



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE  
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA-CPA**

**TÍTULO**  
**DISEÑAR UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS “COTAXTRI” S.A CANTÓN  
EL TRIUNFO, PROVINCIA DEL GUAYAS.**

**Autora: Carvajal Alarcón Joselin Alexandra**

**Tutor: Guerrero Rivera Wilberto Absalón**

**Milagro, Diciembre 2016**

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometí a supervisar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es Diseñar un manual de procedimientos y políticas para la cooperativa de taxis COTAXTRI S.A. Caidón El Tiardo, Provincia del Guayas presentado por la estudiante Carvajal Absalón Josselin Alvarado, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública Cpa

Milagro, 20 de diciembre del 2016



Magister. Guerrero Rivera Absalón Wilberto  
C.I. 060327499-4

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi 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, Diciembre de 2016



Carvajal Alarcón Joselín Alexandra

CI: 030234346-2

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres por que han sido quienes me han apoyado inmensamente en el transcurso de mi vida universitaria ya que su gran apoyo y consejos me llevaron a cumplir esta larga meta para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por las fuerzas que me ha dado concluir esta meta y a mi familia por el apoyo recibido en todo este tiempo ya que para mí es un honor saber que he concluido mi carrera universitaria.

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Diseñar un manual de procedimientos y políticas para la cooperativa de taxis COTAXTRI" S.A Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, diciembre de 2016



Carvajal Alarcón Joselin Alexandra

CI: 030234346-2

## **ABREVIATURAS**

**Av.** Avenida

**MIES** Ministerio de Inclusión Económica y Social

**S.A.** Sociedad Anónima

**SRI** Servicio de Rentas Internas

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	v
ABREVIATURAS .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE TABLAS.....	viii
ÍNDICE FIGURA .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....	2
1.1. Planteamiento del problema .....	2
1.1.1. Delimitación .....	3
1.2. Objetivos .....	3
1.2.1. Objetivo General.....	3
1.2.2. Objetivos Específicos .....	3
CAPÍTULO II.....	4
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO .....	4
2.1 Marco Teórico y Referencial.....	4
2.1.2. Marco Teórico .....	5
2.2. Marco Metodológico .....	8
2.3 Población y Muestra.....	8
2.4 Métodos y Técnicas .....	8
2.4.1. Métodos teóricos .....	8
Métodos Empíricos .....	8
2.5. Resultado .....	9
CAPÍTULO III PROPUESTA.....	10
3.1. Descripción de la propuesta .....	10
3.1.2. Desarrollo de la propuesta .....	11
3.2. Conclusiones.....	33
3.3. Recomendaciones .....	34
BIBLIOGRAFÍA.....	35
Anexos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Gestión Administrativa.....	42
Tabla 3 Falta de Gestión Administrativa.....	42
Tabla 4 Delega Funciones.....	42
Tabla 5 Objetivos cooperativa .....	43
Tabla 6 Políticas cooperativa .....	43
Tabla 7 Información Detallada.....	43
Tabla 8 Información Detallada.....	43

## ÍNDICE FIGURA

Figura 1 Gestión Administrativa .....	42
Figura 2 Orden Administrativa .....	42
Figura 3 Falta de Gestión Administrativa .....	42
Figura 4 Delega Funciones.....	42
Figura 5 Objetivos cooperativa .....	43
Figura 6 Políticas cooperativa.....	43
Figura 7 Información Detallada.....	43
Figura 8 Manual De Procedimientos.....	43

## RESUMEN

El presente proyecto está orientado a diseñar un manual de políticas y procedimientos en la cooperativa de taxis “COTAXTRI” S.A Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas, para el desarrollo de esta investigación ha sido necesario la recopilación de información, la misma que servirá de soporte de viabilidad de este proyecto. La Metodología se enmarcó en el paradigma cuantitativo, fue de carácter descriptivo, se utilizó la técnica de la encuesta para conocer si la cooperativa de taxi cuenta con manuales de políticas y procedimientos para el buen funcionamiento por lo que se realizó un estudio de campo y bibliográfico, para definir estrategias que mejoren las actividades de la institución. La población objeto de estudio fue de 21 socios a los cuales se les aplicó la encuesta mediante la cual nos dio el siguiente resultado el 62% de los socios expresan que en la cooperativa de taxis hay problemas de orden administrativo en las funciones que cumplen los colaboradores ya que no llevan un control administrativo de sus funciones. Por lo que se concluyó diseñar un manual de procedimientos y políticas en la cooperativa de taxis COTAXTRI” S.A Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas.

**Palabras claves:** Manual procedimientos, políticas, cooperativa de taxis, socios.

## ABSTRACT

The present project is oriented to design a manual of procedures and policies in the taxi cooperative COTAXTRI "SA Canton El Triunfo, Province of Guayas, for the development of this research it has been necessary the collection of information, which will serve as support for Feasibility of this project. The methodology was framed in the quantitative paradigm, it was descriptive in nature, the technique of the survey was used to know if the taxi cooperative has manuals of policies and procedures for the proper functioning, so a field and bibliographic study , To define strategies that improve the activities of the institution. The study population was 21 partners to whom the survey was applied by which gave us the following result 62% of the members express that in the taxi cooperative there are administrative problems in the functions that the collaborators fulfill Since they do not carry an administrative control of their functions. Therefore it was concluded to design a manual of procedures and policies in the taxi cooperative COTAXTRI "S.A Canton El Triunfo, Province of Guayas.

**Keywords:** Manual procedures, policies, taxi cooperative, partners.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por motivo el diseño de un manual de políticas y procedimientos para la Cooperativa de Taxis COTAXTRI" S.A; ubicada la misma que en la actualidad no cuenta con un mecanismo que le permita controlar de mejor forma los diversos procedimientos que se llevan a cabo en el área Administrativa, Operativa y Financiera.

Los mecanismos sugeridos serían las políticas y procedimientos de cada área, facilitará el cumplimiento de cada uno de ellos, a la vez que le permitirá a la Cooperativa de Taxis optimizar sus recursos económicos, humanos, materiales y de tiempo.

El estudio de esta guía implica a futuro que para competir se tiene que modernizar procesos, equipos, maquinas, sistemas financieros y administrativos que son los elementos más importantes en la organización, en este ámbito las empresas de servicio pueden adoptar por un recurso importante para hacer frente a esta situación aplicando el desarrollo organizacional.

El proyecto propuesto mejora en gran escala el contexto global de la organización a través de la implementación de políticas y procedimientos por áreas de gestión, con enfoques al mejoramiento continuo, utilizando herramientas de calidad aplicando los conceptos fundamentales; y observando al cliente como el soporte principal en el que consiste la estructura empresarial.

La planificación, políticas y procedimientos ordenados y enfocados como una herramienta de direccionamiento estratégico debe adoptarse en forma sistemática en la toma de decisiones; pretendiendo optimizar el uso de los recursos y generar rendimientos con productividad al menor costo estos son sin duda los mejores elementos de competencia que puede aplicar a una empresa que busca sostenimiento y aun crecimiento en los actuales y futuros mercados.

## **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Cooperativa de taxis “COTAXTRI” S.A, al igual que toda organización requiere de una estructura funcional que le permita generar una adecuada administración, gestión y gerenciamiento planificado de las actividades para tomar decisiones oportunas y acertadas; en el uso y manejo de los medios y recursos, agregando valor al servicio.

La presente investigación analiza el problema concerniente a las fallas en el control interno, cuyo alcance es el Área Financiera de la Cooperativa de Taxis “COTAXTRI” S.A, durante el año 2016. La problemática en mención afecta la eficacia y eficiencia de los procedimientos financieros, entre los que se citan la elaboración de los presupuestos y la estructuración de los estados financieros, lo que obstaculiza el cumplimiento de los planes previstos y aprobados por la Asamblea General de Socios de la Cooperativa de Taxis.

Una evaluación preliminar del control interno a la cooperativa de taxis “COTAXTRI” S.A, ha permitido observar que no se cuenta con planes que establezcan parámetros sobre la gestión administrativa, que incorpore, manuales, políticas, con criterios estandarizados para la optimización de los medios y recursos asignados.

Se observó el excesivo de los gastos al verificar la cuenta de egresos, varios de los cuales corresponden a los suministros de oficina, mantenimiento, servicios públicos, cuyos niveles superan el 50% de lo presupuestado, además que los egresos concernientes a la telefonía celular e imprevistos, no se reflejan en el presupuesto anual aprobado por la Asamblea General de Socios de la Cooperativa.

Esta situación conflictiva, donde se observa exceso de gastos en varias cuentas que han sobrepasado el monto presupuestado, ha llevado a la autora de la presente investigación, a desarrollar un manual de procedimientos y políticas, acorde a la teoría de las ciencias contables, para que se pueda conocer de

manera objetiva, la información contable, así como plantear alternativas viables para evitar errores en el presupuesto y mejorar la eficacia y eficiencia de las operaciones financieras.

### **1.1.1. Delimitación**

**Línea de investigación:** Elaboración de cuestionarios de control interno y programas de trabajo.

**Sublínea de investigación:** Manual de políticas y procedimientos para la compañía de taxistas “COTAXTRI” S.A

**Campo de acción:** Cooperativa de taxis “COTAXTRI” S.A

**Unidad de observación:** Socios de la Cooperativa de taxis “COTAXTRI” S.A.

**Tiempo:** Periodo lectivo 2016.

**Espacio:** Cooperativa de taxis “COTAXTRI” S.A, Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Garantizar la confiabilidad y mejoramiento de los procesos y políticas aplicados bajo el cumplimiento de un manual.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la situación actual de la cooperativa de taxis “COTAXTRI” S.A a través de la FODA para conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Plantear la estructura organizacional, manual de funciones y procedimientos para la cooperativa de taxis “COTAXTRI” S.A.
- Conocer la importancia de la aplicación de los procedimientos y políticas en la cooperativa de taxis “COTAXTRI” S.A.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

#### 2.1 Marco Teórico y Referencial

##### Antecedentes Referenciales

Dentro de las circunstancias referenciales se mencionaran trabajos que conciernan con la investigación propuesta se hará una compilación de varias de investigaciones sobre el tema a relacionarse y se escogerá los temas más cercanos o similares a esta investigación:

(Sra. Lady Marianella Defaz Briones Elaboracion de un manual de procedimientos de control interno en el área financiera de la cooperativa de taxis “bolívar muentes Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas,, 2012) La presente investigación abordó la problemática de las fallas del control interno en los procedimientos del área financiera, referidas a la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos, así como la rendición de cuentas a los socios de la institución, en el periodo anual del 2012, lo que está afectando la transparencia de los estados financieros de la entidad.

(Daysi Lorena Muñoz Oña sistema de control interno administrativo contable y financiero para la cooperativa de taxis y pre-asociación de ahorro y crédito de socios choferes y familiares de la ciudad de El Ángel Provincia del Carchi, 2010) El trabajo de investigación se logró detectar las falencias y problemas que tiene la institución, por carecer de un adecuado control interno; el objetivo de esta investigación será diseñar un sistema de control interno, el cual está conformado por métodos, procedimientos y técnicas, bajo las normativas legales y contables vigentes; con la finalidad de que la institución este enmarcada en definir el grado de responsabilidad y que el personal que labora en la institución.

(Marisela Annabel García Vélez la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota bolívar, 2015) El propósito de esta investigación será establecer los Procesos de la Gestión

Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Flota Bolívar de la Ciudad de Quevedo. La creciente competencia que enfrentan las empresas, ha transformado el éxito de estas en un desafío permanente por mejorar su eficiencia en todos sus ámbitos, y responder a los accionistas y al público a través de un repunte de las ventas y atención, otorgándoles una mayor rentabilidad. Las conclusiones de la investigación, establecen que la cooperativa de transportes Interprovincial de pasajeros, no cuenta con estrategias administrativas que permita mejorar y optimizar los servicios que provee la empresa a sus clientes y usuarios.

### **2.1.2. Marco Teórico**

Según (Blanco Luna, 2012) El control interno y la auditoria son aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales, para observar su exactitud, no obstante, este no es su único objetivo.

#### **Control interno**

Según (Walter B Meigs, 2013) lo define como un conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización, proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones.

#### **Control interno Administrativo**

(Estupiñan, 2014) Manifiesta: “Es el plan de la organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo: Promoción de eficiencia en la operación de la empresa. Que la ejecución de las operaciones se mantenga eficientemente

#### **Importancia de la administración**

La administración es un proceso universal ya que no solo se da en los países capitalistas, sino que también en los países socialistas o de cualquier tipo que

sean, la administración es importante tanto en las pequeñas como en las grandes empresas.

## **Elementos de la administración**

### **Planeación**

(Rodríguez, 2013) Define: “Resulta ser un prerrequisito para un control efectivo, es absurdo suponer que el control se puede lograr sin una planeación. Si no existe planeación, no podrá tenerse una comprensión predeterminada de los resultados que se desea. Esta constituye una de las áreas de problema más comunes de los administradores”.

### **Organización**

(Rodríguez, 2013) Define: “Es un proceso encaminado a lograr un objetivo que fue previamente fijado en la base de planeación. Relaciona entre sí las actividades necesarias y disponen quien debe desempeñarlas, es decir, une al personal en tareas de interrelaciones”.

### **Integración**

(Reyes, 2011) Manifiesta: “Integrar es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y el planteamiento señalan como necesarios para el funcionamiento eficiente de una empresa”.

### **Manuales**

(Robbins, 2013) “Un manual es un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia organización política y procedimiento de una empresa que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

## **Manual de políticas y procedimientos**

### **Políticas**

(Hernández, 2015) Afirma “Decisiones preestablecidas que orientan la acción de los medios y operativos. Su propósito es de unificar la acción y la interpretación de situaciones relativamente previstas”.

### **Objetivo del manual de políticas**

1. Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización.
2. Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
3. Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio.
4. Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
5. Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
6. Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

### **Ventajas de los manuales de políticas**

1. Las políticas escritas requieren que los administradores piensen a través de sus cursos de acción y predeterminen que acciones se tomarán bajo diversas circunstancias.
2. Se proporciona un panorama general de acción para muchos asuntos, y solamente los asuntos poco usuales requieren la atención de altos directivos.
3. Se proporciona un marco de acción dentro del cual el administrador puede operar libremente.
4. Las políticas escritas ayudan a asegurar un trato equitativo para todos los empleados.
5. Las políticas escritas generan seguridad de comunicación interna en todos los niveles.
6. El manual de políticas es fuente de conocimiento inicial, rápido y claro, para ubicar en su puesto nuevos empleados.

### **Procedimientos**

(Gomez, 2012) “Son planes relacionados con métodos de trabajo o de ejecución, casi siempre los procedimientos son planes operacionales”. Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades.

## **2.2. Marco Metodológico**

Este trabajo será una investigación no experimental ya que se utilizará la investigación de campo y descriptiva por lo que se ha considerado factible porque se cuenta con los fundamentos necesarios y suficientes que permite desarrollar este tipo de investigación se ha identificado claramente el problema a solucionar a la que ha encontrado una fuente teórica suficiente para respaldar la investigación. Se cuenta con los recursos necesarios humanos y materiales para trabajar de esta manera alcanzar los objetivos planteados. Por lo tanto el diseño de esta investigación será tipo cuantitativa ya que se va a cuantificar la investigación a través de los datos conseguidos en las encuestas y para tabularlos para así conseguir los datos estadísticos y llegar a una conclusión.

## **2.3 Población y Muestra**

Para este estudio se ha considerado la selección de la muestra la técnica de estadística no probabilística por categoría no intencionada basada en el conocimiento de la investigadora lo que permitirá establecer los criterios establecidos en la selección de la unidad de observación, por lo que puede decir que es una población finita, ya que se encuestará a los 21 socios de la cooperativa de taxis COTAXTRI S.A Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas.

## **2.4 Métodos y Técnicas**

### **2.4.1. Métodos teóricos**

**Método Inductivo-deductivo.-** Con este método se inicia con la recolección de datos concluyendo con la teoría vertida acerca de lo que se está analizando como es la problemática antes planteada. Se inicia de lo particular a lo general como característica de este método. El deductivo aporta datos a partir de lo general hasta concluir en aspectos secundarios.

### **Métodos Empíricos**

La encuesta es uno de los métodos escogidos con el propósito de obtener información, la observación es parte de los métodos de recolección de

información ya que es preciso analizar la importancia del diseño de un manual de políticas y procedimientos para la cooperativa de taxis.

### **Técnicas e Instrumentos**

**La encuesta:** Fue aplicada por medio de cuestionarios diseñados sobre la base de indicadores que conforman las variables del problema planteado, aplicándose a los socios de la cooperativa de taxis. Se empleó esta técnica para conocer qué tan importante es el diseñar un manual de políticas y procedimientos.

### **2.5. Resultado**

Según los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los socios el 100% de estos indican que la cooperativa de taxis no cuenta con una gestión administrativa para el desarrollo de las funciones, por lo que se considera la importancia de diseñar un manual de políticas y procedimientos favor de esta institución. Asimismo el 62% de los socios expresan que en la cooperativa de taxis hay problemas de orden administrativo en las funciones que cumplen los colaboradores ya que no llevan un control administrativo.

El 71% de los socios expresan que el presidente de la cooperativa la mayor parte del tiempo siempre asume la responsabilidad total de las decisiones que hay que tomar en la institución, seguido por el 19% que aduce que a veces ocurre eso pero en ocasiones son llamados a reunión para indicar que decisión tomar en algún inconveniente que se presente en la cooperativa de taxis. También según las encuestas realizadas a los socios 100% de estas desconocen que la cooperativa de taxis tenga estatutos de reglamentos sobre los objetivos, normas y políticas de esta institución. Según los datos obtenidos el 57% de los socios de la cooperativa de taxis dicen que nunca reciben información detallada sobre la planificación de los presupuestos anuales en lo que se invierten el dinero en la institución, seguido por el 24% indican que a veces son informados sobre los gastos o pagos que la institución ha realizado.

Respecto a los datos tabulados el 62% de los socios están de acuerdo en la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para la Cooperativa de taxis, el 38% no sabe si al diseñar este manual mejore la situación actual de la institución. Por lo que se propone capacitar a los socios de la cooperativa de la

importancia de tener un manual de normas, políticas, procedimientos y funciones para un buen funcionamiento.

## **CAPÍTULO III PROPUESTA**

### **3.1. Descripción de la propuesta**

Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la cooperativa de taxis

Este manual de políticas y procedimientos permitirá que se cuente con una herramienta útil que facilite los procesos, que contribuya con el desarrollo y logro de los objetivos y valores institucionales que se han planteado, permitiendo que se consiga un efectivo control de actividades y recursos que se lleven a cabo a nivel de la organización.

Esta propuesta consiste en mejorar la administración de la cooperativa de taxis, la cual fortalecerá y pretenderá mostrar la información actualizada sobre el funcionamiento de cada uno de los puestos de trabajo y llevar de una mejor forma la organización de la institución, con la finalidad de proveer un instrumento que permita desarrollar de forma eficiente y eficaz cada una de las labores tomando en cuenta la competitividad; además facilita la gestión para contribuir con la toma de decisiones oportunas las cuales son necesarias para la aplicación de procedimientos, normas y políticas vigentes, dando paso a que el servicio que se brinda sea de mayor beneficio para los habitantes de la ciudad y sus alrededores.

Con la estructuración de este manual se pretende salvaguardar la información y los bienes que están a cargo del personal de la institución, además cambiar el estilo de gestión administrativa, ya que carece de este sistema, el cual se aplicara procedimientos, políticas y normas, para dar un mejor enfoque en cada uno de los niveles de la cooperativa.

### **3.1.2. Desarrollo de la propuesta**

Concluido el análisis actual de la cooperativa donde se observó las necesidades que depende de la situación administrativa y operativa, se realizó en primera instancia una reestructura organizacional y se diseñó funciones para cada área dando un lugar específico.

Se creó políticas y procedimientos para controlar las actividades diarias y procesos que ayuden a mejorar a la administración de la cooperativa.

Cabe recalcar que para el cumplimiento de este objetivo se necesita el compromiso de los socio y colaboradores de la cooperativa

# MANUAL DE FUNCIONES POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

## ÍNDICE

<b>ANTECEDENTES</b> .....	13
Misión y Visión .....	13
Objetivos Institucionales .....	13
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	14
<b>F.O.D.A14</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> .....	15
<b>POLITICAS</b> .....	20
<b>Políticas Administrativas</b> .....	21
Personal administrativo .....	21
Manejo de reuniones .....	22
Manejo de eventos y agasajos .....	22
Multas y sanciones .....	22
<b>Políticas Contables</b> .....	23
Manejo de fondos de caja chica .....	23
Manejo de cuentas de banco .....	23
<b>Políticas Financieras</b> .....	24
Manejo de préstamos a socios .....	24
Fondos mortuario .....	24
<b>Políticas Operativas</b> .....	25
Prestación de servicio de taxis .....	25
Normas de operación .....	25
Radioperadores .....	26
Revisión mecánica .....	26
Sanciones y Multas .....	26

<b>PROCEDIMIENTOS</b> .....	27
Procedimiento y Diagrama para la elaboración de presupuestos .....	28
Procedimientos y Diagrama manejo Fondo de Caja Chica.....	29
Procedimientos y Diagrama de usos bancos.....	29
Procedimientos y Diagrama para el pago de remuneraciones.....	30
Procedimientos y Diagrama Préstamos a socios.....	31
Procedimientos y Diagrama Prestación de servicio de taxis .....	31

## ANTECEDENTES HISTORICOS

La compañía de taxis “COTAXTRI” S.A inicia sus actividades el 8 de mayo del 2007 con 12 accionistas legalmente constituida aprobada por la superintendencia de Compañías de la provincia del Guayas

Se crea el nombre Cotaxtri con el fin de mantener una identificación directa de su lugar de operación cooperativa de taxis El Triunfo.

Actualmente esta cooperativa cuenta con 21 socios y 15 en proceso de legalización cuenta con un capital aproximado de \$41000 dólares, valor que está constituido por activos fijos así como el aporte mensual de cada uno de sus accionistas.

## MISIÓN Y VISIÓN

### **Misión**

La cooperativa de taxis COTAXTRI S.A, presta el servicio de transporte en taxis a la ciudadanía en sus diferentes rutas con eficiencia y rapidez, equipados con unidades que son una herramienta base de trabajo, fomentando el desarrollo y la comunicación mediante la prestación del servicio.

### **Visión**

En el 2018, la cooperativa de taxis COTAXTRI S.A, logrará ser una compañía líder de servicio de transporte en taxis, 24 horas contando con un mejor equipamiento de sus unidades, capacitación del personal, obteniendo así el reconocimiento a nivel nacional y provincial.

### **Objetivos institucionales**

- ❖ Posicionar el servicio de la cooperativa de taxis COTAXTRI S.A, en el mercado del Cantón El Triunfo.

- ❖ Mejorar la cobertura del servicio de taxi, para que los habitantes de la Ciudad reconozcan la imagen de la cooperativa y se consolide como una institución pionera.



### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la actualidad la cooperativa de taxis no tiene una estructura organizacional bien definida y establecida, se ha analizado y visto necesario que, para permitir que la Dirección cuente y utilice esta importante herramienta en la Gestión Administrativa debe estar bien estructurada.

Sus principales representantes son:

**Presidente**

Sr. Pedro Carvajal

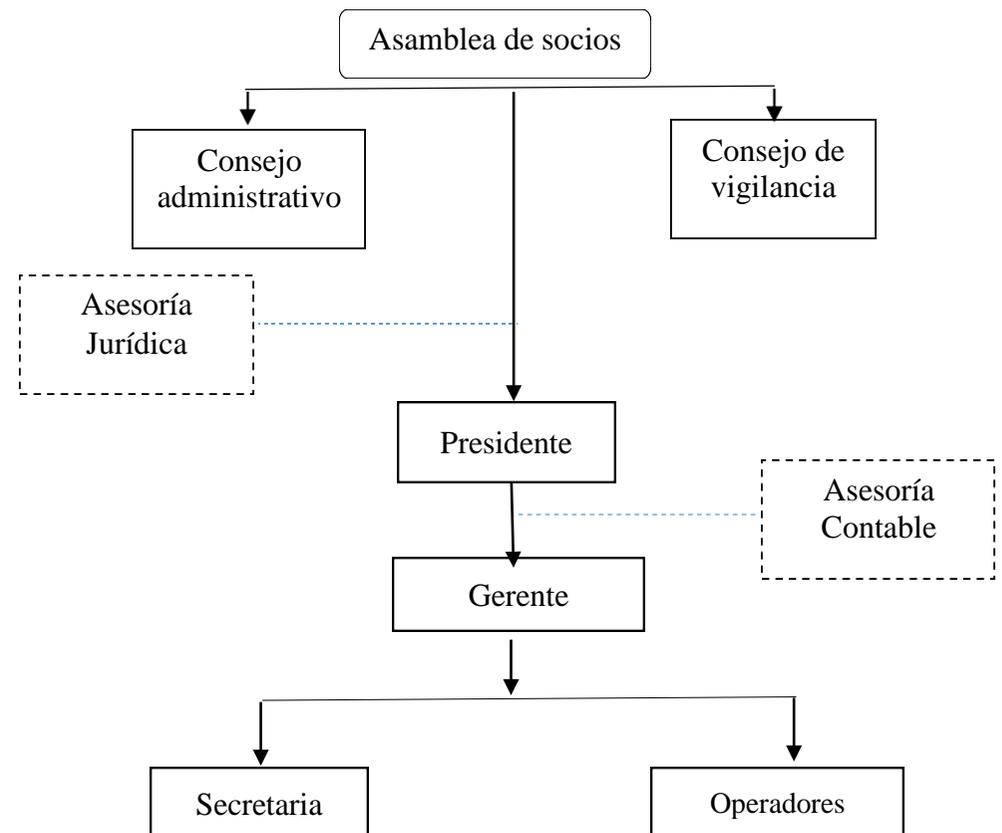
**Vicepresidente**

Sr. Félix Cabrera

**Secretario**

Sr. Manuel Delgado

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS “COTAXTRI” S.A



## F.O.D.A

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Conocimiento de las normas de operación que rige la comisión de tránsito del Ecuador CTE	Falta de control sistematizado de ingresos y egresos	Servicio de taxis por parte de personas particulares	Inseguridad en la ciudad en los transportes públicos masivos
Preparación de los directivos de la cooperativa	Falta de plan estratégico por parte de los socios y administradores	Vehículos de taxis que son apartadas de la cooperativa y siguen prestando servicio	La ley de Economía Popular y Solidaria que prohíbe la actividad de taxis informales
Proyectos de carácter social para beneficios de los socios	Falta de organigrama estructural, manuales de funciones	Falta de sistemas de radio	Facilidad en la adquisición de vehículos nuevos mediante exoneraciones de impuestos
Sede propia, aporte de los socios puntuales, nuevas unidades	Falta de compañerismo de los socios de la cooperativa	Falta de mantenimiento en las calles	Integración de nuevos socios

## DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

### JUNTA GENERAL DE SOCIOS

Está formada por los socios y es el órgano superior de la cooperativa, tiene el poder para resolver los problemas referentes al negocio y tomar decisiones que estimen convenientes para beneficio de la Cooperativa.

### FUNCIONES

1. Designar y remover al Gerente General y al Presidente quienes duraran cinco años en sus funciones pudiendo ser reelegidos indefinidamente, los mismos que podrán ser o no accionistas de la compañía.
2. Designar al Comisario Principal y suplente quienes duraran cinco años en funciones.
3. Discutir, aprobar, modificar o rechazar las cuentas y balances presentados por el contador.
4. Resolver acerca de la forma de reparto de las utilidades, formación de la reserva legal y en casos necesarios la reserva facultativa.

5. Autorizar la transferencia, enajenación y gravamen en cualquier título de los bienes inmuebles de la propiedad de la compañía.
6. Acordar el aumento o disminución del capital suscrito de la compañía.

### **CONSEJO DE VIGILANCIA**

Es un organismo de control para la cooperativa, estará conformado de 5 miembros.

#### **FUNCIONES**

1. En la primera sesión procederán a elegir al presidente, y un secretario.
2. Sesionara ordinariamente una vez y cuando los asuntos de la cooperativa lo requieran.
3. Debe informar cualquier anomalía o novedad que exista en la contabilidad para que este a su vez lo informe a la Junta General de socios.

### **CONSEJO DE ADMINISTRACION**

Son los responsables por la administración de la cooperativa estará a cargo por 5 miembros elegidos por la Junta General de Socios.

#### **FUNCIONES**

1. Nombrar al presidente del Consejo y de la Cooperativa.
2. Presentar el presupuesto anual hasta el 15 de enero de cada año para su aprobación.
3. Sanciona irregularidades, incorrecciones o faltas graves en el desempeño de las funciones.

### **PRESIDENTE**

El presidente es el representante oficial de la cooperativa deberá haber ejercido la calidad de socio, por lo menos dos años antes de su elección y recibir capacitación en áreas de su competencia antes de su posesión.

#### **FUNCIONES**

1. Convocar y asistir a las reuniones de El Consejo de administración y de la Junta.
2. Supervisar la marcha económica de la Cooperativa.

3. Cumplir y Hacer cumplir las resoluciones de la Junta.
4. Reemplazar al gerente en caso de falta o impedimento del mismo.

### **GERENTE GENERAL**

Se encarga de la gestión, estableciendo las políticas generales en cumplimiento por lo señalado por el directorio y la ley.

### **FUNCIONES**

1. Representar en la parte legal, judicial y extrajudicial de la compañía.
2. Conjunto con el presidente administrar, los establecimientos empresas y negocios de la compañía, a nombre de ella toda clase de actos o contratos sin más limitaciones que las señaladas por el estatuto.
3. Presentar cuentas y balances para su aprobación a la Junta General de Socios.
4. Convocar a la junta general de socio.
5. Realizar con el presidente los títulos y talonarios de las acciones de las demás actas de la Junta General de Socios.

### **SECRETARIA**

El secretario de la cooperativa será el mismo del consejo de administración nombrado por ese organismo en su primera sesión.

### **FUNCIONES**

- 1.-Registrar con claridad y precisión de todas las sesiones los libros de actas. (No podrá alterar o dañar las actas)
- 2.-Recibir los informes de comisiones, proyectos y comunicaciones que se dirijan a la Junta previa fe de presentación.
- 3.-Redactar la correspondencia activa por las resoluciones tomadas en asamblea General, Consejos, Presidencia y Gerencia.
- 4.-Llevar un registro de asistencia de los socios que acudan a las reuniones, y hacer un informe a la Gerencia sobre las Inasistencias para elaborar las respectivas notificaciones de multa.

### **ASESORIA CONTABLE**

Es responsable de llevar la contabilidad en la cooperativa aconseja a las situaciones que se encuentre las cooperativa para tomar decisiones oportunas.

#### **FUNCIONES**

1. Preparar estados Financieros y otros informes correspondientes a las operaciones de la Cooperativa.
2. Vela por el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones tributarias y de prestaciones sociales.
3. Adicionalmente, se encarga de cumplir con los informes requeridos por Cooperativas de control gubernamental.

### **ASESORIA LEGAL**

Es la asesoría Jurídica de la Cooperativa responsable de las acciones de consultoría en materia legal, con el objeto que las actuaciones institucionales estén apegadas a la ley.

#### **FUNCIONES**

1.-Prestar asesoramiento legal cuando lo requiera la Alta Dirección y los demás órganos de la cooperativa.

2.-Preparar proyectos de dispositivos legales y visar las resoluciones y directivas Administrativas de la cooperativa.

3.-Emitir opinión legal respecto a las normas legales que se sometan a su consideración, pudiendo solicitar los alcances técnicos que estime necesario a los órganos de línea para la mejor comprensión de los temas en cuestión.

4. Efectuar el análisis legal de todas las iniciativas legales y reglamentarias que se sometan a su consideración.

5.-Compilar, concordar y sistematizar la legislación de competencia de la cooperativa.

6.-Cumplir con otras funciones y atribuciones que le asigne la Dirección Nacional de Cooperativas

### **POLÍTICAS ORGANIZACIONALES**

#### **POLITICAS ADMINISTRATIVAS**

##### **Políticas para el personal administrativo**

- El horario de trabajo para el personal será de 08h00 a 12h00 por la mañana y de 14h00 a 18h00 en la tarde de lunes a viernes
- El personal deberá recibir el salario básico

- Los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la cooperativa deberán recibir mantenimientos respectivos para conservar su buen estado.
- Programar capacitaciones necesarias para el personal y los socios de la cooperativa
- El personal deberá pedir permiso 48 horas antes al Presidente o Gerente. Las sanciones por la omisión o incumplimiento de funciones serán sancionadas por reglamento interno de la cooperativa.

#### Políticas contables

- Controlar las fechas de pago de los socios para que estos se realicen puntualmente, es decir; en la fecha que venza el plazo.
- No se compensará cuentas por pagar con cuentas por cobrar sin la respectiva autorización de la gerencia.
- La emisión de los cheques será con previa autorización y revisando que existan los fondos suficientes para que ningún cheque resulte devuelto.

- Comprobar de forma mensual la capacidad que tiene la compañía, mediante a un flujo de caja para cumplir con sus obligaciones de pago.
- Para la aplicación de la depreciación de los activos fijos se utilizará el método de línea recta con el fin de controlar el saldo que arrojan los activos fijos depreciables.
- No podrá alterar el orden y fecha de las operaciones de la compañía, o alterar el registro de las operaciones.
- Se deberá mantener actualizada la información contable con el fin de que en cualquier momento la gerencia pueda disponer de esta para la toma de decisiones.
- En el caso de transacciones en que existan divergencias respecto a su registro contable, se deberá pedir respaldos o consultar con las personas que intervienen en dicha operación.
- Para la emisión definitiva de Estados Financieros y Declaraciones al fisco, se tendrá que informar al Gerente General, para dar a conocer los resultados, ya que estos tendrán que estar suscritos por el Gerente y el Contador.

- Los registros contables y elaboración de los Estados Financieros contarán con mecanismos de respaldo de información, confiable y aprobados legalmente.
- El plan de cuentas debe estar actualizado de acuerdo a los requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Los manuales de procedimientos contables deben actualizarse cada año.
- Todas las transacciones contables deben ser aprobadas por la persona responsable en la cooperativa.
- Cumplir a cabalidad la normativa legal vigente en la emisión de la información financiera.
- Toda información financiera para organismos de control se entregará solo con la autorización del gerente.

#### **Manejo de fondo de caja chica**

- a) El fondo de caja chica es de \$. 200,00 dólares.
- b) su reposición se realiza una vez consumido el 80% o de su totalidad, previa autorización del gerente y presidente.
- c) El cheque de reembolso debe ser girado a favor de la secretaria de la caja chica.

- d) El responsable del manejo de caja chica, será independiente de quienes manejen fondos de efectivo, realicen registro contable y autoricen gastos.
- e) Para efectos tributarios, los comprobantes de gasto de caja chica, deben ser registrados en el correspondiente mes que consta el comprobante de venta
- f) El fondo de caja chica no debe ser destinado para gastos personales o prestamos de cualquier socio, directivo, o empleado.
- g) El valor máximo de gastos en fondo de caja chica son de 189 del fondo.

#### **Manejo de cuentas de banco**

1. Autorización del presidente para girar un cheque.
2. Los cheques deberán tener dos firmas de legalmente autorizadas de responsabilidad, del gerente y presidente.
3. La colaboradora/ auxiliar contable realice las conciliación bancarias de manera mensual.

4. Se depositan de manera íntegra el dinero recibido producto de recaudaciones diarias, dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.
5. Los comprobantes de depósito se archivarán conjuntamente con los respaldos.
6. Elaborar comprobante de ingresos y egresos
7. Se prohíbe el uso de dinero en efectivo para cambio de cheques o terceras personas, otros desembolsos.
8. Bajo ningún concepto se firmarán cheques en blanco o al portador.

### **Manejo de reuniones**

1. Las siguientes organizaciones o grupos pueden utilizar la sala de reuniones:
  - Personal del Consejo Administrativo
  - Organizaciones sin fines de lucro y grupos comunitarios
2. La sala de reuniones no puede ser para:
  - Recaudación de fondos
  - Eventos Sociales
  - Reuniones Religiosas

Reuniones Comerciales en las cuales los productos o servicios son solicitados

Cualquier actividad que substancialmente o materialmente interfieren con las funciones de la cooperativa

3. Las reuniones están sujetas a la aprobación del consejo de vigilancia.
4. No se puede cobrar la admisión para el evento o programa.
5. Se necesita la aprobación previa de la asamblea de socios antes que una organización pueda servir refrescos y estos deben ser proporcionados por el grupo.
6. Las personas que utilizan la sala deberán dejarla limpia, ordenada y en perfectas condiciones, si no, al grupo o individuo se le notificara que de continuar cometiendo este delito tendrá como resultado el que le sea denegado el acceso a la sala de reuniones.
7. .No está permitido fumar. No se beben servir bebidas alcohólicas.

## Manejo de eventos y agasajos

- Reunión para determinar opciones de actividades para la celebración.
- Reunión con la asamblea de socios.
- Elaboración del presupuesto teniendo en cuenta las políticas para el evento.
- Selección del lugar, menú, espectáculo, regalos.
- Cotizaciones (dos por cada evento).
- Envío en el formato estipulado a la Asamblea de socios para la aprobación del evento y el presupuesto.
- Contratación del evento.
- Diseño, elaboración y distribución de invitaciones.
- Logística del evento.
- Seguimiento.
- Evaluación.
- Al finalizar el evento se debe enviar a la Asamblea de socios un informe de costos y actividades. Igualmente fotos en buena resolución para el banco de fotos

## Sanciones y multas

- El socio que no concurra a la Asamblea General será multado con \$ 10,00 USD.
- El socio que no concurra a la Asamblea de cambio de directiva a actos especiales programados por la cooperativa, será multado con \$ 20,00 USD
- El socio que asista en estado etílico a las sesiones de Asamblea General ordinarias o extraordinarias, no será aceptado en el seno de la asamblea ni reconocido su asistencia.
- Cuando a uno o más socios se delegare para que representen a la Cooperativa en cualquier compromiso o acto público y no lo hicieren serán multados con \$ 10,00USD.
- El socio que incurra en actos de indisciplina dentro de la institución será merecedor de una sanción de \$ 10,00 USD.
- El socio que faltare el respeto a sus dirigentes de palabra será llamado la atención por escrito, si

reincidiere en su falta será suspendido por el lapso de 90 días en el sitio de trabajo y frecuencia de radio.

## **POLÍTICAS FINANCIERAS**

- Preservar y mantener niveles de caja adecuados al nivel de operación.
- No mantener deuda de corto plazo, salvo para operaciones puntuales.
- Efectuar inversiones apropiadas para maximizar el flujo futuro de caja y permitir operaciones eficientes.
- Efectuar inversiones financieras con los excedentes de caja según la política establecida por la asamblea.
- Mantener un nivel adecuado de líneas de crédito con bancos locales.
- Mantener un adecuado nivel de riesgo de crédito, a través de un control permanente de la distribución de dicho riesgo.
- La cooperativa debe mantener un control constante de todos sus inventarios y de sus cuentas por cobrar.

- Conservar un mínimo de \$200 dólares semanales en caja chica que le permitan realizar adquisiciones emergentes para el desarrollo de sus actividades operacionales.

## **Manejo de Préstamos a socios**

- El socio deberá llenar una solicitud de préstamo.
- Para obtener el préstamo debe tener un garante solidario (socio de la misma institución).
- Presentar la documentación al Presidente y asamblea de socios para su aprobación.
- El monto máximo de préstamo es de \$. 400.00, y el plazo de reembolso no pueden superar los 3 meses.
- Contribución por préstamo otorgado 5%, sobre el total del préstamo.

## **Fondo mortuario**

Se establece el fondo mortuario a favor del socio, su cónyuge, padres e hijos del socio en la siguiente forma

- a) Por fallecimiento del socio la cantidad de (3 SBU)
- b) Por fallecimiento de su cónyuge la cantidad de ( 3SBU)
- c) Por fallecimiento del hijo

(a) que se encuentre bajo su manutención la cantidad de (2SBU)

d) Por el fallecimiento de sus padres la cantidad de ( 1SBU )

El socio será acreedor a este beneficio:

- a) Siempre que no se encuentre en morosidad con la Cooperativa.
- b) Deberá presentar la justificación, conforme a derecho de ser él o los beneficiarios del fondo mortuario, de acuerdo al Artículo anterior.

En caso de fallecimiento del socio el fondo mortuario, será pagado siempre y cuando éste no se encuentre adeudando a la Cooperativa; más en el caso de existir alguna obligación pendiente, dicho beneficio cubrirá la deuda y de existir algún saldo, se entregará de inmediato a quién corresponda.

## **POLITICAS OPERATIVAS**

### **Manejo de servicio de taxi**

- Los taxis deberán ser conducidos exclusivamente por conductores profesionales.
- Es obligación del taxista, una vez aceptada una solicitud, dirigirse sin demora a la dirección de recogida del pasajero.

- La capacidad de pasajeros es de 5 personas.

### **Normas de operación**

- Portar documentos actualizados y en vigencia (licencia de conducir, carnet de matriculación y de seguros)
- Utilizar el taxímetro con su respectivo ticket de impresoras.

### **Radioperadores**

- 1.- Concurrir puntualmente a su respectivo turno de entrada el mismo que lo establecerá el Directorio y/o Gerente de acuerdo a la necesidad del flujo de carreras.
- 2.- Respetar y considerar a los Señores Directivos, Accionistas, Choferes así como entre las operadoras que integran la Compañía.
- 3.- Aplicar correctamente los códigos de la frecuencia para un mejor desenvolvimiento con las Unidades.
- 4.- Asistir correctamente a su sitio de trabajo.
- 5.- Concurrir cumplidamente a los eventos y actos que organice la Compañía.
- 6.- Mantener a buen recaudo los teléfonos y la radio base a su cargo.

7.- No utilizar teléfonos celulares en su turno y teléfonos de la oficina para asuntos que no tengan que ver con la empresa.

8.- Estar atenta a las llamadas telefónicas y a la frecuencia con las unidades.

### Sanciones y Multas

- Se considerarán faltas graves las siguientes:
- Aceptar y no atender servicios solicitados por pasajeros
- Aceptar servicios fuera de su área de trabajo.
- Ceder tanto su terminal, o dispositivo móvil, como sus claves de acceso a otros taxistas no identificados.
- Incumplir cualquier ordenanza de las estipuladas en el Reglamento General del Taxi de su localidad.
- Unidad que no cumpla con el turno establecido por parte del Directorio y/o Gerente será sancionado con la cantidad de diez (10) dólares.
- Por ningún motivo el chofer podrá lavar su unidad en las Paradas y estacionamientos del Centro Comercial, su incumplimiento será sancionado con diez (10) dólares

### Revisión mecánica

- Revisar constantemente los Parabrisas y vidrios de las puertas y ventanas. Todos los vidrios deben estar sin roturas o trizamientos.
- Los neumáticos deben tener como mínimo 3 mm la profundidad de la banda de rodadura
- Cargar accesorios tales como: extintor de polvo químico, gata, llave de ruedas, palancas y triángulo de seguridad. Odómetro y velocímetro en perfecto estado de funcionamiento. Retrovisores externos e internos en buen estado.
- Sistema de luces principales, secundarias y direccionales en buen estado.
- Sistema limpia parabrisas en perfecto estado de funcionamiento.
- Sujeciones internas de pasajeros, debidamente ajustadas.
- Instalaciones eléctricas (cableado exterior y baterías) deben estar protegidas y en buen estado.

## PROCEDIMIENTOS

### Procedimientos administrativos

#### Procedimiento para la elaboración de presupuestos.

1) Los miembros de la Asamblea de socios solicitan al Tesorero, vía memorándum, el presupuesto anual, indicando la fecha de su presentación inicial y final.

2) El Gerente Tesorero visita las secciones y Comisiones de la Cooperativa para recoger las necesidades de recursos.

3) El Gerente Tesorero elabora el presupuesto anual considerando registros históricos de gastos e ingresos, a pedido de asamblea de socios, registrando las siguientes cuentas:

- Sueldos y beneficios sociales del Gerente, Secretaría, Conserje.
- Movilización para el Presidente y el Gerente.
- Dietas para los vocales de Consejos de Administración y de Vigilancia.
- Servicios públicos y pago de predios municipales.
- Pago por vía pública.
- Defensa de clase.
- Depreciaciones.
- Suministros de oficina.
- Mantenimiento.

4) El Gerente Tesorero envía por correo electrónico el presupuesto anual al Contador, para su revisión y control.

5) Revisión y control del presupuesto anual por parte del Contador.

- Pago de proveedores.
- Gastos por auditoría y control interno.
- Suministros e insumos varios.
- Donaciones.
- Impuestos, patentes, cuerpo de bomberos, etc.

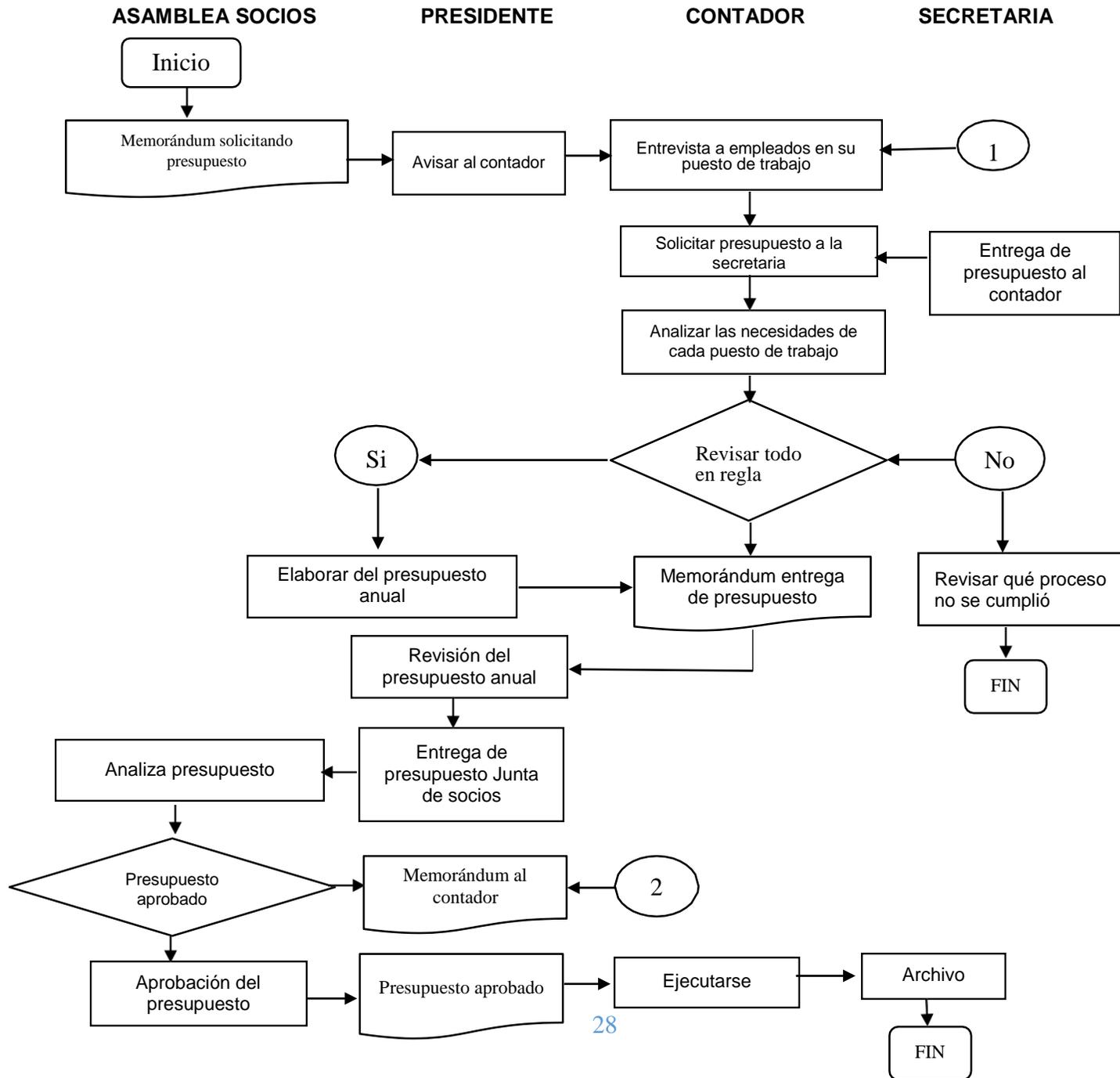
6) Si existen errores en el presupuesto, el Contador sugiere la corrección al Gerente administrativo, regresando el proceso al paso 3, caso contrario sigue su marcha hacia el Consejo de Administración.

7) El Gerente mediante oficio le entrega el presupuesto al Consejo de Administración para que lo analicen.

8) La asamblea de socios analiza los presupuestos y si está bien elaborado, convocan a Asamblea General para la aprobación del mismo, caso contrario regresa al paso 3.

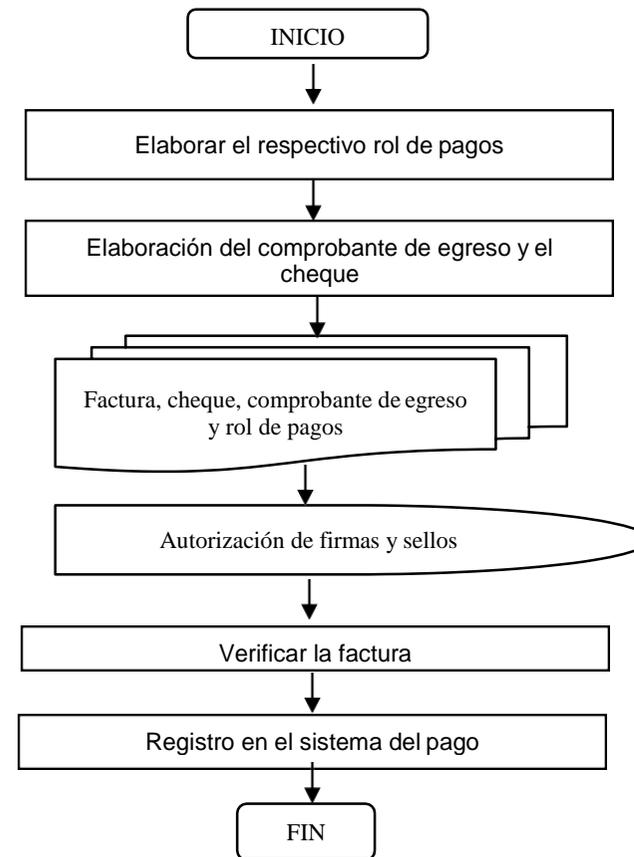
9) Una vez en la Asamblea General, se analiza el presupuesto. Si es aprobado lo envían con memorándum, a la Gerencia y éste a su vez, mediante oficio lo entrega al Presidente para que lo ejecute, mientras que un archivo del mismo reposará en la Secretaría de la Cooperativa.

10) Si no se aprueba el presupuesto se lo regresan al Gerente mediante memorándum, explicando al Gerente mediante oficio, para que se lo proceda a ajustar de acuerdo a los requerimientos de la Asamblea General de Socios, repitiéndose el proceso desde el paso 3.



### Procedimientos para el pago de remuneraciones.

- Elaborar el respectivo rol de pagos.
- Elaboración del comprobante de egreso y el cheque.
- Factura, cheques, comprobante de egreso y rol de pago.
- Autorización de firmas y sellos.
- Verificar la factura del pago de los empleados.
- Registro en el sistema de pago a los empleados.



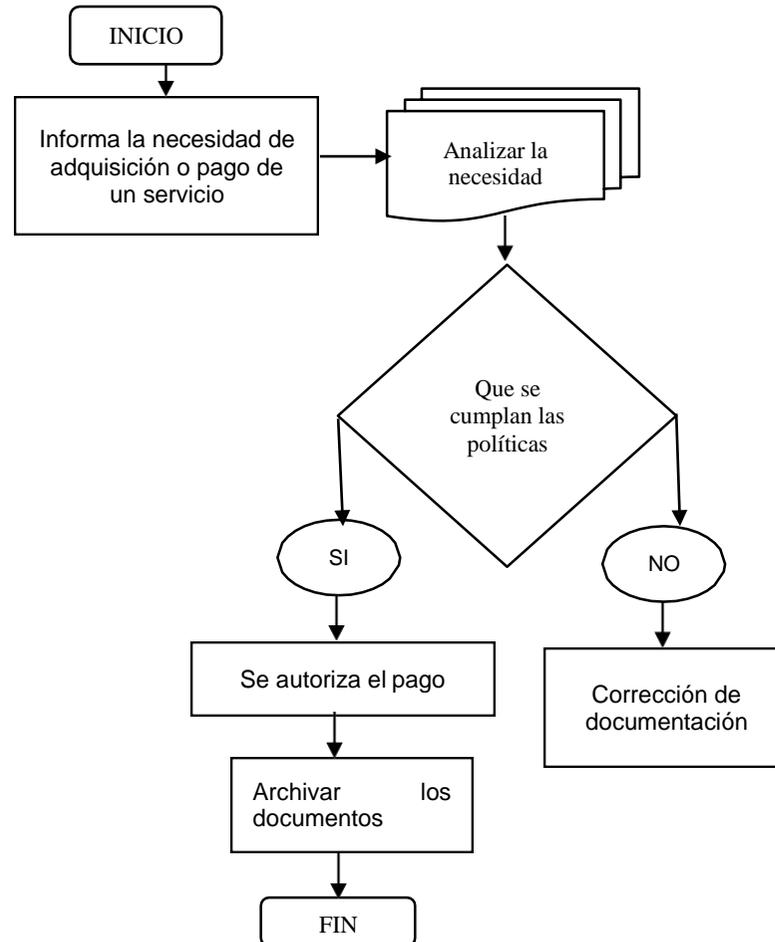
## Políticas contables

### Procedimientos manejo Fondo de Caja Chica

#### Procedimientos

- a) Registrar los gastos que sustente la reposición del fondo deberán ser adjuntados en un documento resumen de dichos gastos con numeración secuencial, con encabezado y las respectivas firmas de responsabilidad.
- b) Los gastos superiores al 25% del total del fondo de caja chica no deben ser gestionados, se deberá realizar el respectivo trámite para emisión de cheque
- c) Los pagos a realizarse que no tengan documentos de sustento legal se les hará mediante la liquidación de compra.
- d) El control se llevará mediante arquezos sorpresivos de caja, que constituyen una herramienta de conciliación de los documentos presentados versus el efectivo disponible, los documentos de arquezos de caja deben tener un orden secuencial con firmas de responsabilidad, fecha.
- e) El fondo deberá mantenerse en una caja de seguridad.

### Diagrama del procedimiento para Fondo de Caja Chica



## Procedimientos de usos bancos

### Bancos

#### Procedimientos

1. Realizar las conciliaciones bancarias de manera mensual entre los estados de cuenta emitidos por el banco y el mayor auxiliar.
2. Los comprobantes de depósitos deben estar debidamente archivado con el registro de los cobros realizados.
3. Se elaborarán comprobantes de ingresos y egresos.
4. Depositar el dinero recaudado por concepto de cuotas administrativas, ahorro y asistencia social y otros, veinticuatro horas posterior a la recepción.

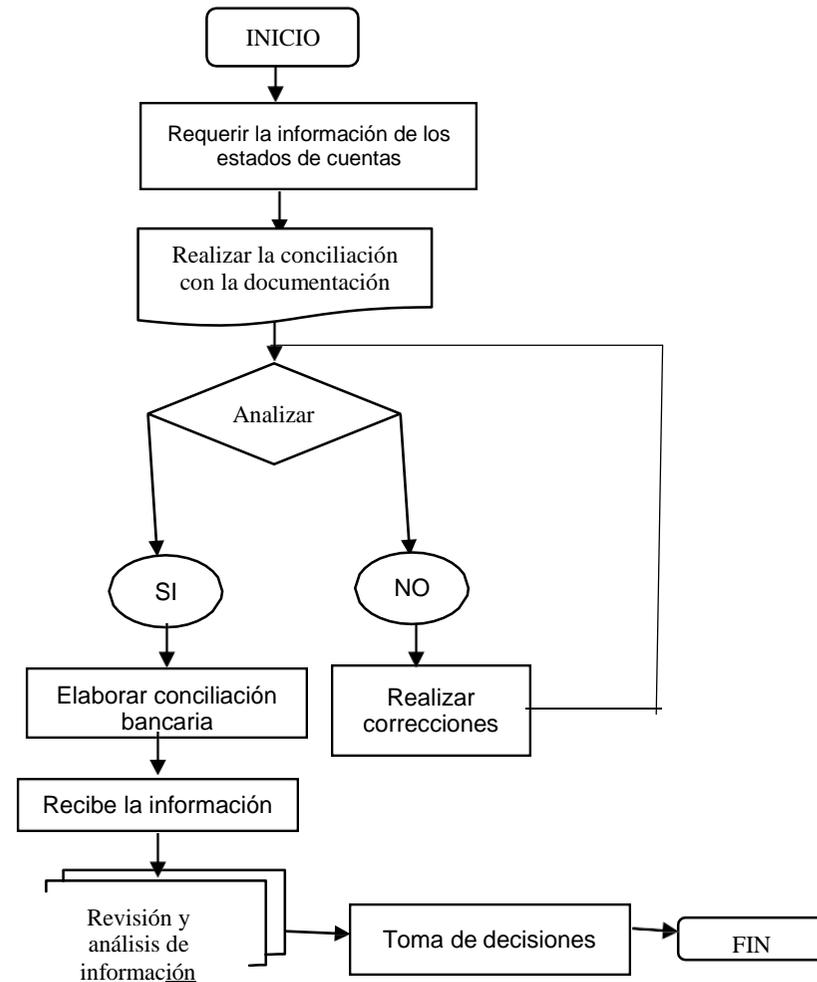
#### Conciliación Bancaria

Se pueden producir las siguientes diferencias:

1. Cargos efectuados por el banco y no se han registrado en libros contables de la cooperativa, así como intereses, sobregiros bancarios, notas de créditos y notas de débitos.
2. Transferencias recibidas por socios
3. Cheques girados y no cobrados
4. Intereses ganados

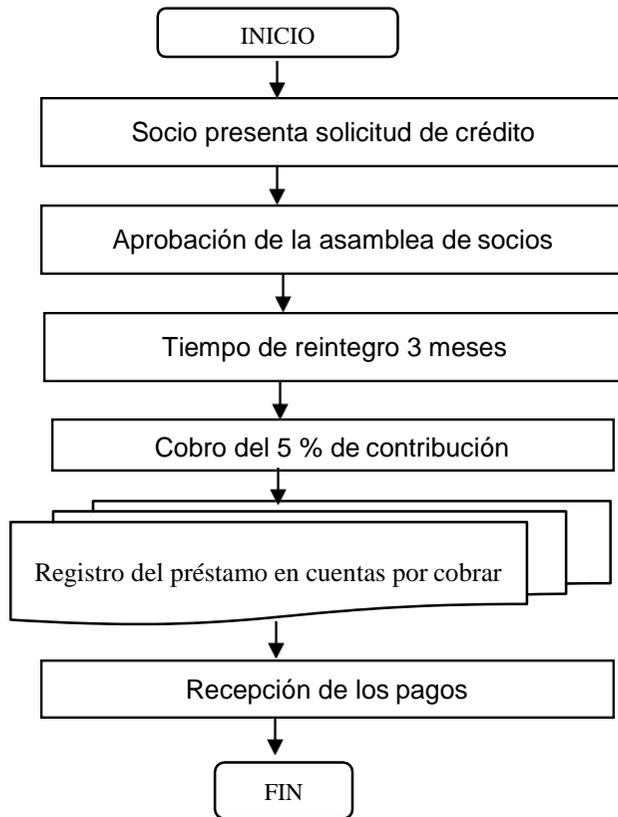
El responsable de la elaboración de la conciliación bancaria la realiza la persona independiente de la firma de cheques, máximo ocho días después del fin de mes, esto forma parte del control de la cuenta bancos entre las entidades financieras

## Diagrama del procedimiento de usos de bancos



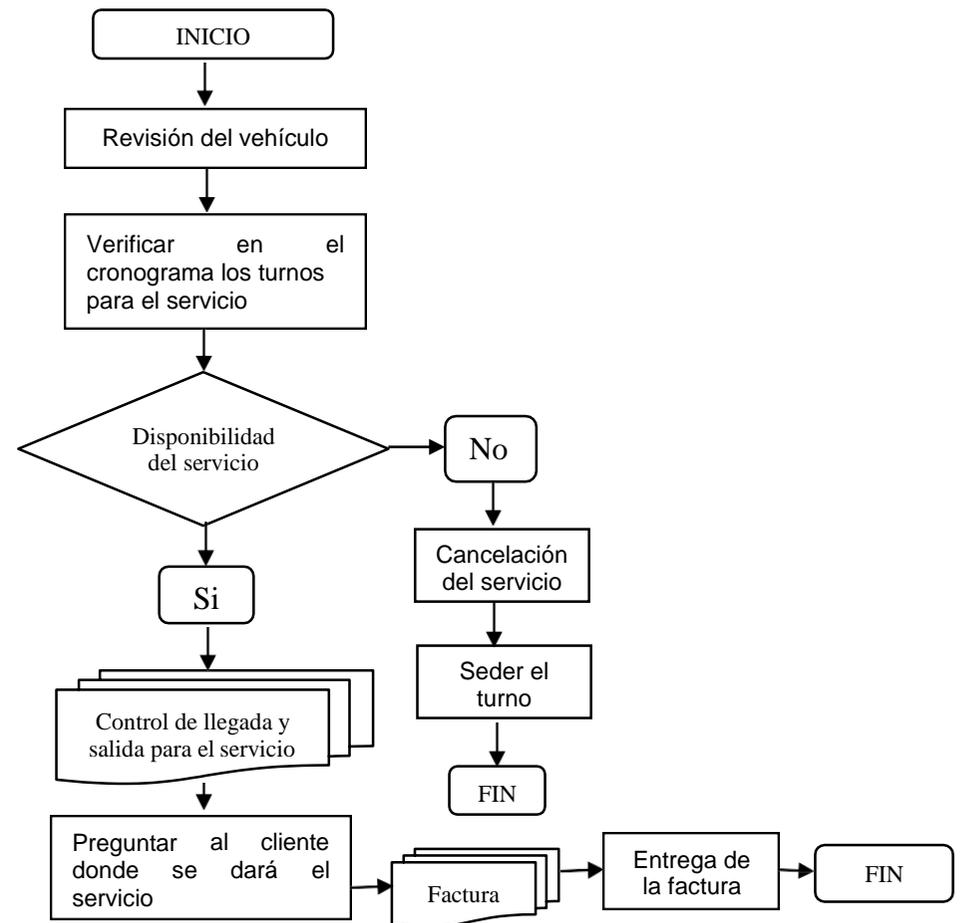
### Procedimientos para préstamos a socios

- Socio presenta solicitud de crédito.
- Aprobación de la asamblea de socios.
- Tiempo de reintegro 3 meses.
- Cobro del 5% de contribución.
- Registro del préstamo en cuentas por cobrar.
- Recepción de los pagos.



### Procedimiento para la prestación de servicio de taxis

- Revisión del vehículo
- Verificar en el cronograma los turnos de servicio
- Disponibilidad del servicio
- Control de llegada y salida del servicio
- Preguntar al cliente donde se dará el servicio
- Entrega de factura



### **3.2. Conclusiones**

El desarrollo de la presente investigación y la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación permitieron establecer las siguientes conclusiones en relación con los objetivos planteados:

Se puede concluir que la Cooperativa de Taxis carece de un procedimiento documentado que guíe al personal en la realización del control interno de las actividades financieras y contables.

La cooperativa de taxis carece de un manual donde se hayan definido las funciones del personal, por lo tanto, no se han asignado funciones de control financiero a ningún miembro de la Cooperativa, guiándose por lo que establece la Ley de Cooperativas, cuando necesitan presentar algún informe a los organismos de control correspondientes.

La totalidad de los colaboradores encuestados están de acuerdo que se aplique un manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar el servicio al cliente e incrementar los beneficios para la cooperativa de taxis.

Es concluyente que se debe elaborar un Manual donde se definan las políticas, funciones y procedimientos de control interno contable y financiero de la Cooperativa de taxis.

### **3.3. Recomendaciones**

Implementar un procedimiento documentado que guíe al personal en la realización del control interno de la actividad financiera y contable, mediante políticas e instrucciones.

También se deben definir las funciones del personal que realiza las actividades financieras y contables en la Cooperativa de Taxis, mediante un manual de funciones.

Proporcionar la capacitación necesaria al personal para que pueda operar bajo los lineamientos del manual de manera eficiente y coordinar sus actividades con los demás socios y miembros de la Cooperativa de taxis.

Se recomienda a los directivos de la cooperativa de taxis, descentralizar la toma de decisiones con la aplicación del manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar el desempeño de los socios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, F. (2011). Auditoría Gubernamental. Bogotá: Eco Ediciones, Primera Edición.
- Baca, G. (2014). Evaluación de Proyectos. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Quinta Edición.
- Blanco Luna, Y. (2012). Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral. . Eco. Ediciones. Primera Edición. Colombi.
- Becerra, G. (2010). Diagramación y Programación en Sistemas de Control Interno, edición, 3a editorial Roesga, Colombia
- Benjamín, F. (2011). Auditoria Administrativa. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Segunda Edición.
- Cook, J. y Winkle, G. (2011). Auditoria. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Tercera Edición.
- Chiavenato, Idalberto. (2013) Introducción a la teoría general de la administración. Quinta edición. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana. México
- Daysi Lorena Muñoz Oña sistema de control interno administrativo contable y financiero para la cooperativa de taxis y pre-asociación de ahorro y crédito de socios choferes y familiares de la ciudad de El Ángel Provincia del Carchi. (2010).
- Franklin, E. (2013). Auditoria administrativa. México: Editorial McGrawHill. Segunda Edición.
- Gomez, G. (2012). Planeación y organización de empresas. . Cuarta edición. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana .México.
- Hernández, S. (2015). Guía Práctica para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. . Estados Unidos; Editado por Institute Incorporated. Primera Edición. .
- Maldonado E. (2014). Control Interno para Administradores Principiantes. Segúnda edición, México D.F.
- Mantilla, S. (2010). Auditoría del Control Interno. Bucaramanga: Eco Ediciones. Edición Segunda

- Marisela Annabel García Vélez la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota bolívar, U. T. (2015).
- Moreno P. (2011). Fundamentos de Control Interno, Editorial IMPC A.C., Segunda edición, México D.F.
- Reyes, A. (2011). Administración Moderna, . Octava Edición, México, Prentice Hall, 8º Edición. Octava edición. .
- Robbins. (2013). Auditoria. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Tercera Edición.
- Rodrigo Estupiñán. (2014). Auditoría Gubernamental. . Bogotá: Eco Ediciones, Primera Edición.
- Rodríguez, J. (2013). Diagramación y Programación en Sistemas de Control Interno. edición, 3a editorial Roesga, Colombia.
- Sra. Lady Marianella Defaz Briones elaboracion de un manual de procedimientos de control interno en el área financiera de la cooperativa de taxis "bolívar muentes", Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas,. (2012).
- Stoner, James. (2011) Administración " Segunda Edición " phh prestige halledo de México.
- Walter B Meigs. (2013). Principios de Auditoría. Tomo I del libro .

# Apéndices

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** paraurkund.docx (D24442337)  
**Submitted:** 2016-12-18 00:07:00  
**Submitted By:** jhoselincarvajal2@gmail.com  
**Significance:** 7 %

Sources included in the report:

Tesis Ingrid Balon. urkund.docx (D14983028)  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/749/1/T-UCE-0003-60.pdf>

Instances where selected sources appear:

5



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

Milagro, 31 de Enero del 2017

Señor Ingeniero  
Félix Villegas Yagual, MAE  
Decano de FCAC  
Presente

Señor Decano:

Para los fines legales consiguientes, certifico que se ha revisado el Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo del (de la) estudiante de la carrera de Contaduría pública y Auditoría-CPA con el Tema Titulado "Manual de políticas y procedimientos de la cooperativa de taxis COTAXTRI S.A cantón El Triunfo", habiendo realizado las correcciones siguientes:

- 1.- Planteamiento y descripción del Objetivo General, antecedentes históricos, visión, objetivos institucionales.
- 2.- Corrección de los flujos de diagramas.

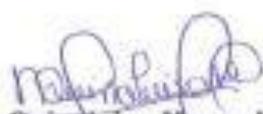
Concluyendo la redacción de la tesis, la misma que ha sido revisada por el suscrito y el tribunal de sustentación.

Particular que ponemos a vuestro conocimiento, para los fines consiguientes.

Atentamente

  
**Mgs. Guerrero Rivera Absalón**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

  
**Mgs. Vásquez Fajardo Carlos**  
**SECRETARIO DEL TRIBUNAL.**

  
**Mgs. Quinaluisa Moran Nancy**  
**VOCAL DEL TRIBUNAL**





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES  
ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS**

**Objetivo:**

Diseñar un manual de procedimientos y políticas en la cooperativa de taxis "COTAXTRI" S.A Cantón El Triunfo, Provincia del Guayas.

1. **¿La cooperativa de taxis aplica la Gestión Administrativa para el desarrollo de las funciones de los colaboradores?**  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
2. **¿Cree usted que existen problemas de orden administrativo en las funciones que cumplen los colaboradores de la cooperativa de taxi?**  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
3. **¿Cree usted que la cooperativa de taxi existen problemas administrativos y funcionales por la falta de Gestión Administrativa?**  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
4. **¿El Administrador delega funciones o asume toda la responsabilidad de las decisiones que se toman en la empresa?**  
Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
5. **¿Conoce los objetivos de la Cooperativa de taxis?**  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
6. **¿Se han establecido políticas en la Cooperativa de taxis?**  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_
7. **¿Los socios reciben una información detallada de la planificación y presupuestos anuales de la Cooperativa de taxis?**  
Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_
8. **¿Considera usted importante la elaboración de un manual de procedimientos y políticas de la Cooperativa de taxis?**  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sabe \_\_\_\_\_
9. **¿Se efectúan informes de los movimientos contables y administrativos a los socios?**  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sabe \_\_\_\_\_

**Tabulación de los datos obtenidos a través de la encuesta realizada a los socios**

**1. ¿La cooperativa de taxis aplica la Gestión Administrativa para el desarrollo de las funciones de los colaboradores?**

Gestión	Respuesta	
	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	21	100%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Tabla 1 Gestión Administrativa

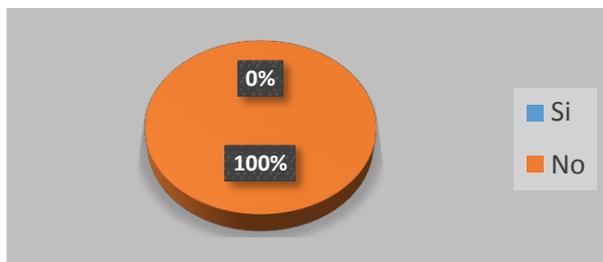


Figura 1 Gestión Administrativa

**2. ¿Cree usted que existen problemas de orden administrativo en las funciones que cumplen los colaboradores de la cooperativa de taxi?**

Orden administrativo	Respuesta	
	Frecuencia	%
Si	13	62%
No	8	38%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Tabla 2 Orden Administrativa

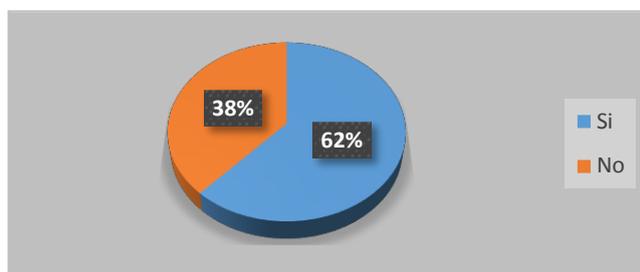


Figura 2 Orden Administrativa

**1. ¿Cree usted que la cooperativa de taxi existen problemas administrativos y funcionales por la falta de Gestión Administrativa?**

Falta de Gestión Administrativa	Respuesta	
	Frecuencia	%
Si	14	67%
No	7	33%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Tabla 3 Falta de Gestión Administrativa

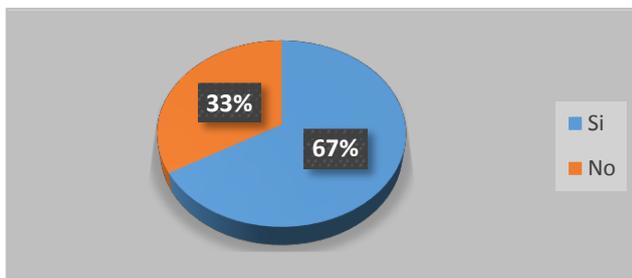


Figura 3 Falta de Gestión Administrativa

**2. ¿El Administrador delega funciones o asume toda la responsabilidad de las decisiones que se toman en la empresa?**

Delega Funciones	Respuesta	
	Frecuencia	%
Siempre	15	71%
A veces	4	19%
Nunca	2	10%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Tabla 4 Delega Funciones

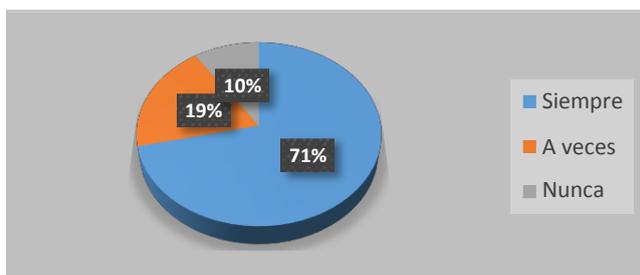


Figura 4 Delega Funciones

**5. ¿Conoce los objetivos de la Cooperativa de taxis?**

Objetivos	Respuesta	
	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	21	100%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Tabla 5 Objetivos cooperativa

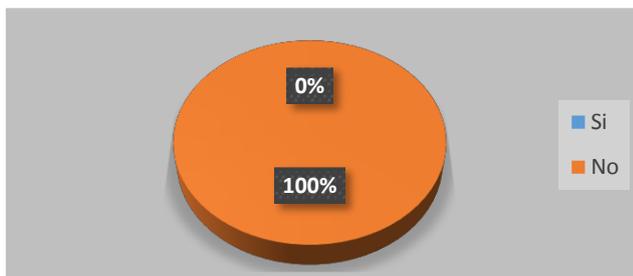


Figura 5 Objetivos cooperativa

**6. ¿Se han establecido políticas en la Cooperativa de taxis?**

Políticas	Respuesta	
	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	21	100%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Tabla 6 Políticas cooperativa

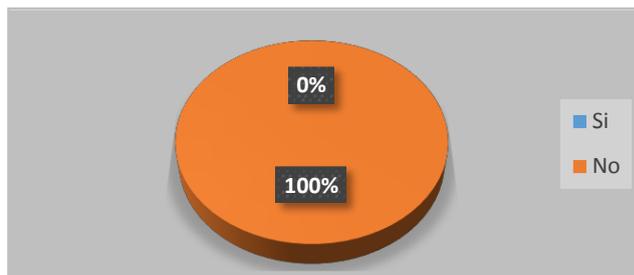


Figura 6 Políticas cooperativa

**7. ¿Los socios reciben una información detallada de la planificación y presupuestos anuales de la Cooperativa de taxis?**

información detallada	Respuesta	
	Frecuencia	%
Siempre	5	24%
A veces	4	19%
Nunca	12	57%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Tabla 7 Información Detallada

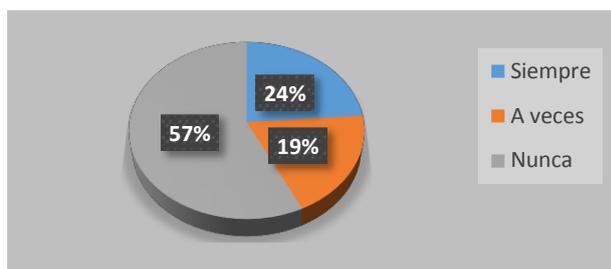


Figura 7 Información Detallada

**8. ¿Considera usted importante la elaboración de un manual de procedimientos y políticas de la Cooperativa de taxis?**

manual de procedimientos	Respuesta	
	Frecuencia	%
Si	13	38%
No	0	0%
No sabe	8	62%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Tabla 8 Manual de Procedimientos

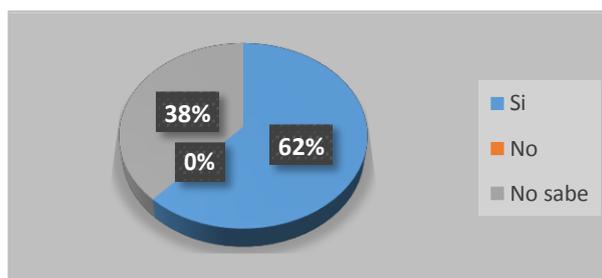


Figura 8 Manual De Procedimientos





**CONSEJO NACIONAL  
DE TRANSITO Y  
TRANSPORTE TERRESTRES**

**RESOLUCION No. 018-CJ-009-2007-GNTTT  
CONSTITUCION JURIDICA**

**EL CONSEJO NACIONAL DE TRANSITO Y**

**TRANSPORTE TERRESTRES**

**C O N S I D E R A N D O:**



Que, los integrantes de la Compañía en formación de Transporte de Taxis denominada "**COMPAÑÍA DE TAXIS Y TRANSPORTE COTAXTRI S.A.**", con domicilio en la ciudad de El Triunfo, Cantón El Triunfo, provincia del Guayas, han solicitado a este Consejo el informe previo a su Constitución Jurídica, con la siguiente nomina de **VEINTIUN (21)** integrantes de esta naciente sociedad:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CEDULAS
1	BURGOS MONTERO JULIO HERMENEGILDO	091026014-0
2	CABRERA ANDRADE FELIX BENIGNO	090564213-8
3	CARCELEN DELGADO FELIX ERNESTO	090610345-2
4	CARVAJAL MOREIRA PEDRO WILLIAN	090826620-8
5	CARVAJAL MOREIRA RODRIGO MANUEL	091058292-3
6	COLOMA MARIDUENA WALTER AUGUSTO	091397910-0
7	CORREA LEON TEOFILO JORGE	090481135-3
8	CORTEZ PRECIADO ALVARO EDGAR	090610069-8
9	CORONEL HERRERA AROLD0 ENRIQUE	090882976-5
10	CUJI PALTAN AURELIO	060123011-3
11	DOMINGUEZ TENEZACA JOSE LUIS	091429050-7
12	GAMBOA MAJOJO AGUSTIN ANTONIO	092108651-8
13	LOOR BUESTAN MILTON RAÚL	030063312-0
14	MIELES LOOR AHITY PAULINO	130752695-2
15	NARVAEZ PESANTEZ JORGE LAUTARO	070252864-7
16	NIEVES GONZALES JOSELITO GABRIEL	120166779-5
17	OLVERA MAYORGA ANGEL ALFREDO	070153740-9
18	RIBAS PARRAGA JOSE FRANCISCO	120084096-8
19	TORRES PULAS LUIS ARTURO	060096673-3
20	MOSQUERA MEDINA JOSE LUIS	091950586-7
21	CHILIQINGA CANCHIGNIA GUILLERMO ENRIQUE	050090722-5



COMPAÑÍA DE TAXIS Y TRANSPORTES COTAXTRI S.A  
RESOL: # 08.GIJ.0000697  
Dirección: Av. 24 de Mayo y Anselmo Di Lorenzo (mercado central)  
Telf. (04)2011665-(04)2011538 Cel. 0994764231  
E-mail: pedrocarvajal64@gmail.com

El Triunfo, 20 de diciembre del 2016

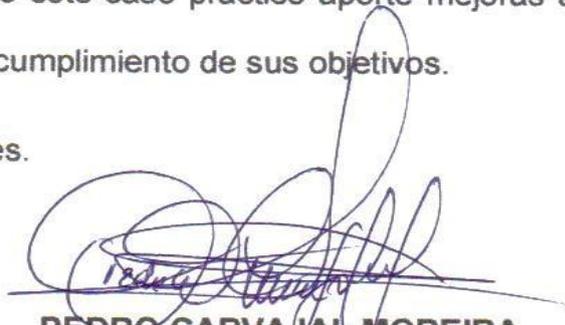
### AUTORIZACIÓN

Por medio del presente documento se procede a dar autorización a la Srta. CARVAJAL ALARCON JOSELIN ALEXANDRA con C.I. 0302343462, egresada de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO en la carrera de Contaduría Pública y Auditoría-CPA realice su **TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO DE CARÁCTER COMPLEXIVO**, en la COOPERATIVA DE TAXIS "COTAXTRI" S.A Ubicado en el Cantón El Triunfo provincia del Guayas,

Para lo cual autorizamos a la egresada, para que pueda observar, tomar información, de nuestra entidad, en beneficio del desarrollo de su tema de estudio titulado, "**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "COTAXTRI"**", mismo que la solicitante realiza, además se espera que éste caso práctico aporte mejoras a la entidad y ayude a aumentar el grado de cumplimiento de sus objetivos.

Para fines convenientes.

Atentamente



**PEDRO CARVAJAL MOREIRA**  
GERENTE GENERAL