



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA EL CONTROL EN LAS
ÁREAS ADMINISTRATIVA Y CONTABLE DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTE URBANO "EL SAGRARIO" DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA**

AUTORAS:

ARCA CALI OLGA LEONOR

QUISNANCELA MANCHENO JANETH YOLANDA

DIRECTOR DEL PROYECTO:

EC. ROSA CLAUDIANA ROBALINO MUÑIZ, MAE.

MILAGRO, SEPTIEMBRE 2013

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las señoras Olga Leonor Arca Cali con CI.: 0906080494 y Janeth Yolanda Quisnancela Mancheno con CI.: 0603013020, para optar al título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoria-CPA y que acepto tutorías a las egresadas, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, Septiembre del 2013.

EC. ROSA CLAUDIANA ROBALINO MUÑIZ, MAE.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, Septiembre de 2013.

Olga Leonor Arca Cali
CI.: 0906080494

Janeth Y. Quisnancela Mancheno
CI.: 0603013020

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingenieras en Ciencias Administrativas y Comerciales otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Esta dedicada a Dios, por darme la vida a través de mis queridos padres Gabriel (+) y María Paula (+) quien con mucho cariño y amor, hicieron de mi una persona con valores para poder desenvolvimiento como esposa y profesional.

A mi esposo Carlos Vicente que ha estado a mi lado dando cariño, confianza y apoyo incondicionalmente para salir adelante con la otra etapa de mi vida.

A mis hermanos que son el motivo y la razón que ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, quiero dejar a cada de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculos para que lo impida y poder lograrlo.

A todas personas que me brindaron su apoyo especial a mis tutores.

OLGA LEONOR ARCA CALI

DEDICATORIA

Dedicamos la presente tesis: A Dios por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia y sabiduría toda es posible.

A nuestros padres, Esposo, Hijos y hermanos quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de nuestra vida estudiantil; a ellos que. Siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos de nuestras vidas.

JANET YOLANDA QUINANCELA MANCHENO

AGRADECIMIENTO

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial al Ec. Rosa Robalino Muñiz, Tutora de esta investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos meses.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia y amigos.

A todos ellos, muchas gracias

OLGA LEONOR ARCA CALI

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mi, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

JANET YOLANDA QUINANCELA MANCHENO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster

Jaime Orozco Hernández
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Implementación de Procesos para el Control en las áreas Administrativa y Contable de la Compañía de Transporte Urbano “El Sagrario” de la ciudad de Riobamba”**.

Milagro, Septiembre de 2013

Olga Leonor Arca Cali
CI.: 0906080494

Janeth Y. Quisnancela Mancheno
CI.: 0603013020

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Problematización	3
1.1.2. Delimitación del problema	4
1.1.3. Formulación del problema.....	4
1.1.4. Sistematización del problema.....	4
1.1.5. Determinación del tema.....	5
1.2. OBJETIVOS	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	6
1.3.1. Justificación de la Investigación	6
CAPÍTULO II	7
MARCO REFERENCIAL	7
2.1. MARCO TEÓRICO	7
2.1.1. Antecedentes históricos	7
2.1.2. Antecedentes referenciales	14
2.1.3. Fundamentación	17
2.1.3.1. El proceso de control	18
2.1.3.2. Control Interno	21
2.1.3.3. Estados Financieros.....	26
2.1.3.4. Análisis de los Estados Financieros	27

2.1.3.5.	Concepto.-	28
2.1.3.6.	Estrategias de Mercado.....	28
2.1.3.7.	Servicio al cliente.....	29
2.1.3.8.	Reingeniería de Procesos	30
2.1.3.9.	Empresas.....	31
2.1.3.10.	Concepto de Reingeniería de Procesos Empresariales.....	33
2.1.3.11.	Transporte.....	33
2.1.3.12.	Transporte privados	34
2.1.3.13.	Transportes Urbanos	34
MARCO LEGAL		34
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....		56
2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		59
2.3.1.	Hipótesis General	59
2.3.2.	Hipótesis Particulares	59
2.3.3.	Declaración de variables	59
2.3.4.	Operacionalización de las Variables	61
CAPÍTULO III		62
MARCO METODOLÓGICO.....		62
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL		62
3.2. POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....		65
3.2.1.	Características de la población	65
3.2.2.	Delimitación de la población	66
3.2.3.	Tipo de muestra	66
3.2.4.	Tamaño de la muestra	66
3.2.5.	Proceso de selección	67
3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS		67
3.3.1.	Métodos teóricos.....	67
3.3.2.	Métodos empíricos	67
3.3.3.	Técnicas e instrumentos.....	68
3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....		68
CAPÍTULO IV		70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		70
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....		70
4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS		70
4.3. RESULTADOS		82

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	86
CAPÍTULO V.....	87
PROPUETA.....	87
5.1. TEMA.....	87
5.2. FUNDAMENTACIÓN.....	87
5.3. JUSTIFICACIÓN.....	89
5.4. OBJETIVOS.....	89
5.4.1. Objetivo General de la propuesta.....	89
5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta.....	90
5.5. UBICACIÓN.....	90
Logotipo corporativo.....	91
Slogan.....	91
5.6. FACTIBILIDAD.....	91
Misión.....	91
Visión.....	92
Confiabilidad.....	92
Seguridad.....	92
Información.....	92
La información de los recorridos vehicular es el siguiente.....	92
Afiches de horarios e itinerarios de recorrido.....	92
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	93
5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	108
Cuadro 22. Plan de Ejecución.....	108
5.7.1. Actividades.....	109
5.7.2. Recursos, Análisis Financiero.....	109
5.7.3. Impacto.....	111
5.7.4. Cronograma.....	112
Cuadro 28. Cronograma de actividades.....	112
5.7.5. Lineamiento para evaluar la propuesta.....	112
Cuadro 29. Lineamientos para evaluar la propuesta.....	112
Figura 25. Lineamientos para evaluar la propuesta.....	112
CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES.....	114
BIBLIOGRAFÍA.....	115
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE CUADROS

<u>CAPÍTULO II</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>MARCO REFERENCIAL</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 1. Resumen del Código de trabajo</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 2. Reglamento de comprobantes de venta, Retenciones y Documentos Complementarios</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 3. Operacionalización de las variables</u>	61
<u>CAPÍTULO III</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>MARCO METODOLÓGICO</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 4. Población de estudio</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>CAPÍTULO IV</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 5. Ineficiencia en la gestión operativa</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 6. Mala organización interna</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 7. Ausencia de control interno</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 8. Información inoportuna</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 9. Tiempo laboral en la empresa</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 10. Nivel de preparación académica</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 11. Procesos Contables</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 12. Presentación y cumplimiento de Estados Financieros</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 13. Control contable</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 14. Gestión de transacciones comerciales</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 15. Optimiza controles contables</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 16. Toma de decisiones adecuadas</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 17. Cumplimiento de actividades contables</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 18. Disminución de errores</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 19. Comunicación interna</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 20. Funciones y distribución del trabajo</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 21. Verificación de hipótesis</u>	¡Error! Marcador no definido.

<u>CAPÍTULO V</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>PROPUETA</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 22. Plan de Ejecución</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 23. Recursos Materiales</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 24. Activos Fijos de la Empresa</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 26. Gastos Administrativos</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 27. Costos Indirectos</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 28. Cronograma de actividades</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Cuadro 29. Lineamientos para evaluar la propuesta</u> ...	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

<u>CAPÍTULO II</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>MARCO REFERENCIAL</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 1. Fases del proceso administrativo</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 2. Dinámica de la Gestión</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 3. Proceso de Control</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 4. Componente del Control</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 5. Estado de Resultado</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 6. Estado de cambios en el patrimonio</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 7. Estado de cambios en la situación financieras</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>CAPÍTULO III</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>MARCO METODOLÓGICO</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura. 8. Fórmula para calcular la el tamaño de la muestra cuando la población es finita.</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>CAPÍTULO IV</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 9. Ineficiencia en la gestión operativa</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 10. Mala organización interna</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 11. Ausencia de control interno</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 12. Información inoportuna</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 13. Tiempo laboral en la empresa</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 14. Nivel de preparación académica</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 15. Procesos Contables</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 16. Presentación y cumplimiento de Estados Financieros.</u> ¡Error! Marcador no definido.	
<u>Figura 17. Control contable</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 18. Gestión de transacciones comerciales</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 19. Optimiza controles contables</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 20. Toma de decisiones adecuadas</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 21. Cumplimiento de actividades contables</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 22. Disminución de errores</u>	¡Error! Marcador no definido.
<u>Figura 23. Comunicación interna</u>	¡Error! Marcador no definido.

Figura 24. Funciones y distribución del trabajo..... ¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO V..... ¡Error! Marcador no definido.

PROPUETA..... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 25. Organigrama Funcional – Área Contable..... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 26. Lineamientos para evaluar la propuesta ¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

Es importante mencionar que existen diferentes metas de planeación en la organización, sin embargo todas deberán cumplir ciertos pasos fundamentales los cuales vamos a desarrollar en la Compañía de Transporte Urbano “El Sagrario “ que ha motivado en realizar este proyecto que recoge múltiples falencias dentro de los departamentos Administrativos, Financieros y Mantenimiento, por lo cual requiere implementar adecuado controles de actividades, que realiza el personal y poder encontrar soluciones a los distintos problemas dentro de lo que disponen. El control permite la generación de información respecto al grado de desarrollo de los procedimientos, y tomar las decisiones adecuadas, en busca de reducir costos y ahorrar tiempo al evitar errores.

Por medio de esta investigación realizada, La cooperativa de Transporté Urbano El Sagrario tiene falencias en la organización y a medida que fue creciendo los problemas administrativos y Mantenimiento y la falta de aplicación de un manual de funciones, esta investigación en marcha ayudaría a salir adelante, empleando estrategias al correcto uso del manual de funciones, capacitación a los socios y empleados.

Actualmente no cuenta con el suficiente personal para cubrir sus rutas, generando extensos horarios de trabajo para los choferes, causando un peligro tanto para el chofer y el usuario, tomando en cuenta que el cansancio físico es uno de los principales motivos por lo cual existen accidentes de tránsito. Para resolver algunos de los problemas tenemos algunos puntos que resolver como la incrementación de unidades para cubrir las rutas la implementación de varios departamentos como el Administrativo, Financiero, Portal de compras, Pagaduría, Recursos Humanos y Taller de Mantenimiento entre otros además de incremento de personal en el área operativa. De igual manera constatar que los empleados tengan un trabajo digno con horas laborales justas y con salarios que vayan de acuerdo a las necesidades económicas de los mismos.

Palabras claves: Compañía de Transportación, Procesos, Control Interno

ABSTRACT

It is noteworthy that there are different goals of planning in the organization, however all must meet certain basic steps which we will develop in the Company Urban Transport " El Sagrario " that has motivated this project which contains multiple flaws within Administrative departments, Finance and Maintenance , thus requiring adequate controls implement activities performed by the staff and to find solutions to various problems in what they have. The control allows the generation of information regarding the degree of development of the procedures, and makes the right decisions, looking to cut costs and save time by avoiding mistakes.

Through this research , The Urban Ruptured cooperative Sanctum has shortcomings in the organization and as he grew administrative and maintenance problems and lack of application of manual functions , this ongoing research will help you get ahead , using right strategies to use manual functions , training partners and employees.

Currently does not have sufficient staff to cover their routes , generating extensive working hours for drivers , causing a danger to the driver and the user, taking into account that physical fatigue is one of the main reasons for which there traffic accidents. To solve some of the problems we have some points to solve as the incrimination routes units to cover the implementation of various departments such as the Administrative, Financial, Shopping Portal, Paymaster, Human Resources and Maintenance among others besides the increase in personnel operational area. Similarly note that employees have a decent job with fair working hours and wages that suit the economic needs of these

Keywords: Company, Transportation, Processes, Internal Control

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el transporte público es uno de los medios más importantes debido a que es uno de los medios utilizados entre las personas que desean movilizarse con rapidez y a un menor costo. En la ciudad de Riobamba existen 4 compañías incluida la CIA. EL SAGRARIO objeto del presente estudio en vista del crecimiento del parque automotor a nivel nacional.

Debido a la falta de procesos establecidos en la empresa origina que la misma no cuente con una debida organización y planificación en las actividades de sus empleados esto no le permite brindar un buen servicio al usuario.

Con la falta de presupuesto la empresa no cuenta con la cantidad de buses necesarios para cubrir la demanda del usuario y el mantenimiento de sus unidades, provoca que la empresa no produzca lo esperado, generando un mal servicio al usuario, restándole credibilidad y el prestigio de la cooperativa.

El departamento de contabilidad no cumple correctamente con las políticas, normas, y procedimientos necesarios para garantizar la veracidad y seguridad en el registro de las operaciones financieras, y de consecución de las metas de la entidad, a lo que se le atribuye es a una información con errores afectando de esta manera al presupuesto información que contribuya a la toma de decisiones.

Actualmente no cuenta con el suficiente personal para cubrir sus rutas, generando extensos horarios de trabajo para los choferes, causando un peligro tanto como para el chofer y el usuario, tomando en cuenta que el cansancio físico es uno de los principales motivos por lo cual existen accidentes de tránsito

La poca organización y planificación que existe en la compañía en cuanto todo la información financiera no ha permitido la creación de la lubricadora almacén de repuestos y vulcanizadora que se necesita para la utilización de los buses lo cual a traído problemas económicos a la mayoría de accionistas ya que ciertos gastos no están dentro del presupuesto

Para resolver algunos de los problemas tenemos algunos puntos que resolver como la incrementación de unidades para cubrir las rutas la implementación de varios departamentos como el Administrativo, Financiero, Recursos Humanos y Mantenimiento entre otros además de incremento de personal en el área operativa. De igual manera constatar que los empleados tengan un trabajo digno con horas laborales justas y con salarios que vayan de acuerdo a las necesidades económicas de los mismos.

Se ha visto en la necesidad de hacer una reestructuración operacional de la misma que conlleva gastos económicos más elevados y por ende mayor necesidad de empleados para poder prestar un servicio de óptima calidad y tomando en cuenta que se han reestructurado las leyes de tránsito y transporte terrestre la empresa se siente en la obligación de capacitar continuamente a sus empleados para que su servicio sea excelente.

El principal objetivo de esta tesis es analizar los procesos de control de la compañía para un mejor rendimiento y organización para tratar de ser un modelo a seguir en la provincia.

El aporte que estamos dando sobre el estudio de este tema con la elaboración de este proyecto vamos a determinar si la reestructuración del parque automotor de la empresa y la contratación de un mayor número de empleados es el camino hacia la excelencia pero siempre tomando en cuenta que el usuario es el primer ente en la empresa porque debemos estar claros que la empresa sin usuario no funciona.

Este estudio es importante ya que en ninguna de las otras compañías se ha dado la importancia que merece todo este tema debido a los cambios que la nueva ley de tránsito y transporte terrestre dio a finales del año pasado en los cuales a más de darles derechos también se les otorgo obligaciones a los transportistas.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

La compañía de transporte urbano El Sagrario, se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba, dedicada a prestar servicio de transporte al público en general, esta empresa se ha visto en la necesidad de organizar sus funciones operacionales y de la creación de algunas que faltan en la compañía.

Debido a la falta de procesos establecidos en la empresa origina que la misma no cuenta con una debida organización y planificación en las actividades de sus empleados, esto no le permite brindar un buen servicio al usuario.

Debido a la falta de presupuesto la empresa no cuenta con la cantidad de buses necesarios para cubrir la demanda del usuario y el mantenimiento de sus unidades, provoca que la empresa no produzca lo esperado, generando un mal servicio al usuario, restándole credibilidad y el prestigio de la cooperativa.

El departamento de contabilidad no cumple correctamente con las políticas, normas, y procedimientos necesarios para garantizar la veracidad y seguridad en el registro de las operaciones financieras, y de consecución de las metas de la entidad, a lo que se le atribuye es a una información con errores afectando de esta manera al presupuesto

Actualmente no cuenta con el suficiente personal para cubrir sus rutas, generando extensos horarios de trabajo para los choferes, causando un peligro tanto como para el chofer y el usuario, tomando en cuenta que el cansancio físico es uno de los principales motivos por lo cuales existen accidentes de tránsito

La poca organización y planificación que existe en la compañía en cuanto a la información financiera no ha permitido la creación de la lubricadora almacén de repuestos y vulcanizadora que se necesita para la utilización de los buses lo cual a traído problemas económicos a la mayoría de acciones ya que ciertos gastos no están dentro del presupuesto.

1.1.2. Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Sierra

Provincia: Chimborazo

Ciudad: Riobamba

Dirección: Mariana de Jesús y Venezuela

Actividad: Servicio de transporte

Áreas: Financiera y Administrativa

Universo: Compañía de transporte urbano El Sagrario

1.1.3. Formulación del problema

¿En que incide que la empresa no cuente con una debida organización y planificación en las actividades de sus empleados debido a la falta de procesos establecidos en la misma?

1.1.4. Sistematización del problema

1. ¿Qué ocasiona la falta de presupuesto en la empresa en relación a la cantidad de buses?
2. ¿En que incide que el departamento de contabilidad no cumple correctamente con las políticas, normas, y procedimientos necesarios y se presente la información con errores?
3. ¿En que afecta que se generen extensos horarios de trabajo a los choferes ocasionando algún peligro como accidentes de tránsito?

4. ¿De qué manera afecta a los accionistas la poca organización y planificación en cuanto a la información financiera dentro de su presupuesto?

1.1.5. Determinación del tema

“Estudios de los procesos de control de la Compañía de Transporte Urbano El Sagrario”.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Identificar los factores que inciden en la falta de procesos establecidos de la empresa El Sagrario, lo que con lleva a que no cuente con una debida organización y planificación en las actividades económicas mediante la aplicación de un análisis situacional.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Detectar las deficiencias que ocasiona la falta de presupuesto para la adquisición de unidades de transporte para poder cubrir la demanda de usuarios y brindar un mejor servicio.
- Identificar las falencias que existe en el departamento de contabilidad en el cumplimiento de los procedimientos necesarios para garantizar la veracidad de la información financiera.
- Analizar las falencias que se presentan por los extensos horarios de los choferes lo que conllevan a que se ocasionen accidentes de tránsito.
- Identificar los efectos que produce a la empresa la falta de un almacén y la lubricadora para la utilización de las unidades.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la Investigación

Es importante mencionar que existen diferentes metas de planeación en la organización, sin embargo todas deberán cumplir ciertos pasos fundamentales los cuales vamos a desarrollar en la compañía de transporte urbano “El Sagrario que ha motivado en realizar este proyecto que recoge múltiples falencias dentro de los departamentos Administrativos, Financieros y Mantenimiento, por lo cual requiere implementar adecuado controles de actividades, que realiza el personal y poder encontrar soluciones a los distintos problemas dentro de lo que disponen. El control permite la generación de información respecto al grado de desarrollo de los procedimientos, y tomar las decisiones adecuadas, en busca de reducir costos y ahorrar tiempo al evitar errores.

Debe hacerse un adecuado estudio y una evaluación, de manera que se pueda confiar en él y sirva como base para tener los procedimientos más confiables y oportunos. Los manuales para controles administrativos se relacionan con las normas y los procedimientos existentes en una empresa, relacionados a la eficiencia operativa y al sometimiento de las políticas de la compañía.

Para lograr las metas y objetivos de este estudio, se acude al empleo de las diferentes técnicas de investigación, como instrumento para regular las falencias del servicio de transporte a través de la aplicación de las encuestas, con esto se busca conocer las preferencias, confianza y expectativas de los usuarios, ante las demás cooperativas urbanas que brindan el servicio de transportación.

CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos

RESEÑA HISTORICA DEL TRANSPORTE

En esta época el ser humano hace utilización de sí mismo como modo de transporte, sin más vías que proporciona la naturaleza y si más ayuda que sus piernas, brazos e imaginación, teniendo como único objetivo el moverse y acarrear aquello que le fuera necesario para su supervivencia, Es así como nacen los primeros problemas de transporte y las respectivas soluciones el ser humano ideó formas más seguras y fáciles para llevar sus pertenencias, de proteger sus pies y formar veredas. En este momento, debido al asentamiento en lugares fijos y la creación de comunidades, los problemas de abastecimiento de alimentos y de comunicación con otras comunidades, motivan al ser humano domesticar animales y los utilice como tracción o como modos de transporte. También, en esta época el ser humano elabora las primeras embarcaciones (balsa) para aprovechar la fuerza de los ríos o de los vientos para desplazarse.

Son característicos de un fenómeno importante: la Utilización de las fuerzas de la naturaleza para transportarse. Tiempo después, con el hallazgo de las ruedas se amplía el horizonte, ya que ahora es posible mover un mayor volumen, con mayor facilidad a mayores distancias; sin embargo, esto plantea el problema básico de la transportación, en una forma más clara: ¿Característica debería tener el vehículo y qué clase de vía seleccionar (Terrestre, acuática, o aérea)?

1 Elementos para un análisis histórico del Transporte



Figura N.-01:

Reseña Histórica de la Transportación Mundial

Fuentes: Ilustración de la [enciclopedia](#) escolar de 1909
The How and Why Library: Little Questions that Lead to Great Discoveries.

De otro carácter era el transporte fluvial y marítimo. Los barcos permitían una mayor carga, por lo que eran más rentables, pero necesitaban lugares de puerto donde arribar. En todas las ciudades importantes de la costa, o en los ríos navegables, había puerto; pagado tanto por el municipio como por las cofradías de los mercaderes. Estos puertos tuvieron una infraestructura muy compleja, para garantizar la buena marcha de las transacciones. Actuaron como lugar de mercado.

Durante la revolución industrial el transporte logra un avance espectacular, fundamentalmente por dos motivos: la creación de una vía segura y adecuada para el transporte, y una máquina potente y regular. Estas características las tuvo el ferrocarril, que fue el gran medio de transporte que impulsará la revolución industrial, no sólo por que pondrá las mercancías en el mercado en grandes cantidades, sino porque él mismo demandó gran cantidad de productos industriales. Será con la máquina de vapor aplicada al transporte como se consigan estos avances. El transporte por ferrocarril permite, al disponer de una vía privativa y rápida,

transportar grandes cantidades de mercancía de una manera segura, rápida y regular.

La aplicación de la máquina de vapor a la navegación será un avance cualitativo importante, pero no podrá competir con los veleros en el siglo XX, se consigan los barcos metálicos de gran tonelaje y se reduzca la carga de carbón. En los primeros barcos de vapor la carga de carbón necesaria para hacer funcionar la máquina ocupaba la mayor parte del espacio útil.

A comienzos del siglo XX se consiguen los primeros derivados del petróleo de manera industrial, y se logra tratar el hevea para obtener caucho. Comienza entonces el asfaltado de las carreteras y se obtiene, con el motor de explosión y la rueda de caucho, un vehículo rápido, tanto como el tren, y seguro, pero mucho más versátil. Al no depender de la vía férrea puede llegar a todas partes, lo que le hace muy superior al ferrocarril. Al no depender de la vía férrea puede llegar a todas partes, lo que le hace muy superior. Pero habrá que esperar al asfaltado de las carreteras para que se note la ventaja

El coche fue aumentando progresivamente su capacidad de carga, hasta que aparecen los camiones. Sin embargo, las carreteras, que hasta el momento habían estado infrautilizadas por falta de un vehículo adecuado, toman pronto un protagonismo decisivo; hasta el punto de desplazar en pocos años al ferrocarril. El transporte por carretera evita la carga y descarga del tren (dos operaciones menos), y también el almacenamiento en la estación, esto solo hace al transporte por carretera más barato. Además, impulsa la industria siderúrgica de transformación y crea una compleja red de servidores para el automóvil.

Por esta misma época los barcos a vapor desplazan a los veleros, y la aviación comienza a desarrollarse hasta alcanzar un protagonismo decisivo en el transporte de viajeros, mercancías perecederas y productos de poco peso y volumen, pero de alto valor añadido, como las flores o las joyas. Los grandes volúmenes de mercancía a larga distancia y el comercio internacional, siguen estando en manos de la marina mercante.

Hoy en día el sector del transporte es esencial para el funcionamiento de los países, por eso es el Estado quien construye las infraestructuras viarias: carreteras, vías de ferrocarril, puertos y aeropuertos, que todos pueden utilizar más o menos libremente. Para cualquier zona subdesarrollada la construcción de una carretera es una garantía, y una condición, de desarrollo.

Enciclopedia Libre Universal en Español dispone de una lista de distribución pública, enciclo@listas.us.es

2.1.3. RESEÑA HISTORICA DE LA TRANSPORTACION EN EL ECUADOR



Figura N.- 02

Fuente: Ministerio de Transporte y Obras Publicas

Desde la antigüedad, la necesidad de transportar objetos ha sido indispensable para el ser humano. Los incas poseían un rudimentario pero eficiente sistema de caminos interconectados a lo largo y ancho de su imperio, a pie o lomo de llamas, muchas veces a través de puentes de cuerdas entre las montañas. Las personas se vieron en la necesidad de desplazarse por distintas razones como obtener alimentos (cazar, pescar, recolectar frutos y vegetales) comunicarse con otras personas (enviar correos y hacer negocios), ya que el transporte sirve para investigar, explora explotar y habitar nuevas y lejanas regiones

La conquista española de la región andina produjo grandes cambios en los medios de transporte. El principal modo de comunicación era el marítimo, dado que era el más eficiente y rápido. En 1873 empieza la construcción del ferrocarril. En 1895 fue retornada por Eloy Alfaro el MTOP tiene como función emitir políticas de transporte y Obras Publicas, y aplicar políticas de Transporte y Obras Publicas.

Los tipos de intercambio que se efectuaban eran de proximidad (el trayecto de ida y vuelta se hacía en una o dos jornadas), de distancia mediana o interregional (en el caso de entornos geográficos y cultivos diferentes) y de larga distancia (de varios centenares a miles de kilómetros). El intercambio terrestre, marítimo o fluvial permitía complementar la producción de las diferentes sociedades aborígenes.

En la presidencia del Dr. Isidro Ayora se crea el Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones, donde una de las funciones que tiene es el fomento de transporte vial, terrestre. El 8 de Julio de 1920, la asamblea nacional promulgo una Ley de Régimen Político-Administrativo, en la que consta el Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones. Cambia la estructura de este portafolio y crea el ministerio de Transporte y Obras Publicas con cuatro Subsecretarias de Obras Publicas y Comunicaciones: de Transporte Vial y Ferroviarios, Puertos y Transporte Marítimo, Fluvial de Aeropuertos y Transporte Aéreo.

En la edad media con el incremento de la población crece también el comercio, las ciudades se expanden y emergen otras nuevas, se abren nuevos caminos y rutas de comercio terrestre, se multiplican el número de vehículos tirados por animales, la industrialización en algunas regiones contribuyen a aumentar el uso de los mismos. Al inicio de la era moderna las diligencias dominan el transito, logrando extender extraordinariamente rutas de influencia de la industria y comercio.

La magnífica calidad de los suelos y la gran red vial para el transporte fueron condiciones favorables para la economía nacional. En el siglo XX la formación e instalación de grandes corporaciones de fabricantes ha dado un gran impulso a la producción de vehículos tanto para el uso particular como para el transporte público y de mercancías, así como la exportación a terceros países.

2.1.4 RESEÑA HISTORICA DE LA COMPAÑÍA EMPRESA DE TRANSPORTE “EL SAGRARIO “



Figura N.-03

Transportación urbana de Riobamba,

La Compañía de transporte Urbano el Sagrario es una de las pequeñas en al ciudad de Riobamba, refiriéndose en cantidades de buses pero es la mejor en cuanto a la calidad de buses, se ha tratado en lo que todos los accionistas tengan el mismo tipo de buses con el mismo número de asientos es decir de 45 personas sentadas acogándose el plan renova que el gobierno da para poder tener un mejor servicio, además de esto la empresa que está en trámite para sr compañía quiere ser una de las primeras en imponer la caja común en la ciudad de Riobamba para de esta manera contar con su lubricadora, vulcanizadora y distribuidora de llantas propia es decir de la misma empresa.

La compañía de transporte urbano El SAGRARIO fue fundada el 8 de febrero de 1983 con apenas 12 socios, debido a las actuales reformas en las nuevas leyes de tránsito dejo de ser cooperativa para ser compañía, se inicio con dos líneas o rutas hoy llegamos a 14 líneas que nos han obligado a llegar con nuestro servicio a mas barrios y ciudadelas que han formado a la par del crecimiento de nuestra bella

ciudad Sultana de los Andes, la compañía cuenta con 37 socios que en la actualidad son accionistas o profesionales del volante.

En la ciudad de Riobamba existen 3 compañías y 3 Cooperativas , que luchan por obtener la condición de especial, se piensa desaparecer el servicio popular, el objeto del presente estudio en vista del crecimiento del parque automotor a nivel nacional se ha visto en la necesidad de hacer una reestructuración operacional de la misma que conlleva gastos económicos más elevados y por ende mayor necesidad de empleados para poder prestar un servicio de óptima calidad y tomando en cuenta que se han reestructurado las leyes de tránsito y transporte terrestre la empresa se siente en la obligación de capacitar continuamente a sus empleados para que su servicio sea excelente.

Con la elaboración de este proyecto vamos a determinar si la reestructuración del parque automotor de la empresa y la contratación de un mayor número de empleados es el camino hacia la excelencia, pero siempre tomando en cuenta que el usuario es el primer ente en la empresa porque debemos estar claros que la empresa sin usuario no funciona.

Para resolver algunos de los problemas tenemos algunos puntos que resolver, como la implementación de unidades para cubrir las rutas, la creación de varios departamentos como el administrativo, financiero-contable, recursos humanos entre otros. Además del incremento de personal en el área operativa. De igual manera constatar que los empleados tengan un trabajo digno con horas laborales justas y con salarios que vayan de acuerdo a las necesidades económicas de los mismos.

Según resolución tomada a nivel nacional en el año 2003, existían tres cooperativas que cobraban 18 centavos y con la creación de la compañía se implantó a 25 centavos para el servicio especial en la actualidad, esta disposición por parte de los dirigentes de la transportación se debe al incremento de los costos de mantenimiento y la adquisición de repuestos de sus unidades. En la actualidad cuentan con 15 unidades las mismas que rotan, el recorrido de la compañía de transporte urbano” El Sagrario:

Líneas Interurbanas.

Recorrido de líneas hacia las siguientes localidades.

- 01.- Norte – Santuario
- 02.- Norte - 04 de Mayo
- 03.- Norte – San Antonio
- 04.- Control Sur - Lincan
- 05.- Control Sur – Licto.
- 06.- Control - Miraflores
- 07.- Interrecolecta – El Cillan
- 08.- yaruquies - Uwash
- 09.- Pinos - Lincan
- 10.- Pino – San Antonio
- 11.- Terminal - Camal
- 12.- San Gerardo – El Batan
- 13.- Condamine – San Alfonso
- 14.- Libertad – 24 de Mayo
- 15.- Uwash – Politécnica-

La compañía “El Sagrario “ mediante la asistencia del servicio de transporte urbano, público y privado apoyado en tecnología adecuada, un capital humano comprometido y con actitud de servicio, conductores (operadores terrestres) profesionales y un parque automotor renovado y en armonía, a fin de garantizar un servicio de alta calidad en beneficio de ciudadanía.

2.1.2. Antecedentes referenciales

Antecedente 1

Título de Tesis:	Proceso de Planificación de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil para la Gestión de la Remodelada Terminal Multicomercio de Transporte y Servicios “Dr. Jaime Roldós Aguilera
Autor:	PICO CEDEÑO, JOSÉ VICENTE
Palabras clave:	FUNDACIÓN MULTICOMERCIOS
Fecha de	2010

publicación:

Resumen: La Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, una Institución sin fines de lucro, se había propuesto llevar a cabo la transformación, modernización, mantenimiento y rehabilitación de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Pasajeros “Jaime Roldós Aguilera” y siendo que su administración era muy compleja, se requería implementar una herramienta de control para la gestión de las actividades de la Organización, por lo que propuse la implementación del Balanced Scorecard, el cual otorgó una dirección más precisa a la institución, tomando como soporte la Misión, la Visión, los Valores Organizacionales y los Parámetros de Calidad que debían ser revisados para el efecto. Para implementar la metodología del Balanced Scorecard, organicé un Taller de Planificación Estratégica en las instalaciones del Club Casa Blanca en Playas, en el que participaron los miembros de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil. La metodología propuesta debía constar de 4 etapas: La Filosófica, la Analítica, la Operativa y la de Ejecución. En la Etapa filosófica efectué una revisión de la Misión, Visión, Valores Organizacionales y Parámetros de Calidad de la Terminal Terrestre, los cuales habían sido definidos en años anteriores por la Consultora Price Waterhouse. Además, realicé un análisis D.A.F.O., factor principal de estudio de la Etapa Analítica, en el cual conté con la ayuda de todos los Asesores de la Terminal Terrestre, quienes tenían una idea más clara acerca de las debilidades y amenazas que aquejaban a la Terminal Terrestre y de las fortalezas y oportunidades con las que se contaba, información que me fue útil para el desarrollo de esta etapa. En esta misma etapa, establecí los objetivos individuales de cada Departamento de la Fundación, los cuales servirían para cumplir con la estrategia planteada, basándome en los Indicadores de las 4 perspectivas del Balanced Scorecard como son: La Financiera, la de Procesos, la del Cliente y la de Aprendizaje – Crecimiento.

URL: <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11423>

Antecedente 2

Título de Tesis: **Propuesta de implementación de la sección de control Interno previo y concurrente de las Operaciones Administrativas y Financieras, realizadas en el departamento financiero de la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y obras Publicas de Chimborazo**

Autor: Jácome Coro, María del Carmen
Malucin Cárdenas, Diana Liseth

Palabras clave: CONTROL INTERNO
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS DE CHIMBORAZO
IMPLEMENTACION
OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

Fecha de publicación:	20-dic-2011
Resumen:	<p>En la presente tesis se ha realizado una propuesta de implementación de la sección de control interno de las operaciones administrativas financieras, realizadas en el departamento financiero de la Dirección Provincial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Chimborazo con la finalidad de que la información ingresada a la entidad por diferentes conceptos y de diferentes lugares sea previamente revisada a fin de optimizar los recursos humanos como financieros, esto es, cuando lleguen los procesos a la Unidad Administrativa Financiera contengan toda la documentación suficiente y legal evitando la pérdida de tiempo. El conocimiento de su historia, objetivos, políticas y procedimientos del funcionamiento de la entidad. La importancia del control interno, cada uno de los componentes que intervienen en la evaluación del mismo, la organización de la empresa y la utilización de la terminología aplicada. El diagnóstico del control interno a través de la evaluación del Control Interno y análisis FODA del micro y macro entorno de la entidad al encontrarse las mismas áreas críticas. La propuesta se determina el propósito de la creación de la Sección de Control Interno, la estructura y funciones, los procesos a ejecutarse con el respectivo marco legal, para el mejoramiento de los procesos y la reducción del riesgo. Se recomienda implantar la presente investigación con el propósito de que los procedimientos que se realizan en la Unidad Administrativa Financiera que se enmarquen en disposiciones legales, contribuyendo al desarrollo social y económico del país.</p>
URL:	http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1214

Antecedente 3

Título :	Estudio de rutas de buses urbanos en la ciudad de Riobamba
Autor :	<u>Llamuca Llamuca, José Luis</u>
Director de Tesis:	<u>Paredes, Fredi</u>
Descriptores :	TRANSPORTE URBANO - RIOBAMBA ANÁLISIS SITUACIONAL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS ANÁLISIS DE DATOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES
Fecha de Publicación :	2008
Ciudad:	QUITO / PUCE / 2008
Editorial :	
Ubicación en Biblioteca :	T/388.4/LI77e
Cita Sugerida :	Llamuca Llamuca, José Luis (2008). Estudio de rutas de buses urbanos en la ciudad de Riobamba. Facultad de Ingeniería Civil. PUCE. Quito. 58 p.
Resumen:	Hablar del problema que ha suscitado con la aparición del transporte automotor en las ciudades, es referirse a la historia misma del transporte, ya que desde que el hombre inventó la rueda, dio origen a que aparezca

este problema propio de la era motorizada en la actualidad. La necesidad humana de querer recorrer largas distancias en el menor tiempo posible y el afán de ganar tiempo en todas las labores del hombre hizo del transporte urbano o rural, un elemento de primer orden en las actividades humanas y a la vez creó la necesidad imperiosa del mismo. Conforme avanzaba el desarrollo humano, adelantaba también el transporte, siendo, sin embargo, la tracción animal la que imperaba en los primeros sistemas de transporte y fue en base a este tipo que se diseñaron las ciudades y carreteras. Se dio a las ciudades el trazado de cuadrícula recta con cruces a 90° y a nivel de tal modo, que cuando hizo la aparición el nuevo vehículo motorizado, resultó anaerónico en las ciudades existente.

URL : <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/2297>

2.1.3. Fundamentación

Las empresas públicas o privadas, lucrativas o no lucrativas, que toma la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para ordenar los factores de la producción de la manera más ventajosa para producir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades del cliente y por ende a la sociedad en general.

El objeto de todo proceso es el proceso de un producto final, de específicas características de manera que cumpla con las exigencias y niveles de calidad requeridos por el mercado. Esta constancia en las propiedades del producto sólo hará posible debido a control absoluto de las situaciones de la operación, ya que tanto la alimentación al proceso como las condiciones del entorno son variables en el tiempo.

La misión del sistema de control de proceso será corregir las desviaciones surgidas en las variables de proceso respecto de unos valores determinados, que se consideran óptimos para conseguir las propiedades requeridas en el producto producido.

El sistema de control nos permitirá una operación del proceso más fiable y sencilla, al encargarse de obtener unas condiciones de operación estables, y corregir toda desviación que se pudiera producir en ellas respecto a los valores de ajuste.

Las principales características que se deben buscar en un sistema de control serán:

1. Mantener el sistema estable, independiente de perturbaciones y desajustes.

2. Conseguir las condiciones de operación objetivo de forma rápida y continua.
3. Trabajar correctamente bajo un amplio abanico de condiciones operativas.
4. Manejar las restricciones de equipo y proceso de forma precisa.

La implantación de un adecuado sistema de control de proceso, que se adapte a las necesidades de nuestro sistema, significará una sensible mejora de la operación.

Principalmente los beneficios obtenidos serán:

- Incremento de la productividad
- Mejora de los rendimientos
- Mejora de la calidad
- Ahorro energético
- Control medioambiental
- Seguridad operativa
- Optimización de la operación del proceso/ utilización del equipo
- Fácil acceso a los datos del proceso

La razón final del control que ejercen en la protección de la organización y el centro de trabajo físico. Dado en el ambiente actual, con el aumento de medidas de seguridad, cuidar sus intereses financieros, los gerentes deben implementar planes para proteger a sus empleados, la información y la infraestructura de la organización.

2.1.3.1. El proceso de control¹

“El proceso es una serie de acciones sistemáticas dirigidas al logro de un objetivo”

El proceso de control consiste en tres etapas:

Medición

La medición del rendimiento real, la comparación de este con una norma y la toma de medidas administrativas para corregir las desviaciones o normas inadecuadas. El proceso de control asume que ya existen normas desempeño. Estas normas son las

¹ COULTER, Robbins: *Administración*, Pearson Educación, México, 2005

metas específicas establecidas durante el proceso de planeación y frente a las cuales se mide el progreso del desempeño.

El control se puede aplicar a cualquier situación gerencial. Todo los gerentes, por definición, coordinan el trabajo de los demás, posible medir criterios como la satisfacción de los empleados o las tasas de rotación y ausentismo. La mayoría de los gerentes también tienen presupuesto establecido según los costos para su área de responsabilidad.

La mayor parte de los trabajos y actividades se pueden expresar en términos tangibles y mensurables. Sin embargo, cuando un indicador del desempeño no se puede expresar en términos cuantificables, los gerentes deben usar medidas subjetivas. Aunque estas medidas subjetivas tienen limitaciones importantes, son mejores que no tener estándares en absoluto e ignorar la función del control.

Comparación

La etapa de la comparación determina el grado de variación entre el desempeño real y el estándar. Aunque es posible esperar ciertas variaciones en el desempeño en todas las actividades es fundamental determinar el margen de variación aceptable. Las desviaciones que exceden este margen se vuelven importantes y requieren la atención del gerente. (COULTER, 2005)

Medidas administrativas

La última etapa del proceso de control que es la toma de medidas administrativas. Los gerentes pueden elegir entre tres cursos de acción posibles de acción posible: no hacer nada corregir el desempeño real o revisar los estándares. Como “no hacer nada” se explica por sí mismo, vemos con más detalle los otros dos.

Corregir el desempeño real: si la fuente de variación del desempeño es un trabajo insatisfactorio, el gerente deseará tomar medidas correctivas. Como ejemplo de esta acción correctiva podrían ser el cambio de estrategia, la estructura, las prácticas de compensación o los programas de capacitación.

Revisar los estándares: es posible que la variación sea resultado de un estándar poco realista, es decir, la meta pudo haber sido demasiado alta o baja. En tal caso; el estándar es el que requiere acción correctiva, no el desempeño.

Diseños del proceso²

El diseño de un proceso parte del conocimiento del fin que se desea conseguir y de la elección y ordenación de las actividades necesarias para ello.

- Definido el servicio, conocer todos los aspectos de su diseño y comprobar que efectivamente pueden llevarse a cabo.
- Elegir las actividades necesarias para prestar servicio y conseguir sus objetivos. Comprobar que cada una de las actividades elegidas está dotada de los medios materiales y de las personas adecuadas para conseguir su objetivo parcial.
- Establecer, si corresponde, el Manual de procedimiento.
- Ordenar y, en su caso, relacionar las actividades para conseguir el proceso

Después de la segunda Guerra Mundial las estrategias llevaron a la administración a pensar en estrategias de producción con el objetivo de asegurar el abasto. Al estabilizarse la oferta y la demanda, la mercadotecnia se volvió vital. El estilo de la administración era burocrático y la mercadotecnia el eje central.

Hoy en día la mayoría de las empresas su principal objetivo es alcanzar la eficiencia y eficacia. Ya que la Administración persiguen la ubicación de los procesos en un sentido táctico, mejorando sus propias operaciones. Pocas aplicadas las mismas fuera de su empresa son:

Mejorar la coordinación de recursos.

Normas, Estándares e Índices

Los objetivos y las distintas actividades que los componen, las organizaciones han de atender a redactar Normas, los estándares y los índices correspondientes a cada actividad o conjunto de actividades.(MUÑOZ, 2000)

² Muñoz, Andrés: La Gestión de calidad Total en la Administración Pública, Díaz de santos, 2000.

- **La norma:** es una descripción de cómo una actividad o conjunto de actividades han de llevarse a cabo del modo que pueda esperarse la excelencia de su resultado.
- **Los estándares:** son disposiciones ejecutivas derivadas directamente de la norma. Equivalen a los atributos del servicio.
- **Los índices:** son los resultados de la medición de las características de la calidad. A los índices se les establece un valor óptimo.

Control

Henry Fayol.- En verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos.

Tiene como finalidad señalar las debilidades y errores para poder rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Robert Eckles, Ronald Carmichael y Bernard Sarchet. -Es la regulación de las actividades, de conformidad con un plan creado para alcanzar ciertos objetivos.

Importancia del control.- Existen medidas para corregir las actividades, y poder lograr los planes exitosamente, se administra las cosas a personas y actos. También determina y analiza ligeramente las causas que origina desviaciones, para evitar en el futuro.

2.1.3.2. Control Interno

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimiento que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”(Estupiñán, 2006).

El control interno de un negocio es su sistema de organización, los procedimientos, que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurado en un todo para lograr tres objetivos fundamentales: obtener información financiera veraz, confiable y oportuna, protección de los activos de la empresa y promover las eficiencias en la operación del negocio.

El control debe garantizar la protección de los activos del negocio porque son estos los que permiten desarrollar la actividad principal para que fuera creado, las sustracciones, destrucciones y defectos de tales activos repercuten negativamente en el cumplimiento de su fin.

El control interno debe promover la eficiencia de operación complementando las labores de los individuos sin reproducir y haciendo expeditos los trámites y el servicio.

Quienes ejercen el control interno

Lo ejercen cada uno de las personas que forman parte de la empresa y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para qué sirve el control interno

Sirve para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se realicen al contrato preestablecido, aportando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión.

El control interno en el marco de la empresa

A pesar de mayor complicada sea una empresa, mayor será la importancia de un correcto sistema de control interno, una empresa unipersonal no necesita de procedimientos de investigación.

Existen empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y trabajos delegadas, Los dueños pierden control y es necesario un modulo de control interno.

Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con la distribución de tipo multinacional, los dirigentes distribuyen órdenes hacia sus sucursales en otros países, pero el cumplimiento no puede ser controlado con su participación frecuente. Si existiese su aspecto no afirma que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto los propietarios de los procedimientos es necesario la existencia de un sistema de control interno estructurado

Objetivo del control interno

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Clasificación del control interno

Generales.- No se obtienen un impacto sobre la calidad en la clasificación de los estados contables, dado que no corresponden con la información contable.

Específicos.- Se relacionan con la información contable y las declaraciones de los saldos en los estados contables. Este tipo de controles constan desde el inicio de la información hasta los saldos finales.

Naturaleza del control Interno

El control interno pueden ser definidos como controles contables y administrativos como;

Controles Contables.- Comprende el plan de clasificación, métodos y procedimientos cuya tarea es el ordenamiento de los bienes activos y los registros contables.

Controles Administrativos.- Se relaciona con procedimientos y organizaciones existentes en una empresa, relacionados a la actividad operante y al cumplimiento de las políticas.

La segmentación del control interno; Se centra en controles contable y administrativo con este proyecto de mejorar la clase de estudio y evaluación del sistema de control interno.

Es fundamental que el auditor Interno deber centralizar su trabajo en los controles contables, por los resultados que se obtienen en la reparacion de la información

financiera y por consiguiente de las normas técnicas, el control interno está sujeto a los controles contables.

El auditor debe establecer ciertos controles administrativos, para alcanzar una relación existente con la cuenta anual, con relación a la revisión y evaluación

Componentes del control interno

Estos componentes se relacionan entre si y son inherentes al estilo de gestión de la empresa los mismo son:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación
- Supervisión o Monitoreo

Elementos del control interno

Organización

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

Sistemas y procedimientos

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

Personal

- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir con sus obligaciones satisfactoriamente.
- Norma de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

Supervisión

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en la dependencias administrativas y de apoyo logístico.

Control Interno Financiero³

Comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

Este control debe estar proyectado a dar una seguridad razonable de que:

1. Las operaciones y transacciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
2. Dichas transacciones se registran adecuadamente para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
3. El acceso a los bienes y/o disposiciones, solo es permitido previo autorización de la administración.
4. Los asientos contables se hacen para controlar la obligación de responder por los recursos y que además el resultado de su registro se compara periódicamente con los recursos físicos.

2.1.3.3. Estados Financieros

“Son aquellos que se preparan al cierre de un periodo para ser conocido por usuarios indeterminados, con el ánimo principal de satisfacer el interés común del público en evaluar la capacidad del ente económico para generar flujos favorables de fondos, los cuales se deben caracterizar por su concisión, claridad, neutralidad y fácil consulta”. (Estupiñán, 2006)

Los estados financieros deben contener en forma clara y comprensible suficientes elementos para analizar la situación financiera y sus flujos de efectivo, siendo ellos como sus notas un todo inseparable. Precisamente las normas técnicas específicas regulan cada elemento de los estados financieros en sus diferencias cuentas que la componen en cuanto a sus valores de valuación, realización ajustes por medidas

³ ESTUPIÑAN, Rodrigo: *Análisis Financiero y de Gestión*, Ecoe Ediciones, Bogotá, 2006

de asignación (depreciación, amortización u agotamiento), con vertimiento de la moneda y de inflación, valorizaciones, provisiones por contingencias y pérdidas y aplicación de principios de realización y prudencia.

Art. 19?- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Art. 21? Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios

2.1.3.4. Análisis de los Estados Financieros

Según (DOMÍNGUEZ, 2007) “Es un proceso de reflexión con el fin de evaluar la situación financiera actual y pasada de la empresa, así como los resultados de sus operaciones, con el objetivo básico de determinar, del mejor modo posible, una estimación sobre la situación y los resultados futuros.”

El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente decisional. De acuerdo con esta perspectiva, a lo largo del desarrollo de un análisis financiero, los objetivos perseguidos deben traducirse en una serie de preguntas concretas que deberán encontrar respuesta adecuada.

2.1.3.5. Concepto.-

Mercado.- Es el lugar en donde pacta para hacer sus transacciones los compradores (la demanda) y los vendedores (oferta) de una mercancía. Un mercado es el área dentro de la cual los vendedores y los compradores de una mercancía mantienen estrecha relación comercial, y llevan a cabo transacciones de tal manera que los distintos precios a que estas se realizan tienden a unificarse.

En un sentido Económico mercado: es un grupo de compradores y vendedores que están en contacto para realizar transacciones entre personas. Comprenden todas las personas, familias, empresas e instituciones que tienen necesidades a ser satisfechas con los productos.

Clasificación del mercado;

1.- Dependiendo del área geográfica que abarquen, los mercados se clasifican en:

Locales: Mercado que se localiza en un ámbito geográfico muy restringido: la localidad.

Regionales: Mercados que abarcan varias localidades integradas en una región geográfica o económica. A nivel internacional estos mercados forman bloques económicos como el Mercado común Europeo.

2.1.3.6. Estrategias de Mercado

1. **Estrategias de Crecimiento Intensivo:** Consisten en "cultivar" de manera intensiva los mercados actuales de la compañía.
2. **Estrategias de Crecimiento Interactivo:** Consiste en aprovechar la fortaleza que tiene una determinada compañía en su industria para ejercer control sobre los proveedores, distribuidores y/o competidores-
3. **Estrategias de Crecimiento Diversificado:** Son adecuadas cuando hay pocas oportunidades de crecimiento en el mercado meta de la compañía. Generalmente, abarcan diversificación horizontal, diversificación en conglomerado y diversificación concéntrica.
4. **Estrategias de Liderazgo de Mercado:** Son utilizadas por compañías que dominan en su mercado con productos superiores, eficacia competitiva, o ambas cosas.

5. **Estrategias de Reto de Mercado:** Son estrategias que las compañías pueden adoptar contra el líder del mercado y se clasifican en tres :
 - a. **Ataque frontal:** Se fundamenta en abordar toda la mezcla de mercado (producto, precio, distribución, promoción) del líder. Por lo general, la realizan los competidores más fuertes.
 - b. **Ataque en los costados:** Consiste en dirigir los puntos débiles del líder, como el precio. Por lo general, la realizan los competidores más débiles.
 - c. **Estrategias de derivación:** Consiste en enfocarse en áreas que no son abarcadas por el líder (generalmente, la realizan los competidores que tienen un producto o servicio muy especializado).
6. **Estrategias de Seguimiento de Mercado:** Son manejadas por las compañías de la competencia que no se interesan en retar al líder de manera directa o indirecta.
7. **Estrategias de Micro de Mercado:** Son utilizadas por los competidores más pequeños que están especializados en dar servicio a nichos del mercado y que los competidores más grandes suelen pasar por alto o desconocen su existencia

El propósito de las **Estrategias de mercado:** Es el brindar a la empresa u organización una guía útil acerca de cómo afrontar los retos que encierran los diferentes tipos de mercado; por ello, son parte de la planeación estratégica a nivel de negocios.

2.1.3.7. Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades que ofrecen una empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se puede considerar como un instrumento de marketing como servicio al cliente.

- a) **Que servicios se ofrecen al cliente.-** Se debe realizar encuestas constantes donde se permita identificar los servicios que ofrecen.

Debemos conocer a nuestros competidores más cercanos, así que mostraremos las mejores oportunidades para ser los mejores.

b) Qué nivel de servicios se debe ofrecer.- Actualmente conocemos los servicios que requiere el cliente, en este periodo se puede mostrar la cantidad y calidad que el cliente desean, se puede solicitar unos cuantos elementos que puede ser compras por catálogos, encuentras en la calle, reportajes, radios, propaganda y buzones de sugerencias. Son servicios que ejecuta cada persona que labora en una empresa y tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y formar parte de ellos con un nivel de satisfacción.

c) Las funciones del departamento de servicio al cliente son:

- Organizar y mantener la relación con cada cliente para poder satisfacer sus necesidades
- Coordinar los componentes internos y externos que informan la elaboración de la campaña.
- Generar nuevos negocios.

2.1.3.8. Reingeniería de Procesos

Figura 1. Reingeniería de Procesos



FUENTE: Publicadas por Patricia González
Etiquetas: Grupo Kaizen, Reingeniería

La Reingeniería de Procesos (Business Process Reengineering), es la reproducción radical y trascendental en los procesos de negocios para conseguir mejoras como en costos, calidad, servicio y rapidez. De manera que se puede llegar a la raíz de las cosas, no se trata solamente de mejorar los procesos, sino que principalmente,

investigar con el fin de establecer ventajas competitivas e innovar en las fórmulas de hacer las cosas. La ubicación normal es establecer la reingeniería de procesos la reproducción o diseño organizacional, no hay que confundir, con los procesos y no con las organizaciones.

La reingeniería debe ser considerada como una recreación de los procesos, haciendo uso o no para ello de la sistematización u otros medios tecnológicos de última generación. El uso que de éstos medios dependerá de la necesidad, como de las tasas económicas. Sólo basta recordar que uno de las doctrinas más agitadora en los procesos productivos. Debe hacerse sobresalir la creatividad como medio para generar procesos eficaces y económicos tanto en su implementación, como en la práctica.

Reingeniería es la revisión fundamental y el diseño de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicios y rapidez.

2.1.3.9. Empresas

Es una entidad formada por personas, para así obtener una utilidad o beneficio y poder la satisfacer las necesidades, que produce bienes y servicios.

Origen de la empresa.- Surgió con comerciantes independientes, talleres de artesanos y gremios, durante la edad media se iniciaron como empresas grandes, después de las revoluciones burguesas y la caída de la monarquía en el mundo. De esta manera los comerciantes fueron transformando sus negocios y fueron adquiriendo los medios de producción (tierra, capital, trabajo) y los talleres artesanales.

Tipos de empresas

Según su Actividad Económica.

Sector Primario.- Su actividad se obtiene directamente de la naturaleza. Agricultura, ganadería, minería, pesca, petróleo).

Sector Secundario o Industrial.- Son aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Realiza actividades como la construcción, la óptica maderera, etc.

Según su Tamaño.- Se caracterizan por manejar capitales propios y con bancos, por lo general tienen elementos propios como: sus ventas, cuenta con empleados, también con un sistema de administración y operación muy avanzado, obtiene líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.

Sociedad Colectiva.- En este tipo de empresas de propiedad conformado por de dos o más personas, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa

Microempresas.- Las empresas y las propiedades son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son artesanales, la maquinaria y el equipo son básicos y reducidos, los programas relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidas y el director o propietario pueden ser atendidos personalmente.

Sociedad de Responsabilidad Limitada Los socios propietarios de estas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.

Empresarial

Es las reacciones de las realidades empresariales donde pueden presentarse soluciones que permita combatir con los desafíos que aplican los cliente, barreras que admite la competencia y sobre todo los riesgos que existen en el cambio profundo y momentáneo de la realidad empresarial.

En la actualidad, es necesario que las organizaciones enfrenten cambios continuos, a través de sus clientes, una perspectiva de liderazgo que responda su supervivencia.

Es una herramienta de modificar las actividades principales de los procesos para el progreso de los negocios en las empresas, el desenvolvimiento, la prolongación y la rapidez del negocio que se persigue, puede reflejar una responsabilidad al tiempo de iniciar o instalar el negocio.

Sin embargo, la gran extensión y rapidez del negocio que se persigue, lleva consigo un riesgo al momento de ejecutarlo. Hay que tener en cuenta que los problemas aumentan por dos motivos, por los prólogos y la inseguridad de los efectos y por el hecho de que se capte directamente en los procesos fundamentales del negocio y constantemente sobre los efectos del mismo.

De ahí se deduce la obligatoriedad del conocimiento profundo de las características especiales, de la Reingeniería como herramienta de gestión, ya que se acople para la supervisión y aplicación errada de la misma, lograría transferir una negación que complicara a arduamente los resultados de la empresa.

2.1.3.10. Concepto de Reingeniería de Procesos Empresariales

Definición de la Reingeniería de los Procesos Empresariales

- Nacimiento de la idea de Reingeniería de los Procesos Empresariales
- Evolución de las características de los mercados.
- Adaptación de las técnicas empresariales.
- Observaciones sobre la Reingeniería de los Procesos Empresariales.

2.1.3.11. Transporte

Clasificación General

1) Por su Naturaleza

Trasporte Público.-

Transporte Privado.- Aquellos que se llevan a cabo por cuenta propia.

2) Por razón de su Objeto

De Viajeros.- Cuando estén dedicados a realizar los desplazamientos de las Personas y sus equipajes en vehículos construidos y acondicionados para tal Fin.

A su vez los transportes (públicos) de viajeros pueden ser: Regulares y discrecionales: Se lleva a cabo sin sujeción de itinerario, calendario ni horario.

Todos los transportes de mercancías son considerados como discrecionales.

2.1.3.12. Transporte privados

Aquellos que se llevan a cabo por cuenta propia, bien sea para satisfacer necesidades particulares, bien como complemento de otras actividades principales realizadas por empresas o establecimientos del mismo sujeto y directamente vinculados al adecuado desarrollo de dichas actividades.

2.1.3.13. Transportes Urbanos

Ya en la actualidad hay demasiada población, las autoridades se vieron en la necesidad de crear el transporte urbano por el alto número de habitantes y también por la necesidad que se ven obligados a recorrer distancias largas. Ya sea en colectivo o un urbano.

MARCO LEGAL

Está respaldado por las:

PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS (PCGA)⁴

Para entender con claridad lo que son los PCGA es necesario definir lo que es un PRINCIPIO:

Es la expresión con la que se designan los conceptos generales y las practicas detalladas de contabilidad. Abarcan todas las normas convencionales, las reglas y procedimientos que constituyen un práctica contable aceptada. Aunque no existe un método perfecto con el cual cuantificar el desempeño de un organización.

Estados Financieros

Los estados financieros son el resultado del proceso que se funda en una serie de principios. Si cada contador aplicara un grupo de reglas de medición, a quienes

⁴ HORNGREN, Charle: *Introducción a la Contabilidad Financiera*, Person Educación, México, 2000.

toman las decisiones les resultarían difíciles utilizar los estados financieros y compararlos. (HORNGREN, 2000)

NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS - NAGA⁵

(PEÑA J. M., 2007) Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

En la actualidad las NAGAS, se agrupan en tres grupo:

A. Normas Generales o Personales

1. Entrenamiento y capacidad profesional
2. Independencia
3. Cuidado o esmero profesional. NAGA

B. Normas de Ejecución del Trabajo

4. Planeamiento y Supervisión
5. Estudio y Evaluación del Control Interno
6. Evidencia Suficiente y Competente

C. Normas de Preparación del Informe

7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
8. Consistencia
9. Revelación Suficiente
10. Opinión del Auditor

PLAN RENOVA

Fue creado por el Gobierno de Nacional el mismo que permite renovar el parque automotor mediante el enlace de vehículos que prestan servicio de transporte público y comercial y considerado para la chatarrización, ya que hace un trueque con la entrega del vehículo y por otro nuevo de producción nacional a precio preferencial, y con la exoneración de aranceles para vehículos importados. El Plan

RENOVA Vehicular afirma que por cada vehículo nuevo que ingrese al parque automotor ya sea para transporté público o comercial debe ser chatarrizado.

Su objetivo.- Es que mediante el reemplazo de los vehículos, los mismos que son sometidos a chatarrización, cambio por nuevos que garantizan seguridad en la transportación confort y poder brindar un mejor servicio a la colectividad en general.

Figura 2. Plan RENOVA



Fuente: http://www.ant.gob.ec/images/Servicios/plan_renova/renova_que.jpg

Requisitos para el Plan RENOVA.- Así a través de un bono, los dueños de vehículos viejos que no superen los 2000 cc. (Centímetros cúbicos) podrían entrar en una estrategia beneficiosa similar a la que se aplica en el transporte público con el Plan RENOVA.

Esto es, adquirir nuevos autos financiados tanto con la venta de sus unidades viejas, como con un crédito que se puede canalizar a través de una de las instituciones financieras del sector público. Los beneficiarios de este programa serán los que menos recursos tienen.

Hasta el momento con el Plan RENOVA, en el sector del transporte público se han cambiado más de 13 000 unidades. Hasta el momento se han chatarrizados 8500 unidades.

SISTEMA DE RENOVACIÓN, CHATARRIZACIÓN Y VIDA ÚTIL

Art. 102.- El parque automotor que a la fecha se encuentre destinado al servicio de Transporte terrestre en cualquiera de sus clases, se sujetará al sistema de renovación

Automática permanente, diseñadas técnica y exclusivamente para cada tipo de transporte terrestre.

Art.103.- Los vehículos de servicios de transporte terrestre que hubieren cumplido su vida útil, deberán someterse al proceso renovación y chaptalización del parque

Automotor, de acuerdo a lo establecido en el cuadro de vida útil que establezca la Comisión Nacional, la misma que se fundamentará en un estudio técnico y económico

del tipo de unidades que operan dentro de cada clase de servicio de transporte terrestre, los que serán revisados periódicamente, conforme a los avances de innovación tecnológica vigente.

SOAT Y FONSAT

Es un sistema que sirve para todas las personas víctimas de accidentes de tránsito, por la cual el Ministerio de Salud Pública MSP, asume la responsabilidad que garantiza atención médica y oportuna.

EL Seguro Obligatorio de Accidente de Tránsito SOAT se encargaran de pagar los gastos correspondiente a la atención médica, quirúrgica, hospitalaria, incapacidad permanente y los gastos que incurran en la transportación de acuerdo a los limites dey reglamentos de la póliza. SOAT es un seguro de obligatoria adquisición por parte de los propietarios de vehículos y de obligatoria de la aseguradora o de las compañías de seguros autorizadas para operar en el ramo SOAT. Esto implica que todos los vehículos nacionales y extranjeros que circulan por el territorio nacional deben estar asegurados por dicha póliza.

REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS

Decreto Supremo N.-6842

NATURALEZA Y FINES

Art. 1.- No se podrá aprobar el estatuto de una cooperativa cuando su objetivo principal no se halle bien determinado o no reúna las condiciones o requisitos señalados en la ley de compañías y en este reglamento.

Art.2.- Al obtener personería jurídica, las compañías pueden adquirir, administrar y enajenar cualquier clase de bienes y realizar todo acto o contrato tendiente al cumplimiento de sus fines y a la defensa de sus intereses, de acuerdo a las normas establecidas en la Ley, este Reglamento y los estatutos. Además, gozarán de los beneficios y exenciones que la Ley y este Reglamento les conceden.

Art. 3.- Las compañías se regirán por los principios universales del cooperativismo y, en especial, por los siguientes:

1. Igualdad de derechos de los socios;
2. Libre acceso y retiro voluntario;
3. Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido;
4. Interés limitado sobre los certificados de aportación, que en ningún caso será mayor al 6% anual.

CONSTITUCION Y RESPONSABILIDAD

Art.- 6 Ninguna compañías se formara con menos de once personas naturales y jurídicas, o de tres personas jurídicas solamente, con excepciones las cooperativas de consumo, de artículos de primera necesidad, a que se refiere el art.83 de este reglamento que deberá tener un mino de 50 socios.

Art.-7 Para constituir una compañía se deberá, previamente, realizar una asamblea general, a la que concurrirán las personas interesadas en ella, bajo el asesoramiento de un difusor o experto en la cooperativa, que hará conocer a los asistentes las ventajas del sistema cooperativo y las ventajas del sistema cooperativo y las

conveniencias de posibilidades de organizar la cooperativa, se designará un Directorio Provisional, compuesto de un Presidente, tres Vocales, Secretario y Tesorero, que se encargará de formular o hacer redactar el estatuto, de solicitar su tramitación y de obtener la aprobación legal.

Art. 8.- Si la compañía en formación no contara con un asesor, podrá solicitar a la respectiva Federación, a la Dirección Nacional de Cooperativas o a una institución de promoción compañía el envío de un difusor, que se encargará de ilustrar y asesorar a la Asamblea General.

10) En las compañías de transporte terrestre, que no sean de caja común, se presentará la certificación de que el cooperado es chofer profesional y propietario del vehículo que va a aportar a la Cooperativa.

Art.11.- Se entenderá como pre-socio, todo aquel que aplica en la cooperativa para solicitar su afiliación, cuyo ingreso no haya sido aprobado por la asamblea general de asociados. Esta calidad no deberá exceder más de un año.

DE LOS SOCIOS

Art.-17 Pueden ser socios de una compañía todas las personas señaladas en el Art.11 de la ley de cooperativas con las siguientes limitaciones:

1. Los menores de 18 años de edad necesitara autorización escrita del padre o guardador para pertenecer a las cooperativas juveniles y
2. Las mujeres casadas no separadas o excluidas de bienes necesitaran la autorización de su marido para pertenecer a las cooperativas de vivienda. agrícola de huertos familiares y en general a aquellas que adquieren bienes inmuebles.

Nota:

Actualmente la mujer casada no requiere de autorización alguna del marido para celebrar cualquier clase de contrato.

CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS Y COMPAÑIAS

Art. 64.- En el grupo de las cooperativas de servicios se puede organizar las siguientes clases: de seguros, de transporte, de electrificación, de irrigación, de alquiler de maquinaria agrícola, de ensilaje de productos agrícolas, de refrigeración y conservación de productos, de asistencia médica, de funeraria, y de educación.

ORGANIZACIONES DE INEGRACION DE COOPERATIVA Y COMPAÑÍAS

Art.103 Inciso2 o agregado por el Acdo 7558, R.O 108, 18 IV-67) Las federaciones Nacionales de Cooperativas se constituirán con un mínimo de veintiún cooperativas, de por lo menos de por lo menos de siete provincias distintas sin excepción de cooperativas.

Art. 103.- (Inciso 2o. agregado por el Acdo. 7558, R.O. 108, 18-IV-67).- Las Federaciones Nacionales de Cooperativas y compañías se constituirán con un mínimo de veintiún cooperativas, de por lo menos siete provincias distintas; a excepción de las cooperativas pesqueras, que podrán formar la Federación con un mínimo de doce cooperativas de cuatro provincias diferentes.

Se exceptúa también de la disposición general a las cooperativas que se dediquen al fomento de ciertos productos o explotaciones que sólo se logren en determinadas regiones del país; pues estas cooperativas podrán formar la Federación con el mínimo de 21 afiliadas, aun cuando no comprendan al número estipulado de siete provincias.

DE LA COBERTURA DEL FONDO DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO (FONSAT)

De conformidad a lo estipulado en el Reglamento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, el FONSAT es el fondo que tiene como una de sus finalidades, cubrir las indemnizaciones por accidentes de tránsito ocasionados por vehículos no identificados y no asegurados.

Las indemnizaciones tienen las mismas condiciones y montos que los estipulados para las aseguradoras.

En este caso, la información que el servicio de origen debe enviar al servicio de destino, es la siguiente:

1. Orden médica para la realización del examen o procedimiento de ayuda diagnóstica con todos los datos de la víctima, en el que deben constar:

- Código del paciente.

- Información del código de confirmación de cobertura proporcionado por el FONSAT o la compañía de seguros, según sea el caso.

El servicio de destino facturará al servicio de origen los gastos incurridos, y el servicio de origen facturará a la respectiva aseguradora o al FONSAT según sea el caso.

b. Transferir la responsabilidad del manejo del paciente SOAT

LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSTO Y SEGURIDA SOCIAL

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

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

Art. 5.- El Estado promoverá la capacitación integral, formación y tecnificación del conductor profesional y no profesional e impulsará un programa nacional de aseguramiento para los conductores profesionales.

Art. 9.- Los peatones, conductores, pasajeros, automotores y vehículos de tracción humana, animal o mecánica podrán circular en las carreteras y vías públicas del país, sujetándose a las disposiciones de esta Ley, su reglamento, resoluciones y regulaciones técnicas vigentes.

Art. 10.- Los extranjeros que condujeran vehículos, dentro del territorio nacional, se someterán a la Ley, sus reglamentos e instrumentos internacionales vigentes. El Estado reconoce la validez de los documentos, distintivos, permisos internacionales de conducción, identificación vehicular y pases de aduana, expedidos de conformidad con las normas y requisitos previstos en los instrumentos internacionales vigentes.

DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 23.- El Consejo Consultivo de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es un organismo de consulta del Directorio de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, cuyas recomendaciones no tendrán carácter vinculante. Se reunirá ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente por convocatoria de su Presidente. Su funcionamiento será definido en el Reglamento a esta Ley.

DE LAS COMISIONES PROVINCIALES DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 35.- Son atribuciones del Directorio de las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, las siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes, los reglamentos y las regulaciones emanadas del Ministerio del sector, de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y las resoluciones del Directorio;
2. Coordinar con los municipios la aplicación de las ordenanzas relativas al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial;
3. Organizar, planificar y controlar las actividades, operaciones y servicios de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en su respectiva provincia, con sujeción a las regulaciones dictadas por la Comisión Nacional;
4. Aprobar el plan anual de trabajo de la Comisión Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial;
5. Proponer al Director Ejecutivo de la Comisión Nacional, la terna para la designación del Director Provincial;
6. Conocer y aprobar el informe de labores del Director de la Comisión Provincial;
7. Expedir los reglamentos operativos internos, instructivos y órdenes destinadas a dirigir y controlar la actividad operativa y servicios del transporte terrestre y del tránsito en su jurisdicción, con sujeción a las disposiciones y regulaciones emanadas de la Comisión Nacional necesarios para el cumplimiento de sus propias funciones;
8. Autorizar al Director Provincial la adquisición de bienes, la ejecución de obras y la contratación de servicios, en el ámbito de la cuantía que corresponda, de conformidad con la Ley;
9. Supervisar el funcionamiento de las escuelas de formación y capacitación de choferes profesionales y no profesionales, incluido la de formación de operadores de maquinaria agrícola;
10. En general, realizar todo acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta Ley y su Reglamento; y,
11. Las demás previstas en las leyes y reglamentos y las dispuestas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Director Ejecutivo.

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Art. 1.- Cuantificación de los ingresos.- Para efectos de la aplicación de la ley, los ingresos obtenidos a título gratuito o a título oneroso, tanto de fuente ecuatoriana como los obtenidos en el exterior por personas naturales residentes en el país o por sociedades, se registrarán por el precio del bien transferido o del servicio prestado o por el valor bruto de los ingresos generados por rendimientos financieros o inversiones en sociedades. En el caso de ingresos en especie o servicios, su valor se determinará sobre la base del valor de mercado del bien o del servicio recibido.

Art. 2.- Sujetos pasivos.- Son sujetos pasivos del impuesto a la renta en calidad de contribuyentes: las personas naturales, las sucesiones indivisas, las sociedades definidas como tales por la Ley de Régimen Tributario Interno, sucursales o establecimientos permanentes de sociedades extranjeras y las empresas del sector público, excepto las que prestan servicios públicos, que obtengan ingresos.

Son sujetos pasivos del impuesto a la renta en calidad de agentes de retención: las personas naturales y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad, las sociedades definidas como tales por la Ley de Régimen Tributario Interno, las entidades y organismos del sector público, según la definición de la Constitución Política del Ecuador y las sucursales o establecimientos permanentes de sociedades extranjeras, que realicen pagos o acrediten en cuenta valores que constituyan ingresos gravados para quienes lo reciban.

Art. 10.- Otros ingresos gravados.- Toda persona domiciliada o residente en Ecuador, será sujeto pasivo del impuesto a la renta sobre sus ingresos de cualquier origen, sea que la fuente de éstos se halle situada dentro del país o fuera de él. Las personas no residentes estarán sujetas a impuesto a la renta sobre los ingresos obtenidos cuya fuente se localice dentro del país.

Art. 25.- Gastos generales deducibles.- Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este reglamento, tales como:

6. Depreciaciones de activos fijos

a) La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable. Para que este gasto sea deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes:

(I) Inmuebles (excepto terrenos), naves, aeronaves, barcasas y similares 5% anual.

(II) Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.

(III) Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.

(IV) Equipos de cómputo y software 33% anual.

En caso de que los porcentajes establecidos como máximos en este Reglamento sean superiores a los calculados de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil o la técnica contable, se aplicarán éstos últimos

Se entenderá como tiempo restante a la diferencia entre el tiempo de vida útil del bien.

LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDA VIAL

Art. 7.- Las vías de circulación terrestre del país son bienes nacionales de uso público, y quedan abiertas al tránsito nacional e internacional de peatones y vehículos motorizados y no motorizados, de conformidad con la Ley, sus reglamentos e instrumentos internacionales vigentes. En materia de transporte terrestre y tránsito, el Estado garantiza la libre movilidad de personas, vehículos y bienes, bajo normas y condiciones de seguridad vial y observancia de las disposiciones de circulación vial.

Art-12 La presente ley establece los lineamientos generales, económicos y organizacionales de la movilidad a través del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y sus disposiciones son aplicables en todo el territorio nacional como transporte terrestre acoplado, teleféricos, vehículos recreativas o turísticas y otros similares es, la conducción y desplazamiento de vehículos a motor , mecánica o animal, la movilidad peatonal y otros.

Art. 16.- La Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es el ente encargado de la regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el país, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del sector. Tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito.

La Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios.

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.

Art. 51.- DE LAS CLASES DE SERVICIOS TERRESTRES

Para fines de aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes clases de servicios de transporte terrestre:

- a) Público;
- b) Comercial; y,
- c) Por cuenta propia.

Art-52.- DE LAS CLASES DE SERVICIOS TERRESTRES

El estado garantiza la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

Art.- 53 DE LAS CLASES DE SERVICIOS TERRESTRES

Prohíbese toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La Comisión Nacional regulará las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista en esta Ley. La prestación del servicio del transporte terrestre estará sujeta a la celebración de un contrato de operación.

Art-54.- DE LAS CLASES DE SERVICIOS TERRESTRES

La presentación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

- la portación y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual e las mujeres adolescentes, niñas y niños etc.
- La eficiencia en la prestación del servicio.
- La protección ambiental y
- La prevalencia el interés general por cobra particular.

Art. 58.- El transporte por cuenta propia es un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o viene, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales y jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada. Requerirá de su autorización, en los términos establecidos en la presente ley y su Reglamento. No se incluye en esta clase el servicio particular, personal y comercial.

Art. 63.- DE LOS SERVICIOS CONEXOS DE TRANSPORTE TERRESTRES

Los terminales terrestres, estaciones de trolebús, metrovias y similares paraderos de transporte en general, áreas de parqueos en aeropuertos, puertos, mercados, plazas. Parques, centros educativos de todo nivel y en las instituciones públicas en general, dispondrán de un espacio y estructura para el parqueo accesibilidad y conectividad de bicicletas, con la seguridad mínimas para su conservación y mantenimiento.

Art. 65.- DE LOS AMBITOS DE TRANSPORTE

El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: Urbano, Interprovincial, Interprovincial e Internacional.

Art. 66.- DE LOS AMBITOS DE TRANSPORTE

El servicio de transporte público urbano es aquel que opera en las cabeceras cantonales. La celebración de los contratos de operación de estos servicios será de atribución de las Comisiones provinciales, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Comisión Nacional el transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente ley y su reglamento.

Art.72.- DE LOS TITULOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE (GENERALIDADES).

Son títulos habilitantes de transporte terrestre los contratos de operación, permisos de operación y autorizaciones, los cuales se otorgaran a las personas jurídicas domiciliadas en el Ecuador que tengan capacidad técnica y financiera y que cumplan con los requisitos exigidos en la ley de reglamentos.

Art.73.- DE LOS TITULOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE (GENERALIDADES).

Los títulos habilitantes serán conferidos por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, o por las Comisiones Provinciales del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial según corresponda.

Art. 74.- DE LOS TITUTLOS HABILITANTES DE TRANSPORTE TERRESTRE (GENERALIDADES)

Compete a la Comisión Nacional de Transito Compete a la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos:

- ❖ Contratos de Operación para la prestación de servicios de transporte publico de personas o bienes en cualquier tipo, para los ámbitos interprovinciales e internacionales.
- ❖ Permisos de operación de servicios de transporte comercial, en cualquier tipo ´para el ámbito interprovincial y;
- ❖ Autorización de operación para el servicio de transporte por cuenta propia en cualquier tipo y dentro el ámbito interprovincial

Art. 75.- Compete a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y

Seguridad Vial, otorgar los siguientes títulos habilitantes, de acuerdo con la planificación de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial:

- a. Contratos de operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes en cualquier tipo, para los ámbitos interprovinciales y urbanos.
- b. Permisos de operación para la prestación de servicio de transporte público de los servicios de transporte comercial, en cualquier tipo para los ámbitos interprovinciales y urbanos; y
- c. Autorizaciones para operación de servicios de transporte por cuenta propia, en cualquier tipo, en el ámbito interprovincial y urbano
- d. Permiso de operación y la autorización de operación, se le otorgara mediante resolución de la autoridad competente.

Art. 77.- DE LAS OPERADORAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE

Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa ya sea esta compañía o cooperativa que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta ley y.

su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases y tipos.

Art. 80.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS PARA LAAS OPERADORAS.

Las infracciones de primera clase.- constituyen infracciones de trasporté y serán sancionadas con multa de (CUATRO) remuneraciones básicas unificadas. del trabajador en general , según detalle:

- I. No atender en un plazo máximo de 96 horas de reclamos presentados por escrito por los usuarios a las operadoras sobre el incumplimiento de las frecuencias otorgadas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre.
- II. No acatar disposiciones legales, reglamentarias o contractuales vigentes las que norma la Comisión Nacional del Transporte Terrestre.

- III. La falta de pago de derechos y contribuciones en los plazos estipulados.
- IV. No llevar contabilidad de costos separada de los servicios que presta la operadora.

Art.101.- DE LOS DOCUMENTOS HABILITANTES DEL VEHICULO

Las comercializadoras de vehículos motorizados o sus propietarios deberán entregar a los propietarios, el vehículo debidamente matriculado para que entren en circulación entro del territorio nacional.

Art.102.- DE LOS DOCUMENTOS HABILITANTES DEL VEHICULO

Al propietario del vehículo se le otorgara una sola matricula del automotor que sea el documento habilitante para su circulación 'por las vías del país y en ella constara el nombre el propietario, las características y especificaciones del mismo y el sevicio para el cual está autorizado.

Art. 140.- Las compañías, empresas o cooperativas de transporte terrestre y los propietarios de vehículos a motor, sean de servicio masivo, de uso particular o del sector público, obligatoriamente contratarán un seguro de responsabilidad civil contra terceros según el caso, con el objeto de cubrir los riesgos de posibles accidentes de tránsito e indemnizar por la muerte, por las lesiones corporales causadas a las personas y los correspondientes

REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

Art. 1.- EL REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL

Establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de traslado humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país

Art. 2.- En adelante, para efectos del presente reglamento, se entenderá los siguientes términos:

1. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Ley Orgánica de Transporte Terrestre, o la Ley o LOTTTSV;
2. Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Reglamento;
3. Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Agencia Nacional de Tránsito o ANT;
4. Director Ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Director Ejecutivo de la ANT;
5. Comisión de Tránsito del Ecuador: CTE;
6. Director Ejecutivo de la Comisión de Tránsito del Ecuador: Director Ejecutivo de la CTE;
7. Unidades Administrativas Regionales y Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Unidades Administrativas Regionales y Provinciales o Unidades Administrativas;
8. Gobiernos Autónomos Descentralizados: GADs
9. Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales: GADs Regionales;
10. Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos: GADs Metropolitanos;
11. Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales: GADs Municipales;
12. Unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados: Unidades de Control de los GADs;
13. Consejo Consultivo Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial: Consejo Consultivo Nacional.

Art. 10.-LAS CARACTERISTICAS TECNICAS OPERARACIONALES Y DE SEGURIDAD.

Tanto de los vehículos como del servicio de transporte terrestre en cada uno de los tipos de transporte deberán guardar conformidad con las normas INEN y los Reglamentos que para el efecto expida la Agencia Nacional de Tránsito, los mismos que serán de aplicación nacional.

Art. 17.- LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS REGIONALES Y PROVINCIALES.

Son los entes encargados de ejecutar las políticas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y por la Agencia Nacional de Tránsito, en las regiones o provincias que la ANT determine. Su organización, estructura y competencias se regirán por la Ley, este Reglamento y por las normas que para el efecto expida la Agencia Nacional de Tránsito.

Art. 19.- EN CASO DE AUSENCIA TEMPORAL DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD..

Este será reemplazado por el funcionario que para el efecto designe el Director Ejecutivo de la ANT. El encargo se conferirá por escrito, especificando el tiempo de duración del mismo.

Art. 40.- DE LAS CONDICIONES DEL TRANSPORTE TERRESTRE

El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de:

RESPONSABILIDAD.- Es generar políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, de los usuarios y operadores , establecido en la Ley, reglamentos y normas técnicas aplicables.

UNIVERSALIDAD.- El Estado garantizará el acceso al servicio de transporte terrestre, sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución de la República y las leyes pertinentes.

ACCESIBILIDAD.- Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.

COMODIDAD.- Constituye que el servicio que brindan los operadoras del transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y

CONTINUIDAD.- Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación, permisos de operación, autorizaciones concedidas por el Estado sin dilaciones e interrupciones.

SEGURIDAD.- El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, ya que garantiza la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados.

CALIDAD.- Es servicios establecidos por los organismos de la transportación terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.

MEDIO AMBIENTE.- El estado garantizará que los vehículos que ingresan al parque automotor a nivel nacional cumplan con normas ambientales y promoverá la aplicación de nueva tecnologías que permitan disminuir la emisión de gases contaminantes de los vehículos

Art. 41.- DE LA ATENCION PREFERENTE A LOS PASAJEROS

Gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes. Para el efecto, el sistema de transporte colectivo y masivo dispondrá de áreas y accesos especiales y debidamente señalizados, en concordancia con las normas y reglamentos técnicos INEN vigentes para estos tipos de servicio.

Art. 43. – LOS FINES DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE.

Dentro de la prestación de servicios son los siguientes.

- I. Transporte de personas. Consiste en el traslado de personas de un lugar a otro, dentro y fuera del territorio nacional, garantizando su movilidad en términos de comodidad, seguridad.
- II. Transporte de bienes o mercadería, Consiste en el traslado de bienes o mercaderías de un lugar a otro, constituyendo una actividad importante en el aparato productivo nacional ya que puede generar la circulación de recursos y fortalezca la economía ecuatoriana.

Art. 51.- TIPOS DE VEHICULOS DESTINADOS AL TRANSPORTE TERRESTRE

Los servicios de transporte terrestre de pasajeros de acuerdo a su ámbito y tipo podrán prestar servicio los siguientes vehículos:

1.- DEL SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO.

- 1) Transporte Urbano
- 1) Transporte Colectivo.- Buses, estándar, buses tipos, trolebuses y articulados.
- 2) Transporte masivo. Tranvías, monorriel, pre metros, metros.
- 3) Transporte especiales.- Pasarelas móviles, escaleras rodantes, cabinas aéreas

2.- Transporté Interprovincial.- Buses.

- 1) Transporte Interprovincial.- Buses para el transporte de pasajeros y camiones. unidades de carga, para el transporte de bienes.
- 2) Transporte Internacional.- Bienes para el transporte de pasajeros y Camiones tracto, camiones, unidades de carga, para el transporte de

Art. 75.- LA AUTORIZACION DE OPERACIÓN DEBERA CONTENER LO SIGUIENTE:

1. Nombre y apellidos completos de los comparecientes, indicando el derecho por el cual comparecen, su domicilio, nacionalidad, edad, profesión u ocupación y sus número de cedula de identidad el del Registro Único de Contribuyente.
2. La descripción de los servicio.
3. El monto de los derechos a pagar por la obtención del titulo habilitante y su forma de cancelación.
4. Periodo de vigencia del contrato; es transferir la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre, que se otorga a través de la celebración de la autorización correspondiente.
5. Las sanciones, forma de terminación de la autorización, sus causales y consecuencias.
6. Los términos y condiciones para la renovación y,
7. Cualquier otro que la Comisión Nacional haya establecido previamente bienes.

Art. 87.- DEL CONTROL Y FISCALIZACION

El control y fiscalización de las operadoras de transporte terrestre y e los servicios conexos estarán a cargo de la Comisión Nacional de Transporte y sus órganos desconcentrados a nivel nacional.

SISTEMA DE RENOVACIÓN, CHATARRIZACIÓN Y VIDA ÚTIL

Art. 102.- El parque automotor que a la fecha se encuentre destinado al servicio de Transporte terrestre en cualquiera de sus clases, se sujetará al sistema de renovación

Automática permanente, diseñadas técnica y exclusivamente para cada tipo de transporte terrestre.

Art.103.- Los vehículos de servicios de transporte terrestre que hubieren cumplido su vida útil, deberán someterse al proceso renovación y chaptalización del parque Automotor, de acuerdo a lo establecido en el cuadro de vida útil que establezca la Comisión Nacional, la misma que se fundamentará en un estudio técnico y económico del tipo de unidades que operan dentro de cada clase de servicio de transporte terrestre, los que serán revisados periódicamente, conforme a los avances de innovación tecnológica vigente.

Art. 108.- El uso de las rutas y frecuencias está ligado al título habilitante otorgado a la operadora; el otorgamiento de rutas y frecuencias será fijado en el título habilitante sobre la base de un estudio técnico y económico, precautelando los intereses de los usuarios y operadores y promoviendo el desarrollo de todos y cada uno de los servicios de transporte terrestre de conformidad con lo establecido en las regulaciones emitidas por la Comisión Nacional.

LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Se encuentran gravados con tarifa cero los siguientes servicios:

14.- Los que se exporten. Para considerar una operación como exportación de servicios

Deberán cumplir las siguientes condiciones

- a) Que el exportador este domiciliado o sea residente en el país.

- b) Que el usuario o beneficiario del servicio no esté domiciliado o no sea residente en el país.
- c) Que el uso, aprovechamiento o explotación de los servicios por parte del usuario o beneficiario tenga lugar íntegramente en el extranjero. aunque la prestación del servicio se realice en el país, y.;
- d) Que el pago efectuado como contraprestación de tal servicio no sea cargado como costo o gasto por parte de sociedades o personas naturales que desarrollen actividades o negocios en el Ecuador.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Ayuda proporcionando la definición de términos utilizados a través del proyecto, cuyo propósito principal es facilitar la comprensión del lector:

Análisis: es conocer, estudiar, comparar e informar sobre la situación financiera de la empresa, es decir su liquidez o solvencia.

Anomalías: son las irregularidades que se presenta durante el proceso.

Contabilidad: es un sistema de información que permite clasificar y registrar todas las transacciones financieras de la empresa.

Control: emprender operaciones oportunas para aplicar las decisiones de planeación y evaluación del desempeño.

Deficiencias: son falla o defectos encontrados por la carencia de algo.

Desviación: es una conducta desviada o arbitraria se rompe las normas o reglas establecidas de quienes la formulan.

Eficacia: es alcanzar los objetivos planteados con éxito.

Eficiencia: consiste en obtener los resultados con menor cantidad de recursos.

Estrategia: es el arte de proyectar nuevas técnicas o mecanismos, para posibles cambios en beneficio de la entidad, del trabajador y poder alcanzar una mejor rentabilidad.

Falencia: Error que se produce al no tener conocimientos de un tema específico, que perjudica a los movimientos de la empresa.

Finanza: es la obtención y gestión del dinero, a la forma como se invierte ya se obtenga pérdidas o ganancias.

Implementación: es aplicar nuevos métodos o técnicas con el objetivo de cambiar o modificar, en lugar específico, para un alto desarrollo. Considerando las opiniones e ideas de las demás personas dentro de la empresa para alcanzar los niveles esperados de rentabilidad.

Índices: es un indicador que permite medir el nivel real del servicio que una empresa proporciona a sus clientes.

Incidencia: suceso que ocurre en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.

Logística: son medios o métodos que permiten llevar a cabo la organización de una empresa.

NAGAS: Normas de Auditoria Generalmente Aceptada

NEA: Normas Ecuatorianas de Auditoría.

Necesidad: es un estado de carencia o falta de algo para poder cumplir sus principales funciones.

Personal.- Conjunto de las personas que pertenecen a determinada clase, corporación o dependencia. Conjunto de los obreros o empleados de una empresa.

Normas: son reglas que se deben de cumplir permite ajustar ciertas conductas o actividades.

Operaciones: detalla la ejecución, métodos o técnicas para realizar un plan de trabajo para lograr un determinado fin.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Planificación: es llevar un debido control con el fin de cumplir los objetivos y realizar diversos propósitos.

Políticas Es una norma de proceder, una orientación clara para dirigir todas las actividades de un mismo tipo.

Presupuesto: es la estimación de una cantidad de dinero que se necesita para cubrir los gastos que se genera durante el proceso.

Procedimiento: son métodos o estrategias específicos para realizar una actividad o un proceso.

Proceso: Son las distintas fases de un procedimiento, en la que se rige las actividades de la empresa.

Reestructuración: Es el conjunto de acciones destinadas a transformar la estructura productiva de las empresas, cambiando la participación de los factores de producción en el proceso.

Transacciones: manifiestas las operaciones de compra y venta de un negocio para llevar un mejor control en los movimientos de la empresa.

Visión: es visualizar los objetivos para lograr los resultados que se pretende obtener en un futuro.

2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1. Hipótesis General

HG: La estructuración de procesos organizacionales ayuda a tener un mejor control de las actividades y funciones interdepartamentales.

2.3.2. Hipótesis Particulares

HP1: La aplicación de controles provoca eficacia en las operaciones de la empresa.

HP2: El adecuado control de presupuestos permite cubrir las necesidades y mejoras del servicio.

HP3: La falta de formación del personal administrativo y de servicios varios, dificulta el progreso de las actividades específicas en la cooperativa.

HP4: Se obtiene que las representaciones de los distintos momentos del contacto etnográfico resultan en cualquiera de las empresas y rutas del transporte público.

2.3.3. Declaración de variables

Hipótesis General:

Independiente: Estructuración de procesos organizacionales.

Dependiente: Control de las actividades y funciones interdepartamentales.

Hipótesis Particulares:

HP1:

Independiente: Aplicación de controles.

Dependiente: Eficacia en las operaciones.

HP2:

Independiente: Control de presupuestos.

Dependiente: Necesidades y mejoras del servicio.

HP3:

Independiente: Políticas, procedimiento y funciones.

Dependiente: Control de las actividades.

HP4:

Independiente: Nuevas estrategias en el servicio.

Dependiente: Extensos horarios de los choferes.

2.3.4. Operacionalización de las Variables

Cuadro 1. Operacionalización de las variables

Variable	Tipo de Variable	Indicador	Conceptualización
Hipótesis General			
Estructuración de procesos organizacionales	Independiente	Fallas encontradas en el proceso de la organización	Examinar los Errores encontrados en el proceso de la organización
Control de las actividades y funciones interdepartamentales	Dependientes	No hay coherencia en las actividades que desempeñan los departamentos.	Detectar las falencias en los distintos departamentos.
Hipótesis 1			
Aplicación de controles	Dependientes	Carencia de controles en el proceso	Determinar el debido control en el proceso.
Eficacia en las operaciones	Independiente	Mal uso de la políticas en los procesos.	Aplicar normas o leyes en los proceso de las áreas.
Hipótesis 2			
Control de presupuestos	Independiente	Calcular el márgenes de rentabilidad	Analizar los estados financieros.
Necesidades y mejoras del servicio	Dependientes	Examinar las necesidades de la empresa	Mejorar el servicio para lograr los objetivos.
Hipótesis 3			
Políticas, procedimiento y funciones	Independiente	Implementar un reglamento y leyes a las áreas que lo requieran.	Implementar normas o leyes en los proceso de las áreas.
Control de las actividades	Dependientes	Ausencia de controles	Establecer adecuado controles para mejorar la eficiencia de las actividades.
Hipótesis 4			
Nuevas estrategias en el servicio	Independiente	Analizar las falencias que se presenta durante el proceso.	Aplicar nuevas estrategia para mejorar el servicio.
Extensos horarios de los choferes	Dependientes	Falta de coordinación y personal para cubrir los horarios	Crear nuevos horarios acorde a la necesidad que se presenta para cubrir las rutas.

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Nuestro marco metodológico está soportado en el método científico, que nos permite conocer la metodología planteada en esta investigación. Para (SABINO, 1992), distingue al método y metodología como:

“El método es el significado general de modelo lógico que se sigue en la investigación científica. En cuanto al de metodología, pensamos que lo más adecuado es considerarla como el estudio y análisis de los métodos, reservando los términos técnicas y procedimientos para hacer alusión a los aspectos más específicos y concretos del método que se usan en cada investigación”. pp. 24-25.

De forma simplista la metodología a utilizar en este proceso de investigación debe ser flexible, con la finalidad de tener la dinámica en determinados pasos al investigar la problemática de esta empresa.

Para realizar nuestra investigación utilizaremos la investigación aplicada, que nos sirve para tomar decisiones, establecer políticas y estrategias para resolver los problemas dentro de la empresa.

Para este caso hemos tomado en consideración determinados aspectos que se detallaremos a continuación:

Según su finalidad:

(EYSSAUTIER DE LA MORA, 2006) define a la investigación aplicada como:

“La investigación aplicada es aquella que es efectuada con la intención de resolver problemas específicos que se presentan en la sociedad; bien puedan ser éstos relacionados con la economía, derecho o ingeniería”.

Este tipo de investigación nos permite conocer los resultados, sus aplicaciones inmediatas a los problemas que experimenta la organización y de los cuales una acción o una decisión debe ser tomada.

Según su objetivo gnoseológico:

Nuestra investigación la consideramos de tipo descriptiva, debido a que nos ayuda a describir las distintas situaciones, eventos o hechos, en busca de especificar las propiedades, las características y los aspectos relevantes del fenómeno que se somete a análisis. Para el estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo más detalladamente posible, lo que se investiga.

(GUZMAN VASQUEZ & ROMERO CIFUENTES, 2005) Indica que la investigación descriptiva:

“La investigación descriptiva tiene como objetivo la búsqueda de medir conceptos o variables, evaluar diversos aspectos de un universo, con la finalidad de identificar características o establecer propiedades importantes que permitan informar sobre actividades, procesos y personas, estudios que actúan en función de las realidades de los hechos, aportando una descripción mesurada y concreto”.

La investigación descriptiva nos ayuda:

1. Descripción del problema.
2. Definición y formulación de hipótesis.
3. Recolección de datos
4. Ofrece la posibilidad de vislumbrar relaciones.
5. Tener una idea concreta.
6. Selección de técnicas de recolección de datos:

El principal objetivo de este tipo de investigación se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descripto, o en la recolección de datos sobre este y su contexto.

Según su contexto:

(LÓPEZ, 2002) describe a la investigación de campo:

“La investigación de campo es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetivos del estudio. En este caso, el investigador entra en contacto directo con la realidad explorada”.

El estudio a realizar es una investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigativos, o de la realidad donde ocurren los datos primarios, sin manipular o controlar las variables

La investigación de campo puede ser también:

- a. Experimental, cuasi experimental o ex post facto.
- b. Encuesta o estudio de casos o estudios censales.
- c. La investigación sobre la práctica, estudios etnográficos, de análisis sistémico y, correspondiente a cualquier otro tipo de diseño investigativo.
- d. Estudios de costo vs beneficio y costo vs efectividad.
- e. Exámenes de patrones o modelos estadísticos y matemáticos en general.
- f. Estudios de tipo de estudio geográficos y de cualquier otro referente al campo de la especialidad.

Este tipo de investigación se basa en referencias que proceden de informaciones, encuestas y cuestionarios.

Según el control de las variables:

La investigación que realizaremos en nuestro trabajo es la de tipo no experimental, la cual incluye muchos métodos que describen relaciones entre variables.

La investigación no experimental.- Por medio de diferentes métodos detalla relaciones entre variables, no crean ni pueden comprobar, relaciones entre las

variables, tampoco se conciben hipótesis acerca de relaciones de causa y efecto de ninguna índole.

La investigación no experimental, pretende aparentar los efectos de un examen, si se lo ha podido realizar, no tiene la obligación de aceptar investigaciones que no considere como creíbles, puesto que el investigador debe contar con fuentes que le den confianza para aceptarlas en su trabajo

El diseño metodológico, es basado en la investigación cuantitativa para que exista una generalización y se utilice un mismo lenguaje, ya que nuestra intención es demostrar el adecuado control de los recursos de la empresa.

La investigación como técnica cuantitativa se utiliza en las cantidades de los presupuestos ya que cuantifican los objetivos en unidades monetarias, unidades de producción, porcentaje, etc., está sometida a un desarrollo esencialmente idéntica a cualquier nuevo ejemplo de investigación;

3.2. POBLACIÓN Y LA MUESTRA

Podemos definir qué población es el conjunto de personas u objetos que se pueden clasificar respecto a características similares en un equipo

Muestra.- Es un grupo representativo de la población que demarca rigurosamente, la porción escogida, el estudio procura que los resultados hallados en las muestras logren representar al total de la población, también la muestra debe ser descriptivamente específica-

3.2.1. Características de la población

Para el desarrollo de nuestro tema, la población estará conformada de la siguiente manera; por el personal de los diferentes departamentos Cooperativa de transporte urbano El Sagrario, ubicado en la ciudad de Riobamba.

3.2.2. Delimitación de la población

La población de nuestra investigación está compuesta de forma finita; comprende el número de personas que labora o tiene relación directa con la cooperativa de transporte urbano “El Sagrario”.

A continuación se detalla la población de estudio:

Cuadro 2. Población de estudio

Descripción	Cantidad
Gerente	1
Personal Administrativo y Financiero	5
Socios	35
Total	41

Fuente: Cooperativa de transporte urbano “El Sagrario”

3.2.3. Tipo de muestra

Para nuestro tema el tipo de muestra es probabilística consiste en los que todos los individuos tienen la misma oportunidad de intervenir en la investigación y ser elegidos para formar parte de una muestra, todas las posibles muestras tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

3.2.4. Tamaño de la muestra

Cuando se conoce el total de la población se trata de una población finita, y la fórmula a utilizar es:

Figura. 3. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra cuando la población es finita.

Fórmula 2: Cuando la población es finita y se conoce con certeza su tamaño:

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

donde:

- n: tamaño de la muestra.
- N: tamaño de la población
- p: posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5
- q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,5
- E: error, se considera el 5%; E = 0,05
- Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

3.2.5. Proceso de selección

Nuestra selección será de manera aleatoria, donde todos los elementos muestrales son parte de este proceso investigativo y así obtener la información recolectada y analizar los factores que la originan, la información se podrá recopilar mediante técnicas de investigación, mediante las cuales el investigador tendrá como finalidad otorgarnos un resultado.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1. Métodos teóricos

Método Deductivo: La deducciones la parte de la observación de fenómenos universales o generales, para identificar casos particulares. (LÓPEZ, 2002)

Este método se basa en el razonamiento que parte de conclusiones frecuentes a individuales, este analiza, postulados, teoremas, leyes, comprobados universalmente y los aprovecha para y utilizar en la solución de problemas particulares.

Método Inductivo: la inducción se basa en la observación de fenómenos, para conocer cada una de sus partes y establecer su relación. (LÓPEZ, 2002)

3.3.2. Métodos empíricos

Método la observación.-Observar es la acción de mirar detenidamente una cosa para asimilar en detalle la naturaleza investigada, su conjunto de datos, hechos y fenómenos.(EYSSAUTIER DE LA MORA, 2006)

Es la manera lógica de obtener informes nuevos es por la observación de la conducta de modo discreto sin que las personas sientan que están siendo estudiados.

Al no perder de vista ninguna referencia sobre la actitud de la población tenemos información directa.

Este método nos permite conocer todo lo que nos rodea de lo más pequeño a lo más grande, ha sido utilizado, desde el comienzo de la humanidad de manera natural o por el uso del microscopio, para alcanzar conocimiento.

3.3.3. Técnicas e instrumentos

Según (EYSSAUTIER DE LA MORA, 2006)

Entrevista: es el intercambio conversacional en forma oral, entre dos personas, con la finalidad, datos o hecho. El método de entrevista puede ser formal, estructurado o no estructurado.

La entrevista es una serie de preguntas que nos permite obtener información general, se utilizan para determinar o concretar el problema que se estudia.

Encuesta: somete a un grupo de individuos a un interrogatorio, invitándoles a contestar una serie de preguntas que se encuentran estructuradas en un cuestionario escrito y previamente preparado.

Las encuestas de hechos se componen por un cuestionario que está formado por preguntas que requieren de respuestas, de hechos concretos y previamente determinados limitándose el encuestador a transcribir fielmente las respuestas otorgadas por el encuestado.

3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

En el desarrollo de nuestro tema una vez aplicadas las técnicas de investigación respectivas de la cual recopilamos datos relevantes, se realizará el análisis correspondiente de la problemática de los diferentes departamentos de cooperativa de transporte urbano “El Sagrario”, teniendo presente las observaciones y criterios del personal que intervino mediante la encuesta que se realizó para determinar posibles soluciones.

Para la manipulación de los datos y su tratamiento, definimos los siguientes pasos:

✓ **Levantamiento de información:**

Este paso se realiza en función de la ejecución de la encuesta, dirigida al personal de la cooperativa de transporte urbano “El Sagrario”, con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos de mejoras en los aspectos claves de la cooperativa.

✓ **Procesamiento de los datos**

Una vez levantada la información con los involucrados, se procederá al procesamiento de los datos, en el cual se realiza la tabulación de cada una de las preguntas, estas serán realizadas con la herramienta Microsoft Excel.

✓ **Análisis de los datos**

Posteriormente, realizamos las gráficas estadísticas relacionadas a cada una de las preguntas de la encuesta. Asimismo se realiza en la herramienta Microsoft Excel.

✓ **Interpretación de los resultados**

Finalmente, se hace la interpretación de cada uno de los cuadros o gráficas estadísticas elaborados para cada pregunta. También con este análisis e interpretación poder realizar una propuesta acorde a reducir las falencias de la cooperativa.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El levantamiento de la información, se la realizó en la cooperativa de transporte urbano “El Sagrario”, en la ciudad de Riobamba, fue realizada por medio de un cuestionario de preguntas apoyado en la técnica de encuesta.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS

Encuesta

1. ¿Desde hace cuantos años usted labora en la empresa?

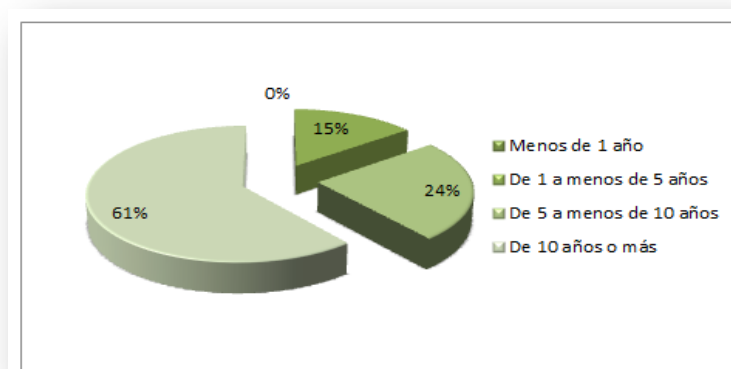
Cuadro 8. Tiempo laboral en la empresa

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Menos de 1 año	0	0%
De 1 a menos de 5 años	6	15%
De 5 a menos de 10 años	10	24%
De 10 años o más	25	61%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor
QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 8. Tiempo laboral en la empresa



Análisis e Interpretación

Podemos observar en la gráfica estadística, que el 61% se encuentra dentro de más 10 años laborando en la compañía, esto facilita cualquier proceso de cambio debido a que conoce la operatividad y/o funcionamiento de la cooperativa.

2. ¿Considera usted que al contar la organización con procesos estructurados mejora el control de actividades y funciones interdepartamentales, en un nivel?

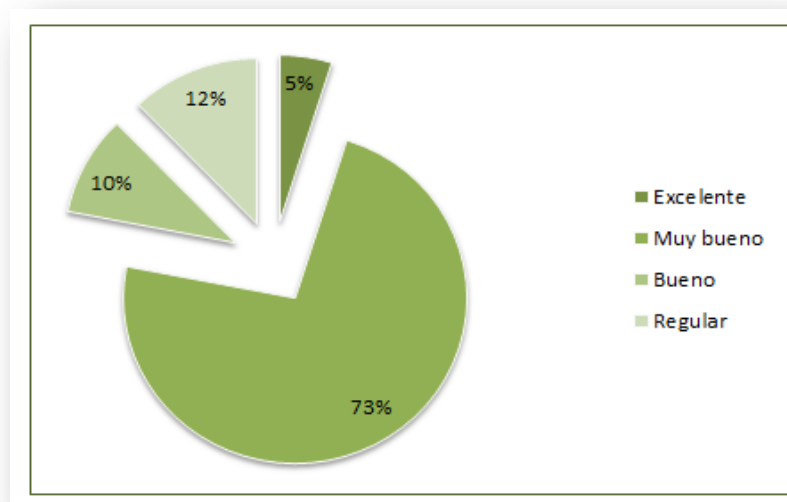
Cuadro 9. Procesos estructurados

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Excelente	2	5%
Muy bueno	30	73%
Bueno	4	10%
Regular	5	12%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 9. Procesos estructurados



Análisis e Interpretación

El 73% demuestra que al aplicar procesos estructurados mejora excelentemente la compañía en el control de sus actividades, mientras que un 12% lo considera regular. Se puede interpretar que estos cambios favorecen a nuestra propuesta de implementación de procesos de control.

3. ¿Usted cree que la implementación de controles hará eficaz a la compañía?

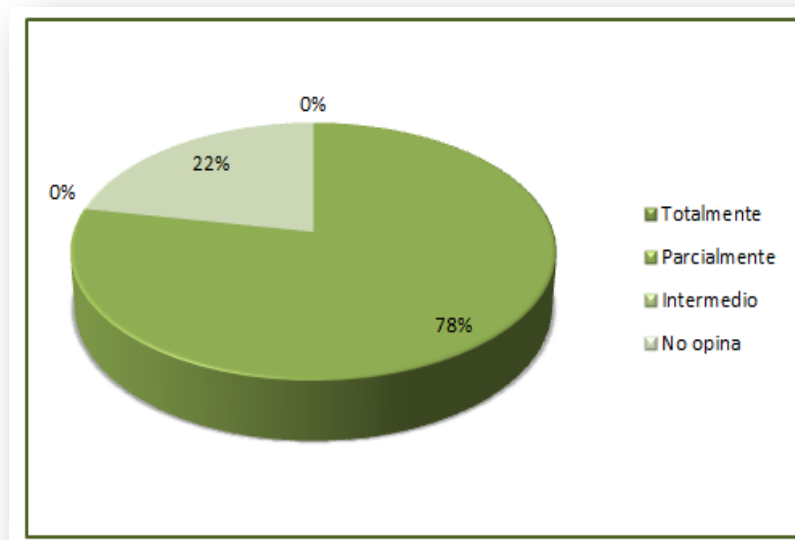
Cuadro 10. Eficacia operativa

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Totalmente	0	0%
Parcialmente	32	78%
Intermedio	0	0%
No opina	9	22%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor
QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 10. Eficacia operativa



Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados, considera que el 78% será parcialmente eficaz al implementar los controles y un 22% se abstiene de opinar. Es fácil interpretar que esto es favorable para nuestro proyecto.

4. ¿Al crear un manual de funciones usted considera que conocerán las actividades de cada cargo de forma oportuna?

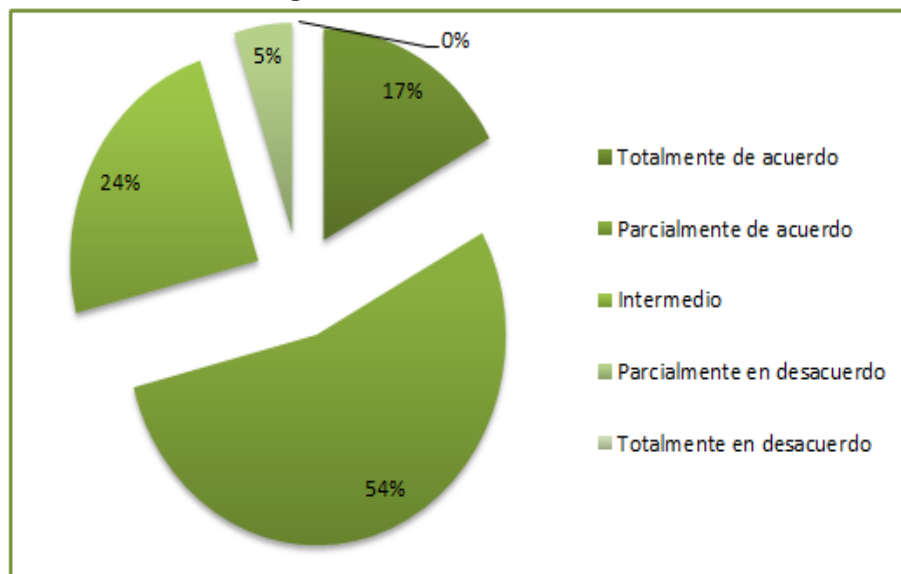
Cuadro 11. Manual de funciones

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	7	17%
Parcialmente de acuerdo	22	54%
Intermedio	10	24%
Parcialmente en desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 11. Manual de funciones



Análisis e interpretación

El 54% de los encuestados, considera que un manual de funciones permitirá que conozcan oportunamente las funciones asociadas al cargo a ejercer en la compañía. Esto ayuda controlar las actividades, debido a que se conocen las funciones desde el inicio que ingrese a laborar en la cooperativa.

5. ¿Usted considera necesario que la cooperativa al utilizar planificación presupuestaria podrá controlar los gastos de manera?

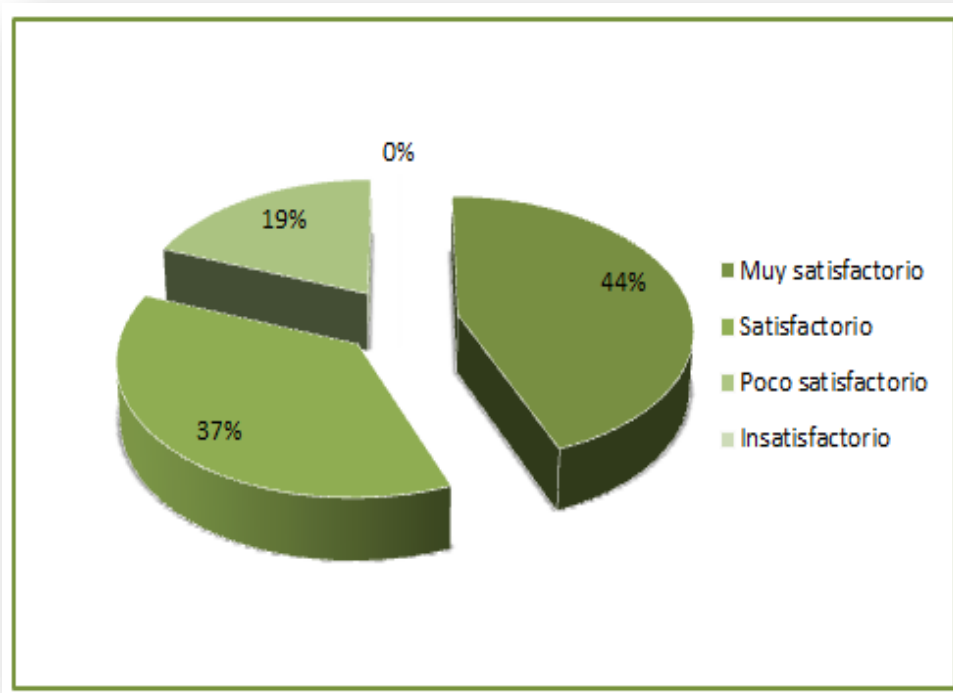
Cuadro 12. Planificación presupuestaria

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Muy satisfactorio	18	44%
Satisfactorio	15	37%
Poco satisfactorio	8	19%
Insatisfactorio	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 12. Planificación presupuestaria



Análisis e interpretación

Un 44% de los consultados, opina que es muy satisfactorio y el 37% que es satisfactorio, aplicar planificación por presupuesto. Lo cual favorece a la posibilidad de manejar presupuestos para ayudar a controlar el gasto.

6. ¿Cree usted que al utilizar sistemas de información se podrá mejorar el horario de los choferes?

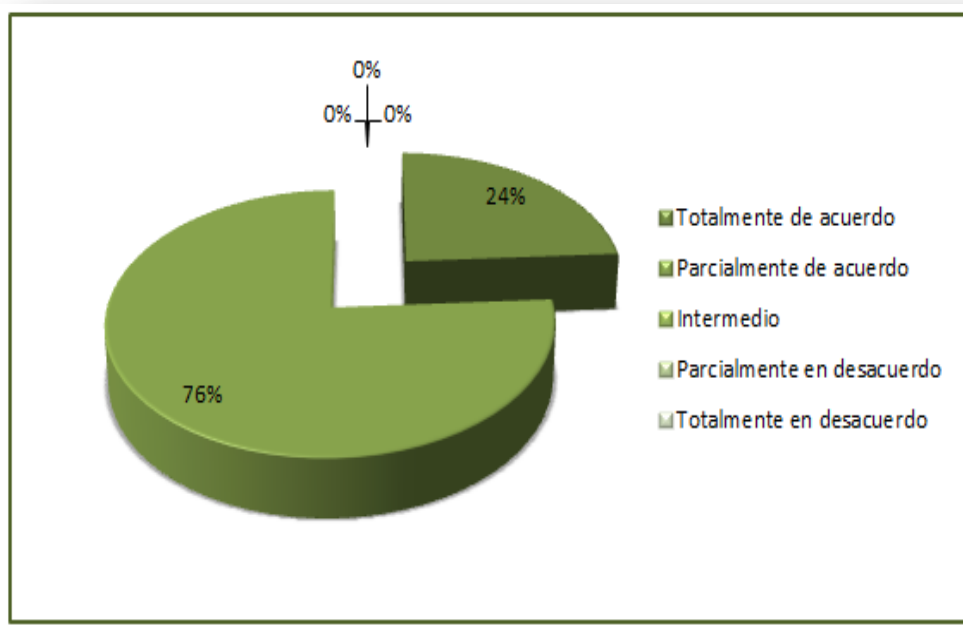
Cuadro 13. Control de horarios

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	10	24%
Parcialmente de acuerdo	31	76%
Intermedio	0	0%
Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 13. Control de horarios



Análisis e interpretación

La mayoría del personal considera en un 76% parcialmente de acuerdo, que el control de horarios, estaría mejormente inspeccionado con el uso de sistemas de información, asimismo conlleva a la aplicación de procesos de control.

7. ¿Usted cree que la información está bien sustentada para optimizar los controles contables?, en un nivel:

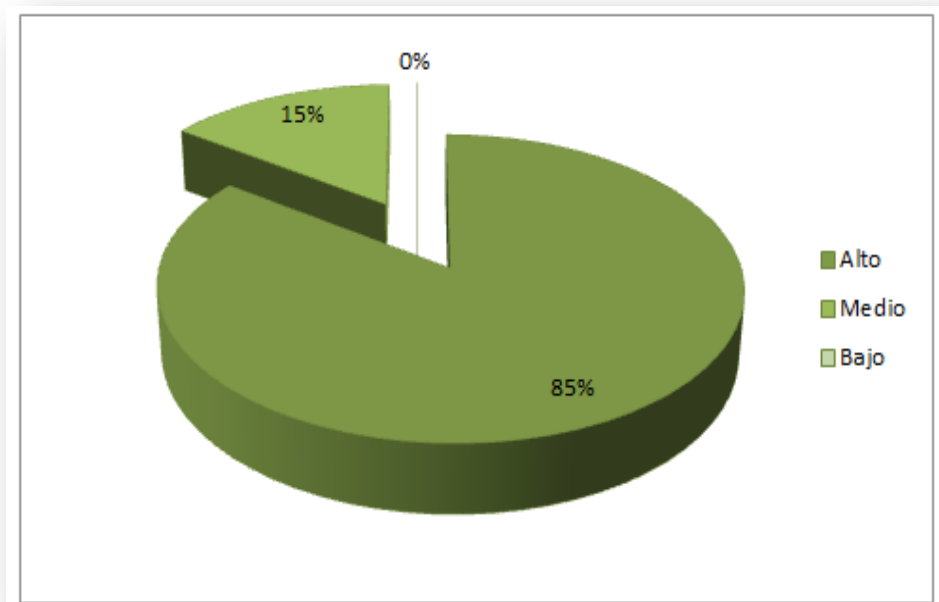
Cuadro 14. Optimiza controles contables

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Alto	35	85%
Medio	6	15%
Bajo	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 14. Optimiza controles contables



Análisis e interpretación

El 85% cree que al optimizar los controles contables, se sustenta adecuadamente la información. Esto conlleva a que la gerencia pueda realizar análisis de manera oportuna.

8. ¿Usted considera que al aplicar nuevas estrategias por turnos a los choferes de la compañía se evitarían accidentes?

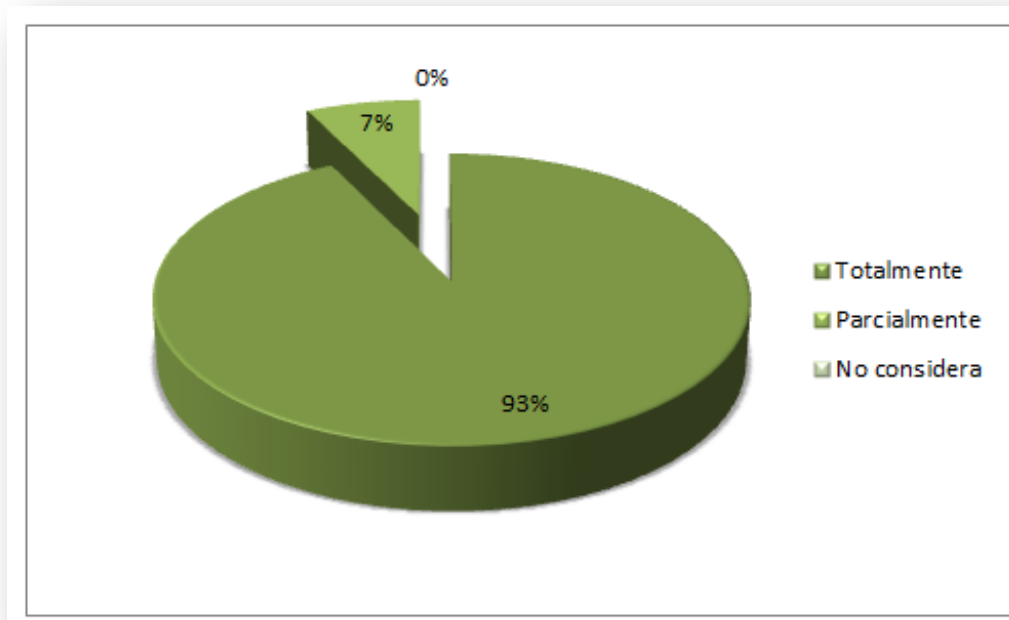
Cuadro 15. Turnos operación

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Totalmente	38	93%
Parcialmente	3	7%
No considera	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 15. Turnos operación



Análisis e interpretación

El 93% de los encuestados, considera que la administración por turnos a los choferes haría reducir el número de accidentes. Esto posibilita la creación de turnos, con la finalidad de establecer horarios distribuidos adecuadamente para el evitar el exceso de trabajo y disminuir accidentes por descuido del conductor.

9. ¿Usted cumple con las actividades encomendadas en la semana de trabajo?

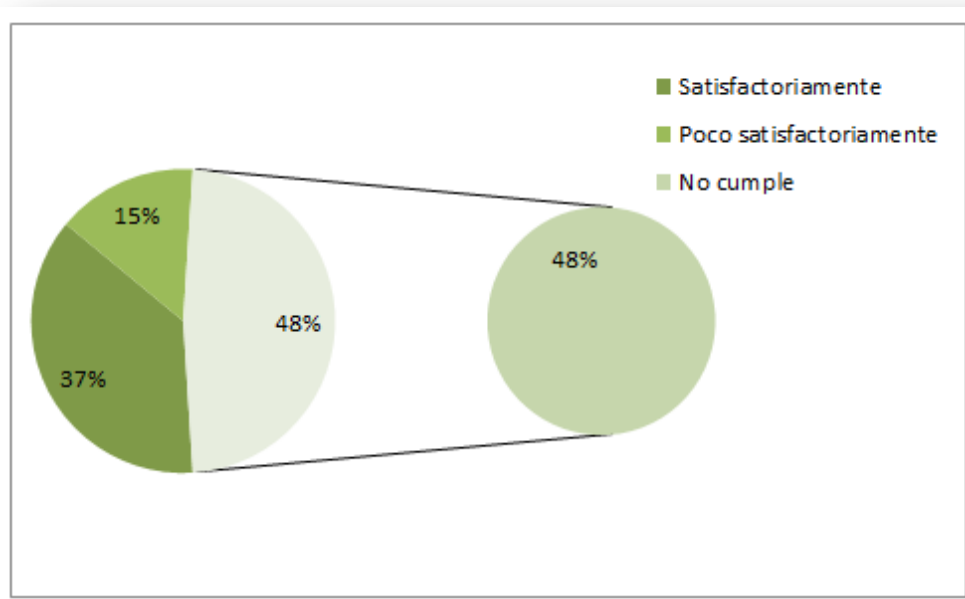
Cuadro 16. Cumplimiento de actividades

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Satisfactoriamente	15	37%
Poco satisfactoriamente	6	15%
No cumple	20	48%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 16. Cumplimiento de actividades



Análisis e interpretación

El personal de la compañía reconoce que no cumple con sus actividades en un 48%, debido a la carga excesiva de trabajo. Esto puede favorecer que la contratación de personal a futuro mejore tales tiempos de respuesta en el desarrollo de las actividades asignadas.

10. ¿Al distribuir los procesos en el área administrativa y contable, el personal disminuirá los errores los registros?

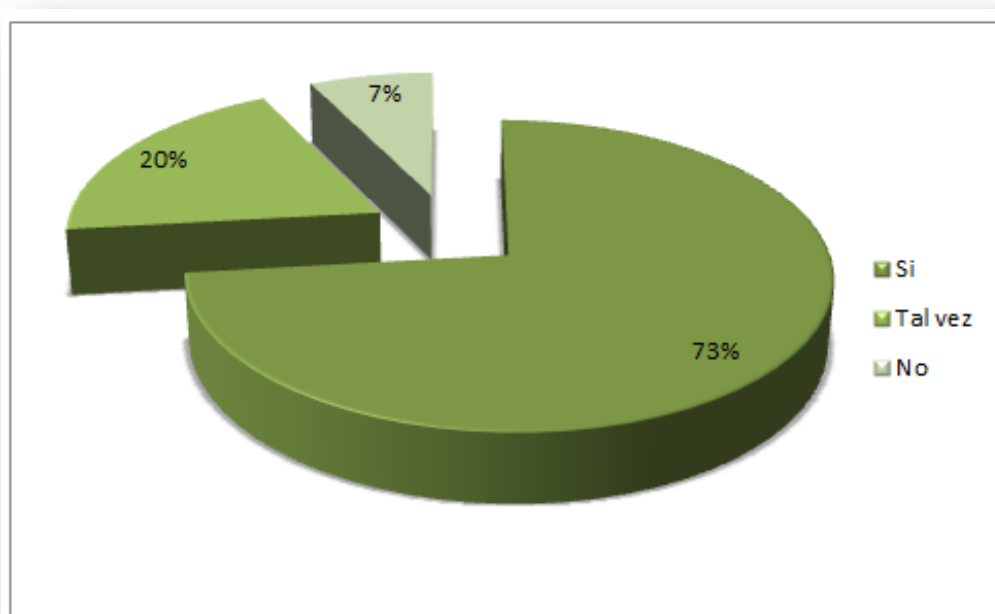
Cuadro 17. Disminución de errores

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Si	30	73%
Tal vez	8	20%
No	3	7%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 17. Disminución de errores



Análisis e interpretación

Sólo el 20% del personal opina que “Tal vez” la distribución de procesos en las áreas ayude a disminuir errores, aunque un 73% opina que está distribución “Si” favorece. Podemos interpretar que existe una posibilidad alta de la no disminución de errores por que hace los procesos de control y el seguimiento de actividades por áreas.

11. ¿Al establecer una estructura organizacional mejorará la comunicación interna?

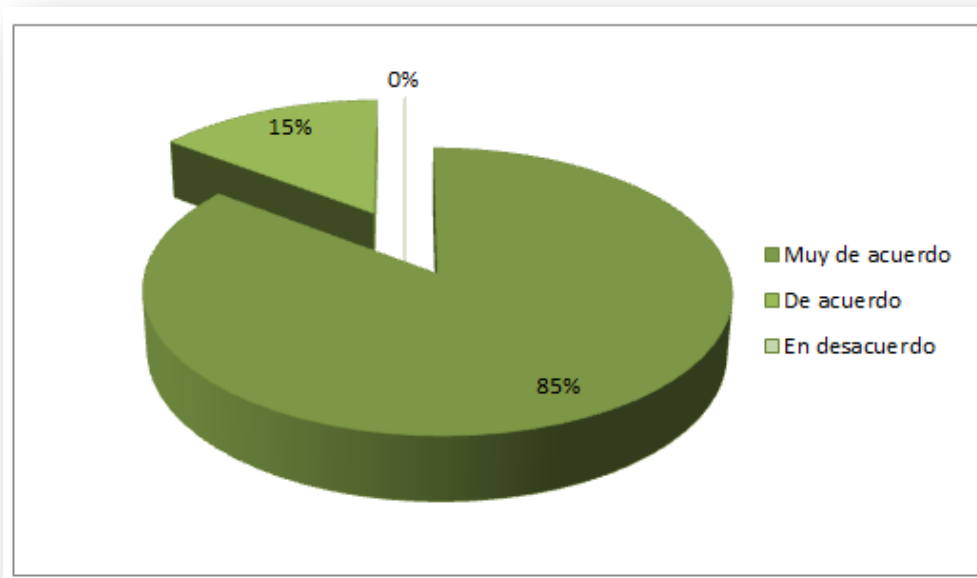
Cuadro 18. Comunicación interna

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Muy de acuerdo	35	85%
De acuerdo	6	15%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 18. Comunicación interna



Análisis e interpretación

Un 85% está “Muy de acuerdo”, en que las estructuras organizacionales mejoran la comunicación interna. Esta buena comunicación, puede ser establecida con la aplicación de un organigrama y así manejar adecuadamente los niveles jerárquicos de la compañía.

12. ¿Cree usted que una evaluación a los empleados ayuda a mejorar las funciones y distribución del trabajo? De manera:

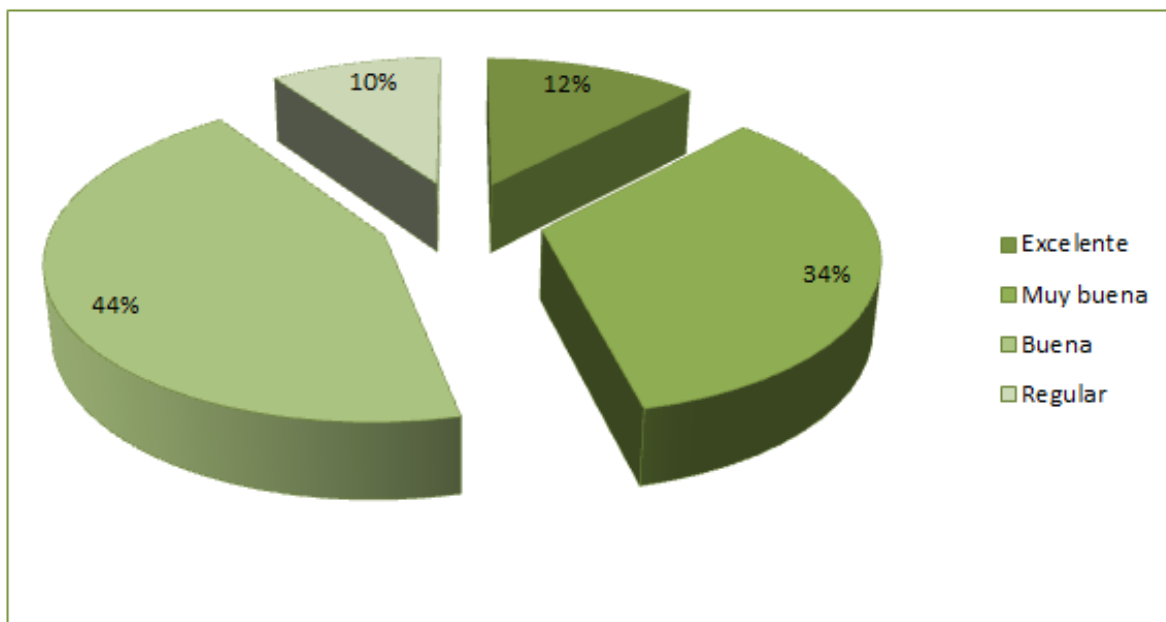
Cuadro 19. Funciones y distribución del trabajo

Alternativas	Consultados	Porcentajes
Excelente	5	12%
Muy buena	14	34%
Buena	18	44%
Regular	4	10%
TOTAL	41	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 19. Funciones y distribución del trabajo



Análisis e interpretación

El 44% del personal, cree que una evaluación del personal puede ser “Buena”. Pero sería muy beneficioso si se establece un manual de funciones con su adecuada distribución de actividades.

4.3. RESULTADOS

Este análisis comparativo, evolución tendencias y perspectivas, se realizó los análisis por medio de los diagramas de Pareto, siendo estos aplicados a cada uno de los sub-problemas.

Sub-problema 1: Falta de presupuesto para la adquisición de unidades de transporte.

Cuadro 4. Falta de presupuesto para la adquisición de unidades de transporte

Sub-problemas	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Desorganización administrativa	80	41.45%	41.45%
Falta de fondos para inversión	68	35.23%	76.68%
Descontento de los socios	45	23.32%	100.00%
TOTAL	195	100.00%	

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 4. Falta de presupuesto para la adquisición de unidades de transporte



Análisis e interpretación:

Al analizar el diagrama de Pareto de este subproblema, se puede apreciar claramente que hay que organizar adecuadamente a la cooperativa en los aspectos administrativos y financieros, para asimismo crear conciencia de conseguir fondos de inversión y garantizar la motivación en los socios.

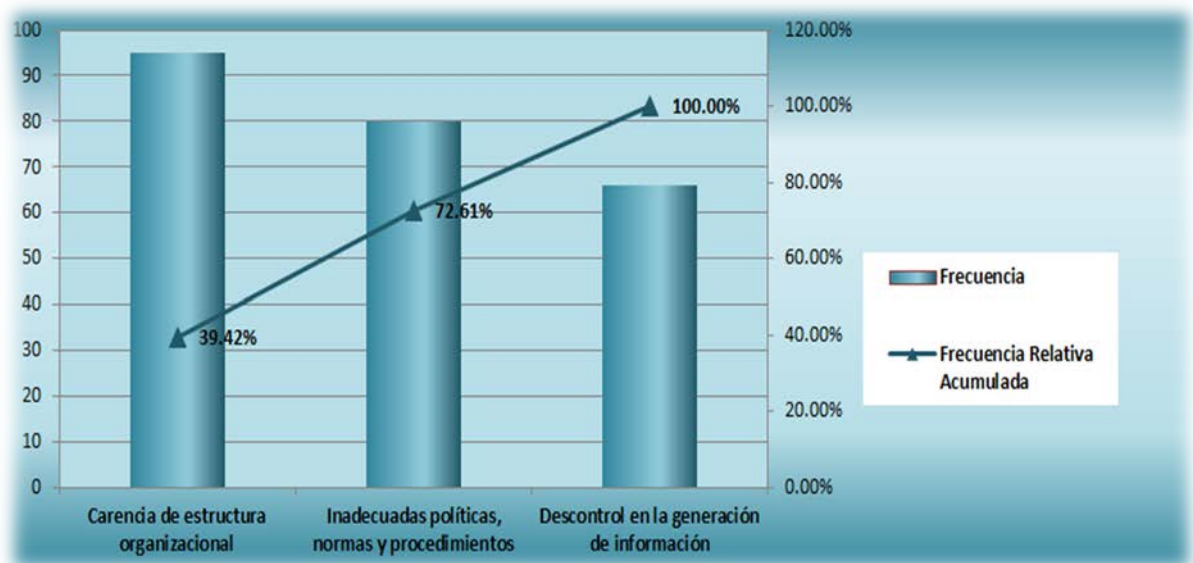
Sub-problema 2: Incumplimiento de políticas, normas y procedimientos en la generación de información.

Cuadro 5. Incumplimiento de políticas, normas y procedimientos en la generación de información

Sub-problemas	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Carencia de estructura organizacional	95	39.42%	39.42%
Inadecuadas políticas, normas y procedimientos	80	33.20%	72.61%
Descontrol en la generación de información	66	27.39%	100.00%
TOTAL	241	100.00%	

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 5. Incumplimiento de políticas, normas y procedimientos en la generación de información



Análisis e interpretación:

La criticidad de no contar con una estructura organizacional adecuada conlleva de la mano a los demás problemas, como el incumplimiento de políticas, normas y procedimientos al tener estos corregidos, podrá mejorar continuamente el control de la información.

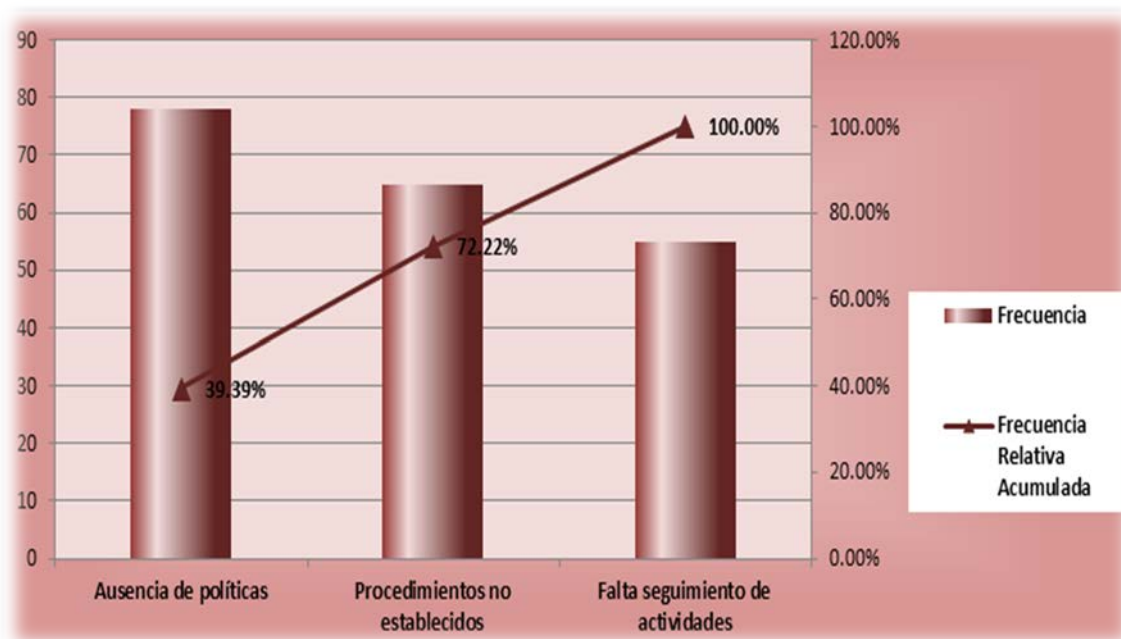
Sub-problema 3: Ausencia del control de horarios de los choferes.

Cuadro 6. Ausencia del control de horarios de los choferes

Sub-problemas	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Ausencia de políticas	78	39.39%	39.39%
Procedimiento no establecidos	65	32.83%	72.22%
Falta de seguimiento de actividades	55	27.78%	100.00%
TOTAL	198	100.00%	

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 6. Ausencia del control de horarios de los choferes



Análisis e interpretación:

En lo referente a la ausencia del control de horarios de choferes, estos pueden generar accidentes de tránsito, por lo tanto al establecer las políticas y procedimientos, se podrá controlar de mejor manera tales jornadas de manera continua y oportuna.

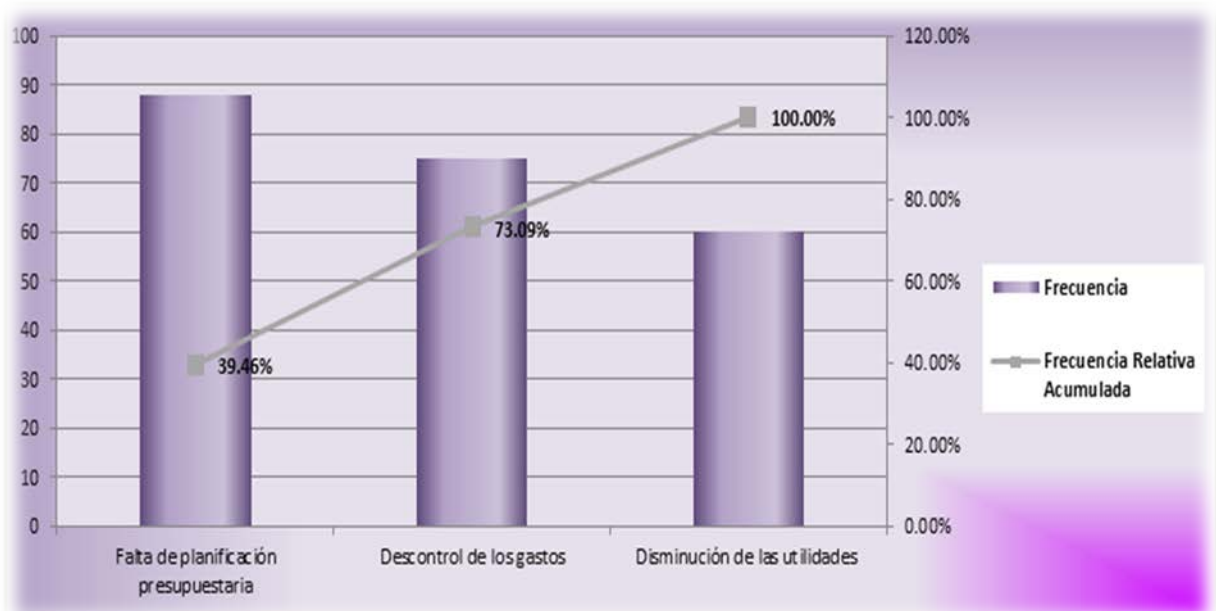
Sub-problema 4: Inadecuada planificación y organización de la información financiera.

Cuadro 7. Inadecuada planificación y organización de la información financiera

Sub-problemas	Ocurrencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Falta de planificación presupuestaria	88	39.46%	39.46%
Descontrol de los gastos	75	33.63%	73.09%
Disminución de las utilidades	60	26.91%	100.00%
TOTAL	223	100.00%	

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 7. Inadecuada planificación y organización de la información financiera



Análisis e interpretación:

Para resolver estos inconvenientes, es necesario crear la cultura de manejo y control por presupuestos a través de una adecuada planificación, y a su vez evitar así gastos innecesarios e incrementar o mejorar las utilidades de la compañía.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 20. Verificación de hipótesis

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<p>Hipótesis General</p> <p>La estructuración de procesos organizacionales ayuda a tener un mejor control de las actividades y funciones interdepartamentales.</p>	<p>Esta hipótesis se verifica con las preguntas: 1, 2, 3, 4, 7, 9, 11. Con la implementación de procesos de control en el área administrativa y contable ayuda a establecer eficiencia y mejora en los resultados de la cooperativa.</p>
<p>Hipótesis Particular 1</p> <p>La aplicación de controles provoca eficacia en las operaciones de la empresa.</p>	<p>Se comprueba con las preguntas: 3, 4, 9. Estas ayudan a las mejoras de las áreas cuestionadas, por medio de los procesos de control.</p>
<p>Hipótesis Particular 2</p> <p>El adecuado control de presupuestos permite cubrir las necesidades y mejoras del servicio.</p>	<p>Las preguntas: 5, 7 y 9, ayudan a comprobar esta hipótesis. Al satisfacer las necesidades de la información, para que la gerencia puede tomar decisiones de inversión oportunamente.</p>
<p>Hipótesis Particular 3</p> <p>Las políticas, procedimiento y funciones dentro de los departamentos mejoran el control de las actividades.</p>	<p>Al aplicar las políticas, procedimientos y funciones, es verificable que se mejoran las actividades con las preguntas: 2, 3 y 4 en estas se denotan que favorece una adecuada distribución de funciones para fortalecer los procedimientos y sus políticas.</p>
<p>Hipótesis Particular 4</p> <p>Las nuevas estrategias en el servicio reducen los extensos horarios de los choferes.</p>	<p>Con las preguntas: 8 y 10, se verifica esta hipótesis. La implementación a futuro de un sistema de información ayuda al control de horarios, y disminuye a su vez errores en las áreas.</p>

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. TEMA

Implementación de Procesos para el Control en las áreas Administrativa y Contable de la compañía de Transporte Urbano “El Sagrario” de la ciudad de Riobamba.

5.2. FUNDAMENTACIÓN

El objeto de todo proceso es el proceso de un producto final, de específicas características de manera que cumpla con las exigencias y niveles de calidad requeridos por el mercado. Esta constancia en las propiedades del producto sólo hará posible debido a control absoluto de las situaciones de la operación, ya que tanto la alimentación al proceso como las condiciones del entorno son variables en el tiempo.

La misión del sistema de control de proceso será corregir las desviaciones surgidas en las variables de proceso respecto de unos valores determinados, que se consideran óptimos para conseguir las propiedades requeridas en el producto producido.

El sistema de control nos permitirá una operación del proceso más fiable y sencilla, al encargarse de obtener unas condiciones de operación estables, y corregir toda desviación que se pudiera producir en ellas respecto a los valores de ajuste.

Las principales características que se deben buscar en un sistema de control serán:

- 1.- Mantener el sistema estable, independiente de perturbaciones y desajustes.
- 2.- Conseguir las condiciones de operación objetivo de forma rápida y continua.
- 3.- Trabajar correctamente bajo un amplio abanico de condiciones operativas.
- 4.- Manejar las restricciones de equipo y proceso de forma precisa.

La implantación de un adecuado sistema de control de proceso, que se adapte a las necesidades de nuestro sistema, significará una sensible mejora de la operación.

Principalmente los beneficios obtenidos serán:

- Incremento de la productividad
- Mejora de los rendimientos
- Mejora de la calidad
- Ahorro energético
- Control medioambiental
- Seguridad operativa
- Optimización de la operación del proceso/ utilización del equipo
- Fácil acceso a los datos del proceso

La razón final del control que ejercen en la protección de la organización y el centro de trabajo físico. Dado en el ambiente actual, con el aumento de medidas de seguridad, cuidar sus intereses financieros, los gerentes deben implementar planes para proteger a sus empleados, la información y la infraestructura de la organización.

Proceso

Es el conjunto de actividades lógicas y secuenciales, efectivas y que gestionan el procesos administrativo, las mismas que se interrelacionan y esto conlleva a un proceso integral.

Control Interno

Es el propósito entre de la organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa.

Dentro de los elementos del control interno, podemos detallar a continuación:

- **La estructura de la organización:** se considera en principios, cuadros y manuales, expuestos a través de organigramas y manuales de funciones, que permitan interpretar y evaluar la información.
- **El sistema de contabilidad:** es adecuada segregación de funciones, mediante un plan de cuentas y procedimientos contables.
- **Las normas de operación:** determinan los objetivos específicos, políticas, presupuesto y control de calidad.

5.3. JUSTIFICACIÓN

La aplicación de procesos establecidos en las áreas Administrativa - Contable de la compañía de transporte urbano “El Sagrario”, conlleva a que se pueda organizar de una mejor la compañía con una estructura orgánica funcional.

Para esto es importante, detallar que se debe realizar:

- Elaboración de un organigrama estructurado de toda la compañía.
- Establecimiento y elaboración de políticas, procedimientos de control en las áreas administrativa y contable, que deben ser indicadas en una normativa o manual de utilidad únicamente para la empresa.
- Creación de manual de funciones, para tener adecuadamente distribuida la carga laboral y actividades asignadas.
- Lineamientos o guías operativas para el cumplimiento de la presentación oportuna y veraz de los estados financieros.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General de la propuesta

Implementar procesos para el control administrativo y contable, por medio de políticas, procedimientos de control y distribución de funciones, para mejorar las actividades y funciones interdepartamentales de la cooperativa de transporte urbano “El Sagrario”.

5.4.2. Objetivos Específicos de la propuesta

- Elaborar procesos de control, en el cual deben establecerse las políticas, procedimientos y funciones para mejorar la operatividad de las áreas administrativa y contable.
- Diseñar un plan de capacitación al personal sobre las nuevas normas aplicadas con la finalidad de lograr niveles máximos de desempeño.
- Elaborar flujos de efectivo proyectados para sustentar la viabilidad del proyecto en la cooperativa.
- Implementar un área de mantenimiento de buses y mejoras continuas aplicadas en la gestión operativa.

5.5. UBICACIÓN



Logotipo corporativo



Slogan

Lo que sea que necesites, hoy está en Riobamba".

5.6. FACTIBILIDAD

Dentro de los estudios para establecer la factibilidad de este proyecto, es necesario indicar los siguientes:

Estudio Técnico

La compañía de transporte urbano "El Sagrario", cuenta con un equipo debidamente capacitado y con las herramientas para alcanzar los cambios necesarios mediante la aplicación de los procedimientos y asegurar los resultados positivos.

Es factible el desarrollo e implementación de los procesos de control en las áreas antes citada, para mejorar el manejo de la información y con la finalidad de obtener de manera precisa los resultados financieros de la empresa, tomando así decisiones oportunas.

Estudio Administrativo

Dentro de este estudio, es importante destacar y detallar el organigrama a establecer para mejorar las líneas de comunicación, y a su vez el manual de funciones para el área.

Misión

La Compañía El Sagrario Se dedica a prestar servicio de transporte de pasajeros en la modalidad de urbano, su principal cliente interno son sus socios, quienes suministran el aporte financiero u operativo necesario hacia el desarrollo para proporcionar servicios y poder satisfacer las necesidades a los usuarios en general.

Visión

La Compañía mediante la asistencia del servicio de transporte urbano público y privado apoyado en tecnología adecuada, un capital financiero comprometido y con actitud de servicio, conductores (operadores terrestres) profesionales y un parque automotor renovado y en armonía a fin de garantizar un servicio de alta calidad en beneficio de la ciudadanía.

Valores Corporativos

Confiabilidad

Es el grado de confianza que tiene el usuario de que el recorrido del transporte urbano es el mismo de siempre, y va a llegar a su destino a la hora prevista siempre y cuando en el trayecto no se presente retrasos,

Seguridad

Comprende la responsabilidad de los accidentes de vehículos de transporte público urbano y otros, Asaltos robos y agresiones etc., dentro de las terminales, paradas la seguridad debe estar enfocado en incidencias con los usuarios ya sea en las terminales como en los vehículos (cooperativas).

Información

La información de los recorridos vehicular es el siguiente

Afiches de horarios e itinerarios de recorrido.

Publicidad de paradas en terminales de cada una de las rutas

Señalización visible, claras y enumeraciones de las rutas.

Cuando se amerite brindar información verbal por parte de controladores y, conductores.

Servicio al cliente/usuario en paradas u oficina con relación al trato al usuario, reclamos y sugerencias personalmente o vía telefónica.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El levantamiento de la información, se la realizó en la compañía de transporte urbano “El Sagrario”, en la ciudad de Riobamba, fue realizada por medio de un cuestionario de preguntas apoyado en la técnica de encuesta.

Para realizar el análisis de la situación actual nos apoyamos en la herramienta de para este tipo de diagnósticos FODA, por medio de la cual determinaremos sus aspectos claves internos y externos.

Análisis Interno

Fortalezas:

- **Ubicación Estratégica**

Debido a que la compañía de transporte urbano, se encuentra en una zona céntrica de la ciudad de Riobamba.

- **Personal calificado**

En la actualidad es importante contar con choferes profesionales altamente calificados, debido a que son controles regularizados por la CTE⁶ de manera permanente. Nuestra cooperativa cuenta con este tipo de profesionales.

- **Calidad de servicio**

La calidad de atención de los choferes de la cooperativa es muy eficiente, generando así una demanda amplia en el servicio que brinda en la transportación pública.

Debilidades:

- **Unidades de Transporte Propio**

Los socios cuentan con unidades de servicio propios, pero estas no abastecen a la alta demanda que se da en ciertas horas picos de la ciudad.

⁶ CTE: Comisión de Tránsito del Ecuador

- **Altos costos de inversión**

La inversión de unidades de transporte son elevadas, y la cooperativa no cuenta con fondos propios para soportar o garantizar a los socios en la adquisición de nuevos vehículos.

- **Falta de cultura hacia la seguridad**

En algunas situaciones se han detectado las fallas o falta a las normativas expuestas por los organismos del control de tránsito en la ciudad, entre estas tomar o coger personal al andar, o dejarlos en lugares que no es la parada de buses.

Análisis Externo

Oportunidades:

- **Crear planes de inversión**

Promover la cultura de inversión, a través de fondos por medio de los cuales los socios puedan financiar nuevas unidades de transporte.

- **Utilizar sistemas de información**

Para automatizar el control de horarios de choferes y los procesos internos tanto administrativos como contables, será necesaria la aplicación de sistemas de información.

- **Aumento demográfico de habitantes y visitantes**

El incremento de habitantes y visitantes, además del estudiantado promueve una demanda que debe tenerse en consideración al momento de adquirir nuevas unidades.

Amenazas:

- **Alta competencia en recorridos**

Existen rutas entre las cuales se interceptan determinadas líneas de buses, lo cual provoca una amenaza que debe ser revertida por mejoras en el servicio.

- **Aparición de nuevos competidores**

Creación de nuevas líneas de buses, dado la creciente demanda de habitantes y visitantes en la ciudad.

- **Proyectos de transportación por organismos públicos**

Hoy por hoy, los diferentes municipios están permanentemente intercambiando criterios para mejorar o regenerar las ciudades, lo cual de no contar con una compañía sólida posiblemente se reduzca a desvanecer.

Cuadro 3. Matriz FODA

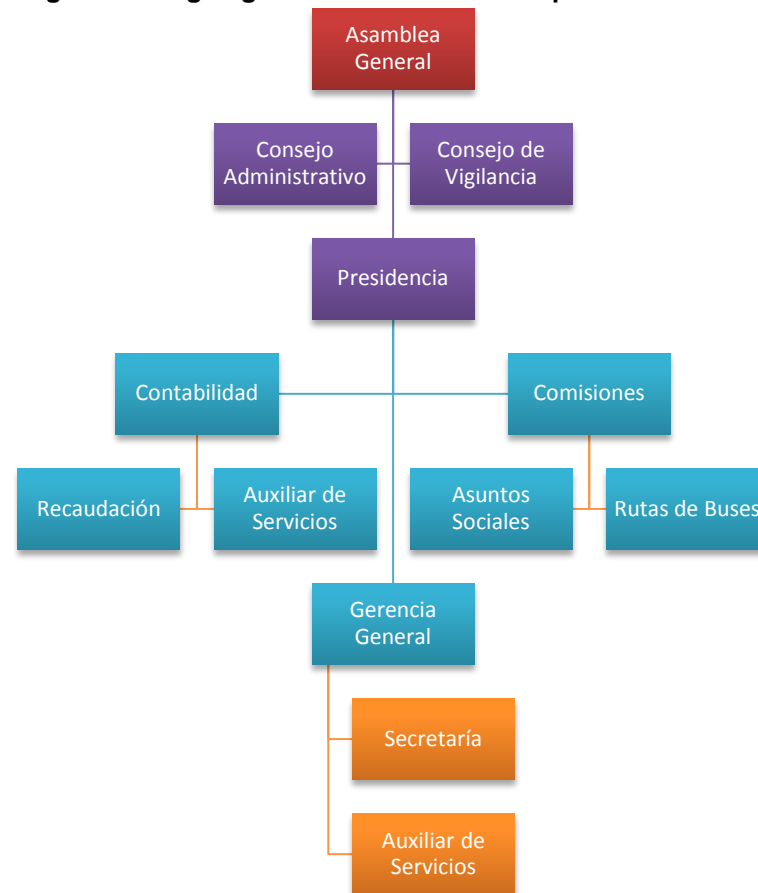
Análisis Interno	Fortalezas <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica • Personal calificado • Calidad de servicio 	Debilidades <ul style="list-style-type: none"> • Unidades de transporte propio • Altos costos de inversión • Falta de cultura hacia la seguridad
Análisis Externo		
Oportunidades <ul style="list-style-type: none"> • Crear planes de inversión • Utilizar sistemas de información • Aumento demográfico de habitantes y visitantes 	FO (Maxi-Maxi) <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la calidad de servicio a través de los adecuados horarios de atención. 	DO(Mini-Maxi) <ul style="list-style-type: none"> • Con el incremento de unidades de transportación se captará mayor cantidad de usuarios.
Amenazas <ul style="list-style-type: none"> • Alta competencia en recorridos • Aparición de nuevos competidores • Proyectos de transportación por organismos públicos 	FA(Maxi-Mini) <ul style="list-style-type: none"> • Brindamos un servicio de calidad y con valores agregados restringimos a la competencia. 	DA(Mini-Mini) <ul style="list-style-type: none"> • Establecer planes de presupuestos, para la adquisición de unidades de transporte.

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Análisis de las cinco fuerzas de Porter


Organigrama Estructurado

Figura 20. Organigrama Estructurado - Departamental



Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor
QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Funciones: Descripción de cargos

	COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO "EL SAGRARIO" Manual de Funciones	
Título del Cargo : Contador (a) Área : Dirección Financiera	Supervisa a: Auxiliar de Contabilidad Reporta a: Auditores	
<p>Resumen Del Cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las funciones del Contador están determinadas por las normas y código de ética establecidos para el ejercicio de la profesión. <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido para Fondos de Socios. Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la Superintendencia de Compañía. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación. Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden nacional, a los cuales la Cooperativa esté obligado. Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno. Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. Presentar los informes que requiera la Junta Directiva, el Gerente, el Comité de Control, el Auditor y los asociados, en temas de su competencia. Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerido Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de Cooperativa de Transportes. 		
<p>Necesidades de Formación Profesional formado en C.P.A., Gestión Empresarial o Economía con licencia para firmar balances. Además de haber realizado curso de declaraciones tributarias.</p> <p>Necesidades de Experiencia Haber trabajado en departamento contable mínimo 3 años.</p>		



**COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO
"EL SAGRARIO"
Manual de Funciones**

Título del Cargo : Auxiliar Contable
Área: Dirección Financiera

Supervisa a: Tesorero
Reporta a: Jefe de Contabilidad

Resumen Del Cargo:

- Revisar los movimientos diarios de operaciones contables para su oportuno registro y la elaboración de reportes de control de cuentas para elaboración de registros contables y de elaboración de información para la Gerencia.

Funciones:

- Elaborar los ajustes que el Contador estime conveniente.
- Elaborar los comprobantes de diario y pasarlos al libro diario.
- Llevar y cuadrar los libros Diario, Mayor y Balances, en concordancia con el Contador.
- Velar porque los comprobantes y Recibos de Caja, lleven su orden consecutivo.
- Elaborar los balances, informes, comprobantes y notas de contabilidad que sean necesarias y el Contador estime convenientes.
- Manejar y responder por el sistema contable.
- Llevar los libros auxiliares y cuadrarlos mensualmente en concordancia con el Contador.
- Elaborar trimestralmente, en concordancia con el auxiliar de reportes diarios, los Extractos de Cuenta de los asociados.
- Al anular por alguna circunstancia, un documento, deberá conservar el original y todas sus copias.
- Comunicar a la Gerencia, las anomalías que observe en la contabilidad.
- Elaborar el Estado de Pérdidas y Ganancias de todas las secciones de la cooperativa, para presentarlo mensualmente a la Gerencia y trimestralmente al Consejo de Administración.
- Elaborar los formularios de Retención en la Fuente, IVA, y los aportes a la Seguridad Social.
- Preparar la información para la Declaración de Renta.
- Enviar información anual a la Súper de Compañías, Ministerio de Transporte, Comisión de Tránsito, Ministerio de Transportes u organismo competente.
- Las demás funciones que le delegue la Gerencia.

Necesidades de Formación:

Profesional formado C.P.A., Ingeniería Comercial, Gestión Empresarial o Economía.
Haber realizado curso para la declaración de impuestos.

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en departamento contable.



COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO
“EL SAGRARIO”
Manual de Funciones

Título del Cargo : Tesorero (a)
Área: Dirección Financiera

Supervisa a: Asesores Legales
Reporta a: Auxiliar de Contador

Resumen Del Cargo:

- Atender el movimiento de flujos de efectivo, percibiendo los ingresos de aportaciones y operaciones diarias y efectuando los pagos ordenados por la Gerencia.

Funciones:

- Recibir todos los dineros que se recauden por diferentes conceptos, elaborando inmediatamente su respectivo recibo de caja, en el cual debe indicar el concepto del recaudo y la forma de pago.
- Consignar en las cuentas bancarias de la Cooperativa los fondos recaudados, y firmar con el Gerente los cheques girados en contra de dichas cuentas.
- Elaborar los comprobantes de egreso (órdenes de pago), para cancelar cuentas de la cooperativa, previo visto bueno de la Gerencia.
- Elaborar, archivar y conservar con cuidado los comprobantes de caja y pasar diariamente un reporte al Gerente sobre los ingresos y egresos de fondos.
- Llevar al día los libros de Caja y Bancos.
- Verificar diariamente los saldos de las cuentas bancarias.
- Facilitar a los miembros de la Junta de Vigilancia y a los visitantes de los entes competentes, los libros y documentos a su cargo, para efectos de los arqueos necesarios y de la diligencia de las visitas.
- Organizar las guías de mantenimiento de unidades, para su cancelación, durante los primeros 10 días del mes en horas de la tarde para llevar unidades a primeras horas del día.
- No girar cheques en blanco, ni efectuar pagos a personas diferentes a las que figuran en las respectivas facturas.
- Llevar en estricto orden, la relación de cuentas por pagar a los proveedores de servicios, e informar a la Gerencia.
- Llevar en estricto orden, la relación de cuentas por cobrar, de los cobros a los socios por la otorgación de préstamos e informar a la Gerencia.
- Guardar en sitio seguro, los dineros y documentos a su cargo y responsabilidad, como pólizas de seguros y contratos de préstamos.
- Revisar los billetes para evitar el ingreso de dinero falsificado.
- Recaudar diariamente la venta de tarjetas del servicio colectivo urbano. (Propuesta).
- Comprometerse en recaudar los dineros sin vencimientos, para que se conviertan en préstamos más ágiles, es decir que se den menores cantidades para el

mejoramiento de unidades, y a su vez que sean recuperables antes de tres (3) meses. (Propuesto).

- Las demás funciones que le delegue la Gerencia.

Necesidades de Formación:

Profesional formado en Banca, C.P.A., Gestión Empresarial o Economía.
Haber realizado curso para la detección de billetes falsos.

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en caja, y en departamento contable.



COMPañIA DE TRANSPORTE URBANO
“EL SAGRARIO”
Manual de Funciones

Título del Cargo: Asesor Legal
Área: Dirección Financiera

Supervisa a: Servicios Generales
Reporta a: **Tesorero**

Resumen Del Cargo:

- Este es el cargo que permitirá a la Cooperativa ajustarse permanentemente a las normativas vigentes para la operación de la misma, así de igual manera respaldar las decisiones de los directorios y verificar las contrataciones realizadas.

Funciones:

- Estudiar e informar expedientes de carácter técnico legal
- Absolver consultas y orientar a los socios en aspectos jurídicos legales.
- Interpretar y resumir Dispositivos legales de carácter general.
- Participar en la elaboración de normatividad de carácter técnico legal.
- Patrocinar las acciones judiciales en que intervenga la Cooperativa en los procedimientos judiciales y/o administrativos.
- Otras que le sean asignados por la Alta Dirección.

Necesidades de Formación:

Profesional formado en Derecho.

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en Trámites contractuales y de legalización de contratos.

Experiencia en conducción de personal.



**COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO
"EL SAGRARIO"
Manual de Funciones**

**Título del Cargo: Coordinador de
Desarrollo Humano**
Área: Dirección Administrativa

Supervisa a: Asistente de Bienestar
Humano
Reporta a: Jefe Administrativo

Resumen Del Cargo:

- Es el cargo se conectará directamente con la Dirección de Operaciones y Dirección Financiera para enlazar resultados de servicio con la protección del negocio en el largo plazo.

Funciones:


- Coordina y ejecuta las actividades contempladas en el proceso de captación, reclutamiento, selección y contratación del personal.
- Analiza pruebas psicotécnicas de aspirantes a ingresar a la empresa.
- Coordina y ejecuta las actividades relacionadas con los programas de plan de capacitación y plan de sucesión.
- Coordina e implementa programas de formación y adiestramiento en función de las demandas de la cooperativa
- Administra y analiza evaluaciones a talleres de formación a fin de medir efectividad del adiestramiento.
- Planifica y controla las actividades inherentes al proceso del aprendizaje de los pasantes, tesis y aprendices, coordinando las diversas etapas que involucran el desarrollo de los mismos.
- Desarrolla y mantiene relaciones institucionales con universidades y demás entes educativos, brindando una imagen institucional adecuada.
- Adiestra al personal supervisor para la realización de descripciones de cargo, evaluación de actuación, y en cualquier otro sistema, metodología e instrumento que se implemente en el área de Talento Humano.
- Coordina y ejecuta programa de evaluación anual y detección de necesidades de formación.
- Analiza, controla y elabora todos los movimientos de personal generados por ingresos, ajustes de sueldos, evaluación de desempeño, transferencias, promociones y periodos de prueba del personal; tramitando la documentación requerida para el procesamiento de los mismos.
- Canaliza la cancelación de los servicios contraídos con las instituciones didácticas.
- Elabora informes a objeto de suministrar información sobre la gestión de Talento Humano.
- Participa en equipos multifuncionales con el objeto de desarrollar proyectos claves para la empresa.

Necesidades de Formación:

Profesional formado en Psicología Industrial
Haber realizado curso para la formación de personal orientado al servicio.

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en instituciones o empresas similares mínimo 3 años.


	COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO "EL SAGRARIO" Manual de Funciones	
Título del Cargo: Asistente de Bienestar Humano Área: Dirección Administrativa.	Supervisa a: Todos los empleados Reporta a: Coordinador de Desarrollo Humano.	
Resumen Del Cargo: <ul style="list-style-type: none"> • Atender las necesidades del personal continuamente y controla el tiempo y calidad del trabajo. Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Aplica instrumentos de registro de información de cargo, para el análisis de cargos. • Verifica las referencias de los aspirantes a los cargos. • Mantiene actualizados los archivos del personal que ha recibido adiestramiento. • Emite recibos de pagos de sueldos y beneficios contemplados en los convenios colectivos. • Chequea el cumplimiento de los requisitos exigidos para el otorgamiento de los beneficios tales como: primas, bonificaciones, becas, pensiones, jubilaciones y otros contenidos en los convenios colectivos. • Determina a través del estudio de los expedientes y otros documentos del personal, antigüedad o tiempo de servicio del trabajador. • Actualiza y registra en los expedientes del personal, reposos, permisos, inasistencias y demás información relacionada con el personal de la institución. • Registra la asistencia del personal de la dependencia. • Realiza cálculos sencillos de datos para el boletín estadístico del área. • Participa con el Coordinador de Desarrollo Humano en la elaboración, organización y ejecución de programas y/o actividades de previsión social, higiene y seguridad en el trabajo, recreación y bienestar social para el trabajador. • Diseña y elabora cartelera de información general y de adiestramiento. • Rinde cuenta a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera. • Cumple y hace cumplir las normas y procedimientos en materia de seguridad, servicio integral y armonía institucional establecidos por la organización. • Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 		
Necesidades de Formación: Profesional formado en Psicología Industrial		
Necesidades de Experiencia:		

Haber trabajado en cargos similares mínimo 2 años.

	COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO “EL SAGRARIO” Manual de Funciones
Título del Cargo: Auditor Área: Asesoría Externa	Supervisa a: Dirección Financiera Reporta a: Comité de Directores
<p>Resumen Del Cargo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluar y verificar el sistema de control de gestión de las distintas unidades de la Dirección, que permita garantizar y afianzar la gestión interna, asegurando así una función de apoyo efectivo a la organización de la cooperativa. <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluar en forma permanente el funcionamiento de los controles internos establecidos por el comité de Directivos, y recomendar las medidas que signifiquen mejorar su efectividad.• Examinar el grado de cumplimiento de los objetivos y políticas característico y oficial de la organización, como asimismo, las metas de corto, mediano y largo plazo que emanen del proceso de planificación pertinente.• Evaluar en forma cualitativa y cuantitativa los medios o formas que generan información para el proceso de toma de decisiones.• Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales de la Institución• Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.• Verificar la existencia de adecuados sistemas de información, su confiabilidad y oportunidad.• Elaborar y proponer al Director de Previsión, para su aprobación, el Plan de Auditoria Anual de la Institución.• Coordinar su gestión con las directrices de control formuladas al efecto, por las entidades contraloras pertinentes, como asimismo, cumplir con los objetivos de control gubernamentales y ministeriales.• Promover la coherencia de las políticas y actividades de la Unidad de Control Interno de la Dirección Financiera, respecto de aquellas emanadas de la autoridad Operaciones, de Mantenimiento, y de Formación de Personal.• Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría, aprobadas por la Junta Directiva.• Participar en el Comité de Directores y de Auditoria Institucional.	
<p>Necesidades de Formación: Profesional formado en C.P.A., Ingeniería Comercial o Economía. Haber realizado curso para la detección de fraudes.</p>	

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en asesorías externas mínimos 5 instituciones similares.

	COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO “EL SAGRARIO” Manual de Funciones	
Título del Cargo: Coordinador de Rutas. Área: Dirección de Operaciones.	Supervisa a: Inspector de Rutas de Buses. Reporta a: Director de Operaciones.	
Resumen Del Cargo: <ul style="list-style-type: none"> • Es responsable del control de recorridos de las unidades de transporte la correcta circulación en cuanto a tiempos y esperas, para el cumplimiento con los convenios de desarrollo urbano que se tendrá con municipio. Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Organizar, coordinar, supervisar y controlar las actividades del personal subalterno. • Supervisar las maniobras de recorridos y paradas, variaciones de condiciones normales y de emergencia de las unidades, vigilando que se cumplan de acuerdo a los procedimientos y manuales de rutas establecidos. • Elaborar informe diario de producción. • Controlar el cumplimiento de los turnos del personal de operación y los reemplazos. • Buscar nuevos recorridos de tal manera que se pueda hacer una cobertura eficiente a las necesidades de transportes de ciudadanos en el recorrido urbano. • Coordinar rutas especiales para instituciones de asistencia masiva y colaborar con la transportación ciudadana de mejor manera. • Coordinar las nuevas rutas nocturnas y las horas adecuadas de funcionamiento. 		
Necesidades de Formación: Profesional formado en Ingeniería Industrial o Economía Haber realizado curso para la economía del transporte.		
Necesidades de Experiencia: Haber trabajado en empresas de transporte.		



COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO
“EL SAGRARIO”
Manual de Funciones

Título del Cargo: Inspector de Rutas
Área: Dirección de Operaciones

Supervisa a: Controladores de Servicio
Reporta a: Coordinador de Rutas.

Resumen Del Cargo:

- Es responsable por la supervisión de las operaciones de las unidades de transporte y el correcto manejo de los equipos para el cumplimiento de las metas de servicio y productividad programadas.

Funciones:

- Efectuar análisis operativo de los parámetros diarios obtenido de los reportes de controladores, choferes y cobradores en los procesos diarios.
- Entregar los equipos cuando solicite el departamento de operaciones, verificando la recepción y prueba de los mismos
- Mantener comunicación permanente por radio con las unidades para conocer de las anomalías y funcionamiento normal de las operaciones.
- Asistir en el cambio de unidades a las diferentes rutas para cubrir espacios de recorrido por la alta demanda en las horas pico.
- Verificar la seguridad movilidad y transporte que reciben los ciudadanos coordinando periódicamente los programas de mantenimiento con el departamento correspondiente.
- Coordinar custodios de rutas para zonas especiales.
- Velar por la asistencia de choferes y oficiales.
- Supervisar el relevo de Choferes en sus horas de lunch.
- Revisar periódicamente el estado de la documentación para la circulación de unidades.

Necesidades de Formación:

Mínimo Bachiller, con conocimiento de área administrativa.
Haber realizado curso para atención al cliente.

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en empresas de transportes mínimo 3 años.



**COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO
"EL SAGRARIO"
Manual de Funciones**

Título del Cargo : Controladores de Servicio

Área: Dirección de Operaciones

Supervisa a: Choferes

Reporta a: Inspector de Rutas

Resumen Del Cargo:

- Es el encargado directo de que se reporten situaciones de mala prestación de servicio al transporte urbano por parte de la cooperativa.

Funciones:

- Explorar las dificultades de la transportación urbana.
- Informar a la ciudadanía sobre los requerimientos mínimos del buen servicio de transporte urbano.
- Garantizar que las unidades no muestren un aspecto negativo en cuanto aseo y falta de capacidad para la transportación, es decir que no se repletan los buses.
- Trasladarse frecuentemente en las unidades de transporte para verificar el buen servicio y el cumplimiento de los tiempos de llegada y salida de manera responsable.
- Coordinar con seguridad privada y pública la tranquilidad de los pasajeros.
- Verificar si se porta en cada ruta los documentos de las unidades para poder realizar su circulación.
- Verificar si los choferes llevan sus licencias para conducir.
- Coordinar con perjudicados de accidentes la asistencia médica cubiertas por seguro.

Necesidades de Formación:

Mínimo Bachiller, con conocimiento de área administrativa.

Haber realizado curso para atención al cliente.

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en empresas de transportes mínimo 3 años.



**COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO
"EL SAGRARIO"
Manual de Funciones**

**Título del Cargo: Coordinador de
Mantenimiento**
Área: Dirección de Mantenimientos

Supervisa a: Auxiliares Técnicos
Reporta a: Coordinador Mantenimiento

Resumen Del Cargo:

- Será responsable por coordinar con la dirección de rutas y los dueños de las unidades de transporte para dar los correspondientes mantenimientos y mantener el parque automotor en condiciones de servicio.

Funciones:

- Planificar los mantenimientos de acuerdo a las necesidades mecánicas como a la programación de sustitución de las mismas.
- Coordinar con Directorio Financiero para financiar los recambios, repuestos y proveedores de los distintos servicios.
- Calificar al Fiscalizador para la seguridad de los socios dueños de unidades y de la reducción de costos por este motivo.
- Asistir permanentemente a los dueños de los buses en cuestiones de reparaciones menores.
- Velar por el funcionamiento pleno y la garantía del servicio de transporte urbano.
- Elaborar el informe anual de gastos de mantenimiento y de las decisiones conjuntas con cada uno de los dueños de las unidades.

Necesidades de Formación:

Profesional formado en Ingeniería Industrial o Mecánica Automotriz
Haber realizado curso para mantenimiento de unidades de transporte pesado.

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en empresas de servicio mecánico mínimo 3 años.



COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO
“EL SAGRARIO”
Manual de Funciones

Título del Cargo: Supervisor de
Mantenimiento
Área: Dirección de Mantenimientos

Supervisa a: Auxiliares Técnicos
Reporta a: Coordinador Mantenimiento

Resumen del Cargo:

- Este colaborador será encargado de visitar conjuntamente con el auxiliar los distintos centros donde se estén dando las correcciones por mantenimiento e informar inmediatamente al Fiscalizador para su respectivo análisis.

Funciones:

- Reportar en solicitudes de trabajo las necesidades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de las unidades de transporte.
- Reportar al Coordinador de mantenimiento cualquier situación anómala que ponga en riesgo el funcionamiento de las unidades y que deje sin servicio a las diferentes rutas establecidas para el recorrido.
- Registrar en bitácora las novedades y actividades presentadas así como las maniobras realizadas durante la ruta
- Elaborar informe de eventualidades cuando se presenten anomalías con el uso privado de los buses.
- Coordinar con Fiscalizador las reparaciones importantes en el año a cada una de las unidades en servicio.

Necesidades de Formación:

Profesional formado en Mecánica Automotriz

Haber realizado curso para mantenimiento de unidades de transporte pesado.

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en empresas de servicio mecánico mínimo 3 años.



**COMPANÍA DE TRANSPORTE URBANO
"EL SAGRARIO"
Manual de Funciones**

Título del Cargo: Auxiliares Técnicos de
Mantenimiento
Área: Dirección de Mantenimientos

Supervisa a: Buses
Reporta a: Supervisor
Mantenimiento

Resumen del Cargo:

- Este colaborador será encargado de visitar conjuntamente con el auxiliar los distintos centros donde se estén dando las correcciones por mantenimiento e informar inmediatamente al Fiscalizador para su respectivo análisis.

Funciones:

- Supervisar las operaciones de emergencia y cumplimiento del programa de inspecciones y pruebas de los equipos.
- Supervisar la operación de las unidades de transporte en condiciones normales y de emergencia, en coordinación con el Supervisor de acuerdo a programas de mantenimiento y despacho combustible vigentes.
- Coordinar y supervisar el proceso diario de transferencia de combustible.

Necesidades de Formación:

Mínimo Bachiller, con conocimiento de área mecánica automotriz.
Haber realizado curso para mantenimiento de unidades de transporte.

Necesidades de Experiencia:

Haber trabajado en empresas de servicio mecánico mínimo 3 años.

5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Para describir esta propuesta se plantea unos pasos para su ejecución, los cuales se detallan a continuación:

Cuadro 22. Plan de Ejecución

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar procesos de control, en el cual deben establecerse las políticas, procedimientos y funciones para mejorar la operatividad de las áreas administrativa y contable. 	<ul style="list-style-type: none"> Reunión con el Gerente de la cooperativa. Levantamiento de información de los procesos con el personal involucrado. Diseñar procesos Elaboración del manual Revisión del manual Aprobación del manual 	1 Gerente Consultor-Externo 1 Contador 1 Asistente-Contable Útiles de oficina	800.00
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un plan de capacitación al personal sobre las nuevas normas aplicadas con la finalidad de lograr niveles máximos de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> Reunión con jefes departamentales. Exponer los puntos revisados para la implementación de políticas. 	Consultor-Externo Útiles de oficina.	1,200.00
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar flujos de efectivo proyectados para sustentar la viabilidad del proyecto en la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Reunión con todo el personal Explicar los nuevos procedimientos involucrando las áreas críticas. 	1 Gerente 1 Contador 1 Asistente-Contable Útiles de oficina	-
<ul style="list-style-type: none"> Implementar un área de mantenimiento de buses y mejoras continuas aplicadas en la gestión operativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar los avances de la implementación. Identificar los niveles de aceptación y desenvolvimiento del personal implicado. Aplicación de mejora continua. 	1 Gerente 1 Contador 1 Asistente-Contable Útiles de oficina	-
TOTAL	DOS MIL 00/100 DÓLARES		2,000.00

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

5.7.1. Actividades

Dentro de las actividades, se puede indicar que se realizan las siguientes:

- Levantamiento de información de los procesos, para esto se establecerán reuniones periódicas con el personal involucrado en las diferentes áreas de la compañía, cuya finalidad será conocer y optimizar los procedimientos que actualmente empíricamente se realizan.
- Posteriormente se procede al Diseño, Elaboración, Revisión y Aprobación de la respectiva documentación asociada a esta área.
- Revisión de nuevas normas entre Gerente, Consultor y Jefes, para que sean regulados adecuadamente en el proceso a implementar.
- Capacitación y promulgación al personal, sobre los nuevos cambios explicándose en esta las mejoras involucradas.
- Finalmente la evaluación y seguimiento permanente, para oportunamente realizar las mejoras continuas pertinentes.

5.7.2. Recursos, Análisis Financiero

Situación actual E/F Actuales

COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO
" EL SAGRARIO "

BALANCE GENERAL
AL 31/12/2012

Codigo de Cta	Descripcion de la cuenta	Subtotales	Totales
1	<u>ACTIVOS</u>		218865,30
1.1	<u>DISPONIBLES</u>		49959,26
1.1.01	Caja	232,14	
1.1.04	Banco del Pacifico Cta.#04843541	49.494,36	
1.1.05	Coop. Riobamba Cta.#4011138491	232,76	
1.4	<u>DEPRECIABLES</u>		114050,80
1.4.01	Sede Social	67534,01	
1.4.02	Parque Industrial	70083,07	
1.4.03	Salón de Eventos	33620,00	
1.4.04	Equipo de Oficina	1555,45	
1.4.05	equipo e Computo	673,42	
1.4.06.	Equipo e Amplificación	1240,89	
1.4.07	Muebles y Enseres	6859,02	

1.5	<u>NO DEPRECIABLES</u>		54855.24
1.5.01	Terrenos	54649.24	
1.5.02	Medidor de Luz	206.00	
	TOTAL		<u>218.865.30</u>
2	<u>PASIVOS</u>		52525.04
2.1	<u>CORRIENTES</u>		52525.04
2.1.01	Previsión y Asistencia Social	862.53	
2.1.02	Cuentas por Pagar Arquitecto	1519.49	
2.1.03	Provisión Auditoria	1000.00	
2.1.11	Subsidios	48650.00	
2.10.09	Impuesto SRI por pagar	493.02	
3	<u>PATRIMONIO</u>		166340.26
3.1	<u>CAPITAL</u>		166340.26
3.1.02	Fondos de Capitalización	136.720.37	
3.1.03	Capital Adicional	11018.77	
3.1.09	Reserva Lega	3416.83	
3.1.10	Multas	1717.00	
3.1.20	Utilidad Año Anterior	185.34	
3.1.21	Excedentes a Distribuir	11958.98	
3.1.22	Perdidas y Ganancias - Utilidad	1322.97	
			166340.26
	TOTAL PASIVO + CAPITAL		<u>218.865.30</u>

LIC. JOSE BEJARANO N.
PRESIDENTE CONSEJO ADMINISTRACION

SR.ANGEL CISNEROS
PRESIDENTE CONSEJO
VIGILANCIA

SR.SIMON MOSQUERA A.
GERENTE

CPA.JAIME CABEZAS R.
CONTADOR

5.7.3. Impacto

Dentro de los beneficios que se describen en esta propuesta, son principalmente a nivel del personal:

- Personal motivado.
- Estructuras claramente establecidas.
- Evitar el re-trabajo o fallas por desconocimiento de alguna actividad.

Mientras que a nivel de empresa, es decir en lo económico, esta obtendrá los beneficios de tener los resultados de forma oportuna y veraz, siempre en el tiempo preciso y tomar decisiones adecuadas para realizar inversiones.

- Mejorar el control interno.
- Organización administrativa efectiva.
- Información oportuna y tomas de decisiones precisas.

5.7.4. Cronograma

Cuadro 28. Cronograma de actividades

No.	ACTIVIDADES	Mes 1	Mes 2	Mes 3
1	Reunión con el gerente de la cooperativa.	■		
2	Levantamiento de información de los procesos con el personal involucrado.	■		
3	Diseñar procesos	■	■	
4	Elaboración del manual		■	
5	Revisión del manual		■	
6	Aprobación del manual		■	
7	Reunión con jefes departamentales.		■	
8	Exponer los puntos revisados para la implementación de políticas.			■
9	Reunión con todo el personal			■
10	Explicar los nuevos procedimientos involucrando las áreas críticas.			■
11	Analizar los avances de la implementación.			■
12	Identificar los niveles de aceptación y desenvolvimiento del personal implicado.			■
13	Aplicación de mejora continua.			■

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

5.7.5. Lineamiento para evaluar la propuesta

Dentro de los lineamientos consideramos para evaluar nuestra propuesta los que se detallan a continuación, dados por cada uno de los sub-problemas:

Cuadro 29. Lineamientos para evaluar la propuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

Figura 25. Lineamientos para evaluar la propuesta

Elaborado por: ARCA CALI, Olga Leonor QUISNANCELA MANCHENO, Janeth Yolanda

CONCLUSIONES

El tema de la organización y planificación en las actividades de los empleados debido a la falta de procesos establecidos

Con la investigación realizada al personal contable, administrativo y otras áreas de la compañía de transporté El Sagrario se ha detectado que no existe un manual de funciones o instructivo operativo.

Se fundamenta en estrategia de una organización enfocándose en sus objetivos, teniendo en cuenta de cuáles son sus fortalezas y necesidades.

RECOMENDACIONES

Después de todo lo manifestado en las conclusiones, hay que indicar que se debe considerar como prioridad la implementación de un Manual de funciones y de normas y políticas contables.

Al capacitar al personal contables y al personal que presta servicios en las cooperativas urbanas (choferes), se evitara que ellos no caigan en errores de ingreso de información.

Al lograr establecer un área de trabajo (lubricadora) se lograra dar mayor agilidad y solución de problemas de índole contable y servicio al usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- 1Elementos para un análisis histórico de transporte
- Ilustración de la Enciclopedia escolar de 1909
- The How and Why Library: Little Questions that Lead to Great Discoveries
- Encyclopædia Libre Universal en español, enciclo@listas.us.es.
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas
- http://www.dspace.espol.edu.ec/handle*123456789/11423.
- http://www.dspace.espol.edu.ec/handle*123456789/1214
- <http://repositorio.pure.edu.ec/handle/22000/2297>
- 1COULTER, Ronbbins: administracion, Pearson Educacion, Mexico, 2005.
- 3ESTUPIÑAN,Rodrigo:Analisis Financiero y Gestión, Eco e Ediciones, Bogota,2006.
- Grupo Kaizen, Reingeniería.
- F.Saez Vacas, O. García. Palao y P. Rojo
- 4HORNGREN, Charles: Introducción a la contabilidad Financiera, person Educación, México 2000.
- <http://www.ant.gob.ec/images/Servicios/plan-renova/renova.que.jpg>
- LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRANSITO Y SEGURIDAD SOCIAL.
- SOAT-FONSAT.
- REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE COOPERATIVAS.
- REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO.
- REGLAMENTO A LA LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL
- (EYSSAUTIER DE LA MORA,2006) define a la investigación aplicada como:_
- (LOPEZ, 2002) DESCRIBE A LA INVESTIGACION DE CAMPO:
 - 6cte: Comision de Transito del Ecuador.

ANEXOS

ANEXOS

Anexos

Anexo1: 1: Diseño del Proyecto

ANEXOS



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS PARA EL CONTROL EN LAS ÁREAS
ADMINISTRATIVA Y CONTABLE DE LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE
URBANO "EL SAGRARIO" DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**

AUTORAS:

**ARCA CALI OLGA LEONOR
QUISNANCELA MANCHENO JANETH YOLANDA**

DIRECTOR DEL PROYECTO:

EC. ROSA CLAUDIANA ROBALINO MUÑIZ, MAE.

MILAGRO, SEPTIEMBRE 2013

ECUADOR

Anexos 2: Cuestionarios de las Encuestas

CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA

Fuente de la Encuesta:

ARCA CALI OLGA LEONOR
QUINANCEÑA MANCHENO JANETH YOLANDA

Personal Administrativo

Encuesta a través de un cuestionario de preguntas dirigido al personal Administrativo, mediante la cual damos cumplimiento a la variable dependiente (Gestión Financiera).

N.- 1.- ¿Cree que el control financiero es eficaz sin la aplicación en el área administrativas?

Tabla Administrativa

X	f	fr	fa	fra	f%
SI	2	0.29	2	0.29	29
NO	5	0.71	7	1.00	71
TOTAL	7	1.00			100

Conclusión;

La mayoría del personal Administrativo de la Compañía “EL SAGRARIO”, indican que la control financiera no es eficaz sin la implementación del control administrativo, porque ajustan el proceso a través del tiempo, mostrando errores que no son corregidos a tiempo. El estudio de la implementación del control administrativo llevara cabo una planificación de las actividades-

N.- 2.- ¿A través de la interpretación de los estados financieros se podrá constituir diferentes objetivos?

X	f	fr	fa	fra	f%
SI	4	0.67	4	0.67	67
NO	2	0.33	6	1.00	33
TOTAL	6	1.00			100

Conclusión;

La mayor parte de los encuestados admiten en que el comentario de los Estados Financieros ayudan de forma directa al establecimiento de los objetivos, debido a que se conoce el contexto real de la cooperativa y se tiene una idea clara dónde existimos y se puede lograr de manera más explícita hacia adonde persigo ir para obtener la eficiencia, validez y el progreso continuo.

N.- 3.- ¿Piensa usted que la proyección de nuevos objetivos aprobara el reajuste de rendimientos en la cooperativa con respecto a la gestión financiera?

Reajuste de rendimientos

X	f	fr	fa	fra	F%
SI	6	0.75	6	0.75	75
NO	2	0.25	8	1.00	25
TOTAL	8	1.00			100

Conclusión;

La mayoría de los encuestados acuerdan que la proyección de nuevos objetivos permite la aprobación al reajuste de rendimientos de la cooperativa en el ámbito de la gestión financiera, porque se encamina en descartar falencias detectadas, en el proceso de las actividades reconociendo el desarrollo empresarial en la toma de decisiones.

N.- 4.- ¿Piensa usted si los objetivos implantados se cumplen?

Desarrollo de Objetivos.

x	f	fr	fa	fra	F%
SI	6	0.75	6	0.75	75
NO	2	0.25	8	1.00	25
TOTAL	8	1.00			100

Conclusión:

La colectividad de los encuestados dicen que no se cumplen los objetivos creados con responsabilidad, creando un regresión en la planificación, aumento y tratamiento institucional, organizando recortes de recursos (personal, económicos, financieros,) lo que crea una deducción del rendimiento en la organización, cada vez es más exigente.

N.-5.- ¿Considera que a través de la Administración por Objetivos se pueda posibilitar el cumplimiento de la misión y visión para la Cooperativa?

Posibilitar el cumplimiento de Misión y Visión

x	f	fr	fa	Fra	f%
SI	6	0.75	6	0.75	75
NO	2	0.25	8	1.00	25
TOTAL	8	1.00			100

Conclusión

El personal Administrativo creen que a través de la Administración por Objetivos se logre viabilizar el desempeño de la misión y visión, adquiriendo la calidad y el servicio eficiente, convirtiéndose en medidas en el eje principal para lograr el desarrollo de la cooperativa, administrando permanentemente las actividades en la misma, sirviendo de viento de incentivo para alinear las decisiones vitales de crecimiento.

N.-6.- ¿Cree que al alcanzar los objetivos planteados se logre una mejor proyección financiera?

x	f	fr	fa	Fra	f%
SI	6	0.75	6	0.75	75
NO	2	0.25	8	1.00	25
TOTAL	8	1.00			100

Conclusión

El personal Administrativo que al alcanzar los objetivos trazados se logre una mejor proyección financiera, porque al desempeñar con la organización de manera eficiente y eficaz formara que reduzcan los riesgos, en los diferentes procesos, permitiendo probabilidades de éxito formando una mayor productividad. Al momento de la proyección se mostrara resultados.

N.- 8.- ¿Cuál es su grado de satisfacción por los servicios de la cooperativa?

Servicio al Usuario

x	f	fr	fa	Fra	f%
Excelente	6	0.50	6	75	50
Muy Bueno	4	0.25	4	25	25
Bueno	2	0.25	2	100	25
Regular	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0
TOTAL		1.00			

Conclusión

Los usuarios se manifiestan lo servicios que brinda al usuario las cooperativa es paliativo es decir días buenos y días pésimos, a donde acudimos a otra fuente de servicio como taxis y otros

Anexos

Anexos3:



COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO

" EL SAGRARIO "

BALANCE GENERAL

AL 31/12/2012

Código de Cta.	Descripción de la cuenta	Subtotales	Totales
1	<u>ACTIVOS</u>		218865,30
1.1	<u>DISPONIBLES</u>		49959,26
1.1.01	Caja	232,14	
1.1.04	Banco del Pacifico Cta.#04843541	49.494,36	
1.1.05	Coop.Riobamba Cta.#4011138491	232,76	
1.4	<u>DEPRECIABLES</u>		114050,80
1.4.01	Sede Social	67534,01	
1.4.02	Parque Industrial	70083,07	
1.4.03	Salon de Eventos	33620,00	
1.4.04	Equipo de Oficina	1555,45	
1.4.05	equipo e Computo	673,42	
1.4.06.	Equipo e Amplificación	1240,89	
1.4.07	Muebles y Enseres	6859,02	
1.5	<u>NO DEPRECIABLES</u>		54855,24
1.5.01	Terrenos	54649,24	
1.5.02	Medidor de Luz	206,00	
	TOTAL		218.865,30
2	<u>PASIVOS</u>		52525,04
2.1	<u>CORRIENTES</u>		52525,04
2.1.01	Previsión y Asistencia Social	862,53	
2.1.02	Cuentas por Pagar Arquitecto	1519,49	
2.1.03	Provision Auditoria	1000,00	
2.1.11	Subsidios	48650,00	
2.10.09	Impuesto SRI por pagar	493,02	
3	<u>PATRIMONIO</u>		166340,26
3.1	<u>CAPITAL</u>		166340,26
3.1.02	Fondos de Capitalización	136.720,37	
3.1.03	Capital Adicional	11018,77	
3.1.09	Reserva Lega	3416,83	
3.1.10	Multas	1717,00	
3.1.20	Utilidad Año Anterior	185,34	
3.1.21	Excedentes a Distribuir	11958,98	
3.1.22	Perdidas y Ganancias - Utilidad	1322,97	

TOTAL PASIVO + CAPITAL

166340.26

218.865.30

Anexos

Anexo4: FLUJO DE CAJA



COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS

" EL SAGRARO "

FLUJO DE CAJA

DEL 01 DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

SALDO AL 30 DE JUNIO DEL 2012		5809.72
CAJA		1652.80
BANCOS		<u>1156.80</u>
BANCO DEL PACIFICO	3962.91	
COOP.RIOBAMBA	<u>194.01</u>	
INGRESOS		113463.75
CUOTAS ADMINISTRATIVAS	16650.00	
SUBSIDIOS	94850.00	
INTERESES BANCARIOS	3.75	
CUENTAS POR COBRAR	<u>18610.00</u>	
TOTAL SALDO ANTERIOR+INGRESOS		119273,47
EGRESOS		
SUBSIDIOS	46200.00	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	14.548.51	
AGUINALDO NAVIDEÑO	<u>8566,2</u>	
TOTAL EGRESOS		69314.71
<hr/>		
TOTAL INGRESOS+SALDOS		49958,76
<hr/>		
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012		49958.76
CAJA		231.64
CAJA GENERAL	231.64	
BANCOS		49727.12
BANCO DEL APCIFICO	49494.36	
COOP.RIOBAMBA	<u>232.76</u>	
SUMAN IGUALES.		<u>489958.76</u> <u>49958.76</u>

Anexo

Anexos 5: ESTADO DE RESULTADO



**COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO
" EL SAGRARIO "**

**ESTADOS DE RESULTADOS
DESDE 01/01/2012 HASTA 31/12/2012**

CODIGO DE CTA.	DESCRIPCION DE LA CUENTA	SUBTOTALES	TOTALES
4			37.128.80
4.1			37.128.80
4.1.01	Cuotas Administrativas	14880.00	
4.1.02	Minutos de Atraso	16400.00	
4.1.03	Atraso Sorteo	140.00	
4.1.05.	Mandar a Marcar	1380.00	
4.1.06.	No ir por el Recorrido	110.00	
4.1.07	Adelantar al Compañero	20.00	
4.1.15	No dar Ultima Vuelta	30.00	
4.1.16	Faltar a Sesion	450.00	
4.1.17	Asistir a Eventos sin Terno	20.00	
4.1.18	No pagar Minutos	350.00	
4.1.19	Alteración de Tarjetas	560.00	
4.1.20	No terminar Día de Trabajo	300.00	
4.1.21	No respetar PV	20.00	
4.1.22	Trabajar sin corbata	145.00	
4.1.23	Coger mal el tiempo	190.00	
4.1.24	Arriendos	1750.00	
4.1.26	Interés bancario	3.80	
4.1.28	No pagar mensualidades	90.00	
4.1.29	Chofer no autorizado	200.00	
4.1.30	No respetar el #	40.00	
4.1.31	No pide permiso para trabajar	50.00	
	SUBTOTAL		37128,80
	5 GASTOS		35805,83
5.1	ADMINISTRATIVOS		35805,83
5.1.01	Honorarios Secretaria	300.00	
5.1.02	Honorarios Gerente	600.00	
5.1.03	Honorarios Contador	238.90	

5.1.04	Útiles de Oficina	439.65
5.1.05	Servicios Básicos	841.05
5.1.06	Copias e Impresiones	190.05
5.1.07	Gasto Aniversario	295.09
5.1.08	Viáticos y Movilizaciones	800.00
5.1.09	Gastos Refrigerios	1296.69
5.1.10	Suministros de Oficina	40.60
5.5.11	Agasajo día del Trabajador	667.76
.5.1.12.	Gastos MIESS	19.29
5.1.13.	Atenciones Sociales	112.00
5.1.14	Mantenimiento Sede	133.60
5.1.15	Gastos Implementos Deportivos	1418.50
5.1.16	Útiles de Limpieza	15.00
5.1.17	Mantenimiento de Reloj	812.81
5.1.18	Cursos y Capacitaciones	515.56
5.1.19	Aportes Cotuch	465.00
5.1.20	Aportes Fenatu	948.00
5.1.21	Ayuda a Socios	6973.25
5.1.22	Varios e Imprevistos	15.00
5.1.23	Pago Servicios de Mensajería	3407.23
5.1.24	Obligaciones Tributarias	81.31
5.1.25	Débitos Bancarios	32.12
5.1.26	Impuestos Municipales	2706.36
5.1.27	Agasajo Navideño	2366.20
5.1.28	Bono Navideño	6200.00
5.1.99	Gastos Depreciación	3874.81

