



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

MEMORIA TÉCNICA

PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA COOPERATIVA DE

TRANSPORTE SANTA”

Myriam Jeanette García Rodríguez

Myriam Inés Rodríguez Acurio

AMBATO - ECUADOR

2011

CERTIFICACIÓN DE TRIBUNAL

Certifico que la presente Memoria Técnica sobre “Manual Administrativo y Contable para la Cooperativa de Transportes SANTA”, fue realizada por la Señorita García Rodríguez Myriam Jeanette y la Señora Rodríguez Acurio Myriam Inés, cumpliendo con las normas de investigación científica, por lo que una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Atentamente,

Ing. Ms.C. Norma Burbano MBA.

TUTORA DE LA MEMORIA TÉCNICA

DERECHOS DE AUTORÍA

Nosotros, Myriam Jeanette García Rodríguez y Myriam Inés Rodríguez Acurio, somos responsables del contenido del presente trabajo de investigación, en sus apreciaciones, ideas expuestas y propuesta.

Los derechos de autoría pertenecen a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Las Autoras.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi familia, por su apoyo y motivación durante ésta etapa estudiantil y en especial a Dios por haber permitido cumplir con éste objetivo.

Myriam

A mis padres, hermanos y sobre todo Dios, por su apoyo constante y el deseo de superación en el ámbito profesional y a toda la familia por darme ese aliento continuo para alcanzar mis propósitos.

Jeanette

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, Unidad de Educación a Distancia de la Carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría C.P.A., del centro de Apoyo Ambato, por habernos brindado la formación necesaria para culminar la carrera; a la Ing. Ms.C. Norma Burbano MBA, tutora, por su guía en el presente trabajo de investigación y a nuestros compañeros, amigos leales que comprendieron junto a nosotras el verdadero sentido de la amistad.

Jeanette y Myriam

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

Portada	i
Certificación de Tribunal	ii
Derechos de Autoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice General de contenidos	vi
Índice de cuadros	vii
Índice de gráficos	viii

TEXTO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
Planteamiento del problema	2
Contextualización	2
Análisis crítico	5
Prognosis	6
Formulación del Problema	7
Interrogantes	7
Delimitación	7
Justificación	8
Objetivo General	9
Objetivos específicos	9
	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
Fundamentación Filosófica	11
Fundamentación Legal	12
Categorización de Variables	13
Área Administrativa	14
Área Contable	16
Variable Y, Calidad	25
Hipótesis	28
Señalamiento de Variables	28
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	29
Enfoque de la Investigación	29
Modalidad Básica de la Investigación	30
Tipo de Investigación	30
Población y Muestra	31
Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investig.	33
Plan Recolección de Información	33
Plan de Procesamiento de Información	34

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS,	35
Resultados de encuesta dirigida a directivos.	35
Resultados de la encuesta dirigida a empleados	42
Resultados de la encuesta dirigida a Clientes	47
 CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	 53
 CAPÍTULO VI LA PROPUESTA	 56
Datos Informativos	56
Tema	56
Antecedentes de la Propuesta	57
Objetivos	58
Análisis de Factibilidad	59
Fundamentación	59
Manual Administrativo y Contable	62
Estructura Organizacional	63
Funciones por Niveles	65
Especificaciones de Clase	66
Sistematización Contable	81
Catálogo de Cuentas	82
Documentos Fuente	85
Valuación Contable	92
Procesamiento Contable	93
Evaluación Contable	95
Información Contable	97
Resumen Ejecutivo	103
Resumen en Inglés	104
Bibliografía	105
Internet	106
Anexos	107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Análisis Crítico	5
Cuadro 2. Referencia de la Cooperativa	11
Cuadro 3. Directivos, Socios y Adm.	31
Cuadro 4. Responsabilidades Laborales	35
Cuadro 5. Manual de Funciones Laborales	36
Cuadro 6. Manual Contable	37
Cuadro 7. Procedimientos	38
Cuadro 8. Procedimientos por Escrito	39
Cuadro 9. Reglamento de sanciones y m.	40
Cuadro 10. Acción y desempeño a emp.	41

Cuadro 11. Manual Orgánico y Funcional	42
Cuadro 12. Responsabilidades Laborales	43
Cuadro 13. Procesos y Procedimientos D.	44
Cuadro 14. Formas para el área Contable	45
Cuadro 15. Proceso contable definido	46
Cuadro 16. Satisfacción de servicios	47
Cuadro 17. Trato respetuoso y cortés	48
Cuadro 18. Atención oportuna y breve	49
Cuadro 19. Satisfacción de servicios	50
Cuadro 20. Servicio de encomiendas	51
Cuadro 21. Balance de situación general	98
Cuadro 22. Balance de situación general	99
Cuadro 23. Estado de Resultados	100
Cuadro 24. Flujo de Efectivo	101
Cuadro 25. Estados de cambio en P.	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Categorías Fundamentales	13
Gráfico 2. Variable Y, calidad	25
Gráfico 3. Responsabilidades Laborales	35
Gráfico 4. Manual de Funciones Laborales	36
Gráfico 5. Manual Contable	37
Gráfico 6. Procedimientos	38
Gráfico 7. Procedimientos por Escrito	39
Gráfico 8. Reglamento de sanciones y m.	40
Gráfico 9. Acción y desempeño a empleados	41
Gráfico 10. Manual Orgánico y Funcional	42
Gráfico 11. Responsabilidades Laborales	43

Gráfico 12. Procesos y Procedimientos D.	44
Gráfico 13. Formas para el área Contable	45
Gráfico 14. Proceso contable definido	46
Gráfico 15. Satisfacción de servicios	47
Gráfico 16. Trato respetuoso y cortés	48
Gráfico 17. Atención oportuna y breve	49
Gráfico 18. Satisfacción de servicios	50
Gráfico 19. Servicio de encomiendas	51
Gráfico 20. Manual Administrativo	63
Gráfico 21. Organigrama Estructural	64
Gráfico 22. Proceso contable	81
Gráfico 23. Libro Diario	85
Gráfico 24. Libro Mayor	86
Gráfico 25. Hoja de Ruta	86
Gráfico 26. Comprobante ingreso mensual	87
Gráfico 27. Factura	88
Gráfico 28. Boleto de viaje	88
Gráfico 29. Nota de Venta	89
Gráfico 30. Comprobante de ingreso	89
Gráfico 31. Liquidación de compras	90
Gráfico 32. Notas de Contabilidad	90
Gráfico 33. Recibo de anticipo	91
Gráfico 34. Comprobante de retención	91
Gráfico 35. Procesamiento contable	94

INTRODUCCIÓN

Para mejorar la gestión administrativa y el movimiento de recursos financieros en la Cooperativa de Transportes SANTA, se vio la necesidad de contar con un instrumento de Gestión Administrativa y Contable, que contenga lineamientos normativos básicos para la ejecución técnica de las actividades correspondientes al área Administrativa y Contable, que tiene como funciones generales la administración del recurso humano y financiero.

Siendo imperante éste compromiso ha sido necesario evaluar la situación actual para conocer si existe control y eficiencia en sus actividades para lograr calidad en los servicios y es así que nace como necesidad la implementación de un “Manual Administrativo y Contable”, herramienta valiosa que genera beneficios en las distintas áreas de trabajo, su omisión, sería causa de que los administradores en el futuro carezcan de una guía que les permita enfrentar nuevos problemas, mayores oportunidades y demandas impuestas por la organización y la sociedad, desestabilizando el cumplimiento de los objetivos planteados.

El presente trabajo de investigación se lo presenta dividido en capítulos: Capítulo primero, presenta el problema de investigación, lo justifica y se formulan objetivos; capítulo segundo, se refiere al marco teórico, criterios de autores sobre el tema administrativo y financiero, fundamentando científicamente las variables; capítulo tercero, trata sobre la metodología, instrumentos y técnicas de investigación aplicadas a las variables en estudio; capítulo cuarto, refleja el análisis e interpretación de resultados así como la respectiva comprobación de hipótesis; capítulo quinto, describe las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación; capítulo sexto, presenta la propuesta del Manual Administrativo y Contable, el cual detalla los procedimientos que ayudarán al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO I

PROPUESTA DE UN MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES SANTA”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

La economía globalizada se desenvuelve en el mundo entero sin fronteras y de libre competencia, constituyéndose en un factor importante el transporte, principalmente el terrestre tanto de personas como de productos.

Un grupo de personas visionarias vieron en el transporte una oportunidad para realizar sus inversiones, mediante la adquisición de unidades asociadas a una organización, con la finalidad de brindar un servicio de transporte de pasajeros y consecuentemente de encomiendas; y al ser considerada la provincia de Tungurahua, como un emporio comercial y turístico por su producción, historia y geografía que requiere del servicio de transporte interprovincial, establecen su centro de operaciones en su capital, Ambato.

La Matriz de la Cooperativa de Transportes SANTA, se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato y cuenta con 23 oficinas a nivel nacional, brindando el servicio de transporte de

pasajeros y encomiendas a los diferentes destinos de la patria y es además fuente generadora de empleo al contar con 63 empleados, 120 choferes profesionales y 60 oficiales.

Su capital Social es de \$ 1.061.354,84 y se encuentra conformado principalmente por los certificados de aportación de sus 60 socios.

Para el cumplimiento de sus objetivos se rige por disposiciones de orden superior, establecidas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Agencia Nacional de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio del Trabajo, entre otros.

Existen muchos problemas en el objeto de estudio, pero principalmente su problema se centra en que, en sus 65 años de vida institucional, no ha diseñado un Manual Administrativo y Contable que describa los procedimientos a cumplir por cada uno de los colaboradores, en pro de la eficiencia y eficacia en el desempeño de sus obligaciones, optimizando de mejor manera sus recursos y en el desarrollo de sus actividades, se ha detectado un deficiente desenvolvimiento, ocasionado principalmente, por la falta de un manual directriz de funciones en el ámbito administrativo y contable, lo que ha originado problemas como:

- Pérdida de tiempo y dinero, al no contar con el uso adecuado de herramientas que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Graves faltantes en las recaudaciones diarias, porque la supervisión no es sistemática por parte de la Gerencia o mandos medios, ya que no se logra el registro y control sistemático de las operaciones, existiendo deficiencia de

responsabilidad en la función, improvisando la solución a los problemas lo que refleja en abuso de confianza de colaboradores.

- Existe carencia de planes de capacitación, debido a las dificultades que se señalan en las evaluaciones del desempeño de funciones, las mismas que son formales y no resultan de interés práctico a los diferentes puestos de trabajo y personas.
- Duplicidad de funciones, no se encuentra claramente delimitada la autoridad y responsabilidad delegada, existiendo conflictos y fuga de autoridad, así encontramos un retraso en la presentación de los estados financieros, dificultando la toma de decisiones por parte de los administradores.
- Escaso aprovechamiento de los recursos humanos y tecnológicos, para gestionar de mejor forma las funciones y por ende mejorar la calidad de servicio que brinda la cooperativa a la sociedad.

Por todo lo analizado, se concreta el problema de investigación como: “No existencia de procedimientos administrativos y contables claros y concretos, en donde se base el trabajo diario y se logre la eficiencia”.

En nuestro país dichos manuales generan beneficios en distintas áreas de trabajo, tanto en el sector público como en el sector privado; es así que un manual administrativo y contable constituye una herramienta valiosa para la actividad que desarrolla la cooperativa.

1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

Cuadro # 1

Problema Central: “No existencia de un Manual Administrativo y Contable”	
CAUSAS	CONSECUENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Escasa decisión política. • Personal no calificado. • Falta de clarificación de los procesos. • Procedimientos administrativos escasos. • Procedimientos financieros no aceptables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas de tiempo y económicas • Aprovechamiento inadecuado de recursos humanos, materiales y tecnológicos. • Duplicidad de funciones • Personal innecesario, falta selección por función. • Limitada actuación de control con responsabilidad. • Soluciones improvisadas. • Marcado retraso en la presentación de Estados Financieros.

Elaborado por: García Jeanette
Rodríguez Myriam

Determinado el problema central que es la carencia de un manual administrativo y contable, se detectan las causas y las consecuencias; es así que se encuentra que en la Cooperativa de Transportes SANTA, se han originado problemas como; falta de decisión política que ocasionan pérdidas de tiempo y dinero y el no aprovechamiento de recursos

humanos, materiales y tecnológicos; falta de personal calificado para el desarrollo de actividades por capacidades, generando duplicidad en funciones y contratación de personal innecesario.

Además, se ha evidenciado en el desarrollo de sus actividades diarias, la falta de clarificación de los procesos, tratándose éstos en forma empírica, limitando un control responsable, produciéndose soluciones improvisadas, lo que puede conllevar a la Institución a tener problemas económicos y de estabilidad.

Se pretende que la aplicación del proceso administrativo y contable a través de este manual, lleve a que la empresa realice sus actividades en forma técnica, eficiente y efectiva, logrando efectividad en las funciones de los colaboradores y el mejoramiento de la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios internos y externos.

PROGNOSIS

La falta de aplicación del Manual Administrativo y Contable para la Cooperativa de Transportes “SANTA” en la ciudad de Ambato, sería causa de que los administradores en el futuro, carezcan de una herramienta que les permita enfrentar nuevos problemas y mayores oportunidades y demandas que se impongan en la organización y la sociedad, desestabilizando el cumplimiento de los objetivos planteados.

1.2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el Manual Administrativo y Contable en la calidad de los servicios de la Cooperativa de Transportes SANTA?

1.2.4. INTERROGANTES

Se formulan a continuación las siguientes preguntas directrices:

- ¿Existe un manual de procedimientos contables en el área contable?
- ¿La administración de la Cooperativa cuenta con una estructura organizacional que defina los niveles de responsabilidad de cada uno de los puestos de trabajo?
- ¿Se han determinado adecuadamente las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos?
- ¿El desempeño actual del personal es el adecuado?
- ¿La falta de organización en los procesos, incide en la calidad de los servicios?
- ¿La calidad en el servicio es la satisfacción del cliente?

1.2.5. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Contenido: Administrativo y Contable

Espacial: El presente trabajo investigativo se aplica para la Cooperativa de Transportes SANTA, que se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, ciudad Ambato, ciudadela Ingahurco, calles Estados Unidos 04-111 y Paraguay.

Temporal: El período del cual se obtendrá la información para el desarrollo de la investigación corresponde, al segundo semestre del año 2010. (Julio a Diciembre de 2010).

1.3. JUSTIFICACIÓN

Se justifica la elaboración del “Manual Administrativo y Contable para la Cooperativa de Transportes SANTA”, porque los manuales contienen los procedimientos en que los directivos y empleados se basan para el desarrollo de actividades en forma eficiente, eficaz y efectiva.

Al no contar con un documento formal, que permita llevar la secuencia lógica de las actividades en cada uno de los pasos a desarrollarse, existe un desconocimiento de funciones o actividades por parte de los directivos y empleados; además, el constante crecimiento de operaciones, principalmente administrativas, financieras y de servicio y con la finalidad de mejorar la operatividad en el desempeño de las funciones del personal que labora en la cooperativa, la implementación de este manual de procesos conllevaría a reducir la duplicidad de funciones, el retraso en la entrega de la información, la pérdida de tiempo y el mal empleo de recursos humanos y financieros, garantizando la efectividad en el desempeño del personal.

Su diseño debe documentar, gráfica y sistemáticamente los procesos para establecer un manejo estandarizado de las actividades del área Administrativa – Contable

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Proponer un Manual Administrativo y Contable con el propósito de lograr calidad en los servicios de la Cooperativa de Transportes SANTA.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis situacional de la Cooperativa SANTA, para conocer la situación actual de los procesos administrativos y financieros.
- Diseñar procesos y procedimientos para el área administrativo y contable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para proceder a la realización de este trabajo investigativo, verificamos previamente que en la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se hayan desarrollado este tipo de trabajos.

Revisados los archivos de Tesis de la ESPOCH, se encuentran las siguientes memorias técnicas:

Autor: Jenny Cazares y Betty Carrillo

Título: MANUAL DE CALIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA SANTA.

Sin encontrar otros temas aplicados a la organización en estudio.

Se concluye que: el trabajo de investigación que se presenta sobre el tema: “MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES SANTA” es original.

2.2. REFERENCIA DE LA COOPERATIVA SANTA

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

Cuadro # 2

RAZÓN SOCIAL:	Cooperativa de Transportes SANTA
REPRESENTANTE LEGAL:	Sr. Víctor Hugo Santamaría
R.U.C.:	1890042852001
DIRECCIÓN:	Estados Unidos 04-111 y Paraguay
FECHA DE INICIO:	24 de Junio del 1945
CAPITAL INICIAL:	Ilimitado
PERSONAL:	Gerente, Presidente, Consejos de Administración y Vigilancia; Comisiones, Contador, Auxiliares, Secretaria, oficinistas y bodegueros
SECTOR/ACTIVIDAD:	Servicio de transporte Interprovincial de pasajeros y encomiendas.
SUCURSALES:	Veintitrés oficinas a nivel nacional

Elaborado por: García Jeanette
Rodríguez Myriam

2.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

En nuestra investigación nos posicionamos en el paradigma "CRÍTICO PROPOSITIVO", que significa superar la visión tradicionalista y buscar el aporte de varios científicos y pensadores actuales que proponen a partir de una crítica a la situación de contexto, para llegar a una propuesta de una nueva forma de comprender y hacer ciencia.

2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Éste trabajo estará respaldado por leyes, técnicas, normas y procedimientos generalmente aceptados en el área contable.

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
- Ley de Bancos
- Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC)
- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de las Instituciones Financieras (NIIF)
- Código de Comercio
- El régimen de propiedad intelectual en el Ecuador.

Por ser institución Cooperativista se rige bajo un marco legal específico que contiene leyes y normas legales:

- Constitución Política del Estado
- Ley de Cooperativa
- Ley de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial
- Estatuto
- Reglamento Interno
- Disposiciones Reglamentarias.

2.5 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.5.1 Variable X: Manual Administrativo y Contable

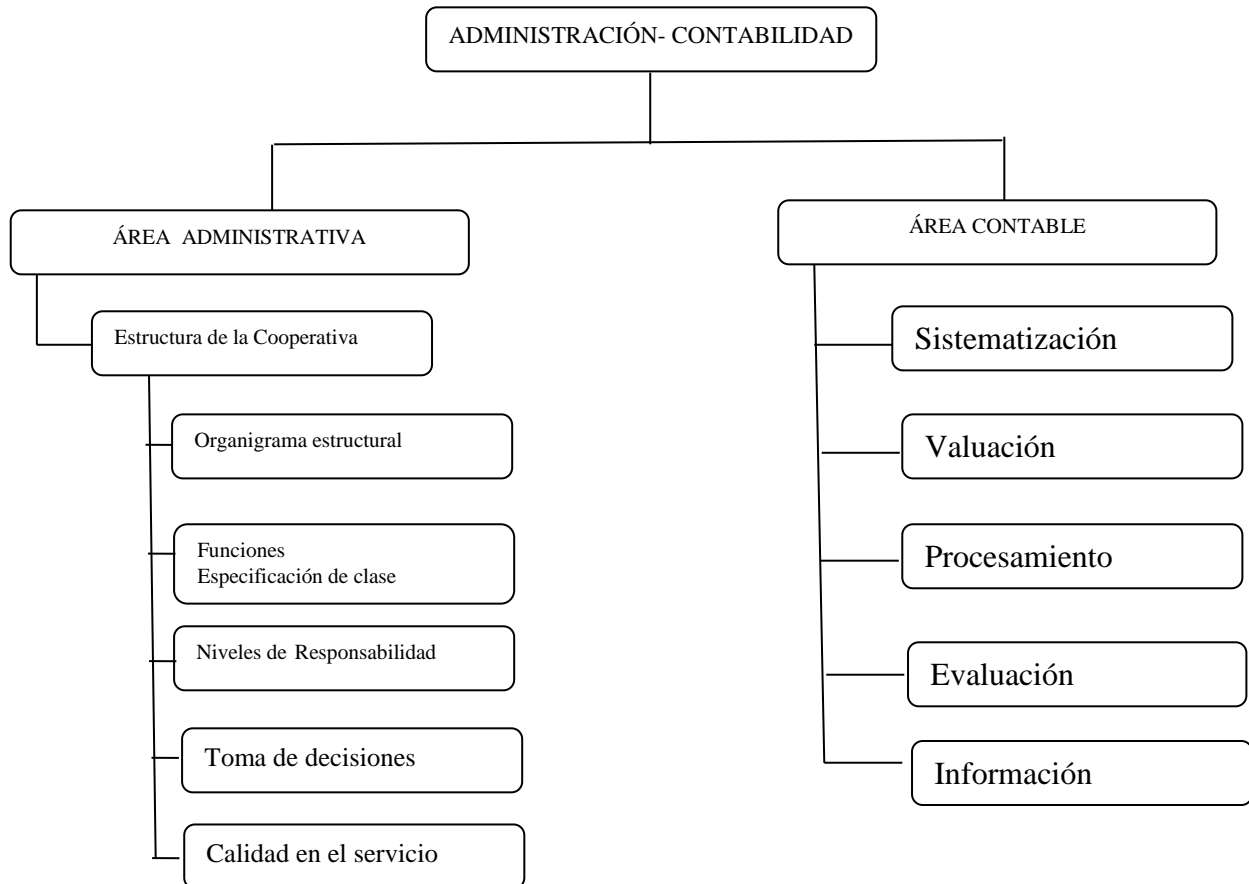


GRAFICO 1. Categorización de la variable Manual Administrativo y Contable

Elaborado por: García Jeanette
Rodríguez Myriam

2.5.1.1 ÁREA ADMINISTRATIVA

El presente trabajo de investigación se basa en criterios de autores actualizados sobre el tema administrativo y financiero para lo que hemos acudido a las bibliotecas de la ciudad, de la Universidad Técnica de Ambato y de la ESPOCH, lo que permite la fundamentación científica de las variables: Manual administrativo y contable y la calidad en los servicios.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

MUNICH G. y MARTÍNEZ G. (1979), consideran que los procedimientos administrativos: "Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas"

Desde otra perspectiva TERRY & FRANKLIN (1993), definen que los procedimientos administrativos son: "Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar"

Ante lo relacionado en las citas del párrafo anterior se puede conceptuar el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

ADMINISTRACIÓN

CHIAVENATO, Idalberto (2002) "La administración constituye la manera de utilizar los diversos recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros, informáticos y tecnológicos para alcanzar objetivos y lograr excelente desempeño). Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz"

Presenta un análisis de las diversas teorías administrativas, cada una de ellas se enfatiza en las tareas, la estructura organizacional, las personas, la tecnología y el ambiente para demostrar que estas cinco variables deben considerarse en conjunto de modo sistemático para reflejar la complejidad y la heterogeneidad de las empresas. De otra parte, muestra cómo el ambiente empresarial (desde el punto de vista exógeno) determina las tareas, la estructura organizacional y las personas que, a su vez, influyen en las condiciones exógenas y endógenas de la acción empresarial.

Para enfrentar estas condiciones ambientales (exógenas) y tecnológicas (endógenas), la empresa traza la estrategia más adecuada con el fin de garantizar la acción empresarial capaz de conseguir los objetivos de ciertos estándares de eficiencia y eficacia. En consecuencia, la acción empresarial obliga a que el proceso administrativo de planear, administrar, dirigir y controlar se lleve a cabo de manera diferente en los niveles institucional (búsqueda de la eficacia), intermedio (medición gerencia) y operacional (búsqueda de la eficiencia).

CERTO, Samuel, (2000). "Proceso de consecución de objetivos organizacionales mediante la combinación del trabajo con personas y de las personas, con otros recursos organizacionales"

RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín, (2002). "Por procedimiento se entiende un conjunto de actividades interrelacionadas que satisface una cierta función o varias funciones"

JOHNSON, KAST Y ROSENZWEIG, (2000). Señala que, "Los procedimientos han sido señalados como una actividad de circuito amplio. Sin embargo, implícitamente parece limitado al trabajo de oficina, al flujo de papeleo y diseño de formas"

Se puede definir qué, Administración, es el proceso de planear, organizar, dirigir, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas, optimizando recursos para hacer más productiva a la empresa y que cuyos productos brinden satisfacción a los clientes.

2.5.1.2. ÁREA CONTABLE

PROCESO CONTABLE

LÓPEZ ELIZONDO, Arturo, (2003), El Proceso Contable, denomina al Proceso Contable como el conjunto de fases a través de las cuales la contaduría pública obtiene y comprueba información financiera. La contabilidad y la Auditoría observan las mismas fases del proceso contable, la primera para obtener información, la segunda para comprobarla.

El Proceso Contable nace en la Contabilidad como efecto de reconocer una cadena de funciones o actividades enlazadas entre sí, que desembocan en el objeto de la propia Contabilidad las funciones que permiten alcance su objetivo dan origen a las fases del Proceso Contable y que se han denominado respectivamente, Sistematización, Valuación, Procesamiento, Evaluación e Información.

Sistematización.- Fase del proceso contable que establece el sistema de información financiera de una entidad económica.

Valuación.- Es el proceso contable que cuantifica en unidades monetarias los recursos y obligaciones que adquiere una entidad económica en la realización de transacciones económicas y financieras.

Procesamiento.- Es la fase del proceso contable que elabora los estados financieros resultantes de las transacciones realizadas en una entidad económica.

Evaluación.- Es la fase del proceso contable que califica el efecto de las transacciones realizadas por la entidad económica sobre su situación financiera y económica.

Información.- Es la fase del Proceso contable que comunica la información financiera y económica obtenida, como consecuencia de las transacciones celebradas por la entidad económica.

BRAVO VALDIVIESO, Mercedes, (2008), dice que el proceso contable constituye la serie de pasos a la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la

transacción (comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de los Estados Financieros. Y manifiesta que la Contabilidad es el Sistema de registro e información fundamentado en principios, métodos y procedimientos de orden técnico, contable y financiero que incluye documentos, libros, registros y archivos de las transacciones, desde su entrada original en los libros de contabilidad hasta la formulación de los informes y estados financieros y su interpretación, comprendiendo, además el procesamiento del flujo de las operaciones financieras.

Se determinan que los procesos contables de una organización representan todas las operaciones y transacciones contables registradas en un período determinado generalmente de un año desde la apertura de libros hasta la elaboración de estados financieros, que posteriormente serán presentados a la administración para la toma de decisiones.

CUENTA CONTABLE

VÁSCONEZ, José, (1994), Opina que, “Es el resultado de seleccionar y clasificar, conjuntamente, todas las operaciones relativas a un solo asunto, persona o negociación.

Es el título genérico que se da a un grupo homogéneo de bienes, valores o servicios, el mismo que se mantendrá invariable durante un período contable, por lo menos.

En toda empresa será necesario elaborar un plan de cuentas sobre el cual se registrarán las transacciones, este plan contendrá todas las cuentas que integran la contabilidad, con la previsión de los resultados que requiere la empresa.

CONTROL CONTABLE

En tanto que el control, es el proceso sistemático que comprende el conjunto de disposiciones, normas, políticas, métodos y procedimientos que rigen en toda actividad administrativa y financiera. Conlleva las acciones necesarias para vigilar y verificar que los recursos humanos, materiales y financieros de un organismo sean administrados en forma correcta, eficiente, efectiva y económica para lograr los fines y metas de acuerdo con lo planeado.

CONTABILIDAD

OROSCO, José, (1986), Se puede conceptualizar a la Contabilidad como un campo especializado en las ciencias administrativas, que se sustenta en principios y procedimientos generalmente aceptados, destinados a cumplir con los objetivos de; análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con las finalidades de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en cada período o ejercicio contable, durante toda la existencia permanente de la entidad.

HARGADON, Bernard, (1993), expresa que es el arte de recoger, resumir, analizar e interpretar datos financieros, para obtener así las informaciones necesarias relacionadas con las operaciones de la empresa.

Resumiendo estas opiniones consideramos que Contabilidad es, la ciencia, el arte y la técnica, que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las

transacciones realizadas por una empresa al término de un ejercicio económico o período contable, con el objeto de conocer su situación económica y financiera, para la toma de decisiones.

COOPERATIVA

VELAZQUEZ, Germán, (2004), Cooperativa, son las sociedades de derecho privado formada por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Reunión o asociación de personas que persiguen un fin social, su propósito es alcanzar metas para satisfacción de necesidades básicas y desarrollo en el campo económico.

EMPRESA

BRAVO VALDIVIESO, Mercedes, (2008), considera que es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad.

Las funciones y responsabilidades de una empresa se definen en varios niveles jerárquicos, con la siguiente estructura:

FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

La Cooperativa de Transporte de pasajeros SANTA, está conformada orgánica y funcionalmente de la siguiente manera:

NIVEL LEGISLATIVO

Es el encargado de legislar sobre las políticas que debe seguir la Cooperativa, normar los procedimientos, dictar reglamentos, ordenanzas y decidir sobre aspectos de mayor importancia. Está constituido por:

- Asamblea General
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia

ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es la máxima autoridad de la Cooperativa, y sus decisiones son obligatorias tanto para los demás Organismos Directivos, como para Socios y Empleados de la Entidad, siempre que las mismas no impliquen violación de la Ley o Reglamento General de Cooperativas.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración, es el organismo Directivo de la Cooperativa, y estará conformado, según lo establece en el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, los mismos que serán elegidos por la Asamblea General. De su seno se elegirá al Presidente, que a su vez lo será de la Cooperativa, igualmente podrá principalizar a los vocales suplentes, que subrogarán a los principales en su orden de elección.

CONSEJO DE VIGILANCIA

El Consejo de Vigilancia, se compondrá de los vocales, según lo establecido en el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas. De su seno se elegirá el Presidente de este organismo.

NIVEL DIRECTIVO

Es el encargado de tomar decisiones sobre políticas generales y sobre actividades básicas ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento. Está conformado por:

- Gerencia
- Presidencia

GERENTE

El Gerente, es designado por el Consejo de Administración, y puede o no ser socio de la Cooperativa. En todo caso, será caucionado y considerado como empleado de la entidad.

PRESIDENTE

Son atribuciones de Presidente de la Cooperativa, Presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración y orientar las discusiones, informar a los Socios de las gestiones administrativas de la Cooperativa.

NIVEL ASESOR

Encargado de asesorar a la Asamblea General y a los Consejos de Administración y Vigilancia, en aspectos tales como accidentes, educación, asuntos sociales y crédito.

- Comisión de Accidentes
- Comisiones Especiales

COMISIÓN DE ACCIDENTES

Los Socios, la unidad, la tripulación, los pasajeros y terceros estarán protegidos por la Comisión de Accidentes.

COMISIONES ESPECIALES

La Cooperativa, podrá designar las siguientes comisiones especiales permanentes: Comisión de Educación, Comisión de Previsión Social y Comisión de Crédito.

NIVEL AUXILIAR

Ayuda a los niveles legislativos y directivos, proviene de servicios generales que hacen fluida la vida administrativa de Cooperativa SANTA, el mismo que está integrado por:

- Secretaría

SECRETARÍA

Son funciones del Secretario de la Cooperativa, llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración, tener la correspondencia al día, conservar ordenadamente el archivo y más documentos que se encuentren bajo su custodia.

NIVEL OPERATIVO

Es el ejecutor material de las órdenes emanadas por el nivel legislativo y directivo, está formado por:

- Departamento Financiero
- Departamento de Recaudación (agencias)

CONTABILIDAD.

Es responsable de la planificación, dirección, supervisión y control de las operaciones contables de la empresa, velando por mantener actualizados sus estados financieros, y cumplir con las obligaciones tributarias y las disposiciones legales emitidas por los organismos de control

VENTAS

Conocen y asumen los objetivos de la empresa, responsables de la atención al cliente, custodios de valores y bienes con responsabilidad y eficiencia.

2.5.2 Variable Y: Calidad

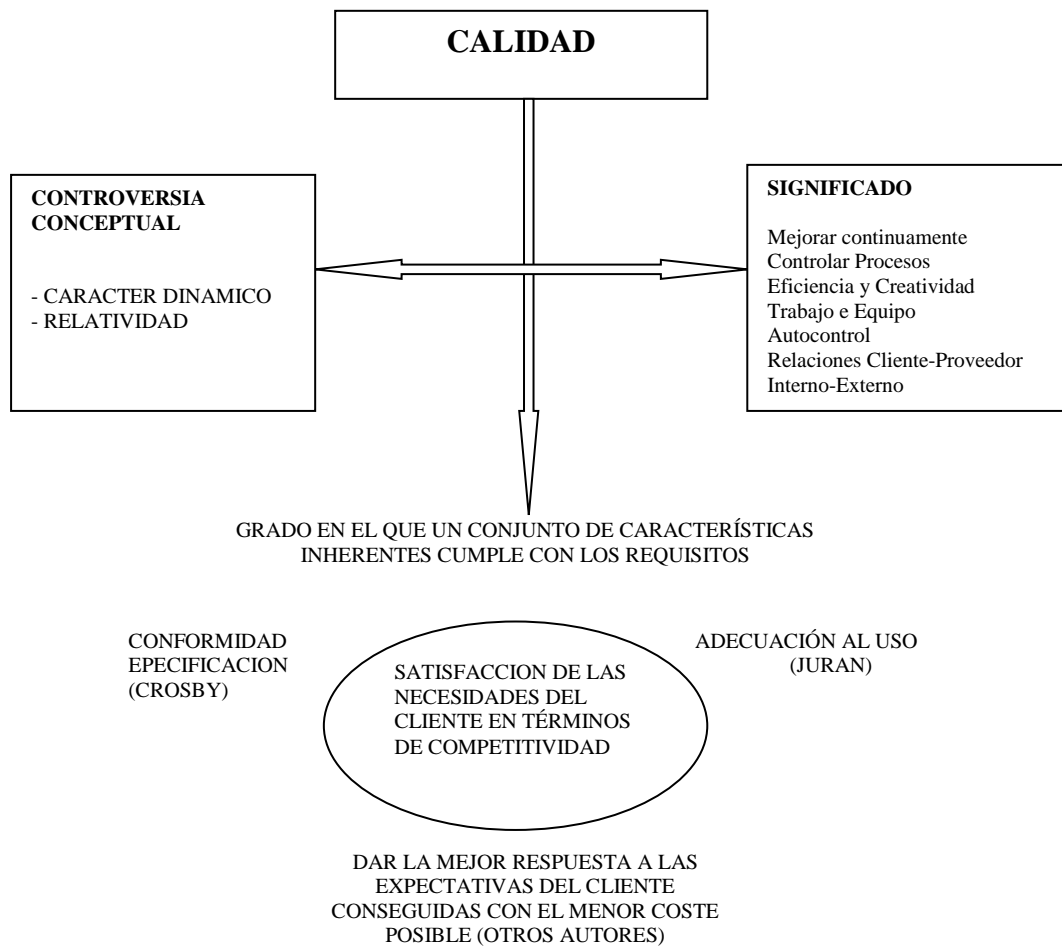


GRÁFICO 2 Categorización de la variable Calidad

Elaborado por: García Jeanette
Rodríguez Myriam

EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD (Parámetros de Calidad)

CHIAVENATO, Idalberto, (1995), diariamente, cuando alcanzamos los resultados y objetivos propuestos nos sentimos satisfechos con la labor realizada. Sin embargo, cuando vemos hacia atrás y evaluamos como lo hemos logrado, surgen dudas acerca de si los

recursos fueron optimizados, los costos han sido acordes con lo esperado y se han atendido a los requerimientos de los clientes y usuarios.

En estas condiciones resulta válido hablar de tres conceptos que aunque diferentes en su significado e implicaciones, encajan perfectamente entre si y proporcionan los parámetros necesarios para afirmar que hemos realizado una labor con óptima calidad. Estos conceptos son:

Eficacia + eficiencia = Efectividad.

Se entiende por efectividad el logro de los resultados propuestos en forma oportuna. Es el óptimo empleo y uso racional de los recursos disponibles (materiales, dinero, personas), en la consecución de los resultados esperados. Es la conjunción de eficacia y eficiencia. Se le define como la óptima relación existente entre los productos, servicios o resultados alcanzados y el uso que se hace de los recursos.

En la combinación y equilibrio de estos tres conceptos, radica en buena parte el éxito de las personas en el desarrollo de sus cargos, éxito que se mide en el logro de los resultados con efectividad, es decir con calidad en el objetivo, con un manejo ordenado y sin desperdicios de los recursos, atendiendo los requerimientos de los usuarios y alcanzando un buen balance costo beneficio.

Es necesario dejar bien claro que la eficiencia enfatiza en la óptima utilización de los recursos, en tanto que la eficacia se materializa en la obtención de resultados.

RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA “SANTA”

Antecedentes Históricos de la institución

Hace 65 años, un grupo de transportistas visionarios fundaron la Cooperativa de Servicio Automotorizado Nacional de Transportes Ambateños “SANTA” con la gran idea de que mediante el transporte se podía integrar a las provincias del Ecuador. Así, recorriendo caminos de segundo y tercer orden comenzaron a unir las provincias de Costa y Sierra Ecuatoriana, siendo hoy considerada como pionera de la Transportación, porque cuando el camino estuvo abierto, otras Cooperativas siguieron su sendero y ejemplo.

En la década de los años 60 y 70, comienza a cubrir rutas desde Ambato hacia: las provincial del Guayas, Esmeraldas, Manabí, El Oro, Loja, Bolívar, Azuay y puntos intermedios, brindando un servicio de transporte eficiente y eficaz,.

Hoy, cuenta con un parque automotor de primera línea, brindando un servicio de transporte de pasajeros y encomiendas, a través de sus veintitrés oficinas a nivel nacional, y la matriz ubicada en la ciudad de Ambato .

Misión

Ser un medio para el desarrollo y reactivación económica del país, ofreciendo un servicio eficiente en el transporte público de pasajeros de guías de correo y carga a fin de satisfacer las necesidades de los clientes, las expectativas de los directivos y empleados de la institución y de esta manera asegurar el bienestar y satisfacer las necesidades de los socios de la Cooperativa de Transportes “SANTA”.

Visión

El constituirse como una de las Cooperativas de Transporte líder e innovadora que ofrece un servicio de transporte público, que satisfaga por su seguridad, responsabilidad y cumplimiento, apoyando e impulsando el desarrollo de la provincia y el país.

Objetivo General de la Empresa

La Cooperativa de Transportes SANTA, tiene como objetivo principal coordinar con los Consejos de Administración y Vigilancia, las acciones sociales, culturales y educación para el beneficio de sus Socios y usuarios

2.6 HIPÓTESIS

La elaboración de un manual administrativo y contable para la Cooperativa de Transportes "SANTA", ayudará significativamente en el mejoramiento de la calidad de los servicios que brinda a sus usuarios internos y externos.

2.7 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.7.1 Variable Independiente

Manual administrativo y contable

2.7.2 Variable Dependiente

La calidad en los servicios

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación que se propone se enmarca en el paradigma cualitativo y cuantitativo, que se irá aplicando en el desarrollo de las dos variables en estudio, que se refiere a la realización de un manual administrativo y contable y cómo incide en la calidad de servicio en la Cooperativa de Transportes SANTA.

La investigación cualitativa se aplica cuando se estudia las variables seleccionadas, considerando técnicas como la observación y las entrevistas no estructuradas y que permite un análisis ponderado de criterios que pueden tomarse en cuenta para llegar a conclusiones válidas.

Además se analizan aquellas variables que ayudan a conocer los procesos que se aplican en el área administrativa y financiera de la empresa en estudio y cuáles son los controles que existen en los procesos de: selección de personal, elecciones, delimitación de responsabilidades, etc. Se relaciona con los resultados de las operaciones, la estructura contable de sus respectivos procesos y finalmente la evaluación para mejorar la calidad del servicio, por otra parte el cumplimiento a disposiciones u órdenes emitidas, es decir que en este aspecto, se realizan cruces de variables cualitativas.

La investigación es cuantitativa porque las diferentes operaciones de las variables se miden en términos de unidades y el resultado de su análisis se presenta en porcentajes.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 De Campo

Se realiza la encuesta para la toma de información en la Cooperativa de Transportes "SANTA" para cumplir con los objetivos de la investigación y llevar a cabo la propuesta de crear un manual administrativo y contable para la Cooperativa de Transportes SANTA

3.2.1 Bibliográfica Documental

Se utiliza para recoger teorías y base conceptual, de autores actualizados que se refieren a manuales administrativos y contables, así como la calidad del servicio, para lo cual se debe acudir a bibliotecas y otras fuentes como el Internet para: conocer, analizar, comparar, profundizar e interpretar los conceptos, lo que permite fundamentar científicamente las variables investigadas.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que se van a aplicar, para estructurarlas en términos científicos, se describen:

3.3.1 Exploratoria

Con el propósito de ponerlos en contacto con la realidad de los procesos del área administrativa y contable así como ayudar al planteamiento del problema de investigación que se refiere a la elaboración de un manual administrativo y contable, se seleccionará la metodología más apropiada a investigar para entregar los resultados con mayor rigor científico.

3.3.2 Descriptiva

Mediante la aplicación de una encuesta a empleados, administrativos y clientes de la Cooperativa de Transportes "SANTA" se recopila información que es analizada en forma técnica, lo cual permite profundizar y determinar las características de las variables y de los procesos administrativos y contables que se aplican en la Cooperativa.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

TOTAL DE DIRECTIVOS, SOCIOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA "SANTA"

Cuadro No. 3

Niveles	Número	Porcentaje
Socios Directivos	13	10.57
Socios	47	38.21
Empleados Administrativos	63	51.22
Total	123	100%

Fuente: Investigación en Archivos

Elaboración: Jeanette García y Myriam Rodríguez

3.4.2. Muestra

Para la aplicación de la investigación se ha determinado que la muestra con la que se trabajará para directivos socios y administrativos será la de la ciudad de Ambato que es la matriz de la cooperativa a nivel nacional.

De los 1'200.000 clientes (en un año) se pasa a seleccionar una muestra

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{(e)^2 (N - 1) + (1.96)^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población a investigar o Universo

Z= Nivel de Confianza deseado (95%); Z = 1.96

p= Valor Máximo de probabilidad de que el evento ocurra

q= Valor máximo de probabilidad de que el evento no ocurra

e²= Error admisible máximo

Aplicación:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.90 \times 0.10 \times 1'200.000}{(0.05)^2 (1'200.000 - 1) + (1.96)^2 \times 0.90 \times 0.10}$$

$$n = \frac{4148928}{3000.30}$$

$$n = 138 \text{ clientes}$$

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Métodos

Inductivo - Deductivo. De acuerdo a los diferentes aspectos del problema que serán analizados se podrá llegar a una solución general del problema establecido. Del mismo modo se analizará cada una de las partes de los procesos administrativos y contables para llegar a una integración del problema.

3.5.2 Técnicas de Investigación

Encuesta de Datos. Una técnica destinada a obtener información primaria para determinar la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Transportes SANTA, la cual se aplicará al número total de la muestra.

3.5.3 Instrumentos

Cuestionario. Se diseña el cuestionario con una lista de preguntas específicas para obtener información concerniente a la investigación en los diferentes grupos (empleados, administrativos, clientes) que conforman la Cooperativa de Transportes SANTA.

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se seguirán los siguientes pasos.

1. *Determinar las necesidades de datos*, relacionada con la elaboración de un manual administrativo y contable.

2. *Diseñar y evaluar el cuestionario*, debe ser diseñado con mucho rigor científico y permitirá recopilar información de primera mano y se evaluará el mismo, aplicándolo a la muestra establecida.

3. *Aplicar el Cuestionario*, a la muestra seleccionada, para evaluar la calidad del servicio brindado en Cooperativa "SANTA"

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Se procesa la información con el propósito de poder analizarla e interpretarla, con el fin de obtener de ella las conclusiones válidas, para presentar la propuesta de la Tesis.

En primer lugar se aplica un cuestionario de preguntas al personal Directivo

En segundo lugar se aplica un cuestionario de preguntas al personal administrativo de la Cooperativa de Transportes SANTA.

En tercer lugar se aplica un cuestionario a los clientes para conocer el nivel de satisfacción con el servicio.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PRIMERA PARTE: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA SANTA

PREGUNTA 1: ¿Usted como directivo de la Cooperativa, conoce sus responsabilidades laborales?

RESPONSABILIDADES LABORALES

Cuadro # 4

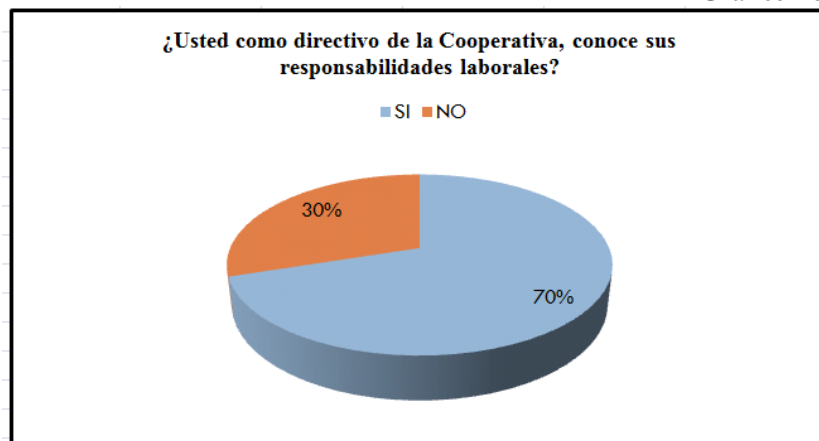
Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	70%
NO	4	30%
TOTAL	13	100%

Fuente: Directivos de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García

Myriam Rodríguez

Gráfico # 3



INTERPRETACIÓN

Una mayoría de los directivos de la Cooperativa de Transportes SANTA dicen saber sus responsabilidades laborales, y que las ponen en práctica. Mientras que los demás opinan desconocer en parte las responsabilidades que tienen como directivos.

PREGUNTA 2: ¿Existe en la Cooperativa, un Manual orgánico funcional y en él se basa el trabajo laboral?

MANUAL DE FUNCIONES LABORALES

Cuadro # 5

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	13	100%
TOTAL	13	100%

Fuente: Directivos de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García

Myriam Rodríguez

Gráfico #4



INTERPRETACIÓN

Cuando a los encuestados se les pregunta si en la Cooperativa existe un manual orgánico funcional en el que se base el trabajo laboral, un 100% de ellos responde que no existe. Se concluye la importancia de la propuesta de la presente Tesis, por la carencia de un manual.

PREGUNTA 3: ¿Existe en la Cooperativa, un Manual contable que ordene los procedimientos en esta área?

MANUAL CONTABLE

Cuadro # 6

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	13	100%
TOTAL	13	100%

Fuente: Directivos de Cooperativa de Transportes SANTA
Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico #5



INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un 100% responden que no existe en la Cooperativa, un manual contable que ordene los procedimientos en esta área, Se concluye de la importancia de la propuesta del manual.

PREGUNTA 4: ¿Los procedimientos administrativos se enmarcan a las leyes y estatuto de la Cooperativa?

PROCEDIMIENTOS

Cuadro # 7

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Directivos de Cooperativa de Transportes SANTA
Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico # 6



INTERPRETACIÓN

Un 100% de los encuestados dicen que los procedimientos administrativos se basan en Leyes y Estatuto de la Cooperativa SANTA.

PREGUNTA 5: ¿Usted como directivo, ha dispuesto por escrito los procedimientos administrativos y contables a sus empleados?

PROCEDIMIENTOS POR ESCRITO

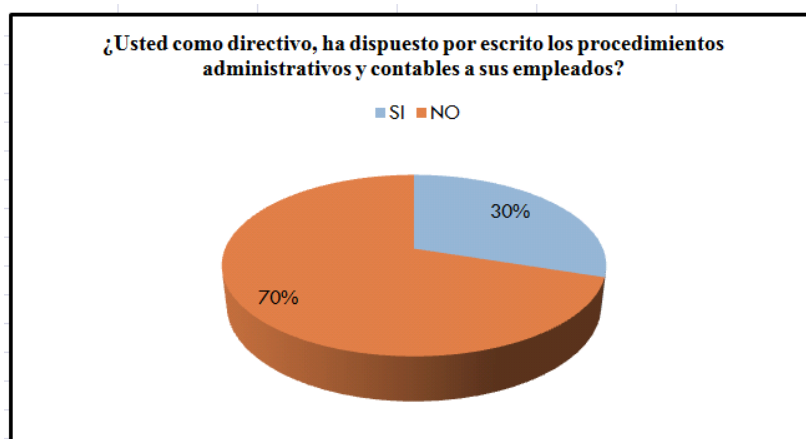
Cuadro # 8

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	30%
NO	9	70%
TOTAL	13	100%

Fuente: Directivos de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico #7



INTERPRETACIÓN

El 70% de los directivos dicen que los procedimientos administrativos y contables lo disponen en forma verbal y no por escrito, en tanto que el 30% dice documentar las órdenes.

PREGUNTA 6: ¿Existe en la Cooperativa un reglamento de personal?

REGLAMENTO DE SANCIONES Y MULTAS

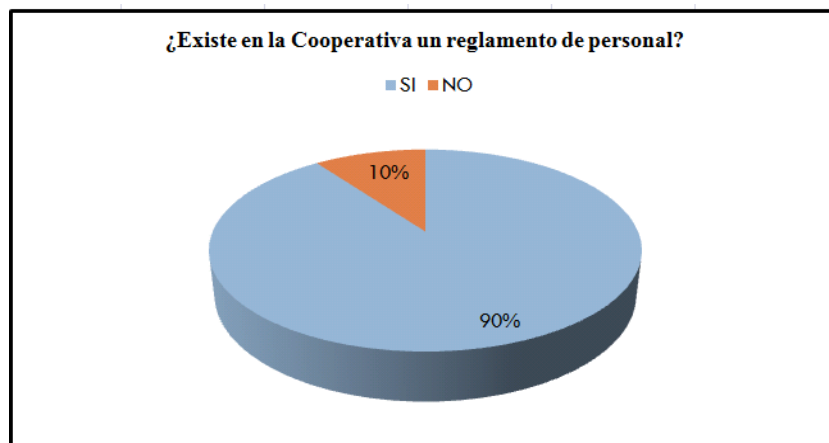
Cuadro # 9

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	90%
NO	2	10%
TOTAL	13	100%

Fuente: Directivos de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico #8



INTERPRETACIÓN

El 90% de los encuestados dicen que la cooperativa dispone de un reglamento interno de trabajo, pero que no se lo aplica por lo que los empleados no actúan responsablemente en sus actividades laborales. Se determina la necesidad de la aplicación de los procedimientos administrativos con el fin de mejorar la calidad de los servicios.

PREGUNTA 7: ¿La Cooperativa tiene procedimientos para la evaluación del desempeño a los empleados?

LA ACCIÓN Y DESEMPEÑO A LOS EMPLEADOS

Cuadro # 10

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	100%
NO	13	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Directivos de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García

Myriam Rodríguez

Gráfico #9



INTERPRETACIÓN

La supervisión de acción y desempeño a los empleados es controlada por parte de los directivos de la institución, pero no existen procedimientos establecidos para la evaluación del desempeño laboral.

4.2. SEGUNDA PARTE: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA SANTA

PREGUNTA 1: ¿Conoce usted si en la Cooperativa existe un manual orgánico funcional y lo aplica para su trabajo diario?

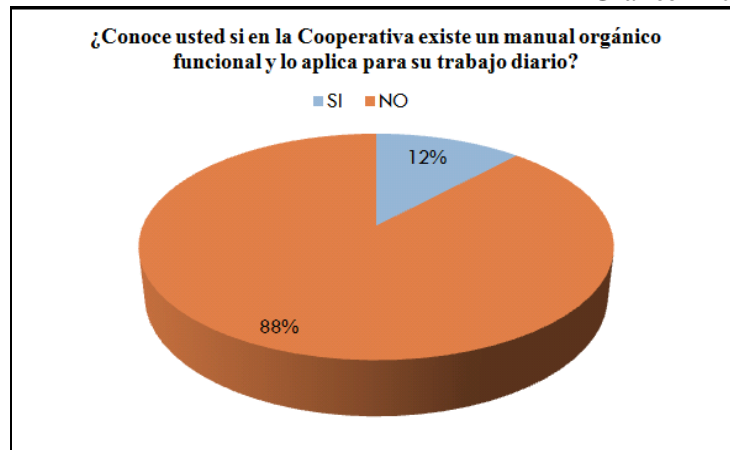
MANUAL ORGÁNICO Y FUNCIONAL

Cuadro # 11

Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	12%
NO	13	88%
TOTAL	14	100%

Fuente: Empleados de Cooperativa de Transportes SANTA
Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico # 10



INTERPRETACIÓN:

El 88% de los empleados de la Cooperativa de Transportes SANTA dicen no saber que existe un manual orgánico funcional, para aplicarlo en el trabajo diario; mientras que un 12% de los encuestados dicen saber con exactitud sus funciones laborales.

PREGUNTA 2: ¿Usted como empleado conoce sus responsabilidades laborales y le han comunicado por escrito?

RESPONSABILIDADES LABORALES

Cuadro # 12

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	7%
NO	13	93%
TOTAL	14	100%

Fuente: Empleados de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García

Myriam Rodríguez

Gráfico #11



INTERPRETACIÓN

Una mayoría del 93% de los encuestados dicen no conocer sus responsabilidades laborales así como tampoco se las han comunicado por escrito.

PREGUNTA 3: ¿En la Cooperativa existen procesos claros y procedimientos definidos en el área administrativa para el mejoramiento del desempeño?

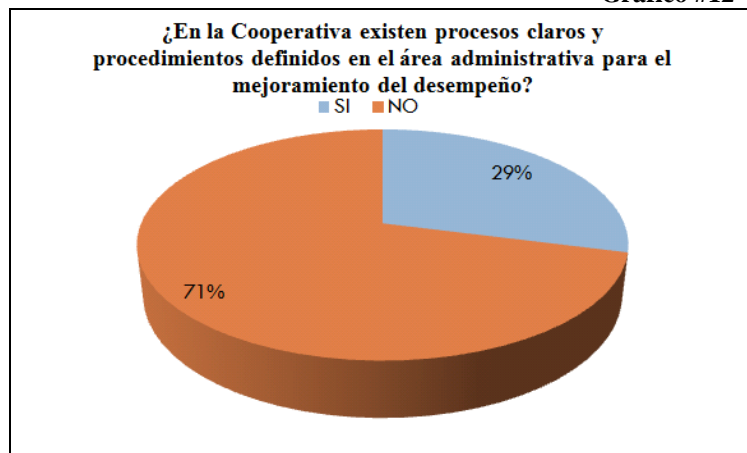
**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS
EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA**

Cuadro # 13

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	29%
NO	10	71%
TOTAL	14	100%

Fuente: Empleados de Cooperativa de Transportes SANTA
Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico #12



INTERPRETACIÓN:

Los empleados del área contable en un 71% dicen no tener procesos claros y procedimientos definidos en el área administrativa para el mejoramiento del desempeño dentro de la cooperativa de transportes SANTA.

PREGUNTA 4: ¿Las formas que se aplica para el área contable y recaudación están bien definidas?

FORMAS QUE SE APLICA PARA EL ÁREA CONTABLE Y RECAUDACIÓN

Cuadro # 14

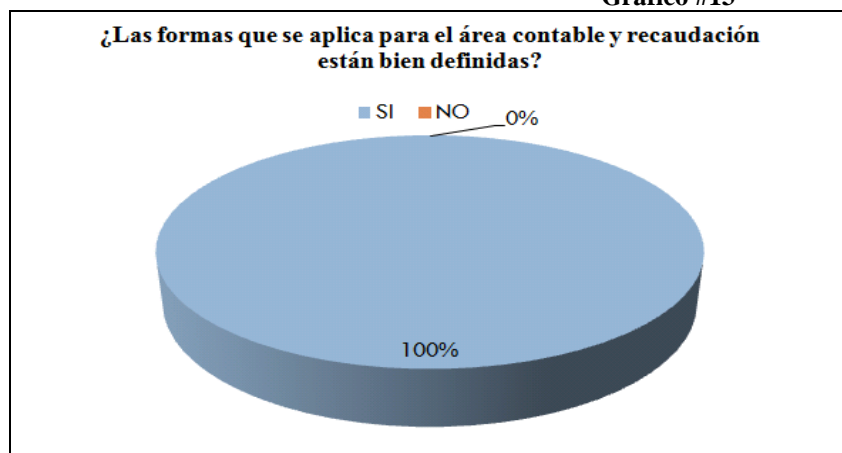
Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
NO	14	100%
SI	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Empleados de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García

Myriam Rodríguez

Gráfico #13



INTERPRETACIÓN:

En un 100% de los encuestados dicen no tener un esquema o formas que se aplica para el área contable así como tampoco en el área de recaudación.

PREGUNTA 5: ¿Se aplica en la Cooperativa un proceso contable definido?

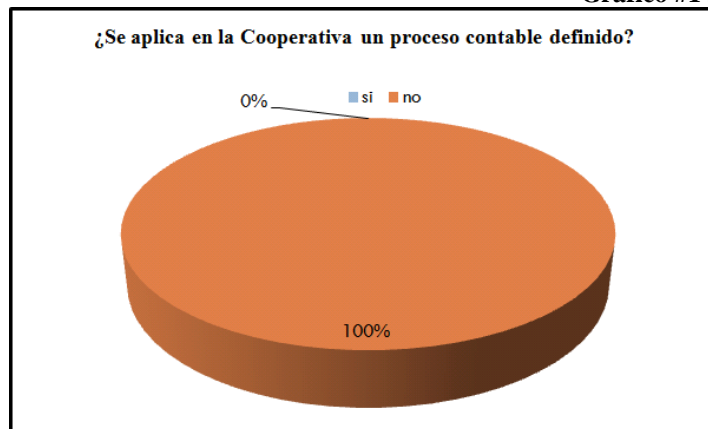
PROCESO CONTABLE DEFINIDO

Cuadro # 15

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	14	100%
TOTAL	14	100%

Fuente: Empleados de Cooperativa de Transportes SANTA
Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico #14



INTERPRETACIÓN

El 100% de los empleados dicen no disponer de un proceso contable dentro de la Cooperativa de Transportes SANTA

4.3. TERCERA PARTE: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA SANTA

PREGUNTA 1: ¿Se siente usted satisfecho de los servicios que la cooperativa santa brinda en la actualidad?

SATISFACCION DE SERVICIOS

Cuadro # 16

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	25%
NO	104	75%
TOTAL	138	100%

Fuente: Clientes de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico #15



INTERPRETACIÓN

Un 75% de clientes no se sienten satisfechos con el servicio que brinda la Cooperativa de Transportes SANTA tanto en el servicio de transporte como el servicio de encomiendas.

PREGUNTA 2: ¿Cuándo usted acude a la Cooperativa para que ella le preste un servicio recibió un trato respetuoso y cortés?

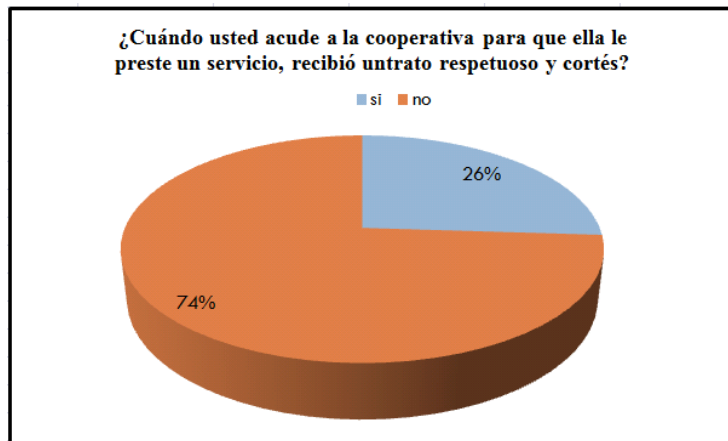
TRATO RESPETUOSO Y CORTÉS

Cuadro # 17

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	36	26%
NO	102	74%
TOTAL	138	100%

Fuente: Clientes de Cooperativa de Transportes SANTA
Elaboración: Jeanette García
 Myriam Rodríguez

Gráfico #16



INTERPRETACIÓN

El 74% de los clientes no recibieron un trato respetuoso y cortés por parte de los empleados de la Cooperativa.

PREGUNTA 3: ¿Cuándo acude a la Cooperativa es atendido en forma oportuna y breve?

ATENCIÓN EN FORMA OPORTUNA Y BREVE

Cuadro # 18

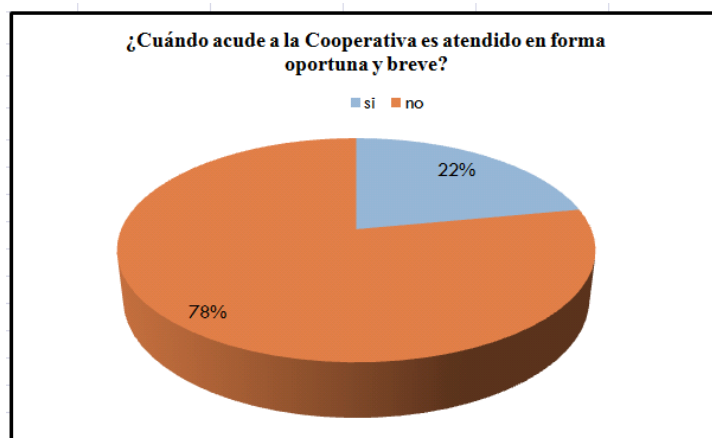
Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	22%
NO	108	78%
TOTAL	138	100%

Fuente: Clientes de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García

Myriam Rodríguez

Gráfico #17



INTERPRETACIÓN

Un 78% de los usuarios dicen no haber sido atendidos en forma oportuna y breve por parte de los empleados de la Cooperativa.

PREGUNTA 4: ¿Considera usted que al utilizar las unidades de la cooperativa de Transportes SANTA se ha sentido satisfecho?

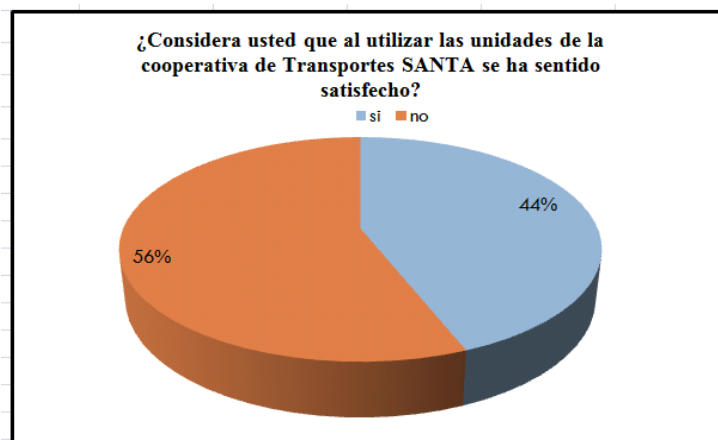
SATISFACCION

Cuadro # 19

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	60	44%
NO	78	56%
TOTAL	138	100%

Fuente: Clientes de Cooperativa de Transportes SANTA
Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico #18



INTERPRETACIÓN

Un 56% de los clientes dice no haberse sentido satisfechos, por el servicio de las unidades de transportes de cooperativa SANTA, su problema se centra en los tiempos de llegada.

PREGUNTA 5: ¿Cree usted que el servicio de encomiendas que brinda la Cooperativa es oportuno?

SERVICIO DE ENCOMIENDAS

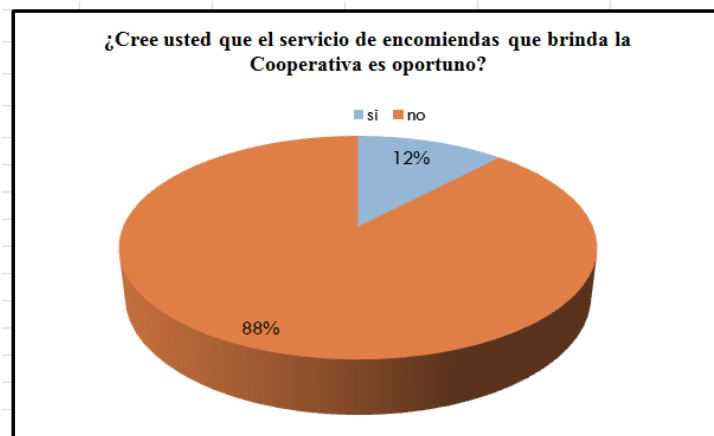
Cuadro # 20

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	12%
NO	122	88%
TOTAL	138	100%

Fuente: Clientes de Cooperativa de Transportes SANTA

Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Gráfico #19



INTERPRETACIÓN

Los clientes un 88% dicen no estar conforme con el servicio de encomiendas, ya que no siempre llegan a su destino oportunamente.

4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La hipótesis de trabajo: "la elaboración de un manual administrativo y contable para la Cooperativa de Transportes "SANTA", ayudará significativamente en el mejoramiento de la calidad de los servicios que brinda a sus usuarios internos y externos", se verifica como verdadera con los datos empíricos de los resultados de las encuestas así:

Los directivos, por una parte y por otra, los empleados de la Cooperativa en estudio al encuestarlos, en un 100% responden que no existe en la Cooperativa, un manual contable que ordene los procedimientos en esta área; por otra parte, mayoritariamente aseguran que no se aplica un manual orgánico funcional en el que se base el trabajo laboral.

Además en forma mayoritaria, los empleados encuestados dicen no conocer sus responsabilidades laborales así como tampoco se las han comunicado por escrito.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Realizado un análisis preliminar se encuentra que si bien; la Cooperativa ha funcionado por muchos años, presenta debilidades en las áreas administrativo-contable.

- En el área administrativa hay debilidad en el diseño y aplicación de procedimientos; si bien existe alguna reglamentación al respecto, tiene falencias en la clarificación de los procesos especialmente referidos a las funciones y responsabilidades que corresponde a cada puesto, lo que da lugar al malestar en el personal y falta de responsabilidad en los mismos.
- Inexistencia de un manual orgánico funcional en el que se base el trabajo laboral, los procedimientos administrativos se basan en Leyes y Estatuto de la Cooperativa SANTA, pero no son cumplidos a cabalidad.
- Por la falta del manual contable, el proceso se aplica parcialmente, lo que ha originado que existan pérdidas de tiempo y dinero, al no contar con el uso adecuado de herramientas que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales, se concluye de la importancia de la propuesta del manual.

- Se han dado graves faltantes en las recaudaciones diarias, porque la supervisión no es sistemática por parte de la Gerencia o mandos medios, ya que no se logra el registro y chequeo sistemático de las actividades, la falta de responsabilidad en la función emana soluciones improvisadas y los llamados de atención al personal se dan fuera de tiempo.
- Existe carencia de planes de capacitación y falta de aprovechamiento de los recursos humanos y tecnológicos, para gestionar de mejor forma las funciones y por ende mejorar la calidad de servicio que brinda la cooperativa a la sociedad.
- Duplicidad de funciones, no se encuentra claramente delimitada la autoridad y responsabilidad delegada, existiendo conflictos y fuga de autoridad, así encontramos un retraso en la presentación de los estados financieros, dificultando la toma de decisiones por parte de los administradores.

5.2 RECOMENDACIONES

- Que los directivos conjuntamente con los empleados, definan los procedimientos administrativos para que la Cooperativa encuentre la eficacia y eficiencia, para lograr una mejora en atención al cliente.
- Que se apliquen las especificaciones de clase, que se encuentran diseñadas en el presente trabajo, en las cuales se concretan las funciones y responsabilidades de cada puesto, en donde se han definido los departamentos y niveles de la organización.

- Que se aplique el proceso contable en forma total, con lo que la Cooperativa logrará clarificar sus cuentas y obviar, el mal uso de fondos que pudiera existir en el futuro.
- Se realice sistemáticamente la supervisión por parte del gerente o mandos medios con responsabilidad en la función.
- Desarrollar planes de capacitación para el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y tecnológicos y por ende mejorar la calidad de servicio que brinda la cooperativa a la sociedad.
- Delimitar la autoridad y responsabilidad para evitar conflictos y la fuga de autoridad.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE UN MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 TEMA:

“MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES SANTA”

6.1.2 OBJETO DE ESTUDIO:

El presente trabajo investigativo se aplica para la Cooperativa de Transportes SANTA, que se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, ciudad Ambato, ciudadela Ingahurco calles Estados Unidos 04-111 y Paraguay.

6.1.3 PROPONENTES DEL TRABAJO:

García Rodríguez Myriam Jeanette

Rodríguez Acurio Myriam Inés

6.1.4 BENEFICIARIOS:

Con la elaboración de este manual se verán beneficiados: Directivos, porque dispondrán de una guía con fundamentación científica que describa los procedimientos para la ejecución de actividades ordenadas, mantener un control sistemático y la mejor toma de decisiones; los empleados, tendrán conocimiento de las funciones que deben cumplir para brindar un mejor servicio; los usuarios, porque obtendrán un servicio eficiente y que satisfaga su necesidad.

6.1.5 TIEMPO

La documentación objeto de investigación corresponde al período del segundo semestre del año 2010.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Al no contar la Cooperativa con un documento formal, que permita llevar la secuencia lógica de las actividades en cada uno de los pasos a desarrollarse, la Cooperativa ha sufrido innumerables problemas, por el desconocimiento de funciones o actividades por parte de los directivos y empleados; el constante crecimiento de operaciones, principalmente administrativas, financieras y de servicio y con la finalidad de mejorar la operatividad en el desempeño de las funciones del personal que labora en la Organización, la implementación de este manual administrativo y contable conllevaría a reducir la duplicidad de funciones, el retraso en la entrega de la información, la pérdida de tiempo y el mal empleo de recursos humanos y financieros, garantizando la efectividad en el desempeño del personal y en la eficiencia contable.

Por lo expuesto es evidente la importancia del “Manual Administrativo y Contable para la Cooperativa de Transportes SANTA”, porque el mismo contiene los procedimientos en que los directivos y empleados se basan para el desarrollo de actividades administrativo - contables, en forma eficiente, eficaz y efectiva.

6.3. OBJETIVOS

6.3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar de un “Manual Administrativo y Contable para la Cooperativa de Transportes SANTA”

6.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proponer una estructura organizacional flexible y que se adapte a los cambios administrativos y contables
- Determinar las funciones por departamentos, niveles y puestos, para lograr eficacia en el trabajo.
- Determinar los niveles de responsabilidad que constan en las especificaciones de clase.
- Diseñar los procedimientos contables para que al ser aplicados se presenten las cuentas en forma oportuna, clara y precisa.

6.4. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El trabajo es factible de realizarse porque las proponentes son socias de la Institución en estudio y una de ellas es miembro del Consejo de Administración, existiendo el comprometimiento de los Directivos para su aplicación, porque conocen de su importancia y beneficios inmediatos que se obtendría.

6.5. FUNDAMENTACIÓN

El presente trabajo de investigación se basa en criterios de autores actualizados sobre el tema administrativo y financiero para lo que hemos acudido a las bibliotecas de la ciudad, lo que permite la fundamentación científica de las variables:

Se fundamenta la variable **X₁**- Manual administrativo y Contable: El área administrativa se fundamenta con KOONTZ y WEIHRICH, quienes manifiestan que "para que una función organizacional pueda existir y poseer significado para los individuos, debe constar de:

- 1) Objetivos verificables,
- 2) Una idea clara de los principales deberes o actividades implicados
- 3) Un área discrecional o de autoridad precisa para que la persona que ejerza una función determinada sepa qué puede hacer para cumplir las metas. Además, para el eficaz desempeño de una función se debe tomar en cuenta el suministro de la información necesaria y de otros instrumentos indispensables para su ejercicio"

Por otra parte se fundamenta el área contable, con lo que dice el autor ELIZONDO LÓPEZ, Arturo, y manifiesta que el proceso contable es "el conjunto de fases a través de las cuales la contabilidad pública obtiene y comprueba información financiera y contable".

Se consideran que las fases del proceso contable son: sistematización, valuación, procesamiento, evaluación e información

La variable Y_1 , se fundamenta la calidad con al autor CHIAVENATO, Idalberto, que dice "Cuando alcanzamos los resultados y objetivos propuestos nos sentimos satisfechos con la labor realizada. Sin embargo, cuando vemos hacia atrás y evaluamos como lo hemos logrado, surgen dudas acerca de si los recursos fueron optimizados, los costos han sido acordes con lo esperado y se han atendido a los requerimientos de los clientes y usuarios".



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

**6.6 MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE
PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES
“SANTA”**

6.6. MANUAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

6.6.1 MANUAL ADMINISTRATIVO

Se considera un manual a un conjunto de procedimientos que al ser ejecutados, ayuda al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para poder concebir a la función de organización como un proceso es preciso considerar varios elementos fundamentales. En primer lugar, la estructura debe ser reflejo de objetivos y planes, dado que las actividades se derivan de ellos. En segundo, también debe ser reflejo de la autoridad con que cuenta la dirección de una empresa. La autoridad de una organización es un derecho socialmente determinado para ejercer la discrecionalidad; en consecuencia, está sujeta a cambios.

En tercer lugar y como sucede con cualquier plan, la estructura de una organización debe responder a las condiciones en las que se encuentra. Lo mismo que en el caso de un plan, también las premisas de una estructura organizacional pueden ser de orden económico, tecnológico, político, social o ético.

Ésta debe diseñarse a favor del trabajo, para permitir las contribuciones de los mismos de un grupo y para hacer posible que las personas cumplan eficientemente los objetivos trazados en un futuro de cambio permanente. En este sentido, una estructura organizacional funcional, nunca podrá ser estática.

No existe una estructura organizacional única para todas las situaciones. Una estructura efectiva depende de la situación prevaleciente.

En cuarto lugar y puesto que toda organización está integrada por personas, en la agrupación de actividades y las relaciones de autoridad de una estructura organizacional, se deben tomar en cuenta las limitaciones y costumbres de los individuos. Esto no quiere decir que la estructura deba diseñarse en torno a los individuos y no a metas y consecuentes actividades. Aún así, es importante considerar el tipo de personas que la componen.

Dentro de la propuesta del Manual Administrativo para la Cooperativa SANTA, se diseña el Manual dividido en las siguientes partes.

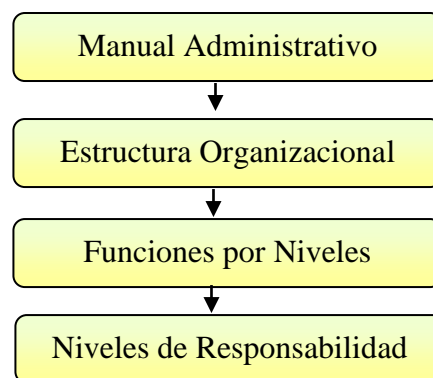


Gráfico #20

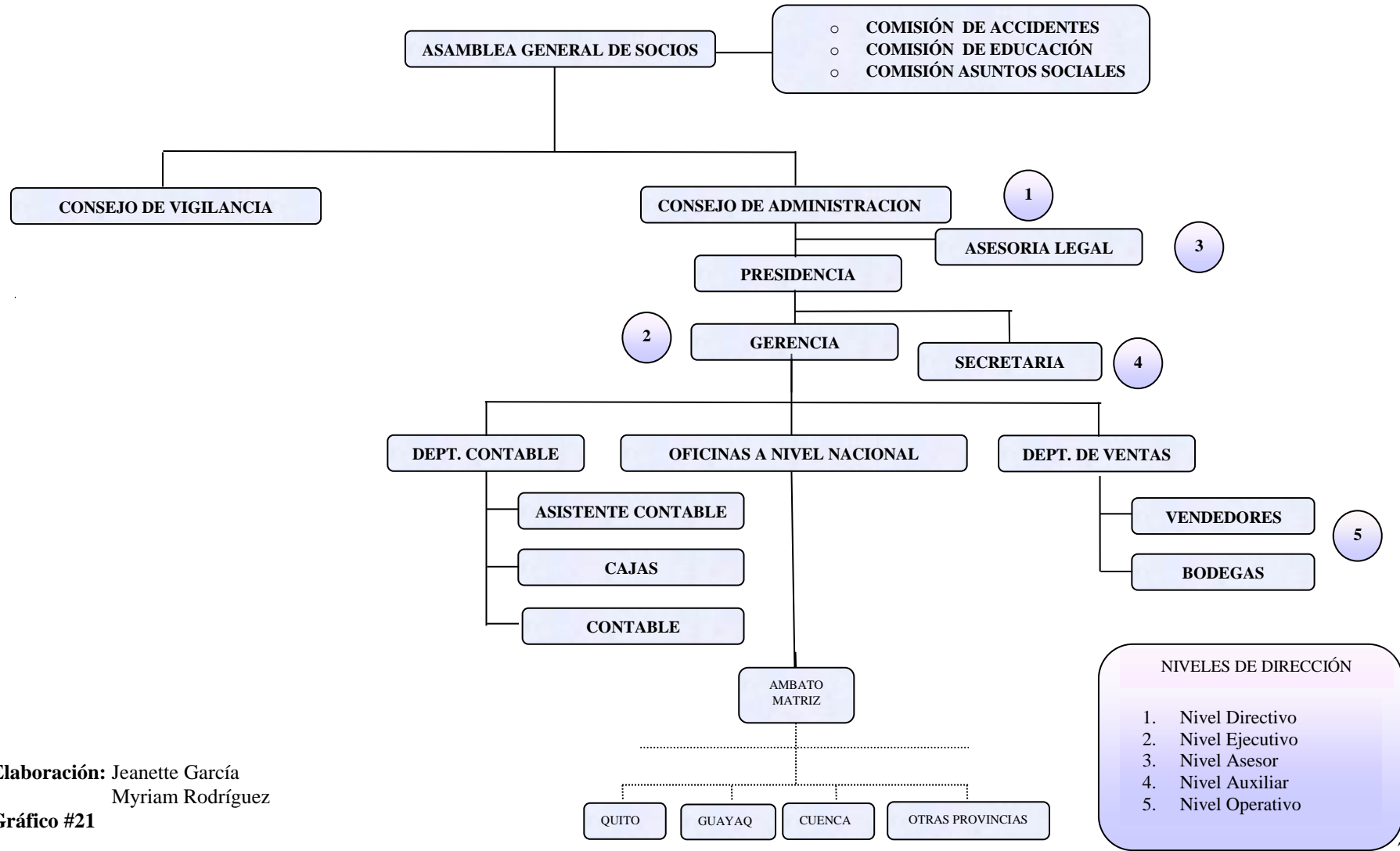
Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

6.6.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

En la estructura, el marco operacional constituye la situación ideal de la institución de servicios SANTA, en cuanto a su aspecto organizativo y al enfoque humano que ha de llevar a la realidad una renovación actual de la organización. Son parte fundamental de este marco, el organigrama estructural, el manual de funciones de cada puesto de trabajo de la organización, para lograr los objetivos institucionales y la visión del futuro.

En primer término, la estructura se refleja en el siguiente diagrama: que presenta el organigrama de la Cooperativa SANTA.

a) ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL. SITUACIÓN PROPUESTA



Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez
Gráfico #21

Los niveles de dirección son los siguientes:

1. Nivel Directivo
2. Nivel Ejecutivo
3. Nivel Asesor
4. Nivel Auxiliar
5. Nivel Operativo.

b) FUNCIONES POR NIVELES:

Las funciones de cada uno de los puestos, se describen en especificaciones de clase, en donde constan además, los niveles de responsabilidad.

1. Nivel Directivo

El nivel directivo es el encargado de dictar las políticas que da direccionalidad a las acciones y rige el trabajo de la Cooperativa. Es aquí que se aprueban los planes de trabajo, los estados financieros, los planes de inversión, estrategias de mercados, se aprueban y reforman reglamentos.

Está conformado por:

- ❖ Asamblea General
- ❖ Consejo de Administración
- ❖ Consejo de Vigilancia
- ❖ Presidencia

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: ASAMBLEA GENERAL

AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: INDEPENDIENTE

ATRIBUCIONES:

- *La Asamblea General, es la máxima autoridad de la Cooperativa, y sus decisiones son obligatorias tanto para los demás Organismos Directivos, como para Socios y Empleados de la Entidad, siempre que las mismas no impliquen violación de la Ley o Reglamento General de Cooperativas, el presente Estatuto, Reglamento e Instructivos de la Entidad.*

FUNCIONES:

- *Aprobar y reformar el Estatuto, Reglamento e Instructivos de la Cooperativa;*
- *Aprobar la proforma presupuestaria para el ejercicio económico;*
- *Aprobar el Plan de Trabajo Anual de la Cooperativa.-*
- *Autorizar la adquisición de bienes, enajenación o gravamen total o parcial.*
- *Conocer los Balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la Cooperativa, aprobarlos o rechazarlos;*
- *Decretar la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el Estatuto y Reglamento de la Institución;*
- *Elegir y remover, con causa justa, a los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comisión de Accidentes, Comisiones Especiales, y cualquier otro delegado que deba designar la Cooperativa ante otras entidades;*
- *Relevar de sus funciones al Gerente con causa justa;*
- *Acordar la disolución de la Cooperativa, su fusión con otra u otras cooperativas y su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración cooperativista, cuya afiliación no sea obligatoria;*
- *Autorizar la emisión y legalización de los certificados de aportación;*
- *Resolver, en apelación, sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí o de éstos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa; y,*
- *Cumplir con las obligaciones y derechos contemplados en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, Especial, emitidos por los Organismos de control, el presente Estatuto, Reglamento e Instructivos de la Institución.*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: *Máxima autoridad, responsable de la marcha institucional y cumplimiento de ley.*

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:

Conformada por la totalidad de los Socios de la Cooperativa

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

ATRIBUCIONES:

- *Es el organismo Directivo de la Cooperativa, y estará conformado, según lo establecido en el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, los mismos que serán elegidos por la Asamblea General.*

FUNCIONES:

- *Nombrar o remover del cargo al Gerente de la Cooperativa, con causa justa;*
- *Conocer y autorizar los nombramientos y remoción de empleados y asesores de conformidad a las leyes pertinentes.*
- *Elaborar las reformas del Estatuto, Reglamento Interno e Instructivos de la Cooperativa, y someterlo a consideración de la Asamblea General.*
- *Conocer por escrito los informes de gerencia, económicos o financieros;*
- *Convocar al Gerente para que asista a la sesión en caso de así requerirlo;*
- *Conocer los Informes Económicos y los Estados Financieros semestrales o anuales, y poner a consideración de la Asamblea General de Socios;*
- *Sancionar a los socios, de conformidad con la Ley de Cooperativas y Reglamento General, Estatuto y Reglamento de la Entidad.*
- *Fijar las cauciones que deban rendir tanto el Gerente, y demás empleados que manejen fondos de la Cooperativa;*
- *Autorizar los pagos por adquisición bienes o contratación de servicios, de conformidad a la cuantía establecida en el Reglamento Interno;*
- *Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo anual de la cooperativa, y someterlo a consideración de la Asamblea General de Socios;*
- *Aceptar o rechazar las solicitudes de admisión o retiro y expulsión de socio.*
- *Fijar montos del fondo de caja chica, de Gerencia y de las diferentes oficinas de la Institución; y determinar la garantía.*
- *Sesionar por lo menos una vez cada semana;*
- *Establecer las medidas administrativas, para la mejor marcha de la Entidad; y,*
- *Cumplir todas las obligaciones y derechos establecidos en la Ley de Cooperativa, Reglamento General y demás disposiciones de organismos de control.*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: *Responsable* directo de la marcha administrativa de la Institución.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:

Ser socio y haber sido elegido por la asamblea como vocal del C. Administración

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: CONSEJO DE VIGILANCIA

AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

ATRIBUCIONES:

- *Es el organismo fiscalizador y de control de la Cooperativa. Como en el caso del Consejo de Administración la asamblea general delega a este organismo funciones que la asamblea general no puede hacerlo directamente.*

FUNCIONES:

- *Sesionar por lo menos una vez por semana y supervisar el correcto cumplimiento del Plan de Trabajo, Presupuesto, Reglamento e Instructivos, etc.;*
- *Efectuar periódicamente, arqueos de caja, en las oficinas de boletería y encomiendas;*
- *Vigilar que los diferentes servicios que ofrece la cooperativa lleguen a los socios en igualdad de condiciones; esto es sin privilegios;*
- *Vigilar que los diferentes servicios que brinda la cooperativa a los usuarios, los empleados cumplan de manera eficiente;*
- *Efectuar controles sobre la morosidad de los socios y supervisar las inversiones económicas de la Cooperativa;*
- *Cuidar que la contabilidad se lleve al día y con la debida aplicación de las normas contables vigentes;*
- *Emitir el dictamen correspondiente sobre los Estados Financieros y ponerlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración;*
- *Aprobar o rechazar con causa justa los actos o contratos que comprometan bienes o patrimonio de la cooperativa que no estén de acuerdo con sus intereses.*
- *Conocer y elaborar informes sobre reclamos y denuncias en contra, de los socios, Consejo de administración y Gerencia;*
- *Dar el visto bueno o vetar, las negociaciones que graven los bienes sociales de la entidad;*
- *Recomendar, previo estudio del expedientillo sobre la exclusión o expulsión de los socios;*
- *Ejercer las demás facultades y cumplir las obligaciones que otorguen las pertinentes leyes.*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: *Supervisor del correcto cumplimiento del plan de trabajo, presupuesto, Reglamento e Instructivos, etc.*

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:

Ser socio y haber sido elegido por la asamblea como vocal del C. Vigilancia

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: PRESIDENCIA

AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

ATRIBUCIONES:

- *Es la primera autoridad Institucional y responsable de la marcha administrativa de la Cooperativa, tendrá todas las atribuciones que le otorga la Ley el Reglamento General de Cooperativas, el Estatuto y el Reglamento Interno de la Entidad*

FUNCIONES:

- *Presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración y orientar las discusiones;*
- *Informar a los socios de la marcha de los asuntos de la cooperativa;*
- *Convocar a las Asambleas Generales, ordinarias y extraordinarias, y a las reuniones del Consejo de Administración*
- *Dirimir con su voto los empates en las votaciones;*
- *Abrir con el Gerente las cuentas bancarias; firmar, girar, endosar, y cancelar cheques;*
- *Suscribir con el Gerente los certificados de aportación;*
- *Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa; y*
- *No podrá delegar las convocatorias a sesiones de Consejo de Administración*
- *Está obligado a contestar por oficio los requerimientos, consultas e informes que le solicitaren los Socios, en forma clara y concreta.*
- *No podrá delegar a otro directivo o socio, la convocatoria a las sesiones de Asamblea General de Socios o Consejo de Administración. excepto cuando el Consejo de Administración le concediere licencia temporal, hasta por treinta días, quien le subroga estará facultado para realizar tales convocatorias.*
- *Junto con el Secretario, firma y legaliza las actas de Asamblea General, Consejo de Administración, reuniones conjuntas y toda la correspondencia oficial.*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: *Responsable directo de la marcha administrativa de la Institución*

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:

Ser socio de la Cooperativa

Poseer Título en Administración de empresas o áreas afines.

2. Nivel Ejecutivo

Es el responsable de la puesta en marcha de los planes, programas de trabajo, supervisa al personal administrativo, pasa informes administrativos y financieros al nivel directivo.

Está conformado por:

- ❖ La Gerencia.

Las funciones y nivel de responsabilidad se describen en la siguiente especificación de clase.

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: GERENCIA

AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ATRIBUCIONES:

- *Es designado por el Consejo de Administración, y puede o no ser socio de la Cooperativa. En todo caso, será caucionado y considerado como empleado de la Entidad.*

FUNCIONES:

- a) *Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa;*
- b) *Rendir la caución en un plazo máximo de treinta días, caso contrario su nombramiento caducará;*
- c) *Seleccionar las instituciones financieras o bancarias, en la que abrirá y suscribirá conjuntamente con el Presidente las cuentas de la Cooperativa;*
- d) *Organizar y dirigir la administración interna de la Cooperativa, conforme a las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración;*
- e) *Dirigir, ejecutar y controlar el cuadro de trabajo con las unidades de los Socios, conforme a las disposiciones emanadas por el Consejo de Administración;*
- f) *Controlar que se lleve al día la contabilidad de la Entidad, conforme a las regulaciones impartidas por la Leyes pertinentes y por el Consejo de Vigilancia;*
- g) *Ejecutar las inversiones y gastos acordados por la Asamblea General, o Consejo de Administración, siempre y cuando no hayan sido vetados por el Consejo de Vigilancia;*
- h) *Poner a consideración las ternas al Consejo de Administración, para nombramientos de empleados de la Cooperativa;*
- i) *Presentar informes administrativos, contables, financieros ante la Asamblea General y Consejos, en forma escrita, de así ameritar la importancia de lo actuado;*
- j) *Asistir a las sesiones de Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y las Comisiones con voz informativa, siempre y cuando así lo requieran estos Organismos;*
- k) *Elaborar, actualizar y mantener bajo su responsabilidad la custodia de inventarios de los bienes de la Entidad;*
- l) *Finalizado su período administrativo entregará al nuevo rindente, bajo acta de entrega-recepción los bienes, muebles, equipos, dineros, y más documentos que se encuentran bajo su responsabilidad; y,*
- m) *Cumplir con las demás obligaciones y ejercer los demás derechos contemplados en las leyes pertinentes en esta materia.*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: *Responsable directo de la marcha administrativa y económica de la Institución*

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: *Ser socio o no de la Cooperativa y presentar caución.*

3. Nivel Asesor

Da asesoría y consejo en el ámbito legal, tanto a los niveles directivos como a la gerencia.

Está conformado por:

- ❖ Asesor Jurídico

ESPECIFICACIÓN DE CLASE
NOMBRE DEL PUESTO: ASESORIA JURÍDICA AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: GERENCIA
ATRIBUCIONES: <ul style="list-style-type: none">▪ Atender los asuntos jurídicos legales de la Cooperativa, asesorando y prestando asistencia a la gestión de los órganos directivos.
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">▪ Formular y proponer las políticas, sobre aspectos jurídicos y legales, así como las normas de carácter legal y acciones judiciales necesarias para el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.▪ Asesorar a la Gerencia General y a los demás organismos internos, sobre el contenido y alcances de las disposiciones legales vigentes.▪ Interpretar, concordar y divulgar las normas legales de interés para la gestión institucional que se publiquen, debiendo absolver las consultas correspondientes.▪ Ejercer y/o supervisar el patrocinio de los procesos judiciales, los procedimientos administrativos o de otra índole en los que sea parte la Cooperativa.▪ Asesorar e informar oportunamente sobre asuntos jurídicos legales, y sus implicancias en el desarrollo de las funciones de las Unidades Orgánicas.▪ Elaborar y/o asesorar en la formulación de proyectos de normas legales, convenios, contratos y otros documentos afines, debiendo refrendar el documento correspondiente.▪ Atender los asuntos y trámites de carácter notarial y registro.▪ Llevar el archivo actualizado de la legislación vigente.▪ Coordinar y ejecutar acciones de apoyo a la gestión de los órganos directivos.▪ Coordinar la implementación de las disposiciones dadas por los organismos directivos.
CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: <i>es Responsable de Organizar y ejecutar los asuntos de carácter legal, garantizando que las acciones institucionales se realicen dentro del marco legal vigente</i>
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: <i>Profesional en derecho</i>

4. Nivel Auxiliar

Constituye el nivel de apoyo de la organización, desarrolla actividades auxiliares y ayuda con su trabajo tanto a directivos, como al personal operativo. Es responsable de la administración y custodia de los documentos y archivos de la Cooperativa.

Está constituido por la:

- ❖ Secretaría.

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARÍA
AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ATRIBUCIONES:

- *Asistente responsable que toma nota, redacta, transmite resoluciones tomadas en Asamblea General y Consejo de Administración.*

FUNCIONES:

- *Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración;*
- *Tener la correspondencia al día.*
- *Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa.*
- *Conservar ordenadamente el archivo*
- *Cumplir con la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, Estatuto, Reglamento de la Entidad y más disposiciones vigentes para la Institución;*
- *Desempeñar con responsabilidad y eficiencia las funciones que le han sido encomendadas;*
- *Cumplir y respetar las órdenes legítimas de sus superiores cuando fueren del caso*
- *Señalar la legalidad e inmoralidad de la orden, de insistir el superior, este tendrá la obligación de emitir la misma por escrito. Sin embargo en ningún caso el secretario está obligado a cumplir las órdenes que implique para ellos, responsabilidad civil o penal*
- *Despachar la correspondencia, informes, circulares, disposiciones, etc., en el menor tiempo posible, priorizando su importancia y urgencia.*
- *Guardar discreción respecto a datos confidenciales, sobre asuntos relacionados con su trabajo.*
- *Comunicar por escrito en forma inmediata las resoluciones asumidas por la Asamblea General o el Consejo de Administración.*
- *Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones legales.*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: *Responsable de la organización, comunicación y archivo.*

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS.

Título en Comercio y Administración especialidad Secretariado.

5. Nivel Operativo.

Es aquel que pone en marcha las actividades para el cumplimiento de los planes de trabajo, es responsable ante sus superiores de todo lo encomendado para lo que se ve sujeto a la supervisión directa de sus superiores.

Está conformado por:

Departamento de Contabilidad, en donde se encuentran las unidades de:

- ❖ Contabilidad
- ❖ Asistentes contables
- ❖ Cajas.

Departamento de Ventas, donde se encuentran:

- ❖ Vendedores
- ❖ Bodega.

ESPECIFICACIONES DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: CONTABILIDAD

AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: GERENCIA

ATRIBUCIONES:

- *Profesional capacitado, encargado de los registros contables e información económica reflejada en los estados Financieros*

FUNCIONES:

- *Asesoramiento económico y financiero para la toma de decisiones eficientes.*
- *Revisión de los movimientos contables así como la presentación a la gerencia de los estados financieros mensuales, semestrales y anuales.*
- *Controlador de los movimientos económicos para contribuir objetivamente al buen manejo de los recursos de la empresa, observando las reglas de ética.*
- *Dar a conocer a gerencia en forma mensual la nómina de los deudores morosos*
- *Actuar con propiedad y buena fe, manteniendo el honor, dignidad y capacidad profesional, observando las reglas del código de ética profesional, en todos sus actos.*
- *No podrá hacer declaraciones públicas en contra de la institución*
- *No podrá expresar su opinión sobre sus informes financieros, dictámenes, declaraciones juradas, etc., refrendados con su firma.*
- *Guardar el secreto profesional, no podrá revelar datos que identifiquen a las personas o negocios a menos que se le autorice.*
- *Observar bajo estricta responsabilidad y criterio profesional la correcta aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las Normas Internacionales de Contabilidad, cuando se prepare la información contable de la institución.*
- *Elaborar cheques, declaraciones e impuesto de retención en la fuente, IVA, con la ayuda de informes sistematizados, para estar al día con las obligaciones tributarias.*
- *Liquidar mensualmente los valores retenidos de los socios*
- *Liquidar y contabilizar nóminas de trabajadores cumpliendo con todas las disposiciones laborales vigentes con sus respectivas provisiones de ley que permita visualizar razonablemente la carga prestacional de la Cooperativa.*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: *Responsable civil y penalmente por los daños y perjuicios que podría causar el incumplimiento de sus obligaciones*

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Título de tercer nivel en Ciencias Contables o Auditoría

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR CONTABLE

AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: CONTABILIDAD

ATRIBUCIONES:

- *Primer ayudante del departamento de Contabilidad, las funciones del auxiliar contable están relacionadas con las tareas propias de la contabilidad.*

FUNCIONES:

- *Control de reportes de Cajas y depósitos de las diferentes oficinas a nivel nacional.*
- *Elaborar Conciliaciones Bancarias.*
- *Adquirir materiales y suministros de oficina.*
- *Adquisición y control de inventarios de refrigerios para clientes*
- *Pagar los servicios en las fechas establecidas.*
- *Elaborar notas débito y crédito.*
- *Mantener al día los documentos contables con los proveedores.*
- *Gestión Administrativa Apoyar a la empresa con información diversa.*
- *Tener por escrito los requisitos que deben llevarse al solicitar alguna facturación.*
- *Registrar las reposiciones de papelería de su área, para realizar el consolidado con las demás áreas, los 10 primeros días de cada mes.*
- *Realizar la convocatoria de aspirantes a cargos.*
- *Verificar las referencias laborales y personales.*
- *Solicitar y Tramitar los documentos de vinculación.*
- *Vincular al sistema de seguridad social y demás aspectos legales a los nuevos empleados.*
- *Elaboración de facturas de compra, venta y retenciones*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE

Responsable de los movimientos auxiliares en el área contable

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Bachiller con conocimientos de contabilidad y auditoría

NOMBRE DEL PUESTO: OFICINISTA DE BOLETERÍA
AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: GERENCIA

ATRIBUCIONES:

- *Serán sus principales responsabilidades: desarrollar tareas comerciales, Contactos con clientes tanto en sucursal como terreno, conforme a los objetivos comerciales, de calidad, rentabilidad y crecimiento de volúmenes establecidos.*

FUNCIONES:

- *Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas y cumpliendo las órdenes emanadas por la Cooperativa y sus órganos de administración*
- *Tratar al público en general y en especial a los clientes de la Cooperativa con la cortesía del caso, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento, fomentando el progreso de la Cooperativa y de todos los trabajadores de la misma*
- *Venta de boletos para pasajeros y entrega de refrigerios.*
- *Atender las llamadas telefónicas con educación*
- *Mantener una buena conducta en su lugar de trabajo*
- *Uso con pulcritud el uniforme*
- *Mantener su sitio de trabajo limpio y ordenado*
- *Permanecer en su área de trabajo, durante su horas laborables*
- *Uso del servicio de telefónico e internet para asuntos netamente de trabajo*
- *Asistir a los eventos de capacitación programados por la institución*
- *Cuidar del mantenimiento de los equipos, maquinarias y herramientas con las cuales labora el trabajador.*
- *Cumplir con su horario de trabajo y registrar su ingreso y salida en el reloj biométrico*
- *En su horario de trabajo no puede desarrollar actividades que no tengan relación con su puesto de trabajo*
- *Notificar a Gerencia la falta de unidad para determinado turno*
- *Entrega inmediata de reportes monetarios a contabilidad.*
- *Colaborar con encomiendas en caso de congestión.*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: *Responsable de la atención al cliente y la venta de productos.*

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Estudios Secundarios completos, con dominio de herramientas informáticas.

ESPECIFICACIÓN DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: OFICINISTA PARA ENCOMIENDAS

AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: GERENCIA

ATRIBUCIONES:

- *Serán sus principales responsabilidades: desarrollar tareas comerciales, Contactos con clientes tanto en sucursal como terreno, conforme a los objetivos comerciales, de calidad, rentabilidad y crecimiento de volúmenes de venta establecidos.*

FUNCIONES:

- *Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obedientemente y cumpliendo las órdenes emanadas por la Cooperativa y sus órganos de administración*
- *Tratar al público en general y en especial a los clientes de la Cooperativa con la cortesía del caso, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento, fomentando el progreso de la Cooperativa y de todos los trabajadores de la misma*
- *Venta del servicio de transporte de encomiendas*
- *Atender las llamadas telefónicas con educación*
- *Mantener una buena conducta en su lugar de trabajo*
- *Uso con pulcritud el uniforme*
- *Mantener su sitio de trabajo limpio y ordenado*
- *Permanecer en su área de trabajo, durante su horas laborables*
- *Uso del servicio de telefónico e internet para asuntos netamente de trabajo*
- *Asistir a los eventos de capacitación programados por la institución*
- *Cuidar del mantenimiento de los equipos, maquinarias y herramientas con las cuales labora el trabajador*
- *Colaborar con Boletería en caso de congestión*
- *Registro el ingreso y salida al horario de trabajo mediante el reloj biométrico.*
- *Correcto manejo de los equipos tecnológicos y herramientas que están bajo su manejo y custodia*
- *Correcto archivo de los documentos, emitidos en el desarrollo de su trabajo.*
- *Honestidad en el manejo de valores*
- *Reporte inmediato de valores al jefe de oficina y en forma íntegra.*

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: Responsable de la atención al cliente y la venta de productos.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Estudios Secundarios completos, con dominio de herramientas informáticas.

ESPECIFICACIONES DE CLASE

NOMBRE DEL PUESTO: BODEGUERO

AUTORIDAD INMEDIATAMENTE SUPERIOR: GERENCIA

ATRIBUCIONES:

- Serán sus principales responsabilidades la entrega y recepción de encomiendas, su archivo, siendo el custodio.

FUNCIONES:

- Mantener la administración de las encomiendas a su cargo.
- Distribuir a las diferentes unidades las encomiendas para su transporte y llevar un control de existencias para entregar y ser enviadas.
- Mantener limpias y ordenadas su área de trabajo.
- Otras que le sean asignadas por el Consejo de Administración
- Atender a los clientes con excelentes relaciones personales, disponibilidad hacia el servicio de los demás con amabilidad. fomentando el progreso de la Cooperativa y de todos los trabajadores de la misma
- Metódico, ordenado, enfocado a la tarea a desarrollar
- Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obedientemente y cumpliendo las órdenes emanadas por la Cooperativa y sus órganos de administración
- Mantener una buena conducta en su lugar de trabajo
- Uso con pulcritud el uniforme.
- Permanecer en su área de trabajo, durante su horas laborables
- Uso del servicio de telefónico e internet para asuntos netamente de trabajo
- Asistir a los eventos de capacitación programados por la institución
- Cuidar del mantenimiento de los equipos, maquinarias y herramientas con las cuales labora el trabajador.
- Numerar Correctamente las encomiendas a ser enviadas
- Custodiar perfectamente las encomiendas a su cargo hasta su envío
- Facilitar al cliente el embarque hasta su vehículo particular.
- Notificar en forma inmediata a Gerencia cualquier novedad.
- Uso estricto y adecuado del uniforme y mandil que lo identifica como tal, así también de los cinturones para realizar esfuerzo físico.

CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE: Custodio de las encomiendas recibidas para el envío o para ser entregadas

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Bachiller con conocimiento básico en manejo de paquetes utilitarios: Windows y Microsoft Office: Word, Excel.

6.6.2 MANUAL CONTABLE

LOPEZ, Elizondo (2002). "El proceso contable, surge en contabilidad como consecuencia de reconocer una serie de funciones o actividades elaboradas entre sí, que desembocan en el objetivo de la propia contabilidad; esto es, la obtención de información financiera. Es preciso establecer sistemas por medio de los cuales sea posible el tratamiento de los datos, desde su obtención, hasta su presentación".

La Propuesta del manual contable, se presenta dividido en fases del proceso que son:

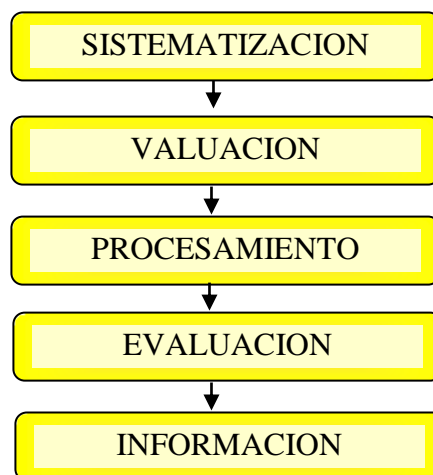


Gráfico # 22

Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

6.6.2.1 LA SISTEMATIZACIÓN CONTABLE

Es la fase inicial del proceso contable que establece el sistema de información financiera para la Cooperativa SANTA. El establecimiento de un sistema para alcanzar un objetivo implica organización, es decir, dar a las partes la disposición necesaria para que funcionen adecuadamente hasta lograr que la Contabilidad entregue la información financiera.

El diseño de sistema de información financiera incluye el catálogo de cuentas, los documentos fuentes, los diagramas de flujo, la guía de procesamiento y los informes.

a) CATÁLOGO DE CUENTAS

Es una lista o enumeración pormenorizada y clasificada de los conceptos que integran el activo, pasivo, capital contable, ingresos y egresos de una entidad económica.

Catálogo de cuentas Cooperativa de Transportes SANTA

1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE
1.1.1.1.	CAJA
1.1.1.1.1.	RECAUDACIONES EN OFICINAS
1.1.1.1.1.01	RECAUDACIONES AMBATO
1.1.1.1.1.02	RECAUDACIONES QUITO
1.1.1.1.1.03	RECAUDACIONES CUENCA
1.1.1.1.1.04	RECAUDACIONES LOJA
1.1.1.1.1.05	RECAUDACIONES CARIAMANGA
1.1.1.1.1.06	RECAUDACION QUITO EL VALL
1.1.1.1.1.07	RECAUDACIONES RIOBAMBA
1.1.1.1.1.08	RECAUDACIONES GUAYAQUIL
1.1.1.1.1.09	RECAUDACIONES MACHALA
1.1.1.1.1.10	RECAUDACIONES LATACUNGA
1.1.1.1.1.11	RECAUDACIONES CATAMAYO
1.1.1.1.2.	FONDOS DE CAJA
1.1.1.1.3.	VALORES EN CAJA
1.1.1.1.3.01	CHEQUES PROTESTADOS
1.1.1.2.	BANCOS
1.1.1.3.	INVERSIONES
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE
1.1.2.1.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.2.	PROVISION CUENTAS INCOBRA
1.1.3.	ACTIVO REALIZABLE
1.1.3.1.	INVENTARIO PARA LA VENTA
1.1.4.	ACTIVOS FIJOS
1.1.4.1.	ACTIVOS DEPRECIABLES
1.1.4.2.	ACTIVO NO DEPRECIABLE

1.1.5.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
1.1.5.1.	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
1.1.5.2.	PROVEEDURIA
1.1.6.	ACTIVO DIFERIDO
1.1.6.1.	DIFERIDO INTANGIBLE
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.1.	NO CORRIENTE EXIGIBLE
1.2.1.1.	DEUDA SOCIOS LARGO PLAZO
1.2.2.	NO CORRIENTE REALIZABLE
1.3.	GASTOS DIFERIDOS
1.3.1.	OFICINAS CONCESIONADAS
2	PASIVO
2.1.	PASIVO CORRIENTE
2.1.1.	PASIVO EXIGIBLE
2.1.1.1.	CUENTAS POR PAGAR
2.1.1.2.	CUENTAS PAGAR COMS.ACCD.
2.2.	OTROS PASIVOS CORRIENTES
2.2.1.	RECAUDACION VIRGEN CISNE
2.2.1.01	FONDOS VIRGEN DEL CISNE
2.3.	PASIVO NO CORRIENTE
2.3.1.	NO CORRIENTE EXIGIBLE
2.3.1.1.	CUENTAS SOCIOS PASIVOS
3	PATRIMONIO
3.1.	PATRIMONIO
3.1.1.	CERTIFICADOS APORTACION
3.1.2.	CAPITAL SOCIAL
3.1.3.	MULTAS A SOCIOS
3.1.4.	DONACIONES
3.1.5.	PROVISIONES
3.1.6.	RESERVAS
3.1.7.	RESULTADOS
3.1.8.	EXCEDENTE DEL EJERCICIO
3.1.9.	DÉFICIT DEL EJERCICIO
4	INGRESOS
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.1.	INGRESO COOPERATIVA SANTA
4.1.1.1.	APORTACIONES SOCIOS
4.1.1.2.	INGRESOS POR VENTAS
4.1.1.3.	INGRESOS TURNOS EXTRAS
4.1.1.4.	VENTA PASAJES Y GUIAS
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES

4.2.1.	INGRESO COOPERATIVA SANTA
4.2.1.1.	INTERESES GANADOS
4.2.1.2.	OTROS INGRESOS COOPERATIV
4.2.2.	INGRESOS COMISION ACCIDEN
4.2.2.1.	INTERES CREDITOS FDO.CMS.
5	EGRESOS
5.1.	GASTOS OPERACIONALES
5.1.1.	COSTO DE VENTAS
5.1.1.1.	COSTO FORMULARIOS
5.1.2.	GASTOS DE OPERACIÓN
5.1.2.1.	GASTO OPERACIONAL SANTA
5.1.2.2.	GASTO OPERACIONAL ACCIDEN
5.1.2.3.	LIQUIDACIONES MENSUALES
5.1.3.	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.1.3.1.	GASTO ADMINISTRATIVO SANT
5.1.3.2.	GASTO ADMINISTRATIVO ACCD
5.1.4.	GASTOS FINANCIEROS
5.1.4.1.	GASTO FINANCIERO SANTA
5.1.4.2.	GASTO FINANCIERO ACCIDENT
5.2.	GASTOS NO OPERACIONALES
5.2.1.	GASTOS FINANCIEROS NO OPE
5.2.1.1.	IMPUESTOS PAGADOS
6	CONTINGENTES
6.1.	CONTINGENTES DEUDORAS
6.1.0.1	GARANTIAS OTORGADAS
6.2.	CONTINGENTES ACREEDORAS
6.2.0.1	AVAL POR ADQUISICIONES
7	CUENTAS DE ORDEN
7.1.	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
7.1.0.1	POLIZAS DE FIDELIDAD
7.1.0.2	GARANTIA COBROS EMPLEADOS
7.1.0.3	GARANTIA COBROS SOCIOS
7.2.	CUENTAS ORDEN ACREEDORAS
7.2.0.1	SEGURO DE RIESGOS
7.2.0.2	RIESGO CREDITOS EMPLEADOS
7.2.0.3	RIESGO CREDITOS SOCIOS
8	COMPROBANTES PENDIENTES
8.0.1	DOCUMENTOS POR RECUPERAR
9	COMPROBANTES ANULADOS
9.0.1	DOCUMENTOS ANULADOS.

Comprobante de Ingreso Mensual.

REPORTE		DIA	HORA SALIDA	SALIDA EXTRA	TOTAL DESPACHO	RETENCION OFICINA	RETENCION T. EXTRA	UNID.	OFICINA
SERIE	NUMERO								
<p>..... Viajando por el país desde 1945</p> <p>Cooperativa de Transportes " SANTA "</p> <p>R.U.C. 1890042852001 email: coopsanta@andinanet.net</p> <p>COMPROBANTE DE INGRESO MENSUAL N° 008394</p>									
NOMBRE DEL SOCIO			REYES PROAÑO CESAR GIOVANNI		UNIDAD N°	4		MES	MAYO DEL 2.011
H.	0067395	1	00:30:00		6.00	5.60	-	4	AMBATO
H.	0067447	2	01:45:00		-	-	-	4	AMBATO
H.	0067446	2	13:30:00		29.10	13.60	-	4	AMBATO
H.	0033813	2	19:45:00		14.00	13.60	-	4	QUITO BOLETOS
H.	0008972	2	19:45:00		82.80	41.40	-	4	QUITO CENTRO
H.	0067465	2	22:30:00		160.25	108.81	-	4	AMBATO
H.	0011209	2	23:45:00		3.30	3.30	-	4	RIOBAMBA
H.	176090	3	0:00		10.00	9.60	-	4	AZOGUES
H.	0010657	3	18:45:00		118.50	57.65	-	4	LOJA
H.	0015421	3	23:30:00		44.00	41.60	-	4	CUENCA
H.	0008996	4	10:50:00		8.20	8.20	-	4	QUITO CENTRO
H.	0033834	4	10:51:00		52.00	49.20	-	4	QUITO BOLETOS
H.	0033930	4	10:51:00		8.40	8.40	-	4	QUITO GUIAS
H.	0013270	4	12:20:00		38.50	36.10	-	4	LATACUNGA
H.	0011227	4	14:45:00		9.60	9.20	-	4	RIOBAMBA
H.	0005169	4	19:00:00		2.90	2.90	-	4	LA TRONCAL
H.	0002682	5	13:15:00		117.60	56.00	-	4	HUACULLAS
H.	0004709	5	15:30:00		155.90	-	-	4	MACHALA
H.	0005173	5	18:00:00		7.00	6.20	-	4	LA TRONCAL
H.	179211	5	18:00		0.50	-	-	4	BUCAY
H.	0067629	6	13:15:00		125.00	117.40	-	4	AMBATO
H.	0067632	6	23:28:00		44.30	44.30	-	4	AMBATO
H.	0067634	6	23:30:00		272.00	179.48	-	4	AMBATO
H.	0009181	7	07:00:00		205.50	94.75	-	4	GUAYAQUIL GUIAS
H.	0033814	8	21:00:00		129.00	61.30	-	4	QUITO BOLETOS
H.	0009051	8	21:00:00		8.90	8.50	-	4	QUITO CENTRO
H.	0034024	8	21:00:00		11.20	11.20	-	4	QUITO GUIAS
H.	0013358	8	22:20:00		62.60	59.80	-	4	LATACUNGA
H.	0067700	8	23:20:00		66.70	62.30	-	4	AMBATO
H.	0002694	9	13:15:00		144.40	123.48	-	4	HUACULLAS
H.	177985	9	14:30		36.00	-	-	4	SANTA ROSA
H.	0004733	9	15:30:00		145.90	-	-	4	MACHALA
H.	0067833	12	14:58:00		5.40	5.40	-	4	AMBATO
H.	0009213	12	23:30:00		207.00	95.70	-	4	GUAYAQUIL GUIAS
H.	0005352	12	23:30:00		16.80	16.80	-	4	GUAYAQUIL GUIAS
H.	0009127	13	06:00:00		59.00	59.00	-	4	QUITO CENTRO
H.	0067869	13	16:00:00		10.10	10.10	-	4	AMBATO
H.	0033988	13	20:40:00		42.00	20.40	-	4	QUITO BOLETOS
H.	0009128	13	20:40:00		27.60	27.60	-	4	QUITO CENTRO
H.	0034097	13	20:40:00		36.50	36.50	-	4	QUITO GUIAS
H.	0067887	13	23:00:00		203.00	193.00	-	4	AMBATO
H.	0010723	14	20:40:00		408.20	276.22	-	4	LOJA
H.	184083	14	22:00		9.00	-	-	4	SARAGURO
H.	16	0:00			30.50	30.50	-	4	CUENCA BOLETOS
H.	0067960	16	09:45:00		108.20	103.00	-	4	AMBATO
H.	0015541	16	23:59:00		87.00	41.30	-	4	CUENCA
H.	0013499	17	06:30:00		3.40	3.40	-	4	LATACUNGA
H.	0034043	17	14:45:00		79.00	37.50	-	4	QUITO BOLETOS
H.	0034152	17	14:45:00		3.40	3.40	-	4	QUITO GUIAS
H.	0013504	17	16:10:00		6.10	6.10	-	4	LATACUNGA
H.	0068007	17	17:15:00		37.80	36.60	-	4	AMBATO
H.	0011405	17	18:30:00		0.80	0.80	-	4	RIOBAMBA
H.	0015553	18	18:00:00		161.00	76.50	-	4	CUENCA
H.	0001606	18	18:00:00		31.40	31.40	-	4	CUENCA GUIAS
H.	0009185	18	21:00:00		29.90	29.90	-	4	QUITO CENTRO
H.	0009203	19	05:00:00		4.40	4.40	-	4	QUITO CENTRO
H.	0009200	19	21:00:00		12.80	12.80	-	4	QUITO CENTRO
H.	0013559	20	20:20:00		49.50	47.10	-	4	QUITO CENTRO
H.	0068116	20	22:15:00		338.10	224.07	-	4	LATACUNGA
H.	0011448	20	23:30:00		30.70	29.10	-	4	AMBATO
H.	0015577	21	10:00:00		114.00	54.00	-	4	RIOBAMBA
H.	176152	21	10:30		16.00	16.00	-	4	CUENCA
H.	0034122	22	19:10:00		163.00	77.70	-	4	AZOGUES
H.	0034232	22	19:10:00		4.80	4.80	-	4	QUITO BOLETOS
H.	0013601	22	20:30:00		84.00	80.00	-	4	QUITO GUIAS
H.	0068175	22	21:45:00		78.00	74.00	-	4	LATACUNGA
H.	0010773	23	19:15:00		236.80	116.00	-	4	AMBATO
H.	184409	23	20:45		43.80	-	-	4	LOJA
H.	0009258	24	06:15:00		61.70	61.70	-	4	SARAGURO
H.	0068251	25	11:00:00		6.40	6.40	-	4	QUITO CENTRO
H.	0034160	25	15:45:00		79.50	38.35	-	4	QUITO BOLETOS
H.	0034273	25	15:45:00		20.90	20.90	-	4	QUITO GUIAS
H.	0068262	25	18:15:00		103.70	49.45	-	4	AMBATO
H.	0011513	25	19:45:00		5.30	5.30	-	4	RIOBAMBA

Gráfico# 26

Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Factura

— Viajando por el país desde 1945 — **Cooperativa de Transportes "S.A.N.T.A."**
 Servicio Automotorizado Nacional de Transportes Ambateños
 AUTORIZACION S.R.I. N° 1109350725
 MATRIZ: (Ingahurco) Estados Unidos 04-111 y Paraguay
 Telf.: 03 2521061 • Ambato - Ecuador

Contribuyente Especial
 Resolución # 870 • del 03/09/2007
R.U.C. 1890042852001

FACTURA N° 0005576
 S 001-003

Fecha: _____ G. Remisión: _____
 Cliente: _____ R.U.C. _____
 Dirección: _____ Telf.: _____

Cant.	DETALLE	V. UNIT.	V. TOTAL
			

Son _____ Sub Total \$ _____
 Dólares I.V.A: 12 % \$ _____
 I.V.A: 0 % \$ _____
 Importe I.V.A. \$ _____
 Total Factura \$ _____

FIRMA AUTORIZADA
INDUSTRIAS DE PAPEL PAPELOM Cia. Ltda. • RUC: 189140625001 • Aut. 1368
 Ambato • Telfax: 2823573 / 2421847 • FECHA AUTORIZACION 11-MARZO-2011
 VALIDO HASTA 11-MARZO-2012 • Numerado del 5551 al 5550

ADQUIRENTE (Original)

Gráfico# 27

Elaboración: Jeanette García
 Myriam Rodríguez

Boleto de Viaje

CONTROL DE VIAJE

N° _____

Nombres y Apellidos: _____

Transporte desde: _____

Hacia: *Cooperativa de Transportes "SANTA"*

Fecha: _____

Hora: _____

Unidad N°. _____

N° Pasajeros _____

VALOR PAGADO _____

 **Cooperativa de Transportes "S.A.N.T.A."**
 Servicio Automotorizado Nacional de Transportes Ambateños
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución # 870 • del 03/09/2007
 Oficina: Gerencia en Ambato - Estados Unidos 04-111 y Paraguay
 Cda. Ingahurco • Telfax: 03 2521073 • Celular: 098350223
 MATRIZ: (Ingahurco) Estados Unidos 04 - 111 y Paraguay - Teléfono: 03 2521061 - Ambato

R.U.C. 1890042852001	
FACTURA S 001-001	
N° 310984	
AUT. S.R.I. N° 1107739189	

N° PASAJES	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL	% IVA	VALOR TOTAL

CONDICIONES: 1) El pasajero deberá presentarse para abordar la unidad con 10 minutos de anticipación. En caso de atraso pierde el valor íntegro del boleto, sin opción a reclamo alguno. 2) La institución y la unidad de turno no se responsabilizan por el equipaje que no haya sido entregado a la tripulación. 3) En caso de que el pasajero no pueda viajar a la hora y fecha señalada en el boleto, deberá comunicarse con 2 horas de anticipación, para que se le transfiera el pasaje a otra fecha no mayor de 2 semanas. 4) La institución no se responsabiliza por daños mecánicos.

SEGURO DE PASAJEROS: La institución cuenta con un seguro privado para la protección de pasajeros en las siguientes coberturas: 1) Gastos Médicos, 2) Invalidez, 3) Muerte.

INDUSTRIAS DE PAPEL PAPELOM Cia. Ltda. RUC: 1890140625001 Aut. 1368 • Telfax: 2823573 / 2421847 Ambato
 VALIDO HASTA DICIEMBRE-2010 • Numerado del 310601 al 311100

ADQUIRENTE (Original: Emita EMISOR (Copia: Amarilla))

Gráfico# 28

Elaboración: Jeanette García
 Myriam Rodríguez

Gráfico# 32

Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Recibo de Anticipo

..... Viajando por el país desde 1945

Cooperativa de Transportes "S.A.N.T.A"
Servicio Automotorizado Nacional de Transportes Ambateños

RECIBO DE ANTICIPO N° 042156

Oficina: Fecha: DIA MES AÑO

Unidad #: Valor: \$

Para descontar a:

La cantidad de: Dólares

Concepto:

.....

ENTREGADO POR:	APROBADO POR:	BENEFICIARIO
F. EMPLEADO	F. GERENTE	C.I.

ORIGINAL: Archivo - Contabilidad

COPIA: Socio - Empleado

IMPRESO POR: INDUSTRIAS DE PAPEL PAPELOM Cía. Ltda. - Teléfax: 2823573 / 2421847 Ambato

Gráfico# 33

Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Comprobante de Retención

..... Viajando por el país desde 1945

Cooperativa de Transportes "S.A.N.T.A"
 Servicio Automotorizado Nacional de Transportes Ambateños
 MATRIZ: (Ingahurco) Estados Unidos 04-111 y Paraguay
 Tell.: 03 2521061 • Ambato - Ecuador
 Oficina: Gerencia en Ambato - Estados Unidos 04-111 y Paraguay
 Telefax: 03 2521073 • Celular: 098350223

R.U.C. 1890042852001

COMPROBANTE DE RETENCIÓN
 S 001-001
 N° 0010407
 AUTORIZACIÓN S.R.I. N° 1109005588

Fecha: _____ Ciudad: _____
 Nombre o Razón Social: _____ Teléfono: _____
 R.U.C.: _____ Dirección: _____

Ejercicio Fiscal	N° Factura ó Tipo Comprobante	Base Imponible para la Retención	Código Impuesto	RETENCIÓN I.V.A.			RETENCIÓN IMP. RENTA	
				I.V.A. Causado	% Retención	Valor Retenido	% Retenido	Valor Retenido
CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución # 870 • del 03/09/2007						Suman \$		
F. AGENTE DE RETENCIÓN							Valor Total de Retención: \$	

INDUSTRIAS DE PAPEL PAPELOM Cía. Ltda. R.U.C. 1890140625001 Aut. 1968 • Telefax: 2823573/2421847 • Ambato
 FECHA AUT. 07-DIC-2010 • VALIDO HASTA 07-DIC-2011 • Numerado del 10401 al 11000

SUJETO PASIVO RETENIDO (Original: Blanca)
 AGENTE DE RETENCIÓN (Copia: Celeste)

Gráfico# 34

Elaboración: Jeanette García
 Myriam Rodríguez

c) DIAGRAMAS DE FLUJO

Flujo de documentos: el flujo de documentos es el tránsito que los mismos siguen desde su lugar de origen hasta su arribo a las diferentes divisiones de la organización. El diagrama de flujo, por su parte, es un esquema en el que, por medio de figuras geométricas conectadas por flechas, se indica el trámite de los documentos que maneja la entidad.

d) GUÍA DE PROCESAMIENTO

La guía de procesamiento constituye un instructivo en el que se señala el procedimiento para registrar una operación, partiendo de su origen. Dicha guía constituye un complemento al catálogo de cuentas, en el caso de la Cooperativa el procesamiento de las operaciones se lleva a cabo por medio de computadoras.

e) INFORMES.

La fase de sistematización incluye la prevención de la información financiera principal y adicional que requiere los decisores, para lo cual debe complacer. Tipo de información requerida, división que la demandan y la generan, periodicidad y plazo de entrega, así como su presentación y contenido deseado.

6.6.2.2 LA VALUACIÓN CONTABLE

La valuación tiene como base a la moneda, asigna un valor a los recursos y a las obligaciones que adquieren las entidades económicas para lograr sus objetivos, constituye la segunda fase del proceso contable.

Siendo la moneda la unidad de medida del valor, los recursos y las obligaciones de las entidades se valúan en unidades monetarias, toda vez que un mismo fenómeno puede cuantificarse bajo diferentes bases, se hace necesario definir criterios de valuación que aseguren estados financieros homogéneos. Dichos criterios han sido proporcionados por él y se realizan a través de reglas de valuación específicas habiendo recopilado para ello técnicas contables probadas.

6.6.2.3 PROCESAMIENTO CONTABLE

Tercera fase del proceso contable que comprende la elaboración de los estados financieros resultantes de las transacciones celebradas por una entidad económica. La elaboración de la información financiera consta de las siguientes etapas.

Captación

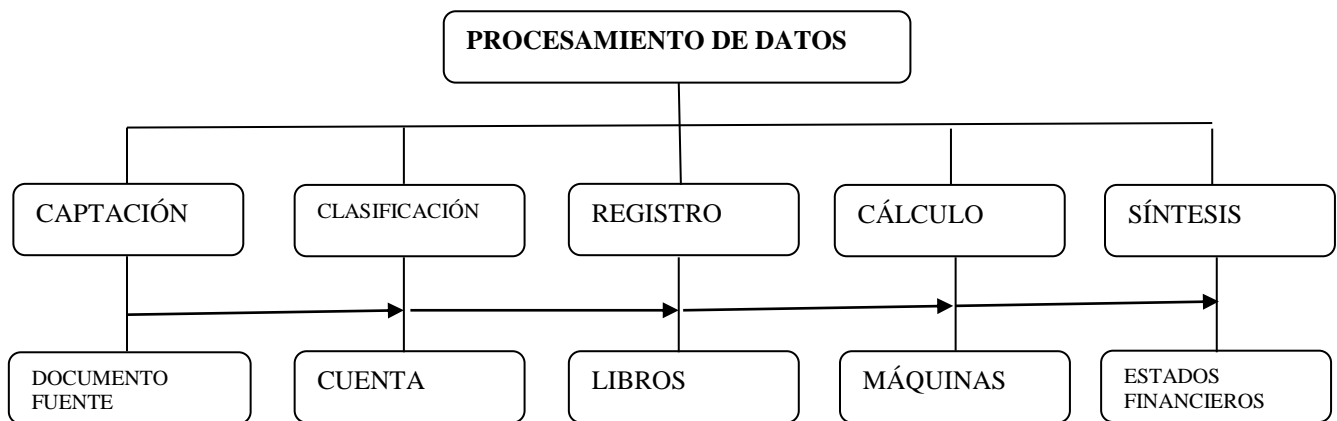
Clasificación

Registro

Cálculo y

Síntesis de datos.

Los datos obtenidos por los documentos fuente, se clasifican a través de cuentas, se calculan por medio de máquinas, se registran en libros o tarjetas y se sintetizan en estados financieros.



Gráfico# 35
 Elaboración: Jeanette García
 Myriam Rodríguez

Un ejemplo de registro es el siguiente:

COOPERATIVA SANTA 2.010
 FECHA : 31/05/11

MAYOR ANALITICO

NOMBRE DEL SOCIO : Paco Hernán Mayorga Morales
 CODIGO : 1.1.2.1.1
 CODIGO : 1.1.2.1.1.02

NOMBRE : CUENTAS POR COBRAR SOCIOS
 NOMBRE : ANTICIPO SOCIOS

FECHA	DOCU.	TP NUMERO	UNIDAD	DESCRIPCION DEL ASIENTO	DEBE	HABER	SALDO
01/01/2011	1	BG-01/2011	30	Paco Hernán Mayorga Morales	-	-	-
21/01/2011	30	EG 41065	30	CONSUMO MOVISTAR 08/DIC/07/ENE	37,52	-	37,52
25/01/2011	33	EG 41071	30	SOCIOS MOVISTAR - COSTO EQUIPOS	104,15	-	141,67
25/01/2011	33	EG 41071	30	SOCIOS MOVISTAR - COSTO EQUIPOS	19,51	-	161,18
31/01/2011		LIQ. ENE/11	30	DESC CONSUMO MOVISTAR LIQ. ENE/11	-	37,52	123,66
31/01/2011		LIQ. ENE/11	30	DESC COSTO CELULAR LIQ. ENE/11	-	123,66	-
09/02/2011	87	EG 41241	30	REP.FDO.GERENCIA PACO MAYORGA 30	8,00	-	8,00
14/02/2011	107	EG 41304	30	REP.CAJA GUAYAQUIL PACO MAYORGA 30	4,50	-	12,50
22/02/2011	119	EG 41360	30	CONSUMO CELULAR 08/ENE - 07/FEB	37,52	-	50,02
24/02/2011	128	EG 41384	30	REP.CAJA GUAYAQUIL PACO MAYORGA 30	20,00	-	70,02
24/02/2011	129	EG 41385	30	ABONO COSTO CELULAR	104,15	-	174,17
28/02/2011	135	EG 41406	30	REP.CAJA GUAYAQUIL PACO MAYORGA 30	6,00	-	180,17
28/02/2011	137	EG 41409	30	REP.CAJA QUITO PACO MAYORGA 30	40,00	-	220,17
28/02/2011		LIQ. FEB/11	30	DESCUENTO LIQ. FEB/11	-	78,50	141,67
28/02/2011		LIQ. FEB/11	30	DESC CONSUMO MOVISTAR LIQ. FEB/11	-	37,52	104,15
28/02/2011		LIQ. FEB/11	30	DESC COSTO CELULAR LIQ. FEB/11	-	104,15	-
09/03/2011	167	EG 41537	30	REP.CAJA QUITO PACO MAYORGA 30	7,00	-	7,00
21/03/2011	203	EG 41725	30	PACO MAYORGA 30, RECLAMO 38	12,00	-	19,00
25/03/2011	207	EG 41761	30	MOVISTAR, CUOTAS CELULARES	104,18	-	123,18
25/03/2011	207	EG 41762	30	SOCIOS MOVISTAR, FEB/11-MAR/11	37,52	-	160,70
31/03/2011	237	EG 41833	30	PACO MAYORGA 30, RECLAMO 33	35,75	-	196,45
31/03/2011		LIQ. MAR/11	30	DESCUENTO LIQ. MAR/2011	-	54,75	141,70
31/03/2011		LIQ. MAR/11	30	DESC CONSUMO MOVISTAR LIQ. MAR/2011	-	37,52	104,18
31/03/2011		LIQ. MAR/11	30	DESC COSTO CELULAR LIQ. MAR/2011	-	104,18	-
20/04/2011	300	EG 42075	30	SOCIOS MOVISTAR 08/MAR/11-07/ABR/1	37,52	-	37,52
30/04/2011		LIQ. ABR/11	30	DESC. CONSUMO MOVISTAR LIQ. ABR/11	-	37,52	-
23/05/2011	360	EG 42387	30	REP.CAJA AMBATO PACO MAYORGA 30	7,00	-	7,00
23/05/2011	362	EG 42405	30	REP.CAJA CARIAMANGA C.TELENCHANA 18	40,00	-	47,00
24/05/2011	365	EG 42410	30	Paco Mayorga	37,52	-	84,52
31/05/2011	377	EG 42440	30	REP.CAJA AMBATO PACO MAYORGA 30	16,00	-	100,52
31/05/2011		LIQ. MAY/11	30	DESCUENTO LIQ. MAY/2011	-	63,00	37,52
31/05/2011		LIQ. MAY/11	30	DESC. CONSUMO CELULAR MAY/11	-	37,52	-

Gráfico# 36
 Elaboración: Jeanette García
 Myriam Rodríguez

6.6.2.4. EVALUACIÓN CONTABLE

Cuarta Fase del Proceso Contable que califica el efecto de las transacciones celebradas por la entidad económica, sobre su situación financiera.

Evaluar en términos generales significa apreciar el resultado de una acción tomando como base una norma aceptable como válida, por lo cual puede afirmarse con relación a la información financiera, que ésta por sí misma no es suficiente, si antes no está sometida a una comparación que permita conocer las desviaciones que las transacciones que relejan han sufrido con relación a situaciones óptimas predeterminadas.

Pues bien, el resultado de dichas comparaciones es objeto de una calificación, la cual se obtiene como consecuencia del análisis y la interpretación de la información financiera, consignada en los estados financieros respectivos.

Análisis de los Estados Financieros

Es la separación de los elementos de un Estado Financiero con el fin de examinarlo críticamente y conocer la influencia que cada uno de estos elementos ejerce sobre los fenómenos que el estado financiero expresa.

A continuación presentamos los índices más importantes para la Cooperativa SANTA

○ **ÍNDICE DE LIQUIDEZ Y SOLVENCIA**

Índice de Liquidez

$$\frac{\textit{ActivoCorriente}}{\textit{PasivoCorriente}}$$

Índice de Solvencia

$$\frac{\textit{ActivoTotal}}{\textit{PasivoTotal}}$$

Es la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo, atendiendo con normalidad todas sus transacciones y cumpliendo sin dificultad el ciclo de las operaciones.

ÍNDICE DE ROTACIÓN DEL ACTIVO TOTAL

$$\frac{\textit{Ventas Netas}}{\textit{Activo Total}}$$

Nos demuestra la eficiencia en la gestión desarrollada por los administradores y su utilización de los activos de la compañía.

ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO

$$\frac{\textit{Pasivo Total}}{\textit{Activo Total}}$$

Nos sirve para medir el grado de endeudamiento que tiene la empresa, para financiar sus inversiones y el capital de trabajo

6.6.2.5. INFORMACIÓN CONTABLE

La quinta fase del proceso contable que comunica la información financiera obtenida como consecuencia de las transacciones celebradas por la entidad económica.

En efecto, como consecuencia de la terminación en un ejercicio contable, el analista financiero debe preparar un informe sobre la realidad financiera que vive la entidad económica, el cual debe incluir todos los elementos necesarios para la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

BALANCE DE SITUACIÓN GENERAL

<i>COOPERATIVA DE TRANSPORTES "SANTA"</i>		<i>..... Viajando por el país desde 1945</i>		
BALANCE DE SITUACIÓN GENERAL				
Al.....				
ACTIVOS CORRIENTES				
ACTIVO DISPONIBLE				
Caja General Oficinas				
Fondos en Caja				
Bancos				
Bancos Cooperativa Transportes Santa				
Bancos Virgen del Cisne				
ACTIVO EXIGIBLE				
Cuentas por Cobrar Socios				
Cuentas por Cobrar Empleados				
Deudores Varios				
Provisión Cuentas Incobrables				
INVENTARIOS				
Inventario de Formularios Valorados				
Inventario de Formularios no Valorados				
OTROS ACTIVOS CORRIENTES				
Anticipos/Retenciones Impuestos				
Impuesto Renta Retenido				
ACTIVOS FIJOS				
FIJO DEPRECIABLE				
Edificios				
Costo Edificios				
Deprec. Acum. Edificios				
Muebles y Enseres				
Costo Muebles y Enseres				
Deprec. Acum. Muebles y Enseres				
Equipos de Oficina				
Costo Equipo de Oficina				
Deprec. Acum. Equipo de Oficina				
Equipos de Computación				
Costo Equipo de Computación				
Deprec. Acum. Equipo Computación				
Vehículos				
Costo Vehículos				
Deprec. Acum. Vehículos				
FIJO NO DEPRECIABLE				
Terrenos				
Costo Terrenos				
ACTIVO NO CORRIENTE				
Inversiones Largo Plazo				
Depósitos en Garantía y Prenda				
ACTIVO DIFERIDO INTANGIBLE				
Sistemas Informáticos				
Costo Programa Boleterías				
Amortización Acum. Programa Boletería				
SUMAN LOS ACTIVOS ===>				
Lcdo. Fernando Remigio Chicaiza Macas CONTADOR REG. NACIONAL 29172		Sr. Víctor Hugo Santamaría Acurio GERENTE		
Lcdo. Néstor Oswaldo Bayas Bayas		Sra. Myriam Inés Rodríguez Acurio		

Cuadro # 21

Elaboración: Jeanette García

Myriam Rodríguez

COOPERATIVA DE TRANSPORTES "SANTA"



BALANCE DE SITUACIÓN GENERAL

Al


<u>PASIVO CORRIENTE</u>			
Fondos de Socios			
Liquidaciones Mensuales Socios			
Fondo Ahorro Socios			
Fondo Ahorro Socios Adicional			
Fondo Ahorro Socios IESS			
Fondo Ahorro Reconstrucción Latacunga			
Beneficios Sociales Empleados			
Décimo Tercer Sueldo			
Décimo Cuarto Sueldo			
Vacaciones			
Prov. Pension Jubilar			
Prov. Desahucio Empleados			
Prestaciones Sociales			
Aporte Patronal IESS			
Aporte Personal IESS			
Fondos de Reserva			
Impuestos por Pagar			
Impuesto Valor Agregado			
Retención Fuente I.V.A.			
Retención Fuente I. R.			
Varios Acreedores			
Fondo Programas Cooperativa			
Cuentas por Pagar Comisión de Accidentes			
Ahorro para Accidentes			
<u>OTROS PASIVOS</u>			
Fondo Virgen del Cisne			
Depositos y Bienes			
SUMAN LOS PASIVOS ==>			
<u>CAPITAL SOCIAL</u>			
Certificados de Aportación			
Reservas y Provisiones			
Cuotas de Ingreso			
Fondo Irrepartible Reserva			
Fondo Previsión y Asistencia Social			
Fondo Futura Capitalización			
Reexpresiones y Revalorizaciones			
Reexpresión Monetaria			
Reserva por Revalorización del Patrimonio			
Ahorros Futura Capitalización			
Aporte Certificados Aportación			
Ahorros Previsión Accidentes			
Comisión Accidentes Ejercicios Anteriores			
Resultado del Ejercicio			
Resultado del Ejercicio 2.010			
SUMAN LOS PASIVOS MAS EL PATRIMONIO ==>			US\$
<u>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</u>			
Seguro de Riesgos			
Riegos cobros a Socios			
Riegos cobros a Empleados			
Lcdo. Fernando Remigio Chicaiza Macas CONTADOR REG. NACIONAL 29172			
Lcdo. Nestor Oswaldo Bayas Bayas PRESIDENTE CONSEJO VIGILANCIA			

Cuadro # 22

Elaboración: Jeanette García

Myriam Rodríguez

Estado de Resultados


COOPERATIVA DE TRANSPORTES "S.A.N.T.A"		<small>..... Viajando por el país desde 1945</small>	
ESTADO DE RESULTADOS			
Al.....			
INGRESOS			
APORTE DE SOCIOS			
Aporte Gastos. Administrativos Cooperativa			
Aporte Administrativo Nuevo Socio			
Aporte Empleados Costo Uniformes			
Aporte Socios Aguinaldos Navideños			
VENTAS			
Facturas de Correo			
Facturas de Carga			
Venta de Listas			
Venta de Boleteras			
Venta de Stokes Equipaje			
Venta Fundas de Basura			
TURNOS EXTRAS			
Viajes Extras Unidades			
VENTAS OFICINAS PASAJES Y GUÍAS			
Ingresos Mensuales de Socios			
COSTO DE VENTAS			
COSTO DE FORMULARIOS			
EGRESOS			
GASTOS OPERACIONALES			
GASTOS DE VENTAS			
Gasto Personal de Oficinas			
Gastos Generales de Oficina			
Liquidación Mensual Socios			
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
Gasto Personal Administrativo			
Gastos Generales Administrativos			
INGRESOS NO OPERACIONALES			
INGRESOS FINANCIEROS			
Intereses Ganados			
OTROS INGRESOS			
Otros Intereses Ganados			
Otros Ingresos			
EGRESOS NO OPERACIONALES			
GASTOS FINANCIEROS			
Intereses y Multas Pagadas			
OTROS GASTOS			
Gastos por Impuestos			
RESULTADO DEL EJERCICIO ==>>		US\$	
Lcdo. Fernando Chicaiza Macas CONTADOR REG. NACIONAL 29172	Sr. Víctor Santamaría Acurio GERENTE		
Lcdo. Oswaldo Bayas Bayas PRESIDENTE CONSEJO VIGILANCIA	Sra. Myriam Inés Rodríguez Acurio PRESIDENTA DE COOPERATIVA		

Cuadro# 23

Elaboración: Jeanette García

Myriam Rodríguez


Flujo de Efectivo

COOPERATIVA DE TRANSPORTES "S.A.N.T.A"		<small>..... Viajando por el país desde 1945</small>
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO		
AL		
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
(+) EFECTIVO RECIBIDO DE SOCIOS		
Aporte Mensual de Socios para Gastos Administrativos		
Aporte para Ahorros de Socios		
Aportes por ingreso de socios nuevos		
Aporte para Fondo Comisión de Accidentes		
Aportes Varios Adicionales		
(+) EFECTIVO RECIBIDO DE CLIENTES Y RELACIONADOS		
Retención Despacho Unidades		
Turnos Extras Unidades		
Cobro Viajes Extras de Unidades		
Intereses Cobrados		
Intereses Ganados Cuenta Corriente		
Arriendos Cobrados		
Efectivo recibido Otras Cuentas		
Recaudación Limosnas Virgen del Cisne		
(-) EFECTIVO PAGADO A SOCIOS		
Intereses pagados a socios - Fondo Especial		
Liquidación Mensual de Socios		
Devolución Ahorros de Socios		
Pagos Coberturas Comisión de Accidentes		
Pago por Viajes Extras a Socios		
(-) EFECTIVO PAGADO A OTROS		
Pago a empleados : Sueldos, Beneficios, Bonificaciones, Aportes		
Pago Beneficios Sociales Empleados: XIII - XIV - vacaciones - Fdo. Reserva		
Pago de servicios básicos		
Pago arriendo oficinas		
Pago por gastos varios oficinas y administrativos		
Gastos de Depreciación y Amortización		
Costo de Formularios		
Pago Intereses por Crédito, Mora y Otros		
IVA Pagado		
Adquisición de Inventarios		
Garantía y Prendas entregadas		
(A) EFECTIVO NETO USADO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
FLUJO DEL EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
(+) INGRESOS RECIBIDOS POR CAMBIO DE SOCIOS		
Cuotas de Ingresos		
(-) EGRESOS EFECTUADOS POR		
Compra Terrenos		
Compra de activos fijos		
Compra de muebles, equipos, etc.		
(B) EFECTIVO NETO USADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
FLUJO DE EFECTIVO POR FINANCIAMIENTO		
(+) INGRESOS PRODUCTO DE		
(-) EGRESOS EFECTUADOS PARA		
Pago de Cuotas de amortización de préstamos y obligaciones		
Disminución Fondo Accidentes para cubrir Resultados		
(C) EFECTIVO NETO USADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
FLUJO DEL EFECTIVO NETO TOTAL (A+-B+-C)		
(+) EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL 01 DE ENERO DEL 2008		
(=) EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009		
Lcdo. Fernando Chicaiza Macas CONTADOR		Sr. Víctor Santamaría Acurio GERENTE

Cuadro# 24

Elaboración: Jeanette García
Myriam Rodríguez

Estado de Cambios en el Patrimonio

COOPERATIVA DE TRANSPORTES "S.A.N.T.A"							
Estado de Cambios en el Patrimonio por el año terminado al.....							
Concepto	Certificados de Aportación	Reservas y Provisiones	Reexpresiones y Revalorizaciones	Ahorros Futura Capitalización	Ahorros Previsión Accidentes	Resultado del Ejercicio	SALDO FINAL
Saldo Inicial al							
+ Aporte por ingresos de socios							
+ Aporte futura capitalización - Ah. Accd							
- Declaración de dividendos							
- Capitalización							
= Saldos antes de utilidades							
- Transferencia a Futura capitalización							
+ Aporte de socios - compra activo							
Saldo							

Lcdo. Fernando Chicaiza Macas CONTADOR REG. NACIONAL 29172	Sr. Víctor Hugo Santamaría GERENTE
-------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

Cuadro# 25

Elaboración: Jeanette García
 Myriam Rodríguez

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Memoria Técnica: "Manual Administrativo y Contable para la Cooperativa de Transportes SANTA", se ha planteado con el propósito de lograr calidad en los servicios de la unidad en estudio.

La importancia del trabajo radica en que al proponer una estructura organizacional, un manual de funciones y diseñar las especificaciones de clase para cada puesto, se logrará sistematizar el trabajo diario de los funcionarios de la unidad en estudio y se alcanzará el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Con la elaboración de este manual y su puesta en marcha serán beneficiarios los Directivos de la Cooperativa, porque dispondrán de una guía con fundamentación científica que describa los procedimientos para la ejecución de actividades ordenadas, manteniendo un control sistemático y la mejor toma de decisiones; los empleados, porque tendrán conocimiento de las funciones que deben cumplir para brindar un mejor servicio; los usuarios, porque obtendrán un servicio eficiente y que satisfaga su necesidad.

Se recomienda a los directivos conjuntamente con los empleados, la aplicación de este Manual, que concreta las funciones y responsabilidades de cada puesto, así también la aplicación del proceso contable en forma total con lo que la Cooperativa logrará clarificar sus cuentas y obviar, el mal uso de fondos que pudiera existir en el futuro.

BIBLIOGRAFÍA

1. ELIZONDO LOPEZ, Arturo. El Proceso Contable. Ediciones Contables y Administrativas S.A, 3ra Edición, México, DF. 2003.
2. ROBBINS, Stephen, COULTER Mary, Administración, 10ma Edición, Panamá, 2010.
3. CARVALHO, Javier A., Estado de Resultados, Procesos Contables, Eco Ediciones, Medellín, 2010.
4. CHIAVENATO, Idalberto, Administración en los Nuevos Tiempos, Villamizar, Germán (trad.), Editorial Mc. Graw Hill, Bogotá, 2002.
5. WOLINSKY, Jaime I. Manual de Auditoría para la Gestión de Negocios, 2003.
6. PÉREZ ALFARO, Alfredo, Control de Gestión y Tablero de Comandos “Compendio de Auditoria”, Lattuca, A.J. – Ediciones Macchi, 2007 P.P 96-107.
7. AMALUISA, Carlos, Plan Estratégico de Marketing para la empresa comercial Electrónica Muñoz en la zona centro del país. Universidad Técnica Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas, 2008.
8. CULTURAL, S.A. Diccionario de Marketing. Brosmac, Madrid, Cultural, 1999.
9. AUDITORÍA, Un nuevo enfoque empresarial”, 2º Edición, Ediciones Macchi, 1995.

INTERNET

1. www.scribd.com/doc/243539/auditoria
2. www.monografias.com/trabajos11/worgfor/worgfor.shtml
3. www.monografias.com/planificación_estratégica/estrategias.marketing
4. www.google.com/economía_del_ecuador
5. www.google.com/diccionarios de administración y contabilidad
6. www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html

A N E X O S

ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS

Entidad : Cooperativa de Transportes SANTA

Subcomponente : Directivos de Cooperativa de transportes SANTA

N°	Pregunta	SI	NO
1	¿Usted como directivo de la Cooperativa, conoce sus responsabilidades laborales?		
2	¿Existe en la Cooperativa, un Manual orgánico funcional y en él se basa el trabajo laboral?		
3	¿Existe en la Cooperativa, un Manual contable que ordene los procedimientos en esta área?		
4	¿Los procedimientos administrativos se enmarcan a las leyes y estatuto de la Cooperativa?		
5	¿Usted como directivo, ha dispuesto por escrito los procedimientos administrativos y contables a sus empleados?		
6	¿Existe en la Cooperativa un reglamento de personal?		
7	¿La Cooperativa tiene procedimientos para la evaluación del desempeño a los empleados?		

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS

Entidad : Cooperativa de Transportes SANTA

Subcomponente : Empleados de Cooperativa de transportes SANTA

N°	Pregunta	SI	NO
1	¿Conoce usted si en la Cooperativa existe un manual orgánico funcional y lo aplica para su trabajo diario?		
2	¿Usted como empleado conoce sus responsabilidades laborales y le han comunicado por escrito?		
3	¿En la Cooperativa existen procesos claros y procedimientos definidos en el área administrativa para el mejoramiento del desempeño?		
4	¿Las formas que se aplica para el área contable y recaudación están bien definidas?		
5	¿Se aplica en la Cooperativa un proceso contable definido?		

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES

Entidad : Cooperativa de Transportes SANTA

Subcomponente : Clientes de Cooperativa de Transportes SANTA

N°	Pregunta	SI	NO
1	¿Se siente usted satisfecho de los servicios que la Cooperativa SANTA brinda en la actualidad?		
2	¿Cuándo usted acude a la Cooperativa para que ella le preste un servicio, recibió un trato respetuoso y cortés?		
3	¿Cuándo acude a la Cooperativa, es atendido en forma oportuna y breve?		
4	¿Considera usted, que al utilizar las unidades de la Cooperativa de Transportes SANTA, se ha sentido satisfecho?		
5	¿Cree usted, que el servicio de encomiendas que brinda la Cooperativa es oportuno?		