tiempo utilizado en tomar una decisión
	DATOS.- Representa todos los oficios o documentación que tenga trayectoria.
	DOCUMENTOS.- Representa cualquier tarea, actividad.

	LIMITES.- Indica el inicio y el fin del proceso
	DIRECCIÓN DE FLUJO.- Indica el movimiento de un símbolo a otra, la flecha indica dirección ascendente, descendente o lateral.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

2.2.5 MANUAL DE GESTIÓN CONTABLE

Tomado de: <http://www.scanprogram.org/wp-content/uploads/2012/08/MANUAL-CONTABLE-COOPACAFE.pdf> dice: Un manual contable facilita los procedimientos específicos para su contabilización y ayuda al departamento contable a la preparación de los estados financieros. De esta forma la alta dirección de las organizaciones cuentan con información contable-financiera consistente para el cumplimiento de sus obligaciones legales y fiscales y para la toma de decisiones estratégicas. (Párrafo 1)

Es decir es un instrumento que sirve o facilita el manejo y planificación de los recursos organizacionales, sean éstos recursos humanos o materiales; a su vez, también constituyen un medio para agilizar los procesos contables y aumentar el logro de los objetivos.

2.2.5.1 PROCESO CONTABLE

“El proceso contable constituye una serie de pasos o la secuencia de la información contable desde el origen de las transacciones hasta la presentación de los estados financieros”. (TAÑÁ, 2014, pág. 54)

Es decir que el proceso contable es una serie de pasos que dan como resultado los estados financieros los cuales ayudan a la toma de decisiones.

2.2.5.2 PLAN DE CUENTAS

“El catálogo de cuentas representa la estructura del sistema contable. Este catálogo es una lista que contiene el número y nombre de cada cuenta que se usa en el sistema de contabilidad de una entidad contable”. (Guajardo, 2014, pág. 67)

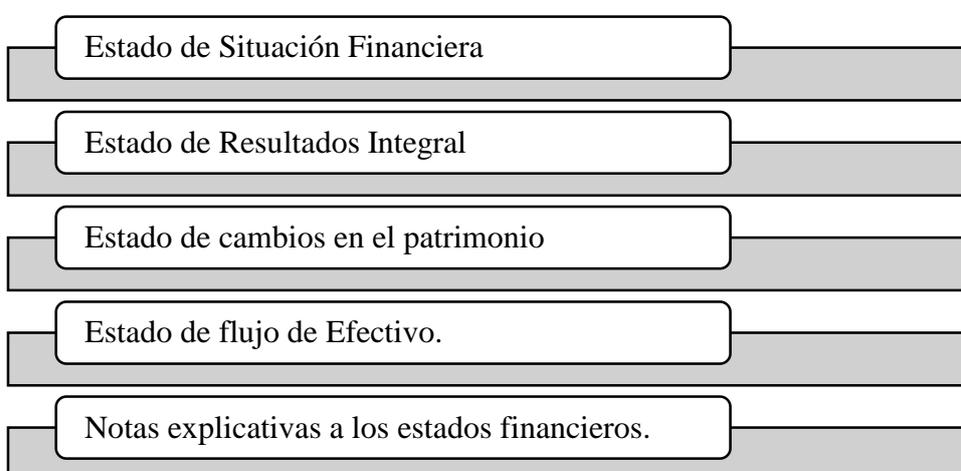
El plan de cuentas es una listado de cuentas que la empresa utiliza de acuerdo a la actividad económica que realiza.

2.2.5.3 ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros son reportes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objeto de proporcionar información sobre la económica y financiera de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad. (Zapata, 2011, pág. 50)

Son documentos que se preparan al final del proceso contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de la empresa a lo largo de un período y que sirven para la toma de decisiones de la empresa.

Entre los principales estados financieros tenemos:



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

2.2.5.4 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

“Es un informe que presenta las cuentas de Activo, Pasivo y Patrimonio, determinando la situación de la empresa en un ciclo determinado. Cumpliendo la ecuación contable: Activo= Pasivo + Patrimonio”. (TAÑA, 2014, pág. 56)

Es un informe que resume la información de la situación económica de la empresa a una fecha determinada, mediante la clasificación de las cuentas de activo, pasivo y patrimonio es decir cumple con la ecuación contable.

2.2.5.5 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

“Un informe contable que determina la situación económica de la empresa durante un período determinado a través de la presentación ordenada y sistemática de las cuentas de rendimiento, costo de productos vendidos y gastos del período”. (Bravo Valdivieso, 2011, pág. 67)

Es decir muestra en detalle los ingresos y gastos, la rentabilidad o pérdida que genera la empresa durante un periodo económico determinado y se lo conoce también como resultado de pérdidas y ganancias.

2.2.5.6 ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

El estado de cambios en el patrimonio tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado, además de mostrar esas variaciones, el estado de cambios en el patrimonio busca explicar y analizar cada una de las variaciones, sus causas y consecuencias dentro de la estructura financiera de la empresa. (Bravo Valdivieso, 2011, pág. 67)

El estado de cambios en el patrimonio muestra los cambios que sufren los elementos que conforman el patrimonio analizando las causas y consecuencias de sus variaciones dentro de la estructura financiera.

2.2.5.7 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO.

El estado de flujo de efectivo, se trata de un estado que informa sobre la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio. (Bravo Valdivieso, 2011, pág. 68)

Es un estado financiero que informa sobre el uso de los activos monetarios e indica las variaciones que existen durante el ejercicio debido a los movimientos por las actividades de cada empresa.

2.2.5.8 NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS.

“Las notas a los estados financieros son parte integrantes de estos y con ellas se pretende explicar con mayor detalle situaciones especiales que afectan ciertas partidas dentro de los estados financieros”. (Guajardo, 2014, pág. 50)

Las notas explicativas en los estados financieros son resúmenes claros y comprensibles necesarios para entenderlos adecuadamente.

2.2.6 MANUAL FINANCIERO

“Son manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.” (Fincoswsky, 2012, pág. 247)

Los Manuales Financieros son la evaluación de los estados financieros, así como de las instrucciones destinadas al correcto cumplimiento de los deberes del personal encargado del manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

2.2.6.1 INDICADORES FINANCIEROS

Tomado de: http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/201110281.pdf.

Dice “Un indicador financiero es un relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formase una idea acerca del comportamiento de la empresa”. (párrafo1)

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros detallan los siguientes indicadores:

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menor a un año. De esta forma, los índices de liquidez aplicados en un momento determinado evalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes.

- **Liquidez Corriente**

Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo.

$$RAZÓN CORRIENTE = \frac{ACTIVO CORRIENTE}{PASIVO CORRIENTE}$$

La liquidez corriente muestra la capacidad de las empresas para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo, estando influenciada por la composición del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que su análisis periódico permite prevenir situaciones de iliquidez y posteriores problemas de insolvencia en las empresas.

- **Prueba Ácida**

Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios.

$$PRUEBA \acute{A}CIDA = \frac{ACTIVO \text{ CORRIENTE} - INVENTARIO}{PASIVO \text{ CORRIENTE}}$$

INDICADORES DE SOLVENCIA

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento.

- **Endeudamiento del Activo**

Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada. Por el contrario, un índice bajo representa un elevado grado de independencia de la empresa frente a sus acreedores.

$$ENDEUDAMIENTO \text{ DEL ACTIVO} = \frac{TOTAL \text{ PASIVO}}{TOTAL \text{ ACTIVO}}$$

- **Endeudamiento Patrimonial**

Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los pasivos se puedan pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo, ambos constituyen un compromiso para la empresa.

$$ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL = \frac{PASIVO TOTAL}{PATRIMONIO}$$

Esta razón de dependencia entre propietarios y acreedores, sirve también para indicar la capacidad de créditos y saber si los propietarios o los acreedores son los que financian mayormente a la empresa, mostrando el origen de los fondos que ésta utiliza, ya sean propios o ajenos e indicando si el capital o el patrimonio son o no suficientes.

- **Endeudamiento del Activo Fijo**

El coeficiente resultante de esta relación indica la cantidad de unidades monetarias que se tiene de patrimonio por cada unidad invertida en activos fijos. Si el cálculo de este indicador arroja un cociente igual o mayor a 1, significa que la totalidad del activo fijo se pudo haber financiado con el patrimonio de la empresa, sin necesidad de préstamos de terceros.

$$ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO FIJO = \frac{PATRIMONIO}{ACTIVO FIJO NETA TANGIBLE}$$

- **Apalancamiento**

Se interpreta como el número de unidades monetarias de activos que se han conseguido por cada unidad monetaria de patrimonio. Es decir, determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre recursos de terceros.

$$APALANCAMIENTO = \frac{ACTIVO TOTAL}{PATRIMONIO}$$

Dicho apoyo es procedente si la rentabilidad del capital invertido es superior al costo de los capitales prestados; en ese caso, la rentabilidad del capital propio queda mejorada por este mecanismo llamado "efecto de palanca". En términos generales, en una empresa con un fuerte apalancamiento, una pequeña reducción del valor del activo podría absorber casi totalmente el patrimonio; por el contrario, un pequeño aumento podría significar una gran revalorización de ese patrimonio.

- **Apalancamiento Financiero**

El apalancamiento financiero indica las ventajas o desventajas del endeudamiento con terceros y como éste contribuye a la rentabilidad del negocio, dada la particular estructura financiera de la empresa. Su análisis es fundamental para comprender los efectos de los gastos financieros en las utilidades. De hecho, a medida que las tasas de interés de la deuda son más elevadas, es más difícil que las empresas puedan apalancarse financieramente.

$$AP.FINANCIERO = \frac{\frac{UTILIDAD\ ANTES\ DE\ IMPUESTO}{PATRIMONIO}}{\frac{UTILIDAD\ ANTES\ DE\ IMPUESTO\ E\ INTERESES}{ACTIVO\ TOTAL}}$$

INDICADORES DE GESTIÓN

Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes del activo; el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos y el peso de diversos gastos de la firma en relación con los ingresos generados por ventas.

- **Rotación de Cartera**

Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año.

$$ROTACIÓN\ DE\ CARTERA = \frac{VENTAS}{CUENTAS\ POR\ COBRAR}$$

- **Rotación del Activo Fijo**

Indica la cantidad de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida en activos inmovilizados. Señala también una eventual insuficiencia en ventas; por ello, las ventas deben estar en proporción de lo invertido en la planta y en el equipo. De lo contrario, las utilidades se reducirán pues se verían afectadas por la depreciación

de un equipo excedente o demasiado caro; los intereses de préstamos contraídos y los gastos de mantenimiento.

$$ROTACIÓN DEL ACTIVO FIJO = \frac{VENTAS}{ACTIVO FIJO NETO TANGIBLE}$$

- **Rotación de Ventas**

La eficiencia en la utilización del activo total se mide a través de esta relación que indica también el número de veces que, en un determinado nivel de ventas, se utilizan los activos.

$$ROTACIÓN DE VENTAS = \frac{VENTAS}{ACTIVO TOTAL}$$

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total).

- **Rentabilidad neta del activo (Dupont)**

Esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio.

$$RENTABILIDAD NETA DEL ACTIVO = \frac{UTILIDAD NETA}{VENTAS} \times \frac{VENTAS}{ACTIVO TOTAL}$$

- **Margen Bruto**

Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.

$$MARGEN BRUTO = \frac{UTILIDAD BRUTA}{VENTAS}$$

- **Margen Operacional**

La utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar. Una compañía podría desarrollar su actividad social sin incurrir en gastos financieros, por ejemplo, cuando no incluye deuda en su financiamiento, o cuando la deuda incluida no implica costo financiero por provenir de socios, proveedores o gastos acumulados.

$$MARGEN OPERACIONAL = \frac{UTILIDAD OPERACIONAL}{VENTAS}$$

- **Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)**

Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta. Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional, para establecer si la utilidad procede principalmente de la operación propia de la empresa, o de otros ingresos diferentes. La inconveniencia de estos últimos se deriva del hecho que este tipo de ingresos tienden a ser inestables o esporádicos y no reflejan la rentabilidad propia del negocio. Puede suceder que una compañía reporte una utilidad neta aceptable después de haber presentado pérdida operacional. Entonces, si solamente se analizara el margen neto, las conclusiones serían incompletas y erróneas.

$$MARGEN NETA = \frac{UTILIDAD NETA}{VENTAS}$$

- **Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

La rentabilidad operacional del patrimonio permite identificar la rentabilidad que les ofrece a los socios o accionistas el capital que han invertido en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos financieros ni de impuestos y participación de trabajadores. Por tanto,

para su análisis es importante tomar en cuenta la diferencia que existe entre este indicador y el de rentabilidad financiera, para conocer cuál es el impacto de los gastos financieros e impuestos en la rentabilidad de los accionistas.

$$RENDIMIENTO PATRIMONIO (ROE) = \frac{UTILIDAD NETA}{PATRIMONIO}$$

2.2.6.2 ANÁLISIS FINANCIERO

Las organizaciones disponen de sistemas contables que permiten registrar y manejar la documentación que integran el sistema operativo de contabilidad con idoneidad y precisión de sus transacciones que les permite preparar y elaborar los estados financieros, que contribuya al análisis mediante información de los periodos económicos de las transacciones que ha ejecutado la empresa. El análisis financiero es una técnica que permite llegar a conclusiones sobre la situación financiera a una fecha determinada y de los resultados operacionales en un ejercicio económico o periodo. (Moreno, 2008, pág. 98)

El análisis financiero se lo realiza sobre la situación financiera de una empresa luego de haber preparado los estados financieros y nos permiten sacar conclusiones acerca de la situación a una fecha determinada.

Los indicadores financieros permiten tener una idea acerca del comportamiento de la empresa y ayuda a los propietarios a tomar decisiones correctivas o preventivas según sea el caso.

2.2.5 TRANSPORTE DE CARGA

Tomado de: <https://www.transportedecarga.wordpress.com/2011/09/29/definicion-del-servicio-de-transporte-de-carga/>. El servicio de transporte de carga, conocido por muchos como el servicio de distribución, logística, gestión de distribución, entre otros; es una pieza importante en el proceso económico de un país, debido a que va a

incrementar o disminuir la eficiencia del servicio de transporte de carga en el mercado y este resultado se reflejará en el nivel de competitividad y el buen servicio que las empresas de transporte de carga ofrezcan al público.

Algo que hay que destacar del servicio de transporte de carga, es que los envíos que realizan no son unidireccionales. Esto quiere decir que no siempre los envíos se van a realizar de productor (punto de partida de envío) a cliente (destino final), también se pueden dar en sentido inverso de consumidor final a productor. (Párrafo 2)

“Ct Cargo presta servicio de transporte de mercadería en la zona norte del país con servicio puerta a puerta, actividad que contribuye con el desarrollo económico del país.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA

“CT CARGO”

3.1 INTRODUCCIÓN

La presente propuesta, ha sido elaborada con el fin de fortalecer la gestión empresarial en “Ct Cargo”, especialmente en las áreas administrativa, contable y financiera.

El desarrollo de la propuesta se desplegará en tres partes:

La primera parte el área administrativa con los siguientes temas: filosofía empresarial que contiene misión, visión, principios y valores, objetivos y políticas administrativas; y la estructura organizacional compuesta por: Procesos y procedimientos, organigrama, catálogo de puestos, fichas de descripción de funciones, evaluación de desempeño y ficha de talento humano.

La segunda parte hará referencia a los aspectos contables como temas como normas contables, proceso contable, estados financieros y plan de cuentas.

Por último el área financiera que nos sirve de base para la toma de decisiones con temas como: indicadores financieros y análisis financiero.

Se espera que con la implementación de los manuales propuestos, la empresa “Ct cargo” quien es el beneficiario directo, efectivamente mejore en la gestión de sus procesos para que brinden un mejor servicio hacia sus clientes.

3.2 OBJETIVO GENERAL

Incrementar el nivel de fortalecimiento organizacional en las áreas administrativa, contable y financiera de la empresa “Ct Cargo”

3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formular la propuesta de manual de procedimientos administrativos para “Ct Cargo”
- Formular la propuesta de manual de procedimientos contables para “Ct Cargo”
- Formular la propuesta de manual procedimientos financieros para “Ct Cargo”

3.4 MANUAL ADMINISTRATIVO

Para el desarrollo del Manual Administrativo para “Ct Cargo” se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

¿Por qué es importante tener una misión?

La misión es el eje de toda empresa, pues define la base de su existencia, y es importante que sea compartida con todos los miembros de la empresa y con sus clientes.

El definir una adecuada misión, aporta estabilidad y coherencia en las operaciones de la empresa, y provoca credibilidad y fidelidad de los clientes logrando una relación estable y duradera entre las dos partes.

Para poder elaborar correctamente una misión se recomienda dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Quiénes somos? Somos una empresa cuya razón social es “Ct Cargo, que tiene como actividad el transporte de mercadería por carretera. **¿Qué buscamos?** Cumplir con los estándares de seguridad, garantía y tiempos de entrega **¿Qué hacemos?** Prestamos servicio de transporte de mercadería puerta a puerta a nivel nacional. **¿Dónde lo hacemos?** En la zona norte del país **¿Por qué lo hacemos?** Para satisfacer la demanda del transporte de carga **¿Para quién trabajamos?** Nuestros principales clientes son sociedades establecidas en la ciudad de Quito, sin dejar de lado la demanda por parte de personas naturales.

¿Por qué es importante tener una Visión?

La importancia de la visión radica en que es una fuente de inspiración para el negocio, su propósito es ser el motor, y ayuda a trabajar por un motivo y en la misma dirección a todos los miembros de la empresa.

La mayor responsabilidad para el líder es crear una visión clara y comprometerse fuertemente a lograr esa visión. .

Para crear una visión clara se recomienda dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio? Ser reconocida como la mejor empresa de transportes de carga por carretera **¿Cómo seremos en el futuro?** La mejor empresa en el mercado de transporte de carga. **¿Qué haremos en el futuro?** Brindar este servicio a nivel nacional **¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?** Brindar el servicio de transporte de carga a nivel nacional, cubriendo las exigencias y expectativas de nuestros clientes.

¿Cuál es la importancia de tener principios y valores en la empresa?

Los principios y valores constituyen el tercer elemento más importante de la empresa, junto con la misión y visión conforman el marco de dirección y orientación de las actividades de una organización. Estos principios y valores orientan y determinan cómo los miembros de una empresa perciben los problemas y toman decisiones.

¿Por qué es importante tener objetivos estratégicos?

Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa pues éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para los miembros de la misma.

Para elaborar los objetivos de una empresa es necesario considerar que deben tener las siguientes características:

- **Medibles:** Deben ser mensurables, es decir, ser cuantitativos y estar ligados a un límite de tiempo.

- Claros: Deben tener una definición clara, entendible y precisa.
- Alcanzables: Deben ser factibles. Deben estar dentro de las posibilidades de la empresa, teniendo en cuenta la capacidad y los recursos con los que cuenta.
- Desafiantes: Deben ser retadores. No deben ser algo que de todas maneras sucederá, sino algo que signifique un desafío o un reto.
- Realistas: Deben ser razonables. Deben tener en cuenta las condiciones y circunstancias del entorno en donde se pretenden cumplir, así como la capacidad y los recursos de la empresa.
- Coherentes: Deben estar alineados y ser coherentes con otros objetivos y con la visión, la misión, las políticas, la cultura y los valores de la empresa.

¿En qué ayuda tener políticas en la empresa?

Definir las políticas en la empresa ayuda a saber qué dirección tomar en caso de que exista cualquier tipo de conflicto, por lo que permitirá ser justos si se aplica siempre una decisión bajo los mismos criterios. Es importante tener las políticas por escrito de tal manera que este a mano de todos los miembros a los que van dirigidas.

¿Para qué nos sirve tener implementado un reglamento de trabajo?

Es de gran importancia en toda empresa, debido a que el reglamento de trabajo se convierte en norma reguladora de las relaciones internas entre el empleador y sus colaboradores.

Su importancia también es al momento de tratar algún problema con un trabajador, ya que cualquier sanción debe estar contemplada en el reglamento, y si este no existe, la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un empleado sin las bases regulatorias que constan en el reglamento de trabajo.

¿Por qué es importante contar con un código de ética en la empresa?

Es importante por las siguientes razones:

- Fortalece la cultura ética de la empresa.
- Ayuda a priorizar principios y valores de la empresa.
- Establece que es lo que la empresa espera de sus colaboradores y que es lo que ellos pueden esperar de la empresa.
- El Código de Ética es una guía a seguir para la toma de decisiones.

Procesos y Procedimientos

Es importante establecer los procesos y procedimientos para poder determinar y guiar todos los pasos a seguir para la prestación del servicio optimizando recursos.

Procesos

Los procesos conforman la estructura medular de la empresa son las actividades que realiza la empresa y se pueden representar en un mapa con el fin de presentar de manera, lógica y secuencial los procesos que realiza cada empresa.

Procedimientos

Es importante establecer el conjunto de pasos a seguir de forma secuencial y sistemática los que nos llevan al cumplimiento de una actividad o un fin

Determinar los procesos y procedimientos en la empresa ayudan a optimizar recursos en las empresas y se pueden asignar delegados encargados para cada área o función de esta manera se fortalece la organización.

¿Qué ventajas tiene la implantación del organigrama en la empresa?

- Establece orden y disciplina en el funcionamiento de la empresa.
- Las áreas fundamentales de la empresa quedan perfectamente definidas y atendidas, conociendo quién es el responsable de la ejecución de cada tarea o área.

- Dado que el funcionamiento y los roles están perfectamente definidos, no existen áreas de “solapamiento”, que generarían disfunciones y exceso de costes, produciendo así un ahorro de costes.
- Ayuda a gestionar el crecimiento de la empresa de forma ordenada.

¿Qué características debe tener un organigrama?

- Debe de ser lo más sencillo y claro posible; se recomienda no desarrollar muchos puestos.
- Debe contener solo el nombre de la Función o Puesto de trabajo; pero si queremos colocar el nombre del dueño del puesto debemos colocarlo dentro del cuadro pero con una letra de menor tamaño.
- Las casillas de funciones deben de ser rectángulos horizontales.
- Debe de tener la fecha cuando se elaboró.
- Debe de tener el autor quien la elaboro.
- Debe de poseer una Estructura Organizacional

Importancia de la descripción de puestos y funciones

Es importante la descripción de funciones en la empresa porque permiten definir las expectativas del empleador y de los colaboradores, delimitando claramente las competencias y responsabilidades del colaborador.

Evaluación de desempeño

El desempeño laboral de los colaboradores deberá ser evaluado y calificado con el objetivo de poder fundamentar un juicio sobre su conducta laboral, rendimiento y sus aportes al cumplimiento de la misión y visión de la empresa.



PROPUESTA DE MANUAL ADMINISTRATIVO

TRANSPORTE DE CARGA
“CT CARGO”



MÓNICA CHUGÁ
AUTORA

CONTENIDO

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

MISIÓN

VISIÓN

PRINCIPIOS Y VALORES

OBJETIVOS

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

REGLAMENTO INTERNO

CÓDIGO DE ÉTICA

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ORGANIGRAMA

FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

FICHA DE CARACTERÍSTICAS DEL CARGO

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

FICHAS DE TALENTO HUMANO

DESARROLLO DEL MANUAL ADMINISTRATIVO

3.4.1 FILOSOFÍA EMPRESARIAL



3.4.1.1 MISIÓN

Ser la empresa de transportes de carga por carretera con servicio puerta a puerta que marque la diferencia brindando un servicio de calidad en la zona norte del país, cumpliendo con los estándares de seguridad, garantía y tiempos de entrega pactados con nuestros clientes.

3.4.1.2 VISIÓN

Ser la empresa líder en el mercado de transporte de carga en la zona norte del país, y para el 2020 cubrir las principales rutas de nuestro país, satisfaciendo las exigencias de nuestros clientes, ofreciendo costos competitivos en el mercado.

3.4.1.3 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

PRINCIPIOS

- **Trabajo en equipo**

Mantener un ambiente de trabajo óptimo basado en el respeto, colaboración, confianza y comunicación para generar unión y relaciones profesionales para alcanzar objetivos comunes.

- **Compromiso en el servicio**

Destacarse por el elevado nivel de servicio.

- **La Responsabilidad Social**

Impulsamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, así como el uso eficiente de los recursos y el cuidado del medio ambiente, para promover un desarrollo sostenible.

VALORES

- **Calidad:** Procuramos hacer las cosas muy bien, evitamos redundar en procesos y procedimientos, queremos lograr un servicio de transporte excelente.
- **Responsabilidad:** Asumimos la obligación de responder por lo que hacemos, ponemos cuidado y atención en nuestras acciones.
- **Honestidad:** Ser transparentes con nuestros clientes y colaboradores, no prometer si no se puede cumplir con lo acordado.
- **Tolerancia:** Respeto a las ideas y opiniones de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.
- **Puntualidad:** Cumplir con los compromisos y obligaciones en el tiempo acordado, valorando y respetando el tiempo de los demás y sobre todo la puntualidad con nuestros clientes cumpliendo con los tiempos pactados.

3.4.1.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Disponer de una infraestructura adecuada tanto en equipos de transporte como en instalaciones.
- Incrementar el nivel de competencia del personal.
- Disponer de maquinaria o tecnología actualizada.

- Mejorar el estado de los vehículos con tecnología amigable con el ambiente.
- Establecer políticas de control de nuestro sistema de transporte terrestre basados en el código de comercio y la ley de tránsito y transporte terrestre.

3.4.1.5 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Políticas administrativas

- Otorgar un servicio de transporte de mercancías, manteniendo los parámetros de seguridad para el bienestar de nuestros trabajadores, clientes, y todos los grupos de interés involucrados con la empresa.
- “Ct Cargo identificará y controlará los riesgos relacionados con incidentes o enfermedades ocupacionales así como la seguridad y salud de nuestros trabajadores y de las personas que presten servicio dentro de nuestras instalaciones áreas de responsabilidad.
- Promover la formación, capacitación y sensibilización de nuestro personal, para un adecuado y eficaz desempeño de las labores.
- Implementar acciones preventivas y correctivas enfocadas a la protección del medio ambiente así como la identificación de impactos ambientales producto de las labores que desempeñamos comprometiéndonos a mejorar continuamente.
- Respetar la cultura, tradiciones, valores y costumbres de las diversas comunidades regionales, nacionales, donde realizamos nuestras operaciones.
- En “Ct Cargo” está estrictamente prohibido poseer, distribuir, vender, consumir, o estar bajo los efectos del alcohol y/o cualquier droga.

3.4.1.6 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

**PROPUESTA DE
REGLAMENTO
INTERNO DE
TRABAJO
“CT CARGO”**

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

“CT CARGO”

La Empresa “Ct Cargo”, con domicilio principal en la ciudad de Ibarra, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su empresa, y con el carácter de obligatorio para todo el personal que conforma la empresa.

CAPÍTULO I

OBJETIVO

Art.-1. OBJETO DEL REGLAMENTO.- El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la empresa y sus colaboradores. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Art.-2. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.- La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus colaboradores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.-3. **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**- El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa.

CAPÍTULO III

DE LOS CONTRATOS

Art.-4. **CONTRATO ESCRITO.**- Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.-5. **PERIODO DE PRUEBA.**- Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.-6. **TIPOS DE CONTRATO.**- De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO IV

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL

Art.-7. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados. Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.-8. De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo.

Art.-9. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Art.- 10. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.-11. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.-12. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

Art.-13. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.-14 Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.-15. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.-16. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO V

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMPLEADOR

Art.-17. Son obligaciones del empleador las establecidas en el Art.42 del Código de Trabajo y las demás establecidas en la ley:

- Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
- Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
- Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
- Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
- Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite: a) El tiempo de servicio; b) La clase o clases de trabajo; y, c) Los salarios o sueldos percibidos;
- Atender las reclamaciones de los trabajadores;
- Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;
- Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;
- Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
- Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

- Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;
- Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

Art.-18. Son prohibiciones del Empleador, las establecidas en el Art.44 del Código de Trabajo y las demás establecidas en la ley.

CAPÍTULO VI

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

Art.-19. Son obligaciones del trabajador:

- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

- Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- Observar buena conducta durante el trabajo;
- Cumplir las disposiciones del reglamento interno
- Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- Las demás establecidas en este Código.

Art.-20. Son prohibiciones del trabajador, las establecidas en el Art.46 del Código de Trabajo y las demás establecidas en la ley.

CAPÍTULO VII

INFRACCIONES Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

Art.-21. La inobservancia de cualquiera de las normas contenidas en este Reglamento Interno autoriza al Propietario a imponer las sanciones pertinentes, que consistirán según la gravedad de la falta o reincidencia en:

- Amonestación verbal, con Llamada de atención.
- Amonestación por escrito.
- Suspensión.

Despido.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES GENERALES

Art.-22. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.-23. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.-24. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Fuente: Código de Trabajo

Elaborado por: Mónica Chugá

3.4.1.7 CÓDIGO DE ÉTICA

PROPUESTA

CÓDIGO DE
ÉTICA

“CT CARGO”

CÓDIGO DE ÉTICA

“CT CARGO”

Objetivo

El objetivo del presente Código de ética es establecer un conjunto de normas básicas a las que deben remitirse todo el equipo de “Ct Cargo”, en el desarrollo de su actividad.

Ámbitos de Aplicación

El Código de ética se aplica a todo el personal de “Ct Cargo”, de quienes se espera actúen en conformidad con él. Asimismo, es aplicable a todos nuestros asociados de quienes también se espera su lealtad a este Código cuando traten negocios con nuestra empresa.

Cumplimiento y Seguimiento de las Normas

Todos los colaboradores se atenderán a las estipulaciones del código de ética para garantizar un adecuado clima organizacional y una excelente relación con sus clientes.

Normas del Código de ética

1. Respeto a los Derechos Humanos

En todo momento se respetaran los derechos humanos relativos a la vida, la libertad y la seguridad. Se practicarán conductas adecuadas, para fortalecer el trabajo en equipo y la integración de todos los trabajadores fomentando el respeto.

2. Compromiso de Confidencialidad

Todas las informaciones de terceros obtenidas con ocasión de la prestación de nuestros servicios deben ser tratadas y deben permanecer

en la más estricta confidencialidad, salvo que sean objeto de una difusión pública autorizada

3. Compromisos con los Clientes

La política de “Ct Cargo” consiste en ofrecer a nuestros clientes servicios de transporte de carga por carretera de la mayor calidad, con los mayores estándares de seguridad, a precios competitivos y cumpliendo los compromisos sin demora respecto de las fechas establecidas con los clientes.

4. Compromisos con la No Discriminación

Creemos firmemente que las relaciones con los empleados deben basarse en la confianza mutua, así como en el respeto y el reconocimiento explícito de la dignidad de todos. No se discriminará a los empleados por razones de raza, sexo, edad, religión o ninguna otra condición ajena a su capacidad profesional.

5. Prohibición del Trabajo Infantil

“Ct Cargo” no acepta ni tolera bajo ningún concepto el uso de mano de obra infantil. De igual manera, bajo ninguna circunstancia podrá contratarse mano de obra infantil en ninguna de las instalaciones u operaciones de “Ct Cargo”.

Por otra parte, rechazaremos todo producto o servicio provisto por un tercero si tenemos conocimiento de que dicho bien o servicio fue realizado mediante el empleo de mano de obra infantil.

6. Compromiso con el Medio Ambiente

Para “Ct Cargo” es esencial manejar, almacenar, transportar y distribuir todo tipo de carga de manera segura y sin provocar riesgos inadmisibles para la salud, la seguridad y el medio ambiente, cumpliendo en consecuencia las leyes y ordenanzas pertinentes relativas a todas estas materias.

7. Compromiso con la Seguridad, Higiene de los Trabajadores

Proporcionaremos a nuestros trabajadores un entorno de trabajo confiable y seguro, desarrollando para ello buenas prácticas coherentes con los mejores estándares de salud y seguridad, incluidos los requisitos legales, los requisitos de seguridad específicos de las operaciones realizadas y las instalaciones, así como los requisitos contractuales.

8. Respeto de los Pagos

Cualquier pago que deba realizar la empresa deberá efectuarse mediante cheque nominativo o transferencia bancaria. Queda expresamente prohibido cualquier pago, directo o indirecto, de comisiones o cualquier otra forma de retribución con objeto de obtener cualquier ventaja comercial.

9. Conflictos de Interés

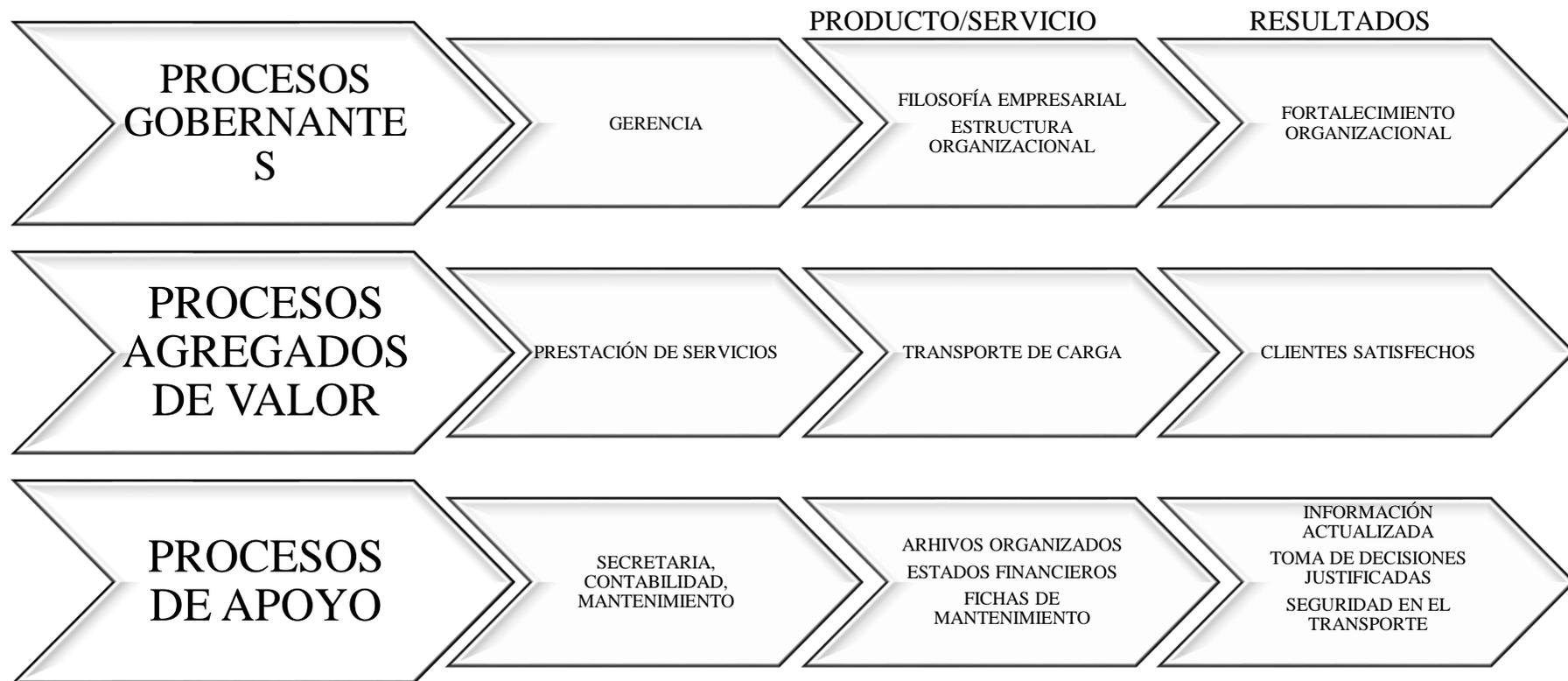
Todos los colaboradores de “Ct Cargo” deberán abstenerse de intervenir en asuntos en los cuales pueda manifestarse un conflicto de interés con su trabajo. Cualquier trabajador que se encuentra potencialmente en una situación de conflicto de intereses a causa de otras actividades, deberá comunicarlo de manera inmediata a su jefe directo, al efecto de que éste analice la existencia o no de dicho conflicto.

Resumen: La población tiene derecho a esperar que todos los trabajadores sean honestos, imparciales y profesionales y respeten las normas más exigentes de integridad y conducta.

3.4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.4.2.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

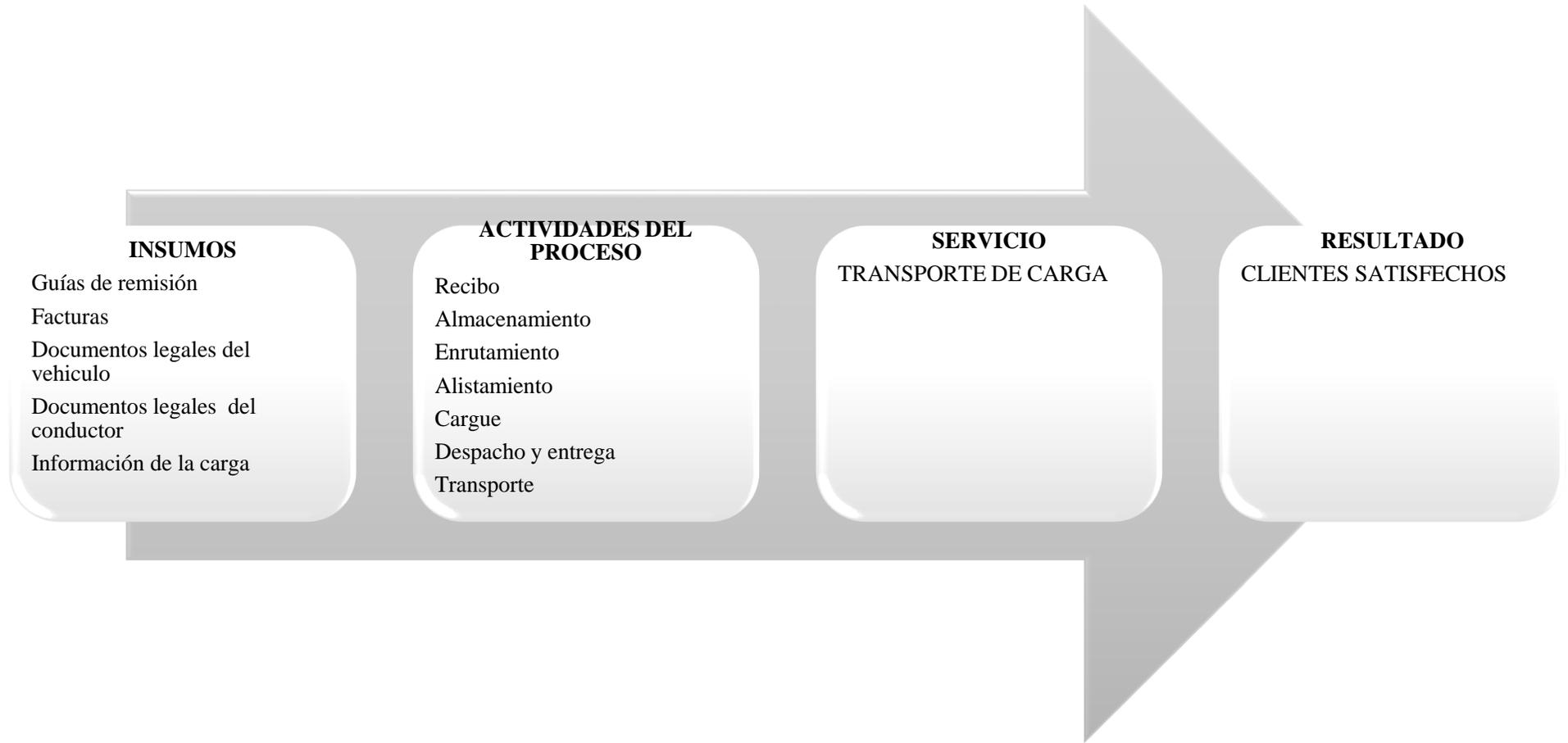
Gráfico 10: Mapa de Procesos de “Ct Cargo”



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Gráfico 11: *Esquema del Proceso de Transporte de Carga*



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

Tabla 21: Descripción de las actividades del Proceso de Transporte de Carga

PROCESO	DESCRIPCIÓN
RECIBO	Se receipta la mercadería con la respectiva documentación
ALMACENAMIENTO	Se clasifica la mercadería y se ingresa a bodega.
ENRUTAMIENTO	Se clasifica la facturación con sus respectivas guías de remisión y se enruta de acuerdo al pedido.
ALISTAMIENTO	Se prepara la mercadería para las rutas establecidas.
CARGUE	La mercadería es cargada en los vehículos según las rutas.
DESPACHO Y TRANSPORTE	Se hace entrega de la documentación y se informa acerca de la ruta a los transportadores. Salida de la mercadería.
ENTREGA	Entrega de la mercadería en perfecto estado satisfaciendo al cliente.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

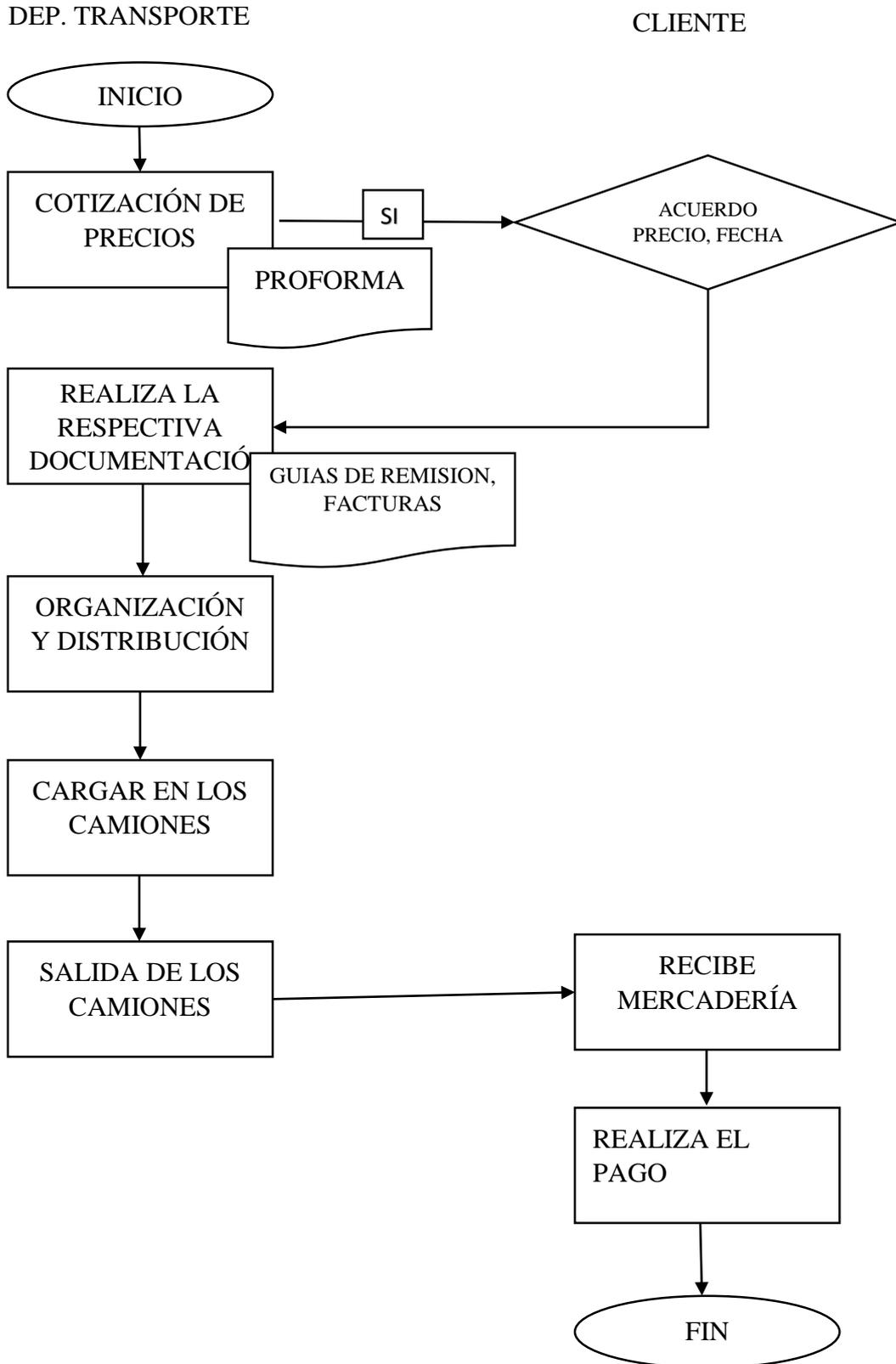
Tabla 22: *Proceso de la prestación del Servicio de Transporte de Carga*

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE	Realiza la cotización de acuerdo al servicio como cantidad, peso y distancia.
CLIENTE	Aceptación del precio por parte del cliente
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE	Realiza la respectiva documentación para el transporte (contrato, guías de remisión, facturas e información de la dirección)
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE	Organización y distribución de mercadería para sus respectivas rutas.
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE	Reciben la respectiva documentación y se encargan de cargar la mercadería en los camiones de acuerdo a las rutas ya antes establecidas
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE	Salida de los camiones cargados con la mercadería
CLIENTE	Recibe la mercadería en perfectas condiciones en la dirección y hora acordada con la empresa.
CLIENTE	Cancela el valor acordado en la factura.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

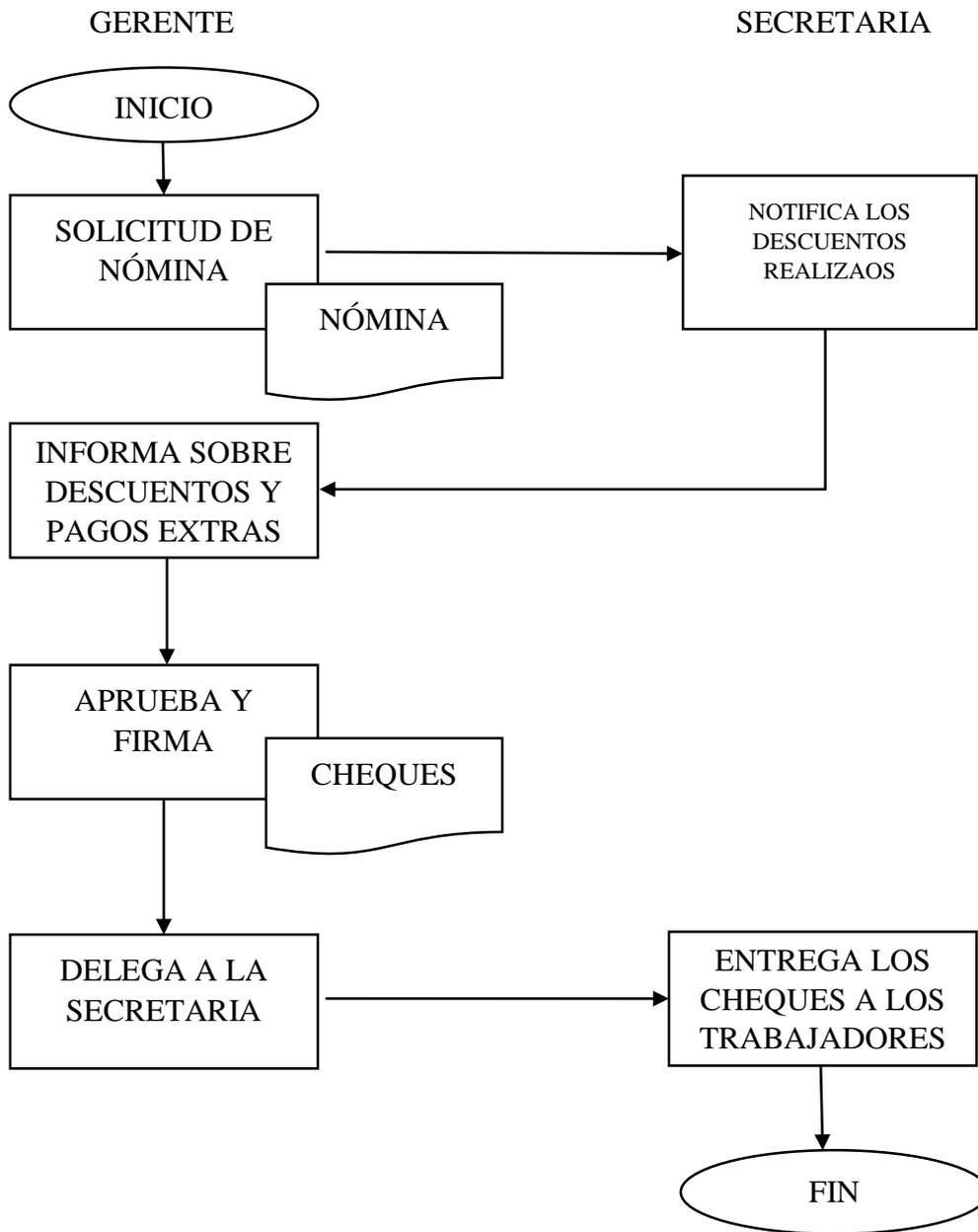
Tabla 23: *Proceso de pago de nómina*

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
INICIO	
GERENTE	Solicitud de nómina de empleados a la secretaria
SECRETARIA	Notifica los descuentos que se han realizado, envía notificación al Gerente.
GERENTE	Informa a sus colaboradores sobre los descuentos en caso de existirlos.
SECRETARIA	Prepara los cheques
GERENTE	Aprueba y firma los cheques
SECRETARIA	Entrega los cheques debidamente aprobados a los trabajadores de la empresa.
FIN	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

FLUJOGRAMA DE PAGO A NÓMINA



Fuente: Investigación de campo

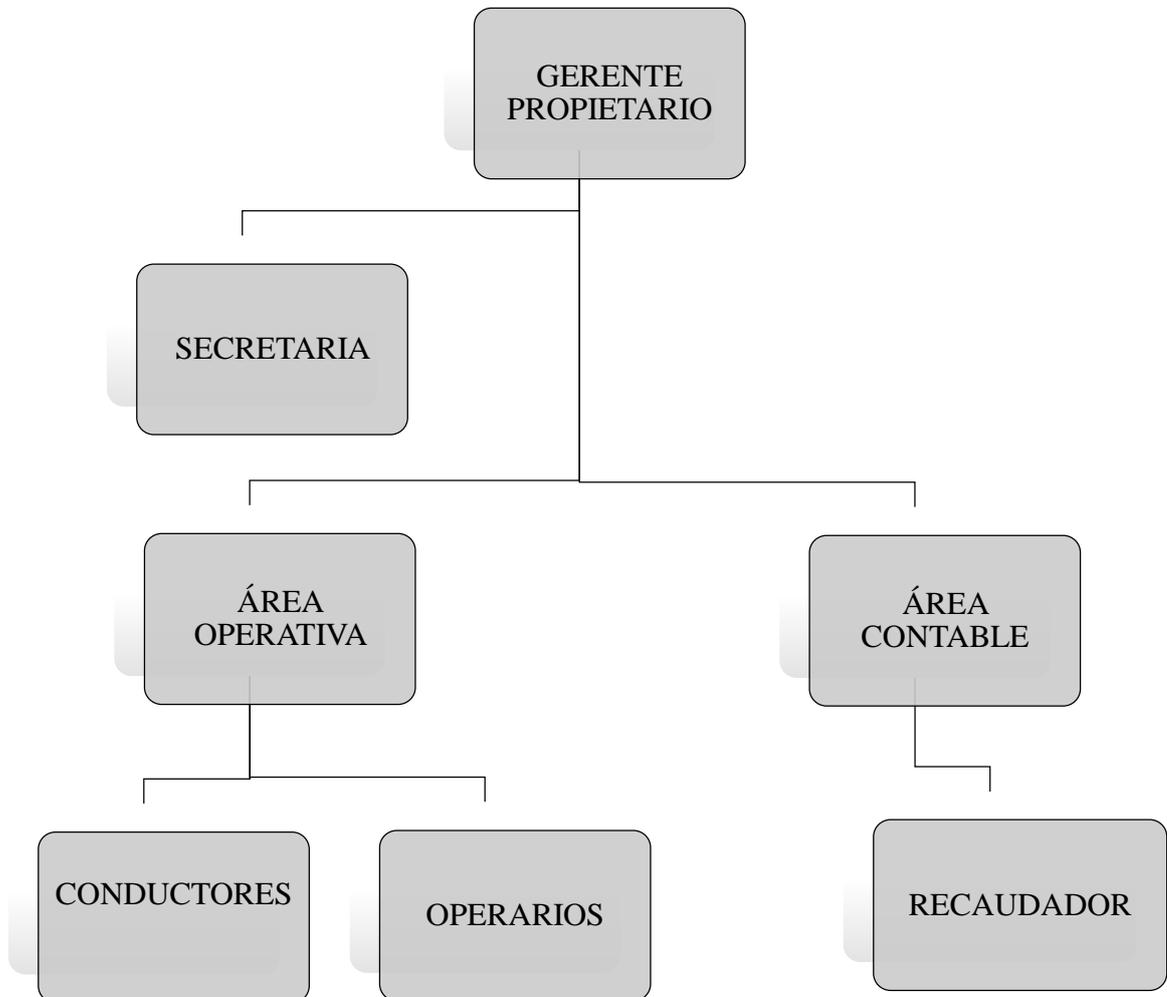
Elaborado por: Mónica Chugá

3.4.2.2 ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

“CT CARGO”

27/06/2016



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

3.4.2.4 DESCRIPCIÓN DE CARACTERÍSTICAS Y PERFIL DEL RECURSO

HUMANO

Es importante tener a mano un ficha con los cargos y una breve descripción del perfil del recurso humano necesario para lograr brindar un servicio de calidad al cliente.

Tabla 23: *Características y Perfil del Recurso Humano*

CARGO	CARACTERÍSTICAS	PERFIL
GERENTE	Planificación. Liderazgo y Visión. Toma de decisiones. Manejo de relaciones interpersonales.	Persona que verifica la rentabilidad del negocio en el mes, buscando siempre el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Una persona visionaria para llevar a la empresa hacia nuevas oportunidades de negocio. Debe manejar conocimientos financieros, diseñar y evaluar los principales indicadores que ayudarán a evidenciar la situación del negocio, así también debe tomar decisiones a tiempo que ayudarán al futuro de la compañía. Debe tener experiencia en el sector.
CONTADOR	Conocimientos contables. Agilidad. Facilidad de comunicación	Persona que se encargada de llevar la contabilidad de todas las operaciones de la empresa. Realizará informes periódicos de los movimientos existentes los

cuales reportará a la Gerencia o informará anomalías que pudiera encontrar.

SECRETARIA	Conocimientos en computación.	Se encargará de manejar la entrada y salida de llamadas.
	Atención al Cliente	Realizará el pago a los proveedores y elaborará los cheques por pagos administrativos y de fletes. Debe solicitar y manejar los materiales o papelería de la oficina. Sera la asistente contable.
	Agilidad	
	Experiencia.	

JEFE OPERATIVO	Conocimiento en Procesos.	Persona que se encargará de coordinar y controlar efectivamente los procesos involucrados en el servicio de transporte. Será responsable porque el servicio se cumpla y se realice tal cual solicito el cliente. Tomará las decisiones durante la realización del servicio.
	Conocimientos sobre el área Logística.	
	Identificación y solución de problemas.	
	Liderazgo.	Deberá tener conocimientos sólidos y fuertes en el área.
	Toma de decisiones.	

Deberá tomar decisiones para la realización del servicio.

CONDUCTOR	Tener licencia Profesional. Conocimientos en mecánica Experiencia en el Transporte	Realizarán el oficio de conducir los vehículos de la empresa y operando adecuadamente, cumpliendo con los horarios y entrega de la carga, cumpliendo con el número de viajes posibles a realizar para la optimización del vehículo. Advertirán sobre cualquier falla técnica que tenga el vehículo
------------------	--	--

OPERARIO	Bachiller Atención al cliente Agilidad Buen estado físico	Se encargará de la carga y descarga de la mercadería asegurándose de que la carga llegue en perfectas condiciones y en el horario establecido.
-----------------	--	--

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

3.4.2.5 FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES

FUNCIONES DEL GERENTE

Tabla 24: *Ficha del Gerente*

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
	
Página N° 1	
ÁREA ADMINISTRATIVA	
INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Gerente
SUPERVISA A:	Todo el personal
NATURALEZA DEL PUESTO	
Dirige y realiza una administración responsable de la prestación de servicio de transporte de mercadería	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none">1) Ejercer la representación legal así como dirigir las actividades de la empresa.2) Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativas.3) Suscribir los contratos con el personal en “Ct Cargo”.4) Firmar los cheques para los pagos respectivos.5) Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa6) Controlar la eficiente utilización de los recursos que se utilizan.7) Dirigir y controlar las actividades operativas de “Ct Cargo”, disponiendo que se realicen las demás actividades de operación necesarias para la buena gestión de la empresa.	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Administrador, Economista o carreras afines
EXPERIENCIA	Conocimiento sobre la actividad que realiza la empresa
HABILIDADES	Capacidad de análisis y fluidez verbal.
FORMACIÓN	Especializado en Administración

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

FUNCIONES CONTADOR

Tabla 25: Ficha del Contador

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
	Página N° 2 ÁREA CONTABLE
INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Contador
SUPERVISA A:	Área contable
NATURALEZA DEL PUESTO	
El contador se encargará de controlar las operaciones económicas de la empresa, además de elaborar, analizar y presentar información financiera oportuna a la Gerencia para la toma de decisiones.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none">1) Supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables2) Elaborar en coordinación con Gerencia el presupuesto y flujo de caja.3) Contabilizar y mantener actualizado el movimiento de cada una de las cuentas contables para mostrar su saldo razonable y la correspondiente elaboración de los Estados Financieros.4) Realizar arqueos sorpresivos de fondos de caja chica y el control de gastos correspondientes a su reposición.5) Controlar y precautelar los recursos de la empresa.6) Supervisar la correcta elaboración de las retenciones en la fuente como del IVA.7) Entregar reportes de cartera de clientes para su análisis oportuno.	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Título de Contador Público Autorizado (CPA)
EXPERIENCIA	Mínimo dos años en el área de contabilidad general o cargos similares.
CAPACITACIÓN	Sólidos conocimientos en Contabilidad General. Reglamento de facturación, declaraciones de impuestos, estados financieros. Conocimientos de programas contables y manejo de utilitarios básicos de computación (Word, Excel)

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

FUNCIONES DE LA SECRETARIA

Tabla 26: *Ficha de la Secretaria*

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
	
Página N° 3	
ÁREA ADMINISTRATIVA	
INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Secretaria
SUPERVISA A:	Área administrativa
NATURALEZA DEL PUESTO	
A la secretaria le corresponde brindar asistencia administrativa a la Gerencia para facilitar el desarrollo de las actividades de la empresa.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none">1) Controlar la asistencia diaria y puntual de los colaboradores de la empresa.2) Recibir, ingresar, distribuir y controlar la carga que salga de la empresa o llegue a la misma.3) Responsable del fondo de caja chica.4) Informar diariamente sobre actividades cumplidas, no cumplidas, como también variaciones realizadas, señalando el motivo por el cual se tomó esa determinación.5) Realiza la actividad de recepción del efectivo y demás finanzas que se encuentran a su cargo.6) Verificar que la documentación esté en orden, actualizada y completa.7) Ordenar y archivar los documentos de la empresa.8) Atender las llamadas telefónicas.9) Llevar un registro de los temas tratados en las reuniones del propietario con el personal.	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller
EXPERIENCIA	Tener mínimo 6 meses en puestos afines
COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none">• Buena presencia.• Redacción de Informes• Excelentes relaciones interpersonales.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

FUNCIONES DEL JEFE OPERATIVO

Tabla 27: Ficha del Jefe Operativo

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
	
Página N° 4 ÁREA OPERATIVA	
INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Jefe operativo
SUPERVISA A:	Operarios
NATURALEZA DEL PUESTO	
Persona que se encargará de coordinar y controlar efectivamente los procesos involucrados en el servicio de transporte de carga.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none">1) Planificar y organizar las actividades a llevar a cabo para la prestación del servicio de transporte de carga.2) Distribuir las tareas a realizar por el personal a su cargo en función de las necesidades de servicio.3) Supervisar y controlar la correcta ejecución de las actividades.4) Transmitir las informaciones y/o remitir las documentaciones dadas por el Gerente propietario.5) Supervisar, inventariar y controlar el stock de las herramientas y materiales.6) Elaborar los informes que le sean requeridos por el propietario.7) Mantener reuniones periódicas con los colaboradores para intercambiar informaciones.8) Desarrollar otras tareas afines a la categoría del puesto de trabajo para las cuales haya sido previamente formado.	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller y chofer profesional.
EXPERIENCIA	Tener mínimo 6 meses en puestos afines
COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none">• Calidad del trabajo• Cumplimiento de tareas.• Buenas relaciones interpersonales.• Ética profesional.• Dinámico• Capacidad de negociación

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

FUNCIONES CONDUCTOR

Tabla 28: Ficha del Conductor

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
	
Página N° 5 ÁREA OPERATIVA	
INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Conductor
SUPERVISA A:	Operarios
NATURALEZA DEL PUESTO	
Persona que se encargará de conducir los vehículos de la empresa, cumpliendo con los horarios de entrega de la carga.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none">1) Verificar el buen estado del vehículo.2) Presta el servicio acorde con las políticas de la empresa.3) Tener al día la documentación del vehículo.4) Revisar periódicamente el equipo de carretera.5) Conocer detalladamente la ruta asignada y rutas alternas.6) Informar sobre las novedades que se presenten en la ruta al propietario.7) Conducir prudentemente respetando las señales de tránsito.8) Mantener un buen trato con los clientes.9) Mantener en óptimas condiciones tanto mecánicas como de aseo al vehículo.10) Prestar un servicio seguro y de calidad.	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller y chofer profesional.
EXPERIENCIA	Tener mínimo 6 meses en puestos afines
COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none">• Calidad del trabajo• Buenas relaciones interpersonales.• Ética profesional.• Capacidad de negociación

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

FUNCIONES OPERARIOS

Tabla 29: Ficha Operarios

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
"CT CARGO"	
	
Página N° 6	
ÁREA OPERATIVA	
INFORMACIÓN BÁSICA	
PUESTO	Operarios
SU PERVISADO POR:	Jefe Operativo
NATURALEZA DEL PUESTO	
Persona que se encargará de la carga y descarga de la mercadería.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none">1) Realizar la carga y/o descarga de todo tipo de carga cuidando de almacenar, cargar y/o descargar cuidadosamente y en sus respectivos lugares destinados.2) Trasladar la carga desde las bodegas hacia las diferentes estaciones de trabajo y/o entre ellas.3) Colaborar con el mecánico en cualquier reparación mayor que requieran las unidades.4) Receptar, enganchar y desenganchar de acuerdo al medio de transporte a usar y de acuerdo a los procedimientos e instructivos disponibles para cada actividad.5) Reportar en formato establecido los accidentes, incidentes y condiciones de riesgo a su supervisor inmediato.6) Mantener ordenado y limpio su lugar de trabajo.	
REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO	
TÍTULO PROFESIONAL	Bachiller
EXPERIENCIA	Tener mínimo 6 meses en puestos afines
COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en Equipo.• Calidad de trabajo.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

3.4.2.6 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Tabla 30: *Ficha de Evaluación del Personal*

		FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL				
ÁREA						
EVALUADO						
CARGO						
PERIODO DE EVALUACIÓN						
EVALUADOR						
ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE	ALTO	MUY ALTO	PUNT
	1	2	3	4	5	
UTILIZACIÓN DE RECURSOS: Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones.						
CALIDAD: Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud, presentación y atención						
OPORTUNIDAD: Entrega los trabajos de acuerdo con la programación.						
RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.						
CANTIDAD: Relación cuantitativa entre los trabajos realizados y los asignados						

CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades del cargo.						
COMPROMISO INSTITUCIONAL: Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales.						
RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.						
INICIATIVA: Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.						
CONFIABILIDAD: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.						
COLABORACIÓN: Cooperación con los compañeros en las labores de la empresa.						
ATENCIÓN AL USUARIO: Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio.						
FECHA DE LA EVALUACIÓN						
FIRMA EVALUADO						
FIRMA EVALUADOR						

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

FORMATO PARA EVALUAR AL CONDUCTOR

Tabla 31: *Ficha de Evaluación Conductor*

		FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL CONDUCTOR					
"CT CARGO"							
ÁREA							
EVALUADO							
CARGO							
PERIODO DE EVALUACIÓN							
EVALUADOR							
ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE	ALTO	MUY ALTO	PUNT	
	1	2	3	4	5		
UTILIZACIÓN DE RECURSOS: Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones.							
CALIDAD: Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud, presentación y atención							
OPORTUNIDAD: Entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.							
RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.							
INICIATIVA: Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.							
HABILIDAD DEL CHOFER PARA MANEJAR							
TRATO DEL CHOFER HACIA EL VEHÍCULO							

RESPECTO A LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SEÑALES DE TRÁNSITO						
RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.						
COLABORACIÓN: Cooperar con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.						
CONFIABILIDAD: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.						
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.						
CHOQUES						
AVERIAS						
FECHA DE LA EVALUACIÓN						
FIRMA EVALUADO						
FIRMA EVALUADOR						

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

3.4.2.7 FICHAS DE TALENTO HUMANO

Tabla 32: *Ficha del Talento Humano de "Ct Cargo"*

FICHA PERSONAL DE TRABAJO	
"CT CARGO"	
NOMBRES	
APELLIDOS	
TIENE ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD	SI () NO () N° CARNE.....
CEDULA DE CIUDADANÍA	
TELÉFONO	
ESTADO CIVIL	N° HIJOS (....)
NOMBRE DEL CÓNNYUGE	
FECHA DE NACIMIENTO	
LUGAR DE NACIMIENTO	
TIPO DE SANGRE	
INSTRUCCIÓN	Título obtenido:
<ul style="list-style-type: none">• Bachiller• Estudiante universitario• Superior	
FECHA DE INGRESO A "CT CARGO"	
CARGO EN "CT CARGO"	
INSTITUCIÓN BANCARIA	
N° DE CUENTA	
E-MAIL PERSONAL	
CONTACTO DE EMERGENCIA	
N° DEL CONTACTO DE EMERGENCIA	
NOTA: Todos los casilleros deben estar llenos, y en caso de existir algún cambio informar a la administración para modificar la ficha.	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

3.5 MANUAL CONTABLE

Para la elaboración del Manual Contable para “Ct Cargo” se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

¿Por qué es importante establecer políticas contables?

Las políticas contables de una empresa son importantes porque se refieren a los principios, bases para la preparación y presentación de sus estados financieros.

Importancia de un plan de cuentas

Es importante por varias razones que se detallan a continuación:

- Permite registrar las cuentas contables de la empresa en forma de listado en un sistema automatizado y llevar un orden y control eficiente.
- Permite llevar un control al día de los movimientos contables de la empresa.
- Facilita el reconocimiento de cada una de las cuentas ya que cada una de ellas se encuentra codificada según sea el tipo.
- Brinda una estructura básica para la organización del sistema contable.
- Permite obtener información contable de la empresa de una manera sencilla.
- Por su condición de integridad presenta todas las cuentas que la empresa necesita para su funcionamiento.
- Por su condición de flexibilidad le permite a la empresa agregar o quitar nuevas cuentas según sea necesario para la gestión organizacional.

Importancia de los registros contables

Es importante en toda empresa llevar los registros contables ya que son el elemento físico en el que constan los datos relacionados con las actividades operacionales de la empresa y esto nos sirve para analizar y proyectar la información para la toma de decisiones.

Los registros contables básicos utilizados son:

- **Libro diario:** En este libro se registran cronológicamente los movimientos económicos realizados por la empresa.
- **Libro mayor:** Se lo conoce también como mayorización y es en donde se registran las cuentas del libro diario de la misma naturaleza para conocer sus movimientos y saldos.
- **Balance de comprobación:** Este balance ayuda a resumir la información de libro diario y libro mayor, además permite verificar si los saldos de las cuentas son los correctos ya que deben ser iguales los totales de débitos y créditos.

¿Por qué son importantes los estados financieros?

Los estados financieros reflejarán fielmente la situación y el rendimiento financiero de una empresa, así como los flujos de efectivo de una empresa.

Los estados financieros son documentos de gran importancia en la empresa para la toma de decisiones pues estos reflejan la situación actual de la empresa al final del ejercicio fiscal.

También permiten analizar los resultados de años anteriores con la finalidad de mejorar en los años siguientes.

Entre los estados financieros tenemos:

- **Estado de Situación Financiera:** Este estado permite determinar la situación de la empresa a una fecha determinada en unidades monetarias equilibrando los activos frente a los pasivos y el patrimonio de la empresa.
- **Estado de Resultados Integral:** Mediante este estado se revela lo ingresos y gastos realizados para determinar la utilidad o pérdida durante el ejercicio fiscal.

- **Estado de cambios en el patrimonio:** Este estado financiero tiene como finalidad exponer los cambios que sufren los diferentes elementos que componen el patrimonio en un periodo determinado.
- **Estado de flujo de Efectivo:** Este estado financiero muestra los movimientos y variaciones del efectivo y sus equivalentes en un periodo determinado. Su objetivo es presentar a los usuarios interesados las entradas y salidas de efectivo originadas por las actividades de operación, inversión y financiamiento.
- **Notas explicativas a los estados financieros:** Las notas sirven para aclarar y ampliar las cifras de los estados financieros por lo que deben estar debidamente identificadas en el orden adecuado de los rubros de los estados financieros.

PROPUESTA

MANUAL

CONTABLE

“CT CARGO”

AUTORA: Mónica Chugá

CONTENIDO

PROCESO CONTABLE

POLÍTICAS CONTABLES

PLAN DE CUENTAS BAJO NIIF

DESCRIPCIÓN DE USO Y MANEJO DE LAS CUENTAS

REGISTROS CONTABLES

LIBRO DIARIO

LIBRO MAYOR

BALANCE DE COMPROBACIÓN

ESTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

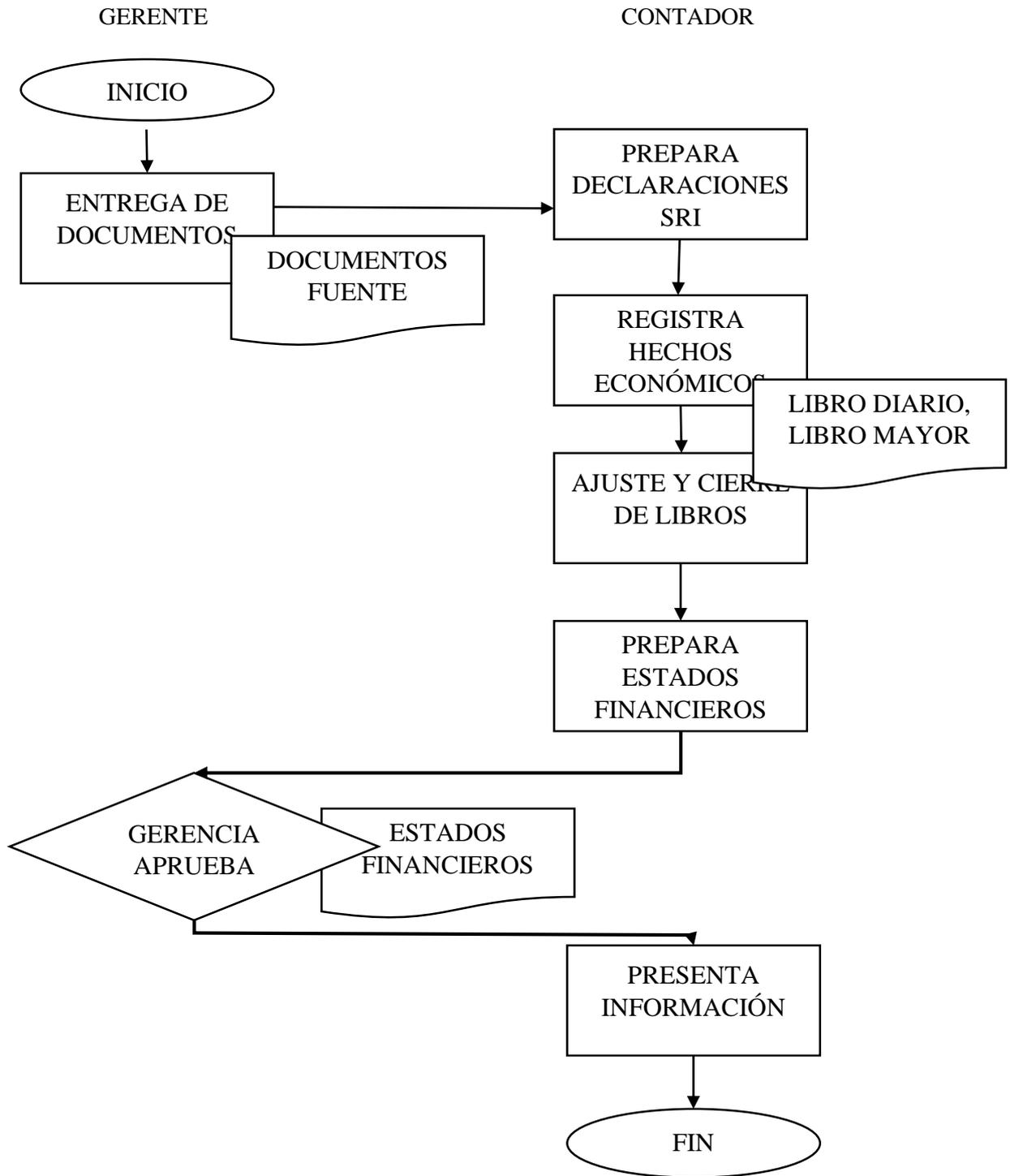
Tabla 33: *Procedimiento Contable*

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
GERENTE	Entregan las facturas o documentos que respalden los movimientos económicos realizados
CONTADOR	Identifica los documentos entregados, realiza la clasificación de los hechos.
CONTADOR	Realiza los respectivos registros en los libros contables.
CONTADOR	Utiliza la información para las declaraciones mensuales de impuestos.
CONTADOR	Prepara la información para la realización de los estados financieros por medio de los libros contables: libro diario, libro mayor, balance comprobación, ajustes, cierres de libros para contar con información real para los estados.
CONTADOR	Prepara los estados financieros para conocer la situación financiera de la empresa. La que es presentada a la gerencia para su aprobación.
GERENTE	Aprueba o no la información presentada en los estados financieros para las declaraciones tributarias y laborales correspondientes.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

3.5.1 PROCESO CONTABLE

FLUJOGRAMA DEL PROCESO CONTABLE



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

3.5.2 POLÍTICAS CONTABLES

- La información financiera deberá ser lo suficientemente clara y oportuna para poder tomar decisiones apropiadas en el proceso de desarrollo empresarial.

Para el cumplimiento de esta política se sugiere tener en cuenta las siguientes consideraciones.

Disposiciones contables generales

- Clasificar las cuentas por cobrar y provisión para cuentas incobrables.
- Presentar estados financieros.
- Presentar un informe del estado de la empresa al Propietario para la toma de decisiones.
- Revelar información importante en los estados financieros.
- Conciliar los saldos en libros con el saldo de bancos.

Disposiciones de Gastos

- Los gastos son pagados con cheques que son emitidos por el propietario.
- Los gastos deben estar sustentados con sus debidas.
- Los gastos menores son pagados con caja chica el cual es administrado por la secretaria y con su debido documento que respalde dicho gasto.

Disposiciones para la Facturación

- Las facturas las realizan al momento de entregar la carga, y para las empresas con crédito serán facturas mensualmente.

Disposiciones para las Compras

- Las compras de materiales se hacen al momento de necesitarlas y con previo autorización del gerente propietario.

Disposiciones de Egresos

- Se registran al momento de ser realizadas las compras o los respectivos pagos.

Disposiciones para los Ingresos

- Se registran al momento de percibirlos en las tarjetas de ingresos con su respectiva información y firma del trabajador responsable de dicho cobro.
- Informar al propietario acerca de las facturas canceladas.

3.5.3 PLAN DE CUENTAS BAJO NIIF

Tabla 34: *Plan de Cuentas*

	
PLAN DE CUENTAS	
“CT CARGO”	
CÓDIGO	CUENTA
1	ACTIVO
101	ACTIVO CORRIENTE
10101	Efectivo y equivalente al efectivo
1010101	Caja
101010101	Caja chica
1010102	Bancos
101010201	Pichincha
101010202	Pacífico
101010203	Guayaquil
10102	Activos Financieros
1010205	Documentos y cuentas por cobrar a clientes no relacionados
1010206	Documentos y cuentas por cobrar a clientes relacionados

1010208	Otras cuentas por cobrar
1010209	(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro
10104	Servicios y otros pagos anticipados
1010402	Arriendos pagados por anticipado
1010404	Otros anticipos entregados
10105	Activos por impuestos corrientes
1010501	Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I.R.)
1010503	Anticipo de impuesto a la renta
10108	Otros activos corrientes
102	ACTIVO NO CORRIENTE
10201	Propiedades, planta y equipo
1020104	Instalaciones
1020105	Muebles y enseres
1020106	Maquinaria y equipo
1020108	Equipo de computación
1020109	Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil
1020110	Otros propiedades, planta y equipo
1020112	(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo
2	PASIVO
201	PASIVO CORRIENTE
20103	Cuentas y documentos por pagar
2010301	Sueldos acumulados por pagar
20104	Obligaciones con instituciones financieras

2010401	Préstamos bancarios
20107	Otras obligaciones corrientes
2010701	Con la administración tributaria
2010702	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio
2010703	Con el IESS
2010704	Por beneficios de ley a empleados
2010705	Participación trabajadores por pagar del ejercicio
20110	Anticipos de clientes
202	PASIVO NO CORRIENTE
20202	Cuentas y documentos por pagar
20203	Obligaciones con instituciones financieras
3	PATRIMONIO NETO
30	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora
301	Capital
304	Reservas
30401	Reserva legal
30402	Reservas facultativa y estatutaria
306	Resultados acumulados
30601	Ganancias acumuladas
30602	(-) Pérdidas acumuladas
307	Resultados del ejercicio
30701	Ganancia neta del periodo
30702	(-) Pérdida neta del periodo
4	INGRESOS

401	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4102	Prestación de servicios
4106	Intereses
410601	Intereses generados por ventas a crédito
4110	(-) Descuento en ventas
4111	(-) Devoluciones en ventas
52	GASTOS
5201	GASTOS ADMINISTRATIVOS
520101	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
520102	Aportes a la seguridad social (incluido fondo de reserva)
520103	Beneficios sociales e indemnizaciones
520105	Honorarios, comisiones y dietas a personas naturales
520106	Remuneraciones a otros trabajadores autónomos
520108	Mantenimiento y reparaciones
520109	Arrendamiento operativo
520111	Promoción y publicidad
520112	Combustibles
520113	Lubricantes
520114	Seguros y reaseguros (primas y cesiones)
520115	Transporte
520117	Gastos de viaje
520118	Agua, energía, luz y telecomunicaciones
520118	Luz
52011801	Agua

52011802	Teléfono e internet
52012103	Depreciaciones
52012101	Propiedades, planta y equipo
5201210101	Depreciación Muebles y enseres
5201210102	Depreciación Maquinaria y equipos
5201210103	Depreciación Equipo de computación
5201210104	Depreciación vehículo
5201210105	Depreciación Repuestos y herramientas
5203	GASTOS FINANCIEROS
520301	Intereses
520303	Gastos de financiamiento de activos
60	Ganancia (pérdida) antes de participación e impuestos
61	15% Participación Trabajadores
62	Ganancia (Pérdida) antes de impuestos
63	Impuesto a la renta causado

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaborado por: Mónica Chugá

3.5.4 DESCRIPCIÓN DE USO Y MANEJO DE LAS CUENTAS

Tabla 35: *Descripción de Cuentas*

CUENTA	DESCRIPCIÓN	USO
ACTIVOS		
CAJA	En esta cuenta se registran los movimientos económicos. realizados por	El contador deberá realizar arqueos sorpresivos de caja, para constancia se firmará un

	concepto de la prestación del servicio.	acta con la firma de los responsables. El efectivo recaudado deberá ser depositado en la cuenta bancaria de “Ct Cargo”.
BANCOS	Se registran los valores existentes en la cuenta bancaria de la empresa por concepto de depósitos, transferencias, retiros y pagos en cheque.	Mensualmente se debe realizar conciliaciones bancarias, para confrontar los saldos del libro bancos con el estado de cuenta bancario.
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	Son los valores que se registran por concepto de ventas a crédito.	Todas las ventas (servicios) a crédito deben realizarse previa la autorización del propietario y con las respectivos documentos de respaldo.
PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES	Es una cuenta de activo pero de naturaleza acreedora, aquí se registra un porcentaje de las cuentas a crédito que son difíciles de recuperar.	El porcentaje para esta cuenta no debe exceder del 1% permitido por el SRI, para las cuentas de difícil recuperación.
PAGOS REALIZADOS POR ANTICIPADO	Son los pagos por concepto de anticipo de sueldos, publicidad prepagada, arriendos prepagados,	Para efectuar estos pagos se debe contar con la aprobación de Gerencia y con la debida documentación de respaldo

montos a devengar al momento de la ocurrencia.

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO. En esta cuenta se registran todos los bienes tangibles que posee la empresa como: edificio, terreno, muebles, equipos, etc. Cuya vida útil supere el año. Todos los bienes y materiales sujetos a control deben estar inventariados y se debe realizar la constatación física, para conocer su estado.

DEPRECIACIONES Es una cuenta de activo pero de naturaleza acreedora. Se registra el porcentaje de depreciación, es decir el desgaste sufrido por el bien durante el ejercicio económico. Los bienes, deben ser depreciados de acuerdo a los porcentajes establecidos.

PASIVOS

CUENTAS POR PAGAR Son todas las cuentas que genera la empresa por el giro normal del negocio estas: laborales, tributarias o legales. Los pagos se deben realizar oportunamente para evitar intereses y multas innecesarias, y mantener una buena imagen crediticia al momento de necesitar financiamiento.

ANTICIPOS DE CLIENTES Son los dineros recibidos como anticipos por los clientes. Los anticipos deben realizarse con el debido recibo que

respalde la transacción y con las firmas de responsabilidad.

PATRIMONIO

CAPITAL	En esta cuenta se registran los aportes iniciales de los propietarios, además de la utilidad o pérdida obtenida durante el ejercicio económico	Los saldos de las cuentas de patrimonio deben concordar con los saldos registrados, además de verificar que se lleven adecuadamente.
---------	--	--

INGRESOS

INGRESOS	Los ingresos son de naturaleza acreedora, se registran por concepto de prestación de servicios, intereses y comisiones ganadas.	Los saldos de los ingresos deben cuadrar con los saldos de cierres de caja, el cual se efectúa a diario
----------	---	---

GASTOS

GASTOS	Los gastos son de naturaleza deudora, se registran todos los desembolsos realizados por la microempresa necesarios para su normal funcionamiento.	Todos los gastos se deben realizar previa la autorización de Gerencia y con la documentación que los respalde.
--------	---	--

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

3.5.5.3 BALANCE DE COMPROBACIÓN

Tabla 38: *Balance de Comprobación*

					
BALANCE DE COMPROBACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DEL XXX					
N°	CUENTA	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEBE	HABER
	ACTIVOS				
	Efectivo	xxx	Xxx	xxx	
	Bancos	xxx	Xxx	xxx	
	Ctas por cobrar	xxx	Xxx	xxx	
	Dctos por cobrar	xxx	Xxx	xxx	
	Muebles de oficina	xxx	Xxx	xxx	
	Equipo de oficina	xxx	Xxx	xxx	
	Vehículo	xxx	Xxx	xxx	
	Equipo de computo	xxx	Xxx	xxx	
	PASIVOS				
	Cuentas por pagar	xxx	Xxx		xxx
	Préstamo bancario	xxx	Xxx		xxx
	PATRIMONIO				
	Capital	xxx	xxx		xxx
	TOTALES	xxx	xxx	xxx	xxx

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

3.5.6 ESTADOS FINANCIEROS

3.5.6.1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Tabla 39: Estado de Situación Financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
“CT CARGO”			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX			
UNIDAD: DÓLAR			
ACTIVOS		PASIVOS	
CORRIENTES		CORRIENTES	
Efectivo y equivalentes de efectivo		Ctas. y documentos por pagar	
Caja		Sueldos acumulados por pagar	
Bancos		Obligaciones instituciones financieras	
Activos financieros		Préstamo bancario	
Doc. y cuentas por cobrar		Con la administración tributaria	
(-) Provisión Ctas. Incobrables		Part. trabajadores por pagar	
Arriendo pagado por anticipado		Cuentas y doc. por pagar	
Retenciones de IVA		TOTAL PASIVOS	
NO CORRIENTES		PATRIMONIO	
Propiedad, plata y equipo		Capital	
Muebles y enseres		Resultados acumulados	
Maquinaria y equipos		Ganancias acumuladas	
Equipo de computación		(-) pérdidas acumuladas	
Vehículos		Resultados del ejercicio	
Repuestos y Herramientas		Ganancia neta del periodo	
		(-) pérdida neta del periodo	
		TOTAL PATRIMONIO	
TOTAL ACTIVOS		TOTAL PASI+PATRIMONIO	
Declaro que los datos que constan en este estado financiero son exactos, verdaderos y están elaborados bajo normas internacionales de información financiera (NIIF)			
Firma Representante Legal		Firma Contador	
Nombre:		Nombre:	
CI/RUC		CI/RUC	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

3.5.6.2 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Tabla 40: Estado de Resultados Integral

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL		
“CT CARGO”		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX		
UNIDAD: DÓLAR		
CUENTA	PARCIAL	TOTAL
INGRESOS		
Ingreso de actividades ordinarias		xxx
Venta de servicios	xxx	
(-) costo de ventas	xxx	<xxx>
(=) GANANCIA BRUTA		xxx
Otros ingresos		xxx
Intereses financieros		
GASTOS		<xxx>
(-) Gasto Ventas	xxx	
Sueldos y salarios		
Promoción y publicidad		
Transporte		
Agua, energía, luz y telecomunicaciones		
Depreciaciones		
Publicidad		
(-) Gastos Administrativos	xxx	
Sueldos y salarios		
Transporte		
Agua, energía, luz y telecomunicaciones		
Depreciaciones		
Publicidad		
(-) Gastos financieros	xxx	
Intereses		
Ganancia o pérdida antes de participación trabajadores		xxx
15% participación trabajadores		<xxx>
Ganancia o pérdida antes de impuestos		xxx
Impuesto a la renta		<xxx>
Ganancia o pérdida neta del periodo		xxx
Declaro que los datos que constan en este estado financiero son exactos, verdaderos y están elaborados bajo normas internacionales de información financiera (NIIF)		
Firma Representante Legal Nombre: CI/RUC	Firma Contador Nombre: CI/RUC	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

3.5.6.3 ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Tabla 41: Estado de cambios en el Patrimonio

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO “CT CARGO” AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX					
CONCEPTO	CAPITAL	APORTE FUTURAS CAPITALIZACIONES	RESERVA LEGAL	OTRAS RESERVAS	UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS
Saldo 31-12-20XX	xxx	Xxx	xxx	xxx	xxx
Cambio política					<xxx>
SALDO ESTRUCTURADO	xxx	Xxx	xxx	xxx	xxx
Utilidad neta					xxx
Dividendos					<xxx>
Reserva legal			xxx		<xxx>
Saldo 31-12-20XX	xxx	Xxx	xxx	xxx	xxx
Aumento capital	xxx	<xxx>	<xxx>	<xxx>	
Utilidad neta					xxx
Dividendos					<xxx>
Reserva legal			xxx		<xxx>
Saldo 31-12-20XX	xxx	Xxx	xxx	xxx	xxx
Declaro que los datos que constan en este estado financiero son exactos, verdaderos y están elaborados bajo (NIIF)					
Firma Representante Legal Nombre: CI/RUC			Firma Contador Nombre: CI/RUC		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

3.5.6.4 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Tabla 42: Estado de Flujo de Efectivo

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO "CT CARGO" DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20XX		
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		XXX
Clases de cobros por actividades de operación		xxx
Cobros procedentes de prestación de servicios		
Otros cobros por actividades de operación		
Clases de pagos por actividades de operación		xxx
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios		
Otros pagos por actividades de operación		
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		XXX
Importes procedentes por la venta de propiedades, planta y equipo		
Adquisiciones de propiedades, planta y equipo		
Importes procedentes de otros activos a largo plazo		
Compras de otros activos a largo plazo		
Intereses recibidos		
Otras entradas (salidas) de efectivo		
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		XXX
Aporte en efectivo por aumento de capital		
Financiación por préstamos a largo plazo		
Pagos de préstamos		

Intereses recibidos		
Otras entradas (salidas) de efectivo		
EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL DE EFECTIVO		XXX
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo		
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO		
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO		
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO		
CONCILIACIÓN ENTRE LA GANANCIA (PERDIDA) NETA Y LOS FLUJOS DE OPERACIÓN		
GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA		
AJUSTE POR PARTIDAS DISTINTAS AL EFECTIVO:		XXX
Ajustes por gasto de depreciación y amortización		
Ajustes por gasto por impuesto a la renta		
Ajustes por gasto por participación trabajadores		
Otros ajustes por partidas distintas al efectivo		
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS:		XXX
(Incremento) disminución en otras cuentas por cobrar		
(Incremento) disminución en otros activos		
Incremento (disminución) en otras cuentas por pagar		
Incremento (disminución) en otros pasivos		
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		-
Declaro que los datos que constan en este estado financiero son exactos, verdaderos y están elaborados bajo (NIIF)		
Firma Representante Legal	Firma Contador	
Nombre:	Nombre	
CI/RUC	CI/RUC	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

PROPUESTA

MANUAL

FINANCIERO

“CT CARGO”

AUTORA: Mónica Chugá

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

POLÍTICA FINANCIERA

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

INDICADORES FINANCIEROS

ANÁLISIS FINANCIERO

3.6.1 INTRODUCCIÓN

El presente manual está constituido por: la política financiera de “Ct Cargo”, seguido de las fuentes de funcionamiento y lo principal los indicadores financieros que permiten analizar la situación de la empresa para la toma de decisiones por parte de la Gerencia.

3.6.2 OBJETIVO

El objetivo principal es facilitar la interpretación de los Estados Financieros con el fin de conocer la situación actual y pasada de la empresa para la toma de decisiones adecuadas

3.6.3 POLÍTICAS FINANCIERAS

Es importante en toda empresa establecer políticas que normen las actividades financieras con la finalidad de tener una guía de respaldo de cada movimiento en la empresa.

Se proponen la siguiente política para “Ct Cargo”

- El nivel directivo de “Ct Cargo”, para la correcta toma de decisiones adoptará como conducta el uso de instrumentos de análisis de la información financiera reportada desde contabilidad de forma regular cada mes.

Para el cumplimiento de esta política se debe considerar los siguientes aspectos:

- Identificar y analizar los indicadores financieros que aplica la empresa.
- El juicio crítico y razonable, será dictaminado por un profesional idóneo de la empresa, en este caso el contador será quien realice dicho trabajo.
- De considerar necesario el gerente podrá contratar los servicios de profesionales independientes a las actividades de la empresa, para que realicen un análisis completo y profundo de la situación de la misma.
- Los informes serán entregados a Gerencia, para que realice una correcta toma de decisiones.

- Para la realización del análisis financiero, deberán tenerse al día los documentos que faciliten la realización del mismo.

3.6.4 FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Para el caso de “Ct Cargo” en la actualidad el propietario indica que no tiene ningún préstamo vigente, sin embargo cuando necesita de capital para el mantenimiento de los vehículos u otras necesidades relacionadas con la actividad de la empresa recurre a financiamiento de fuentes familiares.

Para que “Ct Cargo” pueda lograr sus objetivos estratégicos y cumplir con la misión y visión de la empresa es preciso recurrir a préstamos bancarios como fuentes de financiamiento para invertir en la expansión y mejoramiento de infraestructura y tecnología de la empresa.

3.6.5 INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores permiten evaluar los saldos de los estados financieros para formular un criterio previo un análisis sobre la situación de la empresa y con ello una adecuada toma de decisiones.

Indicadores de liquidez

Estos indicadores permiten medir la capacidad de la empresa ante el pago de las obligaciones.

- **Razón Corriente**

Es la relación entre la cantidad de dinero que tiene la empresa para cubrir cada dólar de obligación.

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

EJEMPLO:

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{15000,00}{7000,00}$$

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = 2,14$$

Análisis

El indicador de razón corriente indica que por cada dólar de deuda a corto plazo que posee la empresa, tiene 2,14 para pagar. Esto significa que la empresa tiene la capacidad para cubrir con las obligaciones.

- **Capital Neto de Trabajo**

Es el resultado entre lo que tiene y lo que debe la empresa. Es decir corresponde al monto que tendría la empresa después de pagar todos sus pasivos (deudas a corto plazo)

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

EJEMPLO:

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = 15000,00 - 7000,00$$

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = 8000,00$$

Análisis

Este resultado permite tomar decisiones y en este caso quiere decir que “Ct Cargo” posee capital para cubrir necesidades de la empresa.

Indicadores de solvencia

Los indicadores de solvencia permiten medir en qué grado participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa.

- **Endeudamiento patrimonial**

Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa.

$$ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL = \frac{PASIVO TOTAL}{PATRIMONIO}$$

EJEMPLO:

$$ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL = \frac{12000,00}{10000,00}$$

$$ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL = 1,20$$

Análisis

Es decir que tiene comprometido el patrimonio en relación a cubrir las deudas que tiene la empresa.

Indicadores de gestión

Estos indicadores miden la capacidad de la empresa para el adecuado manejo de sus recursos.

- **Rotación de cartera**

Este indicador muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran en un periodo determinado.

$$ROTACIÓN DE CARTERA = \frac{VENTAS}{CUENTAS POR COBRAR}$$

EJEMPLO:

$$ROTACIÓN DE CARTERA = \frac{12000,00}{6500,00}$$

$$ROTACIÓN DE CARTERA = 1,84$$

Análisis

Esto quiere decir que las cuentas por cobrar se convirtieron en efectivo 1,84 veces durante dicho periodo que en este caso es anual.

Indicadores de rentabilidad

Estos indicadores sirven para medir la efectividad de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

- **Rentabilidad neta de ventas**

Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.

$$MARGEN NETA = \frac{UTILIDAD NETA}{VENTAS} * 100$$

EJEMPLO:

$$MARGEN NETA = \frac{2500,00}{12000,00} * 100$$

$$MARGEN NETA = 0,20 * 100$$

$$MARGEN NETA = 20,83$$

Análisis

Significa que la empresa obtiene un 20,83% de rentabilidad por cada dólar que adquiere de las ventas, tomando en cuenta que los gastos ya fueron deducidos.

- **Rentabilidad operacional del patrimonio**

La rentabilidad operacional del patrimonio permite identificar la rentabilidad que les ofrece a los socios o accionistas el capital que han invertido en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos financieros ni de impuestos y participación de trabajadores.

$$RENDIMIENTO PATRIMONIO (ROE) = \frac{UTILIDAD NETA}{PATRIMONIO}$$

EJEMPLO:

$$RENDIMIENTO PATRIMONIO (ROE) = \frac{2500,00}{10000,00}$$

$$RENDIMIENTO PATRIMONIO (ROE) = 0,25$$

Análisis

La rentabilidad del patrimonio es del 25% es decir que la empresa está en buenas condiciones pues la inversión es alta en el patrimonio.

3.6.6 ANÁLISIS FINANCIERO

Una vez que la contabilidad procesa la información y provee los estados financieros, el analista efectúa un diagnóstico de la situación económica-financiera de la empresa a través del empleo de índices financieros y otros instrumentos similares.

Existen dos tipos de análisis:

- **Análisis vertical:** se refiere a la utilización de los estados financieros de un período contable para conocer su situación o resultados.

El ejemplo de este análisis es el que se expuso en el tema de indicadores financieros.

- **Análisis horizontal:** se comparan entre sí los dos últimos períodos, ya que en el período que está sucediendo se compara la contabilidad contra el presupuesto.

Para este análisis se realiza en periodos, es decir resultados de año a años para poder comparar los resultados.

Ejemplo:

Rotación de cartera año 2013

$$ROTACIÓN DE CARTERA = \frac{12000,00}{6500,00}$$

$$ROTACIÓN DE CARTERA = 1,84$$

Rotación de cartera año 2014

$$ROTACIÓN DE CARTERA = \frac{15000,00}{5500,00}$$

$$ROTACIÓN DE CARTERA = 2,72$$

Análisis: Las cuentas por cobrar de 2013, que ascendían a \$6500 se convirtieron en efectivo 1,84 veces durante dicho periodo y 2,72 veces durante el año 2014

CAPÍTULO IV

IMPACTOS

4.1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo, pretende dar a conocer los posibles impactos que pueden generarse como consecuencia de la implementación del presente manual, sea cual sea la característica de la empresa, un instrumento de este tipo siempre generará impactos, ya sea de tipo empresarial, económico, educativo y social, entre otros impactos.

4.2 OBJETIVO

Determinar el nivel y el tipo de impacto que puedan generarse por el presente manual, ya sea en su elaboración o implementación.

4.3 MATRIZ DE IMPACTOS

Para obtener el nivel de impacto se usa la siguiente formula:

$$\begin{array}{l} \text{NIVEL DE IMPACTO} \\ = \frac{\Sigma \text{NIVEL DE IMPACTOS}}{\text{NÚMERO DE INDICADORES}} \end{array}$$

Para analizar los impactos que se generarán por el manual administrativo, contable y financiero para “Ct Cargo”, se procede a construir una matriz de impactos la que permite proporcionar valores a cada uno de los indicadores asignando un valor de acuerdo al nivel de impacto generado.

Tabla 43: *Matriz de Impactos*

VALOR	IMPACTO
3	Impacto positivo alto
2	Impacto positivo medio
1	Impacto positivo bajo
0	No hay impacto
-1	Impacto negativo bajo
-2	Impacto negativo medio
-3	Impacto negativo alto

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

4.4 POSIBLES IMPACTOS

La elaboración e implementación del presente manual propuesto a “Ct Cargo” podría generar los siguientes impactos:

- Impacto Empresarial
- Impacto económico
- Impacto social
- Impacto educativo
- Impacto general

4.4.1 IMPACTO EMPRESARIAL

En el impacto empresarial en relación al presente manual se busca el mejoramiento de la gestión administrativa, el desempeño y sobre todo la calidad del servicio de transporte de carga.

Tabla 44: Impacto Empresarial

N°	INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Control y gestión administrativa							X	3
2	Minimización de riesgos							X	2
3	Servicio de calidad							X	3
4	Prestigio							X	2
TOTAL									10

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

$$\text{IMPACTO EMPRESARIAL} = \frac{10}{4}$$

$$\text{IMPACTO EMPRESARIAL} = 2,5=3$$

IMPACTO EMPRESARIAL =3=Impacto positivo alto

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

a) Control y gestión administrativa

A este indicador se le estima un valor de (3) como impacto alto positivo, esto se debe a que en el manual administrativo propuesto contiene descripción de funciones y procedimientos de “Ct Cargo” lo que contribuye a que las actividades de la empresa se desarrollen de forma organizada y coherente logrando así un desarrollo empresarial.

b) Minimización de riesgos

A este indicador se le estima un valor de (2) impacto positivo medio, debido a que se elaboró como herramientas administrativas un reglamento interno y código de ética lo que permite proteger los recursos de la empresa y con ello minimizar riesgos. La

prevención de riesgos es una conducta que se la va desarrollando con el tiempo, no se puede modificar comportamientos de la noche a la mañana sino en base a un proceso continuo y permanente.

c) Servicio de calidad

A este indicador se le estima un valor de (3) un impacto positivo alto, ya que el principal objetivo del manual propuesto y de la empresa es satisfacer al cliente brindando un servicio de calidad. La gestión empresarial y el desempeño de cada uno de sus colaboradores estarán enfocados en el cliente, tratando de satisfacer sus necesidades.

d) Prestigio

Este indicador se trata acerca de la buena imagen que tiene la empresa en el mercado, esto se logra con un servicio de calidad, siendo este un (2) un impacto positivo medio ya que el buen prestigio empresarial se obtiene con los años y aplicando una mejora continua.

El nivel de impacto empresarial da como resultado (3) un impacto positivo alto. La sumatoria de cada uno de los aportes de los indicadores parciales contribuye a un fortalecimiento institucional. Una empresa, aunque pequeña, con características de flexibilidad para adaptarse a los cambios de mercado, siempre estará en mejores condiciones que una con estructura rígida.

4.4.2 IMPACTO ECONÓMICO

El impacto económico como resultado de la implementación del presente manual, se verá reflejado en el nivel de eficiencia económica, en la optimización de recursos, en la eficacia en los colaboradores, con ello se podrá generar o incrementar los ingresos mejorando así la economía de la empresa.

Tabla 45: Impacto Económico

N°	INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Crecimiento de la empresa							X	3
2	Eficiencia y eficacia en el trabajo							X	3
3	Nivel de ingresos						X		2
4	Mayor competitividad						X		2
5	Optimización de recursos							X	3
TOTAL									13

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

$$\text{IMPACTO ECONÓMICO} = \frac{13}{5}$$

$$\text{IMPACTO ECONÓMICO} = 2,6=3$$

$$\text{IMPACTO ECONÓMICO} = 3 = \text{Impacto positivo alto}$$

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

a) Crecimiento de la empresa

A este indicador se le estima un valor de (3) que es un impacto positivo alto. Con la implementación de la propuesta, como está dicho, se espera un fortalecimiento empresarial y esto en el medio plazo se convertirá en crecimiento. Significa entonces que no es un impacto de corto plazo sino que los resultados se verán a partir del mediano plazo.

b) Eficiencia y eficacia en el trabajo

La eficiencia y eficacia en el trabajo como indicador se califica con un (3) que es un impacto positivo alto, porque a través de la optimización de recursos entre ellos el tiempo y los recursos materiales de la empresa acompañados de una buena conducta por parte de los colaboradores se logra la eficiencia y eficacia en el trabajo y eso es lo que busca el manual propuesto al ser aplicado por parte de la empresa.

c) Nivel de ingresos

El nivel de ingresos se califica con un (2) que es un impacto positivo medio, el nivel de ingresos, se espera que vaya mejorando conforme la conducta empresarial se vaya cimentando. Contribuye para esto la optimización de recursos, el clima organizacional óptimo y otros factores relacionados con las ventas y calidad en la prestación del servicio.

d) Mayor competitividad

Este indicador de mayor competitividad es calificado con un (2) un impacto positivo medio, porque mediante la implementación de los manuales propuestos, mejorará el grado de competitividad en el mercado, logrando mantener e incluso incrementar la base de clientes con que cuenta y con ello una mejor imagen de la empresa.

El impacto económico con la implementación del manual en la empresa da como resultado un (3) que es un impacto positivo alto.

4.4.3 IMPACTO SOCIAL

El impacto social con la implementación del presente manual propuesto se busca lograr un mejor clima organizacional con la generación de más fuentes de empleo y brindando estabilidad laboral a sus trabajadores dando como resultado una mejor calidad de vida a los miembros de la empresa.

Tabla 46: Impacto Social

N°	INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO						TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	
1	Clima organizacional						X	3
2	Atención a clientes						X	3
3	Estabilidad laboral					X		2
4	Generación de empleo					X		2
5	Calidad de vida						X	3
TOTAL								13

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

$$\text{IMPACTO SOCIAL} = \frac{13}{5}$$

$$\text{IMPACTO SOCIAL} = 2,6=3$$

IMPACTO SOCIAL =3=Impacto positivo alto

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

a) **Clima organizacional**

La aplicación de este manual contribuirá a mejorar el clima organizacional dentro de la empresa, el manual administrativo plantea varios puntos a favor de este indicador. A este indicador se le estima un valor de (3) impacto positivo alto.

b) **Excelente atención a los clientes**

A este indicador se le estima un valor de (3) impacto positivo alto, esto se debe a que una apropiada organización administrativa genera una mejora en los procesos de la

empresa y un mejor servicio con la clientela satisfaciendo así sus necesidades y exigencias en la prestación del servicio de transporte.

c) Estabilidad laboral

La estabilidad laboral se le estima un valor de (2) un impacto positivo medio, el brindar estabilidad a los colaboradores es de vital importancia tanto como para el Gerente como para el trabajador, puesto que con trabajadores estables se logra que brinden un mejor servicio.

d) Generación de empleo

En toda empresa se espera un crecimiento empresarial lo que conlleva generar mayor fuentes de empleo, siendo así un ente productivo para el país. Este indicador es valorizado con un (2) impacto positivo medio.

e) Calidad de vida

Este indicador de calidad de vida se ve reflejado al mantener y generar más empleo ya que se brinda una paga por sus servicios lo que les ayuda a mantener a sus hogares, crecer en lo personal y en lo laboral y de esta manera cubrir las necesidades básicas de todo trabajador.

El impacto social con la implementación del manual da como resultado un impacto positivo alto (3).

4.4.4 IMPACTO EDUCATIVO

El presente manual tendrá un impacto educativo en la autora debido a que con ello se ha puesto en práctica los conocimientos adquiridos durante el estudio universitario, por otro lado sirve de guía y consulta para los lectores interesados en el tema.

Tabla 47: Impacto Educativo

N°	INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Aplicación de conocimientos							X	3
2	Base de consulta							X	3
TOTAL									6

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Mónica Chugá

$$\text{IMPACTO EDUCATIVO} = \frac{6}{2}$$

$$\text{IMPACTO EDUCATIVO} = 3$$

IMPACTO EDUCATIVO =3=Impacto positivo alto

ANÁLISIS DE LOS INDICADORES

a) Aplicación de conocimientos

La aplicación de conocimientos es un impacto positivo alto (3), esto se debe a que el objetivo de la realización del presente manual es poner en práctica todo lo aprendido durante la carrera universitaria

b) Base de consulta

Este indicador es calificado con (3) impacto positivo alto, porque el presenta trabajo de grado servirá a otros estudiantes como fuente de información y consulta en sus estudios universitarios e incluso ayudará a otras empresas de similar o la misma actividad como guía para desarrollar sus actividades de la mejor manera.

El impacto educativo con el diseño e implementación del manual administrativo, contable financiero da como resultado un impacto positivo alto (3), por los indicadores antes expuestos.

4.4.5 IMPACTO GENERAL

Tabla 48: *Impacto General*

N°	INDICADORES	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
		-3	-2	-1	0	1	2	3	
1	Impacto Empresarial							X	3
2	Impacto económico							X	3
3	Impacto social							X	3
4	Impacto educativo							X	3
TOTAL									12

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Mónica Chugá

$$\text{IMPACTO GENERAL} = \frac{12}{4}$$

$$\text{IMPACTO GENERAL} = 3$$

IMPACTO GENERAL =3=Impacto positivo alto

ANÁLISIS

El impacto general da como resultado un impacto positivo alto (3), lo que permite determinar que el diseño e implementación del presente manual para “Ct Cargo” beneficiara en todo y cada uno de los aspectos antes citados a todo el personal de la empresa y a la sociedad.

CONCLUSIONES

- Al realizar el diagnóstico situacional de “Ct Cargo” se determinó que es necesario tener el manual administrativo, contable y financiero que guíe de forma adecuada sus actividades con el objetivo de lograr un fortalecimiento organizacional.
- “Ct Cargo” no posee material de consulta en la que pueda apoyarse para la realización de las actividades cotidianas relacionadas con la actividad, por ello el presente manual contiene bases teóricas y científicas que son de fácil acceso y cuyo objetivo es contribuir al entendimiento a sus lectores.
- Al efectuar el diagnóstico de la empresa se encontró falencias como: carencia de filosofía empresarial y una adecuada estructura organizacional; en el área contable no cuentan con procesos contables ni estados financieros, y en el área financiera no aplican indicadores financieros lo que implican que no pueden tomar decisiones adecuadas para “Ct Cargo”.
- Por último los impactos que son resultado de los efectos que causa el desarrollo e implementación del manual administrativo, contable y financiero propuesto a “Ct Cargo” y ayuda a entender si el manual ha tenido impactos o no y quienes serán los beneficiados o afectados.

RECOMENDACIONES

- “Ct Cargo” deberá poner práctica lo propuesto en el manual y aplicar cada proceso y norma diseñada para cada área con la finalidad de cumplir con la misión y visión propuesta para la empresa.
- Es necesario emplear el presente manual como fuente de información, para conocer las bases teóricas, este conocimiento ayudará a evitar errores producidos por desconocimiento del mismo, es decir ayudará en el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Es indispensable que “Ct Cargo” cuente e implemente con un manual administrativo, contable y financiero en la gestión empresarial con el objetivo de corregir falencias y con ello mejorar el servicio de transporte de carga y la atención a sus clientes.
- Es importante tener en consideración los impactos que generará el presente manual propuesto a “Ct Cargo”, siendo estos positivos y de esta manera sea aplicado con la seguridad de que es beneficioso para la empresa.
- El presente manual y todos los procedimientos aquí descritos deben difundirse en todos los niveles de la organización, para garantizar su efectividad y correcta aplicación.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- 9000-1, I. (2010). *Lineamientos Para el desarrollo de Manuales*. MADRID-ESPAÑA.
- Bravo Valdivieso, M. (2011). *Contabilidad General*. QUITO.
- Fernández, G. (2014). *Adaptación del puesto de trabajo*. Madrid: Academia.
- Fincoswsky, E. B. (2012). *Organización de empresas*. México: McGRAW-HILL .
- FRANKLIN, B. (2012). *Organización de empresas*. México: Tercera Edición Editorial McGRAW-HILL.
- Franklin, E. B. (2012). *Organización de Empresas*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Galindo, R. C. (2011). *Formulación y Evaluación de Planes de Negocios*. Colombia: Ediciones de la U.
- Gómez, G. (2013). *Sistemas Administrativos: Análisis y diseño*. México: Mc. Graw Hill.
- Guajardo, G. &. (2014). *Contabilidad Financiera*. Perú: El Comercio .
- Hernández, R. F. (2013). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Jack, F. (2011). *Negocios Exitosos*. McGraw Hill.
- Ley orgánica de transporte terrestre* . (2013). Ecuador.
- Molina, J. E. (2008). *Contabilidad de Sociedades Mercantiles*. GUATEMALA : PIEDRA SANTA EDITORIAL.
- Moreno, J. (2008). *Las Finanzas en la Empresa, Información, Análisis, Recursos y Planeación*. México: Mc Graw Hill.
- Munch, L. (2012). *ADMINISTRACION gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Públicas, L. M. (2012). *Acuerdo Ministerial N° 036*. Ecuador .
- RIVERA, L. J. (2012). *“MANUAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA MULTIDETALLES, DISTRIBUIDORA DE ARTÍCULOS EN BAZAR, PAPELERÍA Y JUGUETES DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA*. IBARRA.
- Stephen, R. (2010). *“Administración”*. décima edición editorial Pearson Education.
- TAÑA, M. M. (2014). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA “AUTOREPUESTOS DEL NORTE”, EN LA CIUDAD DE OTAVALO*. IBARRA.
- Trabajo, C. d. (2012). *Código de Trabajo* . Ecuador .
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad General*. McGrawHill.

LINCOGRAFÍA

- Andes, A. (16 de Enero de 2016). *ECUADOR INMEDIATO* . Obtenido de http://ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_vie w&id=2818794803&umt=ecuador_pais_con_mejor_calidad_vias_en_america_1atina

- Andrade, C. (6 de Enero de 2016). *Sinmiedos*. Obtenido de <http://sinmiedosec.com/sueldos-y-salarios-minimos-sectoriales-2016-en-ecuador/>
- Araujo, A. (28 de Diciembre de 2015). *EL COMERCIO*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/transportepesado-oferta-demanda-petroleo-costos.html>
- CARO, R. E. (31 de ENERO de 2012). *ADMINISTRACIÓN MODERNA* . Obtenido de <http://www.administracionmoderna.com/2012/01/manuales-administrativos.html>
- Carreto, J. (5 de Junio de 2013). *Análisis de sistemas* . Obtenido de <http://uproanalisidesist.blogspot.com/2008/03/procedimientos.html>
- Eduardo, H. M. (20 de FEBRERO de 2007). *Manuales administrativos*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- Ekos. (29 de Diciembre de 2015). *Análisis Económico*. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=5095>
- Eskandani, A. (4 de Enero de 2015). *ANDES*. Obtenido de <http://www.andes.info.ec/es/noticias/tasa-accidentes-transito-ecuador-registro-2015-reduccion-8.html>
- Inversiones, C. d. (2012). *Guia logística internacional* . Obtenido de http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/PROEC_GL2012_INTL.pdf
- MANUAL CONTABLE*. (20 de AGOSTO de 2012). Obtenido de <http://scanprogram.org/wp-content/uploads/2012/08/MANUAL-CONTABLE-COOPACAFE.pdf>
- Mendoza, O. L. (9 de Febrero de 2016). *EL DIARIO* . Obtenido de <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/219670-la-fatiga-un-enemigo-silencioso/>
- Monterroso, H. E. (20 de febrero de 2007). *Manuales administrativos*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA*. (29 de Septiembre de 2012). Obtenido de <https://transportedecargadepits.wordpress.com/2011/09/29/definicion-del-servicio-de-transporte-de-carga/>
- Supercias. (s.f.). *INDICADORES FINANCIEROS* . Obtenido de http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- terrestre, L. d. (18 de Diciembre de 2014). *Reglamento general para la aplicación de la ley orgánica de transporte terrestre*. Obtenido de http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Ecuador/EC_Reglamento_Ley_Organica_Transporte.pdf
- Thompson, I. (4 de Diciembre de 2006). *Definición de Misión*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-definicion.html>

ANEXO 1
AVAL DE "CT CARGO"

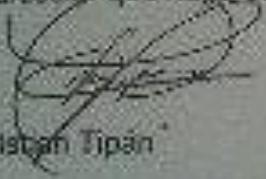
 **TRANSPORTE DE CARGA EN EL NORTE DEL PAÍS**
QUITO - CAYAMBE - OTAYALO - ATUNTAQUI
- COYACACHI - IBARRA - SAN GABRIEL - TULDÁN

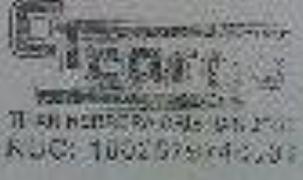
Ibarra, 22 de febrero de 2010

Dra. Soraya Rúa
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Presente.-Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en la oportunidad de informarle que
"CT Cargo" representado por Cristian Tipán, en la calidad de Gerente Propietario
otorga el Aval o la autorización respectivo a la Sra. **MÓNICA YADIRA CHUCA
TERÁN**, portadora de la cedula de ciudadanía N° 172228854-5, estudiante de la
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, NOVENO SEMESTRE DE INGENIERÍA
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, para que realice el **MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS CONTABLES, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
PARA TRANSPORTE DE MERCADERÍAS A NIVEL NACIONAL "CT CARGO"**
DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, dando todas las
facilidades para el desarrollo del trabajo, brindarle la información necesaria y
apertura a las instalaciones en el momento que la señora así lo requiere, previo a
la obtención de sus título Universitario.

Particular que hago conocer para los fines consiguientes.


Cristian Tipán
GERENTE PROPIETARIO
CT CARGO


TRANSPORTE DE CARGA EN EL NORTE DEL PAÍS
QUITO - CAYAMBE - OTAYALO - ATUNTAQUI
- COYACACHI - IBARRA - SAN GABRIEL - TULDÁN
RUC: 1002575842237

MATRIZ IBARRA: E-Rosco 1-44 y las Delicias. Telf. (0512) 588 057
Cdl. Claro 0991328440 - Cdl. Moysa 0995751158
Correo electrónico: Trans.ctcargo@votmail.com

ANEXO 2

PERMISO DE OPERACIÓN “CT CARGO”



ANEXO 3

LOGOTIPO “CT CARGO”



ANEXO 4

RUC PROPIETARIO "CT CARGO"

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

SRI

NUMERO RUC: 1002579744001
APELLIDOS Y NOMBRES: TIPAN HERRERA CRISTIAN JOSE

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 19/09/2006
NOMBRE COMERCIAL: CT CARGO			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:
SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA			

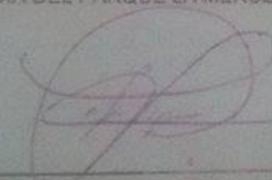
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: EL ROSAL Número: 1-44 Intersección: LAS DALIAS Referencia: JUNTO A LA PARADA DE TAXIS FLORITAXI Telefono Domicilio: 062631707 Celular: 0998573156 Email: crisskenworth@gmail.com

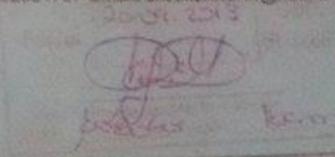
No. ESTABLECIMIENTO: 003	ESTADO: ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 31/01/2012
NOMBRE COMERCIAL: CT CARGO			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:
SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA			
ACTIVIDADES DE TRANSPORTE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES			

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: SANTA PRISCA Barrio: MARISCAL SUCRE Calle: TORIBIO MONTES Número: N29-136 Intersección: ANDAGOYA Y CUERO Y CAICEDO Referencia: A DOS CUADRAS DEL BANCO DE GUAYAQUIL Telefono Domicilio: 062631707 Email: crisskenworth@gmail.com Celular: 0999573156

No. ESTABLECIMIENTO: 002	ESTADO: CERRADO	OFICINA	FEC. INICIO ACT.: 26/06/2008
NOMBRE COMERCIAL: TRANSPORTE EXPRESO			FEC. CIERRE: 18/03/2013
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:
SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA			
ACTIVIDADES DE TRANSPORTE Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETES			

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAGRARIO Calle: GRIJALVA Número: 670 Intersección: OLMEDO Referencia: UNA CUADRA Y MEDIA DEL PARQUE LA MERCED Telefono Trabajo: 062631707 Email: crisskenworth@hotmail.com Celular: 0998573156


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

Código: ALMM080609 Lugar de emisión: IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE Fecha y hora: 20/09/2013 10:03:55

Página 2 de 2

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1002579744001
APELLIDOS Y NOMBRES: TIPAN HERRERA CRISTIAN JOSE
NOMBRE COMERCIAL: CT CARGO
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 02/05/1983 FEC. ACTUALIZACION: 20/09/2013
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 19/09/2006 FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:
FEC. INSCRIPCION: 19/09/2006 FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: IMBABURA Cantón: IBARRA Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: EL ROSAL Número: 1-44 Intersección: LAS DALIAS Referencia: JUNTO A LA PARADA DE TAXIS FLORITAXI Teléfono: 062631707 Email: crisskenworth@gmail.com

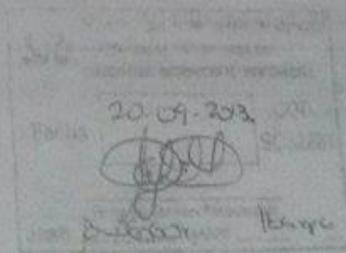
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 003 ABIERTOS: 2
JURISDICCION: REGIONAL NORTE IMBABURA CERRADOS: 1

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

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

Usuario: ALMM000609

Lugar de emisión: IBARRA/FLORES 6-59 ENTRE Fecha y hora: 20/09/2013 10:03:54

ANEXO 5

CHECK-LIST APLICADO AL PROPIETARIO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CHECK-LIST

OBJETIVO: Conocer el área administrativa y financiera para poder determinar las fortalezas y debilidades de Ct Cargo.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla
- Marque con un sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

N°	INDICADORES	FORMULADO		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
ADMINISTRATIVA				
1	Plan estratégico			
2	Misión			
3	Visión			
4	Reglamento interno			
5	Manual de funciones			
6	Código de ética			
7	Estructura Organizacional			
8	Incentivos a trabajadores			
9	Anticipo de sueldos			
10	Controles de asistencias			
11	Control de sueldos			
12	Capacitaciones			
FINANCIERA				
13	Indicadores financieros			
14	Política Financiera			

15	Fuentes de financiamiento			
16	Préstamos bancarios			
17	Políticas para el pago de clientes			
18	Medios electrónicos para realización de pagos			

	FECHA	NOMBRES	FIRMA
Elaborado por:		Mónica Chugá	
Supervisado por:		Cristian Tipán Gerente Propietario	

ANEXO 6

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

ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE CT CARGO

INSTRUCCIONES

- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas
- Marque con un sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1. ¿Cuál es su nivel de educación?

- Primaria (.....)
- Secundaria (.....)
- Superior (.....)

2. Su horario de trabajo es de:

- 8 horas (.....)
- Más de 8 horas (.....)

3. ¿Han recibido cursos de capacitación?

- Siempre (.....)
- Case siempre (.....)
- A veces (.....)
- Nunca (.....)

4. ¿Usted se encuentra motivado?

- Completamente (.....)
- Poco (.....)
- Nada (.....)

5. ¿Es supervisado mientras realiza sus labores?

- Siempre (.....)
- Casi siempre (.....)
- A veces (.....)
- Nunca (.....)

6. ¿Cómo considera su ambiente laboral?

- Excelente (.....)
- Bueno (.....)
- Regular (.....)
- Malo (.....)

ANEXO 7 ENTREVISTA APLICADA AL CONTADOR

ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE CT CARGO DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

1. ¿Cómo es el manejo del proceso contable en Ct Cargo?

.....
.....
.....

2. ¿Considera importante la política contable?

.....
.....
.....

3. ¿Cómo realiza los registros contables?

.....
.....
.....

4. ¿Realiza el pago puntual de impuestos de Ct cargo?

.....
.....
.....

5. ¿Ct Cargo Manejan Software contable?

.....
.....
.....

6. ¿Ct Cargo emite facturas electrónicas?

.....
.....
.....

ANEXO 8 REGISTRO DE VISITAS

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

Tema de Trabajo de Grado: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES Y FINANCIEROS PARA TRANSPORTE DE CARGA A NIVEL NACIONAL “CT CARGO” DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.	Estudiante: Mónica Chugá
--	-----------------------------

Instrumento para el registro de visitas técnicas a las Empresas / Organizaciones base para el desarrollo del Trabajo de Grado

No.	Fecha	Actividad realizada	Firma de constancia
1			
2			
3			
4			

5			
6			
7			
8			
9			
10			

.....
Aplicado por: Mónica Chugá
ESTUDIANTE

.....
Recibido por: Carlos Merizalde Leiton
DOCENTE TÉCNICO FACAE

ANEXO 9

FOTOS





