UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TEMA:

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, EN EL AÑO 2014"

AUTORAS:

CARRASCO IZURIETA RITA ANABEL

ZAPATA ESPINOZA GEOCONDA CARMELINA

DIRECTOR:

LIC. ENRIQUE GARCÍA A. MsC.

PARES ACADÉMICOS:

ING. LORENA GONZÁLEZ N. MsC.

ING. FRANKLIN V. JARRÍN A. MsC.

GUARANDA - ECUADOR

AÑO 2015

I. DEDICATORIA.

En primer lugar agradezco infinitamente a Dios creador por haberme regalado bendiciones, sabiduría, perseverancia, salud y vida, para lograr alcanzar uno de los objetivos más preciados del ser humano como es la Formación Profesional.

A mí siempre venerada Madre y Hermanos que han constituido el pilar fundamental en mi formación académica profesional y personal; ya que sin su cariño y apoyo jamás hubiese llegado a la cumbre del éxito.

A mis queridos compañeros y maestros que compartieron conmigo sus sabios conocimientos, ideas e interactuamos en los momentos de alegría y tristeza, con el único fin alcanzar nuestro maravilloso propósito.

También a mi querido Director de Tesis Lic. Enrique García, que aportó con sus infinitos conocimientos y su valiosa amistad para que por fin consiga mi meta anhelada.

RITA

Rindo un especial tributo de agradecimiento a Dios el dador de todas las cosas, quien permite que todo ocurra y poder llegar a este momento.

Hago extensivo el Agradecimiento a mi Madre, quien con su apoyo emocional y económico, ha hecho posible la culminación de este objetivo dentro de mi formación profesional; que se constituye en un triunfo para mí.

A todos mis familiares y amigos que me han hincado con sus consejos, compañía contribuyeron enormemente para que llegue a culminar con mi trabajo investigativo y así alcanzar mi objetivo tan anhelado.

A mi director de tesis Lic. Enrique García, por su gran temple, entrega y grandiosos conocimientos he tenido la gran fortuna de culminar con mi trabajo investigativo.

GEOCONDA

II. AGRADECIMIENTO.

Nuestro eterno agradecimiento a nuestra querida institución: "UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR" por habernos brindado la dicha de recibir una Educación llena de conocimientos, experiencias y vivencias para llegar a ser unas profesionales de calidad capaces de intercambiar y ofrecer nuestro trabajo en beneficio de la sociedad.

A nuestro querido Director de Tesis Lic. Enrique García, por su ardua entrega, empeño y suntuosidad para orientarnos en el desarrollo de nuestro trabajo investigativo.

A nuestros maestros por haber sido guía positiva en nuestra formación y sus conocimientos que fueron el pilar fundamental para lograr culminar con éxito nuestros estudios universitarios.

A los Directivos y Socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta", que permitieron el desarrollo del trabajo de campo y a aquellas personas que nos apoyaron incondicionalmente en el logro de nuestro objetivo profesional y personal. Gracias

RITA Y GEOCONDA.

III. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.

CERTIFICO:

Que, el Trabajo de Graduación Titulado: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, EN EL AÑO 2014",** de la autoría de las estudiantes **Carrasco Izurieta Rita Anabel** y **Zapata Espinoza Geoconda Carmelina,** previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para su defensa.

Guaranda, 04 de Diciembre del 2015



……

LIC. ENRIQUE GARCÍA A. MsC.
Director.

IV. AUTORIA NOTARIADA.

El presente trabajo de graduación titulado: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, EN EL AÑO 2014",** es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y la dedicación de quienes conformamos el grupo de estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar: Carrasco Izurieta Rita Anabel, con cédula de ciudadanía número 020191555-0; y Zapata Espinoza Geoconda Carmelina, con cédula de ciudadanía número 020201286-0 respectivamente, presentamos este trabajo de investigación que es original y creación de las integrantes del grupo de investigadoras antes mencionadas.

…… Carrasco Izurieta Rita Anabel

…… Zapata Espinoza Geoconda Carmelina

Abg. Danilo Sánchez Huilca
NOTARIO PRIMERO DEL CANTÓN SAN MIGUEL

Ab. Danilo Sánchez Huilca
NOTARIO PÚBLICO 1ro.
SAN MIGUEL - BOLÍVAR

V. TABLA DE CONTENIDOS.

CONTENIDO **PÁG.**

I. DEDICATORIA. I

II. AGRADECIMIENTO. II

III. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR. III

IV. AUTORIA NOTARIADA. IV

V. TABLA DE CONTENIDOS. V

VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS. X

VII. LISTA DE ANEXOS. XI

VIII. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL. XII

IX. INTRODUCCIÓN. XIV

CAPÍTULO

1.1. TEMA. 1

1.2. ANTECEDENTES. 2

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. 4

1.4. JUSTIFICACIÓN. 5

1.5. OBJETIVOS: 7

1.5.1. Objetivo General: 7

1.5.2. Objetivos Específicos: 7

1.6. MARCO TEÓRICO. 8

1.6.1. MARCO REFERENCIAL. 8

1.6.1.1. MARCO GEOREFERENCIAL. 10

1.6.1.2. MARCO LEGAL. 11

1.6.2. MARCO CONCEPTUAL. 17

1.6.3. TEORÍA CIENTÍFICA. 20

1.6.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA. 20

1.6.4.1. Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada. 20
1.6.4.2. Funciones Básicas de la Gestión. 21
1.6.5. ADMINISTRACIÓN. 22
1.6.5.1. Otras definiciones de Administración 22
1.6.5.1.1. Según los siguientes autores: 22
1.6.5.2. Objetivos de la administración. 24
1.6.5.3. Importancia de la administración. 24
1.6.5.4. Funciones de la administración. 24
1.6.6. GESTION ADMINISTRATIVA. 25
1.6.6.1. Objetivos de la gestión administrativa. 25
1.6.6.2. Importancia de la gestión administrativa. 25
1.6.6.3. Precursores de la gestión administrativa. 26
1.6.7. Proceso administrativo. 28
1.6.7.1. Elementos del proceso administrativo (Según George Terry) 28
1.6.8. Planeación. 28
1.6.8.1. Importancia de la planeación. 29
1.6.8.2. Organización. 29
1.6.8.3. Dirección. 29
1.6.8.3.1. Importancia de la dirección de la empresa. 30
1.6.9. Control 30
1.6.9.1. El control estratégico 30
1.6.9.2. Importancia del control en la empresa. 30
1.6.10. FINANCIERA (FINANZAS). 31
1.6.10.1. Gestión financiera. 31
1.6.10.2. La función financiera integra: 31
1.6.10.3. Gestión Administrativa-Financiera. 32

1.6.11. SERVICIO DE CALIDAD 32
1.6.11.1. Definición 32
1.6.11.2. Tipos de servicios 32
1.6.11.2.1. Servicios Públicos y Privados 32
1.6.11.2.2. Características de los servicios. 33
1.6.11.2.3. Principios del servicio. 34
1.6.11.2.4. Principios Básicos del Servicio 34
1.6.11.2.5. Principios del servicio al cliente. 35
1.6.11.3. CALIDAD. 36
1.6.11.3.1. Servicio de calidad. 37
1.6.11.3.2. Componentes del servicio de calidad. 38
1.6.11.3.3. Características del servicio de calidad 38
1.6.11.3.4. Parámetros de medición de calidad de los se servicios. 39
1.6.11.3.5. El factor humano como agente fundamental de la calidad. 39
1.6.12. GESTIÓN FINANCIERA. 39
1.6.12.1. Instrumentos clásicos de análisis financiero. 40
1.6.12.2. Balance general o Estado de situación financiera. 40
1.6.13. Estado de resultados o estado de pérdidas y ganancias. 40
1.6.13.1. Estado de flujo de efectivo. 41
1.6.14. EMPRESA. 42
1.6.14.1. Calificación de las empresas 42
1.6.15. Cuenta contable. 43
1.6.15.1. Partes de una Cuenta. 43
1.6.15.2. Aumento y Disminución de la cuenta. 44
1.6.16. Excel 44
1.6.16.1. Importancia de Excel 44

1.6.16.2. Características de Excel. 45
1.6.16.3. Una hoja de cálculo. 45
1.6.16.4. Ventajas de una hoja de cálculo. 45
1.6.16.5. Ventajas de utilizar Excel. 46
1.6.16.6. Desventajas de utilizar Excel. 46
1.7. HIPÓTESIS 48
1.8. VARIABLES 48
1.8.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 49
1.9. METODOLOGÍA 53
1.9.1. MÉTODOS. 53
1.9.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN 53
1.9.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS. 54
1.9.4. POBLACIÓN. 54
1.9.5. PROCESAMIENTO DE DATOS 55

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS. 68
2.2. CONCLUSIONES: 69
2.3. RECOMENDACIONES: 70

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA. 72
3.2. INTRODUCCIÓN. 73
3.3. JUSTIFICACIÓN. 74
3.4. OBJETIVOS: 75
3.4.1. Objetivo General. 75

3.4.2. Objetivos Específicos:..... 75
3.5. FUNDAMENTACIÓN:..... 76
3.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA:..... 77
3.7. PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA. 89
3.8. RESULTADOS ESPERADOS. 92
3.9. BIBLIOGRAFIA..... 93
3.10. ANEXOS..... 100

VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA.

Cuadro y gráfico Nº1…… 56

Cuadro y gráfico Nº2…… 57

Cuadro y gráfico Nº3…… 58

Cuadro y gráfico Nº4…… 59

Cuadro y gráfico Nº5…… 60

Cuadro y gráfico Nº6…… 61

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.

Cuadro y gráfico Nº1…… 62

Cuadro y gráfico Nº2…… 62

Cuadro y gráfico Nº3…… 64

Cuadro y gráfico Nº4…… 65

Cuadro y gráfico Nº5…… 66

Cuadro y gráfico Nº6…… 67

VII. LISTA DE ANEXOS.

Encuesta dirigida a los directivos de la Cooperativa de taxis “La Gruta”…..…..... 101

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de taxis “La Gruta”…….**.....** 103

Fotografías…… 108

VIII. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL.

La Cooperativa de Taxis “La Gruta”, localizada en el Cantón San Miguel, perteneciente a la provincia de Bolívar, fue constituida según escritura pública otorgada ante el Notario Segundo del Cantón San Miguel, el 06 de Febrero del 2006; fue aprobada por la superintendencia de Compañías, mediante resolución 06, A.Dic.0040.

Cuenta con 32 Socios que se dedican al transporte de pasajeros y carga a nivel barrial, cantonal y provincial.

El actual Gerente es el Lic. José García Zurita, la Cooperativa cumplió 9 años de existencia y aún no cuenta con una Gestión Administrativa Financiera de calidad que les permita manejar los recursos económicos y tomar decisiones acertadas en beneficio de la organización.

El desarrollo de la ciencia y la tecnología, las exigencias del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES; y, las del Servicio de Rentas Internas SRI, no han sido tomadas en cuenta por la organización; por lo tanto, es necesario e indispensable implementar y poner en ejecución un sistema contable que permita elaborar los balances, dar a conocer la información oportuna a los socios y tomar decisiones.

Estos condicionantes sumados a nuestro interés de realizar la investigación y aportar con un nuevo sistema contable; como a la colaboración de todos los socios, hace posible el presente trabajo que ponemos a disposición de la Cooperativa y de futuros investigadores que quieran profundizar sus conocimientos.

El trabajo contiene tres capítulos; en el primero constan los antecedentes investigativos y el proceso desarrollado en la recopilación de la información, procesamiento y análisis; el segundo se refiere al Análisis e interpretación de resultados de las encuestas a los directivos y socios de la Cooperativa en un número de treinta y dos, que son expresados mediante cuadros estadísticos y gráficos (barras) y, finalmente el capítulo tercero que contiene la propuesta del nuevo sistema contable para ser aplicado en la organización de acuerdo a sus necesidades.

Es preciso anotar que en el mundo de la postmodernidad optamos por aplicar y ejecutar una hoja de cálculo elaborada en Excel, que es un software apto para llevar a cabo procesos contables y además resulta muy útil ya que no implica costos, solo disponer de tiempo necesario para su manejo.

La hoja de cálculo contiene todos los elementos de la contabilidad moderna y rinde excelentes resultados para poder consolidar a la Cooperativa que al momento atraviesa serios problemas por la falta de liquidez.

La hoja de cálculo elaborada en Excel nos permite clasificar, registrar y resumir la información como: Ingresar datos de los socios, Cuotas de cobros y pagos, Situación inicial, Libro diario, Plan de cuentas, Mayorización, Pérdidas y ganancias, Balance de comprobación y estados de situación financiera; resumido de manera simple y detallada en la propuesta.

La propuesta es la aplicación de la hoja de cálculo (Excel) en el computador; contiene actividades de fácil manejo, considerando que es el Gerente de la Cooperativa quien lo va a manipular y no tiene avanzados conocimientos tecnológicos ni contables; pero para el manejo de esta herramienta no se necesita ser un experto ya que es sencilla, pero que ayudara satisfactoriamente a llevar las cuentas y movimientos diarios de la Cooperativa de Taxis “La Gruta” de una manera clara y verás; para más adelante verificar las ganancias y las pérdidas que se ha suscitado en la empresa y luego tomar decisiones correctivas en beneficio de todos los socios.

IX. INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo investigativo dirigido por notorios catedráticos de la Universidad Estatal de Bolívar, constituye un aval para llegar a ser profesionales en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría referente al tema: "La Gestión Administrativa Financiera en la Cooperativa de Taxis "La Gruta" del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, en el Año 2014", el mismo que se detectó en la cooperativa, se ha desarrollado con todos los lineamientos y las metodologías.

El informe final para dar respuesta al proceso de investigación está estructurado de una manera que permite al lector o interesados manejar con fluidez el contenido, especialmente la propuesta, a la cual hemos llegado sobre la base de los estudios teóricos y de la investigación de campo que nos permitió despejar la incógnita planteada en la hipótesis, corroborando lo que habíamos propuesto, para esto hemos pasado por un proceso investigativo cuyos resultados se encuentran escritos en los temas asignados con los nombres de Marco Teórico, Metodología, Análisis e Interpretación de los resultados y concluimos con la Propuesta; también a esto se suma una bibliografía relevante para ampliar el contenido científico y técnico de la propuesta.

El Trabajo de Graduación contiene tres capítulos en los que se podrán apreciar:

CAPÍTULO I: en donde se conocerá el tema, el por qué y en donde se desarrollará la investigación.

CAPÍTULO II: se llevó a cabo el análisis de los criterios vertidos por las personas que colaboraron con nuestro trabajo de campo. Se concluyó y se dio recomendaciones para futuras mejorías en el servicio que brinda la Cooperativa de Taxis La Gruta.

CAPÍTULO III: se da la propuesta de "Aplicación de una hoja de cálculo (Excel) que facilite la Gestión Administrativa Financiera en la Cooperativa de Taxis "La Gruta"

CAPÍTULO I

1.1. TEMA.

"La Gestión Administrativa Financiera en la Cooperativa de Taxis "La Gruta" del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, en el Año 2014"

1.2. ANTECEDENTES.

El presente trabajo de investigación, cuyo tema es la Gestión Administrativa-Financiera en la Cooperativa de Taxis "La Gruta" del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, en el Año 2014", cuyo objetivo está orientado a contribuir a la búsqueda de soluciones a un sinnúmero de problemas habituales que asechan a la sociedad.

Dichos aspectos relevantes deben ser considerados y analizados por parte de las autoridades nacionales, provinciales y cantonales que son quienes manejan y distribuyan el presupuesto, además los directivos de las instituciones, organizaciones, cooperativas de transporte públicas o privadas que desarrollan actividades económicas dentro del Ecuador deben valorar los recursos tanto económicos, humanos como materiales, es decir realizar un gasto público eficiente y eficaz; que garantice el bienestar social de los/as ciudadanos.

En nuestro país hemos podido apreciar que la Gestión Administrativa Financiera es de mucha importancia en instituciones educativas, establecimientos comerciales, compañías y cooperativas públicas y privadas, bancos, municipios, etc., ya que por intermedio de la gestión se cumple con los objetivos organizacionales; pero también en muchas de las organizaciones no existe o desconocen de la Gestión Administrativa Financiera razón por la cual se da el cierre o quiebre de las mismas.

Ante la falta de un sistema contable eficiente y eficaz, la deficiente administración de los recursos financieros de las cooperativas de transporte de la provincia, lo cual dificulta la prestación del servicio hacia los clientes, razón por la cual se ocasiona un mal desenvolvimiento en sus actividades, esto a su vez da lugar a la mala administración de recursos originando así el desperdicio de tiempo, dinero, talento humano; puesto que dificulta el Proceso Administrativo. También en muchas cooperativas de transporte las normas, principios y manuales de administración financiera nos son tomados muy en cuenta y las actividades laborales se realizan sin supervisión alguna; a su vez todo esto dificulta más la Gestión Administrativa-Financiera.

Un caso parecido es el que nace en la Cooperativa de Taxis "La Gruta" del cantón San Miguel; la deficiente Gestión Administrativa Financiera dificulta el

cumplimiento de los objetivos organizacionales, obstaculiza el proceso administrativo.

Hemos podido apreciar que la Cooperativa de Taxis “La Gruta”, no cuenta con un sistema contable adecuado, el mismo que le permita la administración y gestión eficiente de los recursos, los mismos que se han venido administrando de una manera inadecuada, es decir nunca ha existido una responsabilidad mutua por parte de los socios y directivos en la obtención de obligaciones económicas.

Todo lo anteriormente expuesto ha logrado la inestabilidad de clientes, porque a causa de todo esto surge la falta de un sistema contable computarizado que proporcione a los socios - clientes seguridad y responsabilidad en la administración de los recursos, también existe poca capacitación que ocasiona desconocimiento de sistemas y procedimientos que ayuden a desarrollar una correcta administración de los recursos de la cooperativa de taxis.

Lo importante de este trabajo investigativo es que permitirá diseñar un sistema contable con su enfoque en la administración financiera, lo cual impulsará hacia el mejoramiento en la calidad del servicio y por ende se logrará una Gestión Administrativa Financiera de Calidad en la Cooperativa de Taxis “La Gruta”.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿La inadecuada Gestión Administrativa Financiera no permite prestar un servicio de calidad a los usuarios de la Cooperativa de Taxis “La Gruta” del cantón San Miguel, provincia Bolívar, Año 2014?

1.4. JUSTIFICACIÓN.

Es **necesario** realizar este Trabajo de Graduación, puesto que la Cooperativa no cuenta con una adecuada Gestión Administrativa Financiera, por tanto sus servicios no son de calidad.

La **importancia** del presente trabajo investigativo radica en que a la Cooperativa de Taxis "La Gruta" le permitirá el mejoramiento de la gestión administrativa financiera, a la vez se hace la cimentación, fortalecimiento de estrategias y distribución del trabajo acorde a las exigencias de los clientes, facilidades para la toma de decisiones en el proceso de gestión, contribuyendo de esta manera a mejorar la situación económica, administrativa y calidad en el servicio de forma eficiente y eficaz.

La **pertinencia** se relaciona con los contenidos y conocimientos que hemos adquirido durante nuestra formación académica profesional, especialmente los contenidos de las asignaturas: Administración, Gestión Administrativa, Finanzas, Administración Financiera; los mismos que nos permitirán identificar las falencias existente en la institución y por ende mejorar la Gestión Administrativa Financiera de la institución.

Es **oportuno** porque, con la ayuda de nuestro trabajo investigativo la Cooperativa podrá prestar un servicio de calidad y nosotros aportaremos con el diseño de un modelo de Gestión Administrativo-Financiero.

Es **Novedoso** porque es un tema de mucha importancia para las instituciones que prestan servicios ya que la Gestión Administrativa Financiera constituye la base para desarrollo organizacional, además se constituye en novedoso porque en la Cooperativa no se ha desarrollado ningún estudio relacionada con este tema.

En nuestra propuesta constan como **beneficiaria directa** la Cooperativa de Taxis "La Gruta", que incluye al Gerente, Presidente, Jefes de paradas, Socios y clientes. También como beneficiarios indirectos tenemos a la sociedad, las instituciones públicas y privadas, organismos regulatorios y de control.

El presente trabajo investigativo es **factible** puesto que los miembros de la Cooperativa de Taxis “La Gruta” están dispuestos a proporcionar toda información, documentos y reglamentos que constituya fuentes de información para el desarrollo positivo de esta actividad.

1.5. OBJETIVOS:

1.5.1. Objetivo General:

- Conocer como se ha desarrollado la Gestión Administrativa Financiera en la Cooperativa de Taxis "La Gruta", para poder determinar las posibles falencias y por ende buscar estrategias que mejoraran la prestación del servicio.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual de la Gestión Administrativa Financiera, contemplando los procedimientos en cada una de las unidades de transporte.

- Identificar un Modelo de Gestión Administrativo-Financiero que permita mejorar la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

- Elaborar un Sistema Contable que facilite y logre el cambio en la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

1.6. MARCO TEÓRICO.

1.6.1. MARCO REFERENCIAL.

Constitución de la Compañía de Pasajeros en Taxis "La Gruta"

Según (GRUTA", 2013) La Compañía de Pasajeros en Taxis La Gruta, se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Segundo del Cantón San Miguel, el 06 de Febrero del 2006; fue aprobada por la superintendencia de Compañías, mediante resolución 06, A.Dic.0040.

1.- **Domicilio:** Cantón San Miguel, provincia de Bolívar.

2.- **Capital:** la Compañía de Pasajeros en Taxis "La Gruta", tiene como capital suscrito $900,00; valor que corresponde al número de participaciones que en total son 900 con un valor individual de $1,00c/u. También es necesario hacer conocer que cada socio al momento de la Constitución de la Cooperativa, posee 50 acciones por cada uno de ellos.

3.- **Objeto:** el objeto de la compañía es: transporte de pasajeros en taxis.

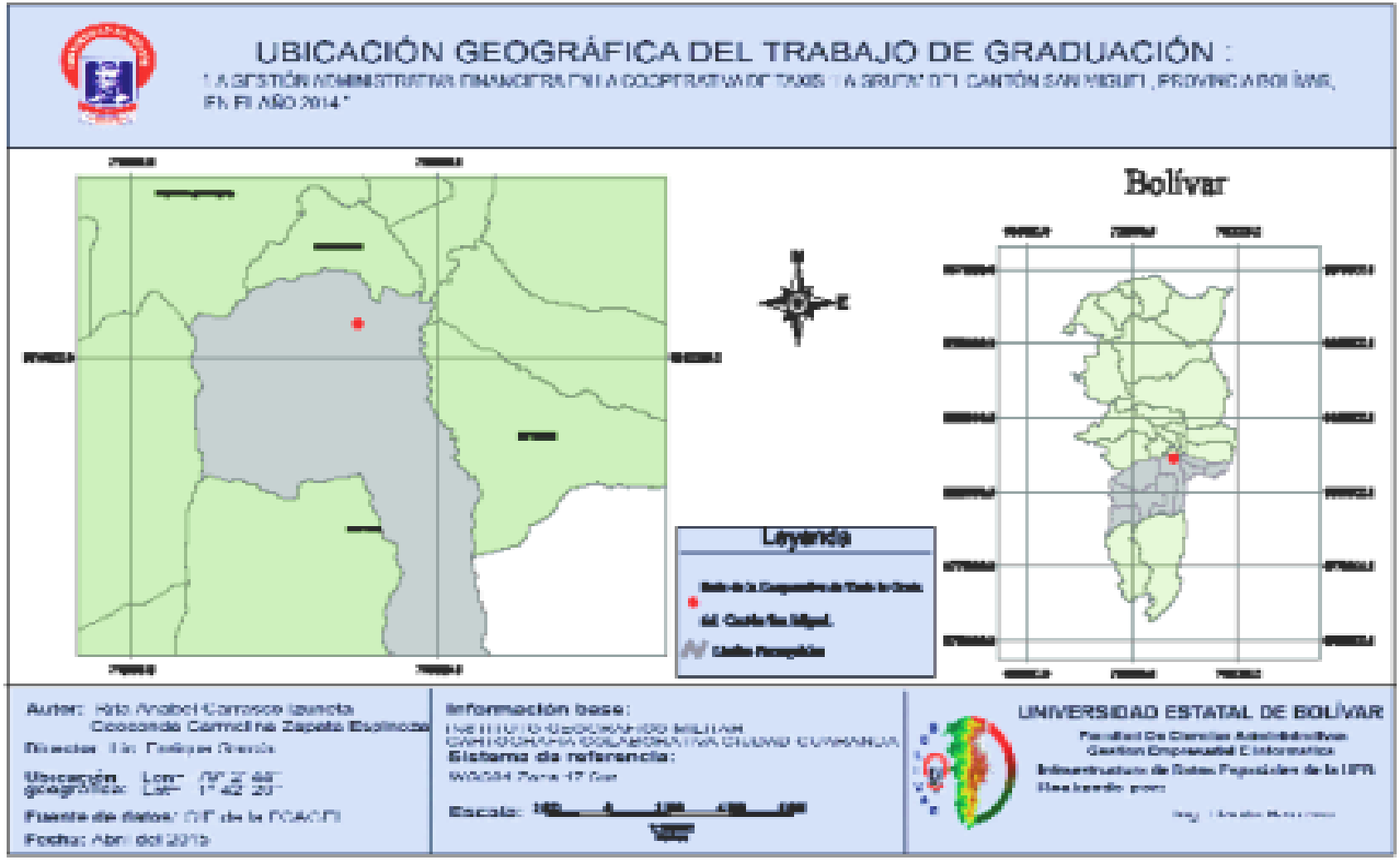
Nómina de los Fundadores. (Grafico # 1)

Nº	NOMBRE DEL SOCIO	Nº DE PLACA	TIPO	MARCA	AÑO
01	Aguilar Barragán Ángel	BBF-419	SEDAN	NISSAN	2005
02	Benavides Benítez Remigio	BBF-436	SEDAN	CHEVROLET	2005
03	Barragán Carrasco Hermógenes	BBF-457	SEDAN	NISSAN	2005
04	Cevallos Cesar Arturo	FACTURA	SEDAN	FIAT	2006
05	Camacho Cevallos Fausto	BBH-546	SEDAN	VOLKSWAGEN	2004
06	Escudero López Efrén	BBH-722	SEDAN	RENAULT	2005
07	Guambuguete Remache Carlos	BBF-444	SEDAN	CHEVROLET	2005

08	Mazabanda Gaibor José	BBF-420	SEDAN	NISSAN	2005
09	Pazmiño Cevallos Walter	BBF-443	SEDAN	CHEVROLET	2005
10	Pazmiño Cevallos Fernando	BBF-846	SEDAN	LADA	2004
11	Pazmiño Cristóbal Raúl	FACTURA	SEDAN	FIAT	2006
12	Pazmiño Monar Geovanny	PIM-570	SEDAN	HYUNDAI	2004
13	Saltos Guerrero German	BBH-717	SEDAN	RENAULT	2005
14	Arboleda Mora Luis	FACTURA	SEDAN	CHEVROLET	2005
15	Yánez Pazmiño Víctor	BBH-788	SEDAN	CHEVROLET	2005
16	Morejón Morejón Diógenes	BBF-438	SEDAN	CHEVROLET	2005
17	Serrano Carlos Hermel	BBH-901	SEDAN	KIA	2005
18	Vargas León Miguel Serafín	S.PASIVO	-	-	-

Responsables: Rita Carrasco y Geoconda Zapata
Fuente: Reglamento Interno de la Cooperativa de Taxis “La Gruta”

1.6.1.1. MARCO GEOREFERENCIAL.



1.6.1.2. MARCO LEGAL.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

Sistema Económico y Política Económica

Art. 283.- El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto-sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Régimen del Buen Vivir

Inclusión y Equidad

Art. 340.- El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte.

Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.

Transporte

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias. (CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2008).

LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.

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

Art. 2.- Principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización. En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

Art. 3.- El Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

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

Art. 6.- El Estado es propietario de las vías públicas, administrará y regulará su uso.

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

Del Transporte Terrestre Automotor

Art. 47.- El transporte terrestre de personas o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.

Art. 48.- En el transporte terrestre se establecerá un sistema de tarifas especiales en la transportación pública, gozarán de atención preferente las personas con capacidades especiales, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niños y adolescentes, los estudiantes de los niveles pre–primario, primarios y secundarios.

De las Clases de Servicios de Transporte Terrestre

Art. 51.- Clases de servicios de transporte terrestre:

a) Público;

b) Comercial; y,

c) Por cuenta propia.

Art. 52.- El Estado garantizará la prestación del servicio de transporte público en forma colectiva y/o masiva de personas y bienes, dentro del territorio nacional, haciendo uso del parque automotor ecuatoriano y sujeto a una contraprestación económica.

Art. 53.- Prohíbase toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre. La prestación del servicio del transporte terrestre estará sujeta a la celebración de un contrato de operación.

Art. 54.- La prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos:

a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños;

b) La eficiencia en la prestación del servicio;

c) La protección ambiental; y,

d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio.

Art. 56.- El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas.

Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.

Art. 57.- Se denomina servicio de transporte comercial el que se presta a terceras personas a cambio de una contraprestación económica. Dentro de esta clasificación, entre otros, se encuentran el servicio de transporte escolar e institucional, taxis, carga liviana, mixto, turístico y los demás que se prevean en el Reglamento, los cuales serán prestados únicamente por compañías y cooperativas autorizadas para tal objeto y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Comisión Nacional.

Art. 58.- El transporte por cuenta propia es un servicio que satisface necesidades de movilización de personas o bienes, dentro del ámbito de las actividades comerciales exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas, mediante el uso de su propio vehículo o flota privada. Requerirá de una autorización, en los términos establecidos

en la presente Ley y su Reglamento. No se incluye en esta clase el servicio particular, personal o familiar. (Registro Oficial Suplemento., 2008).

LEY DE COMPAÑÍAS

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

Art. 3.- Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad.

Art. 15.- Los socios podrán examinar los libros y documentos de la compañía relativos a la administración social, pero los accionistas de las compañías anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, solo tendrán derecho a que se les confiera copia certificada de los balances generales, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, de las memorias o informes de los administradores y comisarios, y de las actas de las juntas generales así mismo, podrán solicitar la lista de accionistas e informes acerca de los asuntos tratados o por tratarse en dichas juntas.

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.

Administración

Art. 44.- A falta de disposición especial en el contrato se entiende que todos los socios tienen la facultad de administrar la compañía firmar por ella. Si en el acto constitutivo de la compañía solo alguno o algunos de los socios hubieren sido autorizados para obrar, administrar y firmar por ella, solo la firma y los actos de éstos, bajo la razón social, obligarán a la compañía.

Art. 46.- Salvo estipulación en contrario, los administradores podrán gravar o enajenar los bienes inmuebles de la compañía solo con el consentimiento de la mayoría de los socios.

Art. 47.- El administrador que diere poderes para determinados negocios sociales será personalmente responsable de la gestión que se hiciere. Pero para delegar su cargo necesitará, en todo caso, la autorización de la mayoría de socios. La delegación deberá recaer en uno de ellos.

Art. 48.- El nombramiento del o de los administradores se hará ya sea en la escritura de constitución o posteriormente, por acuerdo entre los socios y, salvo pacto en contrario, por mayoría de votos.

Art. 49.- El o los administradores no podrán ser removidos de su cargo sino por dolo, culpa grave o inhabilidad en el manejo de los negocios. La remoción podrá ser pedida por cualquiera de los socios y, en caso de ser judicial, declarada por sentencia.

Art. 50.- En las compañías en nombre colectivo las resoluciones se tomarán por mayoría de votos, a menos que en el contrato social se hubiere adoptado el sistema de unanimidad. Más si un solo socio representare el mayor aporte, se requerirá el voto adicional de otro.

Art. 51.- El acuerdo de la mayoría obliga a la minoría solo cuando recae sobre actos de simple administración o sobre disposiciones comprendidas dentro del giro del negocio social. Si en las deliberaciones se enunciaren pareceres que no tuvieren mayoría absoluta, los administradores se abstendrán de llevar a efecto el acto o contrato proyectado.

Art. 53.- Los administradores están obligados a rendir cuenta de la administración por períodos semestrales, si no hubiere pacto en contrarios, y además en cualquier tiempo, por resolución de los socios. (Congreso Nacional., 1999)

1.6.2. MARCO CONCEPTUAL.

Acción: Es la parte o alícuota en que se divide el capital autorizado de una sociedad anónima o en comandita por acciones. (Garófalo, 2003)

Administración: actividad encaminada hacia la dirección de una organización, en lo concerniente al cuidado de los bienes y el patrimonio, a las operaciones vinculadas a la producción, comercialización, control y manejo de las actividades que se encuentran relacionadas. (Garófalo, 2003).

Administración Económica: es aquella que se desarrolla con la finalidad de alcanzar eficientemente los recursos necesarios para cumplir con las necesidades del ente. (Garófalo, 2003)

Calidad: puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa. (Océano, 2008)

Cliente: Proviene del latín "Cliens", en la historia a un cliente se lo define como aquella persona que tiene bajo su responsabilidad a otro, este otro ofrecía servicios de protección**,** transporte **y** resguardo en todo momento, las indicaciones se debían cumplir bajo regímenes específicos de orden para que pudieran ser ejecutadas tal cual al pie de la letra. Además el cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. (Océano, 2008)

Control: proceso de observación y medición a través del cual se realiza la comparación de forma regular de las previsiones efectuadas con los resultados reales obtenidos. Mediante este proceso se comprueba las desviaciones sufrida a lo largo de un proceso productivo pudiendo adoptar las medidas pertinentes para subsanarlas. Dentro del ámbito financiero el control es la capacidad de influir o dirigir las actividades de una empresa o sociedad ejercida a través de la posesión o representación del capital de la misma. (Ámez, 2003).

Cooperativa: es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y

gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios mediante una empresa. (Garófalo, 2003)

Financiero: es lo referente al manejo de las finanzas, entendiéndose por tales, los bienes o caudales, a veces estrictamente ceñido a los bienes que integran el patrimonio estatal o erario público. (Océano, 2008)

Finanzas: son las actividades relacionadas para el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan. También las finanzas "estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo". Las finanzas tratan, por lo tanto, de las condiciones y la oportunidad con que se consigue el capital, de los usos de éste, y los retornos que un inversionista obtiene de sus inversiones. (Garófalo, 2003)

Gestión: acción y efecto de administrar; equivalente a gestionar, que es asignar recursos; controlar y evaluar su utilización de acuerdo con el cumplimiento de sus objetivos y siguiendo estrategias y políticas que pueden no estar cuantificadas ni explicitadas. (Garófalo, 2003)

Gestión Administrativa: gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Garófalo, 2003)

Gestión Financiera: conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a una empresa de la estructura idónea en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la obtención como en la utilización de los recursos financieros. (Ámez, 2003)

Recurso: es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir

beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles. (Ámez, 2003)

Satisfacción del cliente: se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio**.** La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento. (Ámez, 2003)

Servicios: actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta con la finalidad de compensar la necesidades de los clientes. (Garófalo, 2003)

Servicio de calidad: es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. (Contable)

Servicio Privado: son aquellos servicios que entrega una empresa privada y que sirve para satisfacen intereses o necesidades particulares de las personas con fin de lucro. Ej. Empresas de comunicaciones y Gas. (Océano, 2008)

Servicios Públicos: servicios prestados a toda la comunidad por parte de una organización estatal o privada para satisfacer necesidades colectivas. Se consideran así a los bienes inmateriales provistos por el estado para la satisfacción de las necesidades públicas. (Garófalo, 2003)

Socio: persona que es miembro de una sociedad. En forma jurídica o comercial se refiere a aquella persona, de existencia legal o física, que forma parte de una sociedad comercial en virtud de haber aportado capital a la misma. (Garófalo, 2003)

1.6.3. TEORÍA CIENTÍFICA.

1.6.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA.

Definición.- Gestión es la actividad empresarial que tiene como finalidad mejorar la productividad y la competitividad de una entidad, a través de los líderes institucionales, directivos, gerentes, consultores, expertos, etc. Actualmente las entidades modernas deben asumir con mucha responsabilidad el gran desafío de perfeccionar su gestión para poder competir con éxito en el mercado. (Celis. E, 2013)

1.6.4.1. Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada.

Para lograr obtener éxito de la empresa y poder mantenerlo existen muchas fórmulas, sin embargo, existen ciertas pautas fundamentales que los empresarios, operadores de servicio o administradores deben de tomar en cuenta para gestionar adecuadamente su negocio sobre todo si nos referimos a los pequeños microempresarios:

- Querer y cuidar a los clientes.
- Descubrir qué quieren sus clientes.
- Orientar a su cliente a obtener lo que quiera.
- Entregar siempre lo que quiere el cliente.

El éxito de una gestión empresarial dependerá de muchos factores, por ejemplo, la localización, competencia, etc. Sin embargo el empresario puede crear su propio modelo según gestión adaptándose a sus habilidades empresariales y recursos disponibles actuales y futuros.

Por otro lado cuando el buen empresario o administrador está creando su propio modelo de gestión deberá siempre efectuar lo siguiente:

- Planear a corto, mediano y largo plazo
- Usar herramientas cuantitativas en la toma de decisiones

- Reducción y control de costos
- Generación de valor agregado
- Prever el cambio
- Mantener una visión amplia del negocio. (Cesar. J, 2011).

1.6.4.2. Funciones Básicas de la Gestión.

Por tanto, la capacitación en cuestión empresarial deberá fortalecer en todo momento los conceptos referidos a las 4 funciones básicas:

Planeación: Esta función contempla definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades, contempla las siguientes actividades:

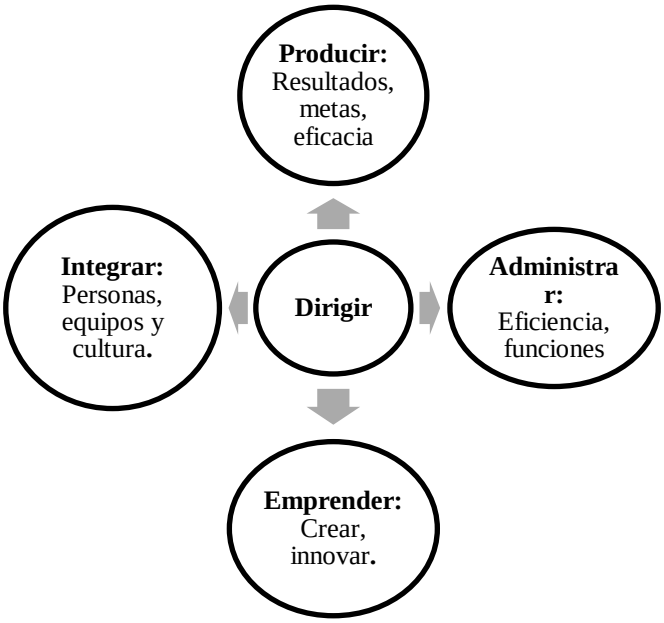
- Asignación de recursos
- Programación

Organización: Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones. La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinada tareas y quien es responsable de los resultados.

Dirección, conducción y liderazgo: Toda empresa, negocio, organización o institución está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas. La dirección consisten motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros.

Control: Una vez fijadas las metas, formulado los planes, delineados los arreglos estructurales, entrenado y motivado el personal, existe la posibilidad de que algo salga mal. Para asegurar que las cosas vayan como deben, se debe monitorear el

desempeño del negocio u organización para comparar los resultados con las metas fijadas y presupuestos. (Dominguez. P, 2013).



1.6.5. ADMINISTRACIÓN.

La Administración (lat. ad, hacia, dirección, tendencia, y menester, subordinación, obediencia) es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

Cabe señalar que la Administración moderna de una organización, empresa u compañía, está centrada en la estrategia y enfocada en las necesidades del cliente. (Mendoza. H, 2014).

1.6.5.1. Otras definiciones de Administración

1.6.5.1.1. Según los siguientes autores:

Para **George R. Terry** la Administración consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno. Es decir es la selección y relación de hechos así como la información y el uso de suposiciones respecto al futuro en la

visualización y formulación de las actividades propuestas que se creen son necesarias para alcanzar los resultados deseados.

En cambio para **José Fernández Arenas** la Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Como lo manifiesta **Lourdes Munch Galindo** y **José García Martínez** la Administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

Fayol: Afirma que la Toma de Decisiones también hace parte de las funciones de la organización. Señaló cómo las funciones del administrador la prevención, organización, coordinación y control, que expresado en términos más actuales no es otra cosa que la planeación, organización, dirección y control.

Koontz O'donnell junto a **Terry** apoyan a **Fayol** al decir que la previsión es la base de la planeación. Considera la planeación como: "una función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa".

Para **Agustín Reyes Ponce** consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

Según **Josseph L. Massie** es un método por el cual el administrador ve hacia el futuro y descubre las alternativas, cursos de acción a partir de los cuales establece los objetivos.

Burt K. Scanlan manifiesta que es un sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos y cuenta con un método de retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias. (Zara. P, 2015).

1.6.5.2. Objetivos de la administración.

- Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social.
- Eficacia: Hacer lo correcto, alcanzar la meta.
- Eficiencia: Hacer las cosas bien, buscar minimizar los costos de los recursos.
- Es permitirle a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios. (Gutierrez. R, 2012).

1.6.5.3. Importancia de la administración.

La administración es la ciencia que se encarga de hacer que los recursos ya sean públicos o privados sean productivos, también busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Es decir gracias a la administración las personas líderes de las grandes, pequeñas y medianas empresas pueden realizar un correcto uso y manejo de recursos, de esta manera evitando el desperdicio de los mismos. (Dias. I, 2012).

1.6.5.4. Funciones de la administración.

La administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir los objetivos organizacionales. Los buenos administradores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente. Donde ser eficaz significa alcanzar las metas organizacionales; y ser eficiente en cambio es alcanzar las metas con el menor desperdicio de recursos, es decir utilizar de mejor manera el dinero, el tiempo, los materiales, etc.

Dentro de las funciones más importantes de la Administración tenemos las siguientes:

- Planeación.
- Organización.

- Dirección.

- Control. (Arango. L, 2013).

1.6.6. GESTION ADMINISTRATIVA.

Definición: la Gestión Administrativa es uno de los temas más relevantes al momento de realizar o entablar un negocio, ya que de la buena o mala gestión depende el éxito o fracaso de la organización, pero en la actualidad debemos siempre encaminarnos hacia el éxito laboral.

Características: es una unidad de producción, de decisión, financiera y organizada; Henry Fayol describe la práctica de la administración como algo distinto a la contabilidad, las finanzas, la producción y otras funciones, características propias de los negocios. Además sostenía que la administración era una actividad común a todos los esfuerzos humanos en los negocios, el gobierno y hasta el hogar.

Cabe resaltar que todas las entidades cumplen una función económica, proporcionan una fuente de empleo y una función social, pues al generar empleo contribuyen a preservar y profundizar el bienestar nacional. (Motosabreu. S, 2000).

1.6.6.1. Objetivos de la gestión administrativa.

- Producir bienes y servicios.

- Obtener beneficios.

- Lograr la supervivencia.

- Mantener un crecimiento.

1.6.6.2. Importancia de la gestión administrativa.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. (Flasco. E, 2013).

1.6.6.3. Precursores de la gestión administrativa.

Para que la administración sea lo que es hoy día, hubo personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la administración pública, recomendando:

- Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidarismo.
- Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas, desinteresadas y capaces.

Adam Smith: Enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

Henry Metacalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una buena manera de control, considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados", considerada como una obra precursora de la administración científica.

Woodrow Wilson: Hizo una separación entre política y administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración, propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Frederick W. Taylor: Se le considera padre de la administración científica; Taylor trabaja entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración, descubriendo que existen fallos o deficiencias

que eran imputables del factor humano, ya que según su criterio, los trabajadores "en lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente lo menos que pueden". Además promovió que las fuentes de empleo aumentaran la paga a los trabajadores más productivos.

Henry Fayol: Fayol fue el primero que desarrolló una teoría general de la administración, por lo que se le considera el "padre de la administración moderna". Fue el primero que propugnó porque se enseñara administración en los centros educativos.

Fayol aportó con los principios básicos a la administración, estos son:

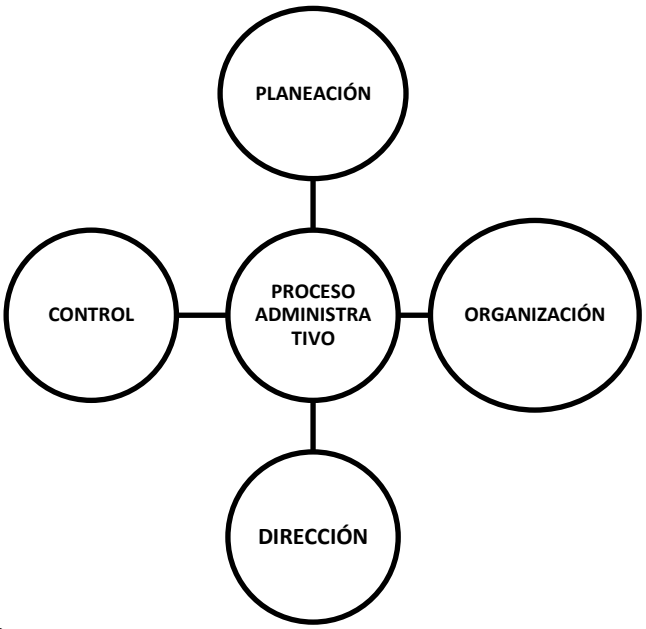
- División del Trabajo.
- Autoridad.
- Disciplina
- Unidad de Mando.
- Unidad de Dirección.
- Subordinación del Interés Particular al Interés General.
- Remuneración del Personal.
- Centralización.
- Cadena de Mando.
- Equidad.
- Estabilidad del Personal.
- Iniciativa. (Comba. P, 2013).

1.6.7. Proceso administrativo.

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. Para que el proceso administrativo que se lleve a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc.

La técnica de planeación y la organización son partes fundamentales en el proceso ya que ahí radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control, pero en estos pasos existen más sub-categorías que no deben permitir que el procedimiento se salga de control. (Stoner. J, 2011).

1.6.7.1. Elementos del proceso administrativo (Según George Terry)



1.6.8. Planeación.

Es el conjunto de decisiones que determinan el comportamiento futuro de una organización. Es la actividad del empresario y sus colaboradores, la cual consiste en analizar, evaluar e influir en el entorno en que la empresa se desenvuelve, es en

resumen la actividad de optimizar los medios para alcanzar los fines. (García. V, 2013).

1.6.8.1. Importancia de la planeación.

Se aprecia mejor cuando consideramos el lugar que ocupa en muchas organizaciones bien administradas; convencidas de que su futuro depende de la planeación y la tecnología, estas organizaciones esperan que todos sus administradores y empleados, antes de tomar cualquier iniciativa tomen en cuenta la planeación. (Solar. A, 2012).

1.6.8.2. Organización.

Es la unión y la coordinación de los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros necesarios para la consecución de las metas. La organización de las actividades incluye atraer a las personas a la organización, especificar las responsabilidades de trabajo, agrupar las tareas en unidades de trabajo, discernir y asignar los recursos y crear las condiciones para que las personas y las cosas funcionen juntas con el objeto de alcanzar el éxito.

La estructuración técnica de las relaciones que debe existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos. (Rojas. Y, 2014).

1.6.8.3. Dirección.

Es una gran responsabilidad de los administradores, los que ante todo deben ser grandes líderes el cual se conoce y se gana la confianza, el respeto y el compromiso de las personas a su cargo; y lo más importante un líder debe saber dirigir eficazmente.

Una visión general de lo que implica la dirección y liderazgo en la empresa en donde las relaciones humanas, la comunicación, motivación y manejo de conflictos son vitales para alcanzar la confianza, el compromiso y aceptación de toda la fuerza de trabajo.

1.6.8.3.1. Importancia de la dirección de la empresa.

La clave de una buena dirección está en el trabajo en equipo, un líder que actualmente no sepa trabajar con las personas está condenado a desaparecer, ya que su éxito va a estar garantizado por la manera como interactúe con las personas que lo rodean. (Crazy. C, 2000).

1.6.9. Control.

Es el monitoreo del desempeño y la implementación de los cambios necesarios. A través del control, los directivos pueden asegurarse de que los recursos de la organización son utilizados de acuerdo con los planes y que la organización está cumpliendo con sus metas de calidad y seguridad.

1.6.9.1. El control estratégico.

En el diseño de las soluciones se combinan los dos grandes elementos propios de un Sistema de Control: lo NORMATIVO (límites, procedimientos y mecanismos de alerta y control) y la EFECTIVIDAD (cumplimiento de lo que realmente le conviene a la empresa o institución).

Todo sistema de control MIDE $\Longrightarrow$ CORRIGE $\Longrightarrow$ VERIFICA $\Longrightarrow$ PLANEA, se clásico o estratégico, sin embargo en el sistema de con trol estratégico cuyo objetivo está enfocado en el futuro. (Cabrera. E, 0210).

1.6.9.2. Importancia del control en la empresa.

Resulta de gran importancia para la empresa medir el cumplimiento de las etapas establecidas por cada una de sus actividades, con el fin de proponer las correcciones necesarias al presentarse cualquier tipo de desviación que afecte el logro de sus objetivos:

Cuando se revisan las actividades llevadas a cabo en la empresa con el objetivo de analizar si estas correcciones comprenden a lo establecido en cada una de las etapas que hace parte del proceso administrativo, que se está controlando. (María. A, 2011).

1.6.10. FINANCIERA (FINANZAS).

Según el autor **Alfonso Ortega Castro** manifiesta que Finanzas es: "La disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte que, sin comprometer su libre administración y desarrollo futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios, los trabajadores y la sociedad".

Para la autora **Guadalupe Ochoa Setzer** define a las Finanzas como: "La rama de la economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión tanto en activos reales como en activos financieros y con la administración de los mismos. (Moreno. G, 2009).

1.6.10.1. Gestión financiera.

La Gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, competiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

1.6.10.2. La función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);

- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);

- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);

- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);

- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones. (Pinar. C, 2013).

1.6.10.3. Gestión Administrativa-Financiera.

Son actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo determinado de personas, basándose en el análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios para alcanzar las metas u objetivos mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Nuñes. P, 2012).

1.6.11. SERVICIO DE CALIDAD

1.6.11.1. Definición.

Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes".

1.6.11.2. Tipos de servicios

Hay dos grandes maneras de clasificar los servicios. Una de ellas es clasificándola en servicios públicos y privados.

1.6.11.2.1. Servicios Públicos y Privados

Servicio Público: Prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten, por ejemplo, hospitales, empresas postales y catalinas.

Servicio Privado: son aquellos servicios que entrega una empresa privada y que sirve para satisfacen intereses o necesidades particulares de las personas con fin de lucro, por ejemplo, empresas de comunicaciones, gas y luz.

Servicios de mantenimiento.- Son aquellos que ofrecen mantener bajo un método preventivo los artículos que requieren su cuidado, p. ej., los televisores, las enceradoras, las bicicletas o a nivel industrial como las máquinas de uso diario, camiones, carros, motocicletas.

Servicios a domicilio.- Son aquellos que el cliente utiliza sin moverse de su hogar contratando por medio de vía telefónica o Internet, servicios o alimentos como pizza, hamburguesas, etc.

Servicios de alquiler.- Son aquellos que la persona contrata para satisfacer una necesidad momentánea o por algún tiempo, por ejemplo: arriendo de casa, arriendo de automóviles, alquiler de parcelas o fincas, etc.

Servicios de talleres.- Son los servicios que ofrecen personas individuales en el cuidado del mantenimiento y reparación de algún artículo de necesidad. Normalmente funcionan dentro de un taller, para carros, motos, etc. (Hernández. N, 2013).

1.6.11.2.2. Características de los servicios.

Las características que poseen los servicios y que los distinguen de los productos son:

Intangibilidad: esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.

Heterogeneidad (o variabilidad): dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de

estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.

Inseparabilidad: en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

Perecibilidad: los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento, por ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.

Ausencia de propiedad: los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no su propiedad. Después de la prestación solo existen como experiencias vividas. (Thompson. I, 2004).

1.6.11.2.3. Principios del servicio.

Para llevar a cabo un servicio son necesarias las bases fundamentales, es decir, los principios del servicio, los cuales pueden servir de guía para adiestrar o capacitar a los empleados encargados de esta vital actividad económica, así como proporcionar orientación de cómo mejorar. Los principios del servicio se dividen en principios básicos del servicio y principios del servicio al cliente.

1.6.11.2.4. Principios Básicos del Servicio

Los principios básicos del servicio es la filosofía subyacente de este, que sirven para entenderlo y, a su vez, aplicarlo de la mejor manera para el aprovechamiento de sus beneficios por la empresa.

Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir.

Satisfacción del usuario: Intención de vender satisfacción más que productos.

Dado el carácter transitorio, inmediatista y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta: esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”, si se sabe buscar.

Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas: es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.

El buen servidor es quien se encuentra satisfecho dentro de la empresa, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes: no se puede esperar buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa.

Tratando de instituciones de autoridad, se plantea una continuidad que va desde el polo autoritario (el poder) hacia el polo democrático (el servicio): en el polo autoritario hay siempre el riesgo de la prepotencia y del mal servicio. Cuanto más nos alejemos del primer polo, mejor estaremos. (Thompson. I, 2006).

1.6.11.2.5. Principios del servicio al cliente.

Existen diversos principios que se deben seguir al llevar a cabo el servicio al cliente, estos pueden facilitar la visión que se tiene acerca del aspecto más importante del servicio al cliente.

1. Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.

2. Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal y con los clientes y proveedores.

3. Sistemas, no sonrisas. Decir “por favor”, "corazón" y “gracias” no le garantiza que el trabajo resulte bien a la primera. En cambio los sistemas sí le garantizan eso.

4. Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los clientes.

5. Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los clientes, es decir, autoridad para atender sus quejas.

6. Preguntar a los clientes lo que quieren y dárselo una y otra vez, para hacerlos volver.

7. Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más.

8. Mostrar respeto por las personas y ser atentos con ellas.

9. Reconocer en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad. Remunerar a sus empleados como si fueran sus socios (incentivos).

10. Investigar quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, para después mejorarlos.

11. Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les guste, así como manifiesten lo que sí les agrada.

12. No dejar esperando al cliente por su servicio, porque todo lo demás pasará desapercibido por él, ya que estará molesto e indispuesto a cualquier sugerencia o aclaración, sin importar lo relevante que ésta sea.

13. Dar un buen servicio al cliente para que los vuelva a utilizar. (Barragán. A, 2013).

1.6.11.3. CALIDAD.

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (UNE-EN-ISO 9000:2005). El concepto de calidad ha evolucionado en el último siglo a medida que evolucionaba la industria, los métodos de producción y las relaciones con el cliente. Igualmente ha evolucionado el modo de gestionarla.

En el siglo XX se habló de calidad como "adecuación al uso" (Juran), "cumplimiento de los requisitos" (Crosby), "satisfacción de las expectativas del cliente" (Feigembaum), "satisfacción del cliente" (Deming) o "mínima pérdida a la sociedad" (Taguchi).

En la medida en que cambiaba el concepto de calidad, cambiaba el modo de gestionarla. La calidad moderna nació con la Inspección, en la que se verificaban los artículos producidos para asegurar que cumplían con los requisitos. Posteriormente, se inició el control estadístico de procesos (SPC) donde se medían las tendencias de los procesos fundamentalmente para ahorrar costes dado que ya no era necesario inspeccionar todos los productos. Posteriormente nació el Aseguramiento de la calidad, que conllevaba un enfoque preventivo y estaba orientado a asegurar que los productos se producirían de manera conforme a los requisitos "a la primera". Por último, surgió la Gestión de la calidad según la cual, la calidad debería tratar de satisfacer los requisitos del cliente y mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de la organización.

La gestión de la calidad tiene para las organizaciones dos ventajas principales:

- Ayuda a satisfacer a sus clientes con lo que se consigue la fidelización de los mismos.

- Ayuda a mejorar la eficacia y eficiencia de la organización contribuyendo disminuir los costes de la misma.

En paralelo, el cumplimiento de determinadas normas o estándares y la obtención de certificados de calidad permiten a las organizaciones dar confianza a los mercados o acceder a determinados sectores de actividad. (Gonzalez. C, 2014).

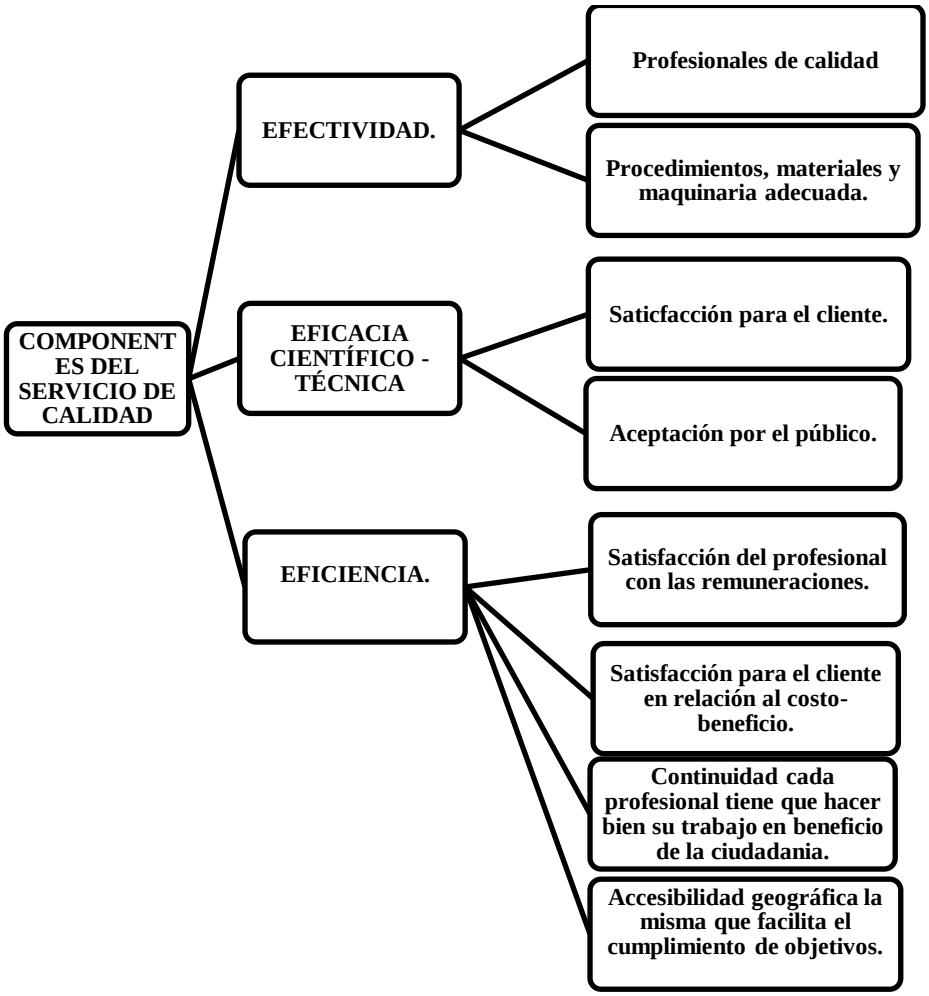
1.6.11.3.1. Servicio de calidad.

Actualmente brindar un servicio de calidad es satisfacer, cumplir con las expectativas, exigencias y requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo

favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas. (Maldonado. T, 2015).

1.6.11.3.2. Componentes del servicio de calidad.



1.6.11.3.3. Características del servicio de calidad

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe Proporcionar resultados.

1.6.11.3.4. Parámetros de medición de calidad de los se servicios.

Si partimos del aforismo "solo se puede mejorar cuando se puede medir", entonces es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan al mercado.

Este es un trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de la empresa y de una estrecha comunicación con los clientes a fin de especificar con toda claridad las variables que se medirán, la frecuencia, acciones consecuentes y las observaciones al respecto.

1.6.11.3.5. El factor humano como agente fundamental de la calidad.

Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en el negocio.

Se deben afinar y fortalecer los procesos de integración y dirección del personal para obtener los niveles de calidad ya señalados, reiteradamente, en los puntos anteriores. El área responsable de la administración de factor humano jugará un papel central en las estrategias competitivas que se diseñen, ya que aportará sus procesos para atraer y retener talento en la organización. La profesionalización de: planes de factor humano, reclutamiento, selección, contratación, orientación, capacitación y desarrollo, remuneraciones, comunicación interna, higiene y seguridad y las relaciones laborales contribuirá significativamente en la construcción de ventajas competitivas ancladas en el personal: sus conocimientos, sus experiencias, su lealtad, su integridad, su compromiso con los clientes la empresa y sus colegas. (López. C, 2001).

1.6.12. GESTIÓN FINANCIERA.

Es muy importante porque nos brinda información que se considera para la toma de decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de cada organización.

1.6.12.1. Instrumentos clásicos de análisis financiero.

Se refiere a toda la documentación que suministra lo importante para llevar a cabo el proceso de estudio de la realidad financiera y económica de la entidad.

Los instrumentos fundamentales del análisis financiero son los Estados Financieros, entre los cuales destacan los estados básicos que son:

1.6.12.2. Balance general o Estado de situación financiera.

Es el reporte que presenta la situación financiera de la entidad, entendiéndose como situación financiera toda la gama de recursos a inversiones de la empresa conocido como activos así como las respectivas fuentes de financiamiento, estas fuentes de financiamiento pueden ser externas representadas por lo pasivos o internas representadas por el capital.

La información contenida en el Balance general es de carácter acumulativo es decir muestra la situación financiera, presenta como resultado de todas las operaciones llevadas a cabo por la entidad desde el momento de su creación.

1.6.13. Estado de resultados o estado de pérdidas y ganancias.

Generalmente después de revisar el Balance General surge una evolución preliminar sobre la situación financiera de la empresa. El tipo de evaluación surge de considerar una sana combinación entre las características más importantes de las inversiones contra las características más importantes de las fuentes de financiamiento.

Los mismos que se traducen en lo siguiente:

- Las inversiones en activos corrientes deben financiarse en pasivos corrientes.
- Las inversiones en activos fijos deben financiarse mayoritariamente con pasivos de largo plazo.
- El resto de las inversiones en activos fijos deben financiarse con capital.

El estado de resultados presenta la situación económica de la entidad en cuanto a la generación de ganancias y pérdidas, en este reporte se muestra la relación existente

entre la capacidad generadora de ingresos en la empresa así como la eficiencia, esta relación determina la rentabilidad de la entidad en el sentido del margen de beneficios que permitan ingresos sobre los costos.

La información contenida en los estados de resultados es de carácter periódico es decir muestra la situación económica como resultado de todas las operaciones llevadas a cabo por la entidad durante el último ejercicio.

Generalmente después de revisar el Estado de resultados de una empresa surge una evaluación preliminar sobre la situación económica de la empresa, este tipo de evaluación surge de considerar una sana eficiencia en la generación de ingresos, de tal manera que se logren obtener beneficios.

Los mismos que se traducen en los siguientes aspectos puntuales.

- Elevar la eficiencia productiva y comercial aumentada los niveles de utilidad bruta.
- Elevar la eficiencia operativa aumentando los niveles de utilidad de operación.
- Elevar la capacidad de la administración para aumentar la riqueza de los inversionistas, incrementando los niveles de utilidad neta.

1.6.13.1. Estado de flujo de efectivo.

Es un informe que presenta la situación de la empresa en cuanto a su capacidad de generar efectivo, mediante la presentación de entradas y salidas de efectivo en tres áreas.

- Flujo de efectivo de operación.- es decir las entradas y salidas de dinero relacionadas con la actividad principal del negocio.
- Flujo de efectivo de inversión.- son las entradas y salidas de efectivo relacionadas principalmente con la adquisición de activos fijos y otros.
- Flujo de activos de financiamiento.- las entradas y salidas de efectivo relacionadas principalmente con la adquisición de préstamos, emisión y ventas de acciones.

Después de revisar el estado de flujo de efectivo de una empresa surge una evolución preliminar sobre la situación de efectivo de la empresa, este tipo de avaluación surge de considerar una sana relación entre las tres áreas de gestión de efectivo, de la manera siguiente:

La empresa debe ser capaz de generar efectivo por su propia cuanta, a través de un flujo de operación positiva.

La empresa debe invertir en activos de tal forma que pueda sustentar su crecimiento, a través de flujos de inversión negativos.

La empresa debe usar inteligentemente el financiamiento, a través de flujos positivos en esta área.

Una gestión sana del efectivo implica obtener financiamiento para invertir y luego pagar con el efectivo generado por la propia empresa. (Rivas. S, 2007).

1.6.14. EMPRESA.

Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de servicios a la colectividad.

1.6.14.1. Calificación de las empresas

Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras, una definición de uso común en círculos comerciales es: Una empresa es un sistema que interaccionan. Sin embargo, según en qué aspecto nos fijemos podemos clasificarlas de varias formas. A continuación se presentan los tipos de empresas según sus ámbitos de producción.

Por su naturaleza

- **Industriales:** Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en productos terminados.
- **Comerciales:** Son aquellas que se dedican a la compra y venta de productos.
- **Tipo de empresa De servicio:** Son aquellos que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

Por el sector al que pertenece

- **Publicas:** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector público
- **Privadas:** Son aquellas cuyo capital perteneces al sector **que pertenece** privado
- **Mixtas:** son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al privado. (Bustamante. E, 2013).

1.6.15. Cuenta contable.

Es un formato con términos (nombre o denominación) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponde a los diferentes rubros integrantes de activos, el pasivo, el patrimonio, las rentas, los costos y los gastos. (Galan. C, 2011).

1.6.15.1. Partes de una Cuenta.

Toda cuanta tiene sus tres partes:

- Debe.
- Haber
- Saldo.

Debe: En él debe se registra todos los valores que reciben, ingresan o entra a cada una de las cuentas.

Haber: En el haber se registran todos los valores que entregan egresan o salen de cada una de la cuentas.

Contablemente debitar o cargar una cuenta se utiliza como términos sinónimos acreditar o abonar una cuanta también si utiliza como sinónimos aumento o disminución en la cuenta.

1.6.15.2. Aumento y Disminución de la cuenta.

Los aumentos en el activo se registran en el lado izquierdo (debe) disminuciones, en el lado derecho (haber).

Los aumentos en el pasivo se registran en el lado derecho (haber), las disminuciones en el lado izquierdo (debe).

Los aumentos en el patrimonio se registran en el lado derecho (haber), las disminuciones en el lado izquierdo (debe).

Saldo: es la diferencia entre él debe y el haber de la misma cuenta.

Saldo deudos o débito saldo acreedor o crédito.

Saldo Deudor: se obtiene cuando la sumatoria del debe es mayor que la sumatoria del haber de la misma cuenta.

Saldo Acreedor: se obtiene cuando la sumatoria del haber es mayor que la sumatoria del debe de la misma cuenta. (Spin. G, 2014).

1.6.16. Excel.

Es un programa informático desarrollado y distribuido por Microsoft Corp. Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas específicamente para ayudar a crear y trabajar con hojas de cálculo. (Pascuas. A, 2010).

1.6.16.1. Importancia de Excel.

Es importante utilizarla porque es una poderosa herramienta que le ayudara en su trabajo y podrá manejar grandes cantidades de datos numéricos y obtendrá resultado precisos, se puede confeccionar documentos de alta calidad en un corto tiempo y es un aliado para el apoyo de las tareas administrativas. (Betancurt. S, 2012).

1.6.16.2. Características de Excel.

1. Hojas de cálculo de gran dimensión, filas y columnas que forman celdas de trabajo.

2. Agrupación de varias hojas de cálculo en un libro. Excel está compuesto por libros, un libro es el archivo en que se trabaja y donde se almacenan los datos. Cada libro puede contener aproximadamente 250 hojas o carpetas. Cada hoja contiene aproximadamente 65.000 líneas y 256 columnas ordenadas numérica y alfabéticamente respectivamente.

3. Actualización automática de los resultados obtenidos en la hoja, al modificar los datos de los cuales depende un resultado.

4. Gran capacidad de presentación y manejo de los datos introducidos.

5. Realización de distintos tipos de gráficos a partir de los datos introducidos en la hoja de cálculo, con la posibilidad de insertarlos en la misma hoja de cálculo o en hojas aparte, pudiendo presentar ambas informaciones juntas o separadas.

6. Trabajar con la información de una base de datos introducida en la hoja de cálculo mediante operaciones que serían propias de un Gestor de Base de Datos como Access. (Rico. A, 2011).

1.6.16.3. Una hoja de cálculo.

Por definición, las hojas de cálculo son aplicaciones de computadora que contienen múltiples celdas que se forman de una matriz de columnas y filas. Cada una de dichas celdas puede contener datos de tipo texto, numéricos, alfanuméricos y también fórmulas.

1.6.16.4. Ventajas de una hoja de cálculo.

Las hojas de cálculo han sido ampliamente utilizadas porque facilitan los cálculos numéricos a través del uso de fórmulas. De una manera muy sencilla y rápida se pueden hacer operaciones aritméticas sobre cientos de miles de datos numéricos. (Osorio. R, 2014).

1.6.16.5. Ventajas de utilizar Excel.

Introducir datos con rapidez y exactitud. La interface gráfica de Windows es más confiable que papel, lápiz y calculadora.

Recalcular datos con facilidad. Excel permite corregir mecanográficos o actualizar los datos, y los resultados de tales cambios se recalculan automáticamente.

Crear gráficos. Excel facilita la creación de gráficos basados en la información de la hoja de trabajo y los actualiza automáticamente a medida que los datos cambian.

Crear rápidamente hojas de trabajo a partir de otras ya existentes. Excel permite tomar una hoja de trabajo y modificarla con rapidez para crear una nueva, pudiéndose conservar ambas en sus propios archivos.

Cambiar el aspecto de la información. Excel proporciona recursos para modificar el aspecto de la información a fin de que sea visualmente atractiva y fácil de entender.

Realizar análisis de cualquier tipo, Excel puede apoyar a la toma de decisiones al permitir cambiar los datos y analizar los resultados recalculados cuantas veces sea necesario. (Valentín. A, 2006).

1.6.16.6. Desventajas de utilizar Excel.

- Solo tiene compatibilidad con Windows y Mac.
- Los archivos ocupan demasiado espacio.
- Algunas personas consideran a los gráficos insuficientes o de mala calidad.
- No es útil a nivel doméstico, sí puede serlo a nivel empresarial, pero también depende del tipo de empresa. Probablemente una gran empresa necesite algo más específico.
- Se requiere, por sus necesidades, de un ordenador potente y en buen estado de "salud".

- Como muchos programas para Windows, suelen presentar errores inesperados que hacen que el programa se cierre de forma abrupta, se pierdan datos irrecuperables, y se tenga que comenzar todo el trabajo de nuevo.

- El 22 de septiembre de 2007 se informó que Excel 2007 mostraba resultados erróneos bajo ciertas condiciones, especialmente para algunas parejas de números en las que el producto sea 65525 (por ejemplo, 850 y 77,1). Microsoft informó en su blog que el problema existe al mostrar seis puntos flotantes específicos entre 65534.99999999995 y 65535, y seis valores entre 65535.99999999995 y 65536 (no incluye los enteros). Cualquier cálculo con alguno de estos números será incorrecto.

- Se debe introducir manualmente cada operación.

- Al guardar una hoja de cálculo de Microsoft Excel en formato de hoja de cálculo XML, muchas características de Excel se conservan, pero otras no. Entre las no conservadas encontramos: las flechas de rastreo de auditoría, las hojas de gráficos, hojas de macros, hojas de diálogo, los gráficos y objetos gráficos, las vistas personalizadas, las capas de objetos de dibujos, los esquemas, no se pueden guardar los archivos protegidos con contraseña, los escenarios, la información de un libro compartido y las categorías de funciones definidas por el usuario. (Andrade. E, 2011).

1.7. HIPÓTESIS

La eficiente Gestión Administrativa Financiera permite un servicio de calidad en la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

1.8. VARIABLES

Variable Independiente:

- Gestión Administrativa Financiera.

Variable Dependiente:

- Servicio de Calidad.

1.8.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente.- Gestión Administrativa Financiera.

CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	TÉCNICA
Son actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo determinado de personas, basándose en el análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios para alcanzar las metas u objetivos mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.	Gestión	Definición Funciones	¿Cómo ha sido la planificación de la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa? ¿Se realizó el control interno de las operaciones financieras de la Cooperativa en el último periodo anual? ¿Cree Ud., que se debe elaborar el presupuesto semestral para evitar algún imprevisto? ¿Cuál de estas acciones cree usted que se debería mejorar? ¿Conoce Ud., qué es un Sistema	Encuesta.
	Administración	Objetivos		
	Proceso Administrativo	Elementos		
	Finanzas	Función		

	Gestión Administrativa-Financiera	Importancia	Contable? ¿Considera usted que con un adecuado Sistema Contable, mejora la Gestión Administrativa Financiera?	

Variable Dependiente.- Servicio de Calidad

CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	TÉCNICA
Es satisfacer, cumplir con las expectativas, exigencias y requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos.	Servicio	Tipos	¿En qué nivel de transparencia considera que se encuentra la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa? ¿Es necesaria la elaboración de un manual de procedimientos que oriente al personal en la realización del control interno en la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa? ¿Tiene Ud., conocimiento de la Gestión Administrativa Financiera que se desarrolla en la cooperativa para lograr sus objetivos organizacionales? ¿Considera oportuno que los directivos se deben capacitar para llevar adecuadamente la Gestión Administrativa	Encuesta.
	Calidad	Indicadores		
	Servicio de calidad	Prestación Satisfacción		

			Financiera de la Cooperativa? ¿Conoce usted si la Cooperativa a la que pertenece lleva la contabilidad? ¿El Sr. Gerente de la empresa donde Ud., labora tiene un inventario detallado de los bienes que la Cooperativa posee?	

Fuente: Guías Metodológicas
Elaborado por: Rita Carrasco y Geoconda Zapata.

1.9. METODOLOGÍA

1.9.1. MÉTODOS.

Para la realización del presente trabajo de investigación utilizamos una metodología que nos permitió obtener información precisa y veraz del tema a investigar.

- El **Método Inductivo**: este método lo empleamos porque arranca a partir de las particularidades de la contabilidad básica elemental aplicada a la cooperativa para llegar al entendimiento de los principios y leyes generales; es decir de lo particular a lo general para hacer las respectivas correlaciones.

- El **Método Deductivo**: este método fue utilizado para explicar las ventajas de llevar la contabilidad en la empresa, mediante un análisis sistemático donde se presentan conceptos, principios, definiciones, y leyes o normas generales para llegar a lo particular que es precisamente el sistema contable para la cooperativa de taxis "La Gruta de San Miguel de Bolívar"

- El **Método Analítico**: este método nos permitió realizar un análisis reflexivo y crítico de los elementos negativos en la orientación prospectiva en la solución mediante e inmediata en los problemas detectados.

- El **Método Bibliográfico**: nos permitió realizar la investigación utilizando: libros, revistas, folletos e internet para ampliar nuestros conocimientos acerca de las teorías, sus avances desde su origen hasta la actualidad; permitiéndonos hacer un análisis y facilitarnos el planteamiento de nuestra propuesta.

1.9.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con referencia al tipo de investigación se utilizara los siguientes:

La Investigación Aplicada, nos ayudó a resolver problemas concretos, prácticos acerca de la Administración Financiera de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

La Investigación de Campo, nos permitió conocer e identificar cada una de las necesidades de los elementos más importantes de esta investigación, será necesario aplicar encuestas a sus directivos y socios, de esta manera se detectará sus

principales características, debilidades y amenazas para posteriormente convertirlas en fortalezas.

La Investigación Descriptiva, porque nos permitió reflejar la realidad investigada, las relaciones entre variables y la claridad del diagnóstico para proponer soluciones.

1.9.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.

Fuentes Primarias: la observación directa que se realizó al lugar de estudio, mediante encuestas con preguntas cerradas.

Fuentes Secundarias: documentos magnéticos de la Cooperativa de Taxis La Gruta donde se desarrolló la investigación, también libros, folletos, revistas, enciclopedias, diccionarios e internet; que proporcionaron información valiosa referente a este tema.

Las técnicas e instrumentos que utilizamos para la obtención de datos tenemos:

La **Encuesta,** con la utilización de esta técnica se logró conocer las opiniones, las necesidades y sugerencias acerca del sujeto seleccionado como muestra.

Mediante la **Observación Directa**, no estructurada se obtuvo la información en forma inmediata de la situación por la que se encuentra actualmente atravesando la organización.

1.9.4. POBLACIÓN.

PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN	**NÚMERO**
Directivos	3
Socios	29
TOTAL	**32**

Fuente: Reglamento Interno
Elaborado por: Rita Carrasco y Geoconda Zapata

1.9.5. PROCESAMIENTO DE DATOS

Para poder llevar a efecto el procesamiento de los datos se obtuvo en base a las encuestas que se realizaran a los directivos y socios de la cooperativa “La Gruta”, también podremos recopilar información inmediata a través de la observación no estructurada. La tabulación se lo efectuó en el programa Excel el mismo que nos arrojó los resultados de la aplicación de las encuestas representados en forma gráfica y porcentual.

Una vez seleccionado el diseño de investigación apropiada, definida la población en relación con el problema, objetivos e hipótesis y la etapa posterior fue la recolección de datos pertinentes sobre cada una de las variables involucradas en la investigación.

Luego de la aplicación de las encuestas se realizó el siguiente proceso:

- Recopilación de datos.
- Tabulación de datos.
- Diseño de tablas y gráficos estadísticos.
- Análisis e interpretación de Resultados.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta aplicada a los Directivos de la Cooperativa de taxis "La Gruta"

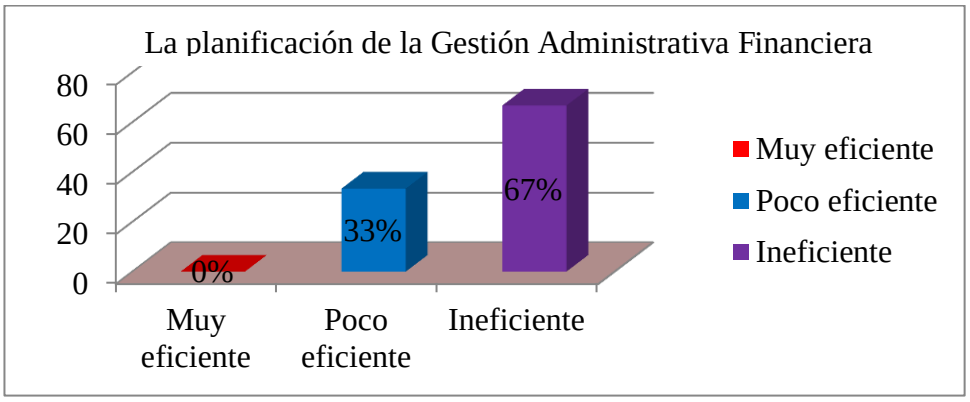
1.- ¿Cómo ha sido la planificación de la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa?

Tabla N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy eficiente	0	0 %
Poco eficiente	1	33 %
Ineficiente	2	67 %
TOTAL	3	100%

Fuente: encuestas a los Directivos de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 1



Interpretación:

La mayor parte de encuestados coinciden que ha sido ineficiente la planificación de la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa y una participación menor que señalan poco eficiente; esto se produce a causa de que no poseen conocimientos básicos de contabilidad y tampoco de un sistema contable que se apeguen a las necesidades de la cooperativa.

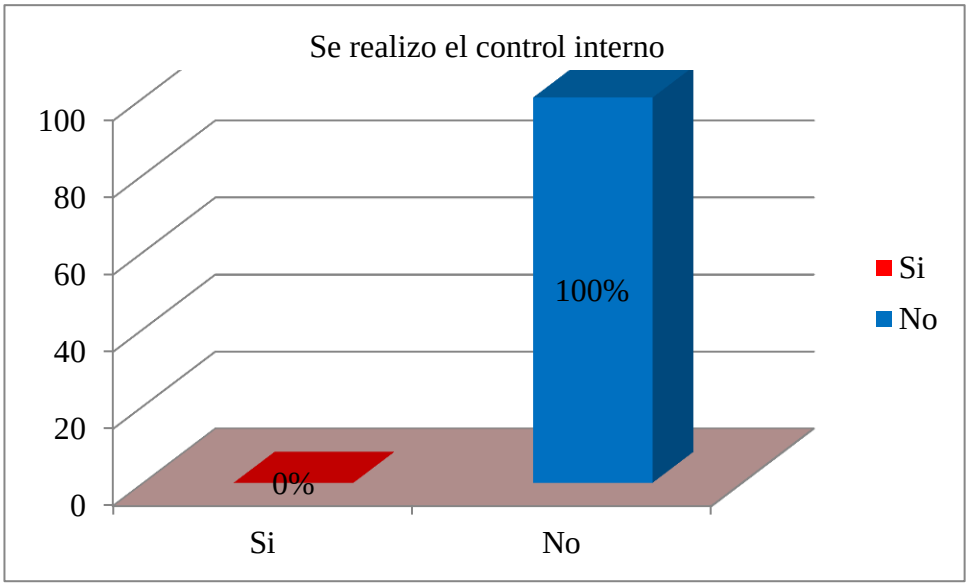
2.- ¿Se realizó el control interno de las operaciones financieras de la Cooperativa en el último periodo anual?

Tabla N° 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0 %
No	3	100 %
TOTAL	3	100%

Fuente: encuestas a los Directivos de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 2



Interpretación:

La totalidad de los encuestados expresan que no se realizó el control interno de las operaciones financieras de la Cooperativa en el último periodo anual; en vista de que los directivos no han realizado la contabilidad, tampoco tienen un registro de las operaciones que se han suscitado en el año.

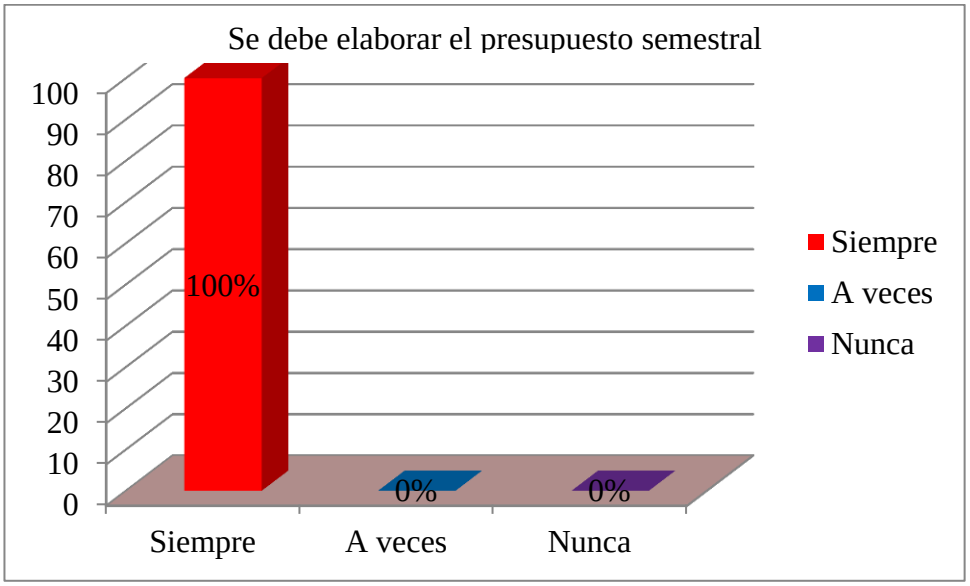
3.- ¿Cree Ud., que se debe elaborar el presupuesto semestral para evitar algún imprevisto?

Tabla N° 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	100 %
A veces	0	0 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	3	100%

Fuente: encuestas a los Directivos de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 3



Interpretación:

Todos los encuestados manifiestan que siempre se debe elaborar el presupuesto semestral para evitar algún imprevisto; los directivos tienen una buena actitud y desean practicar regularmente contabilidad ya que consideran que es la base fundamental para que las cuentas marchen bien de forma clara y precisa.

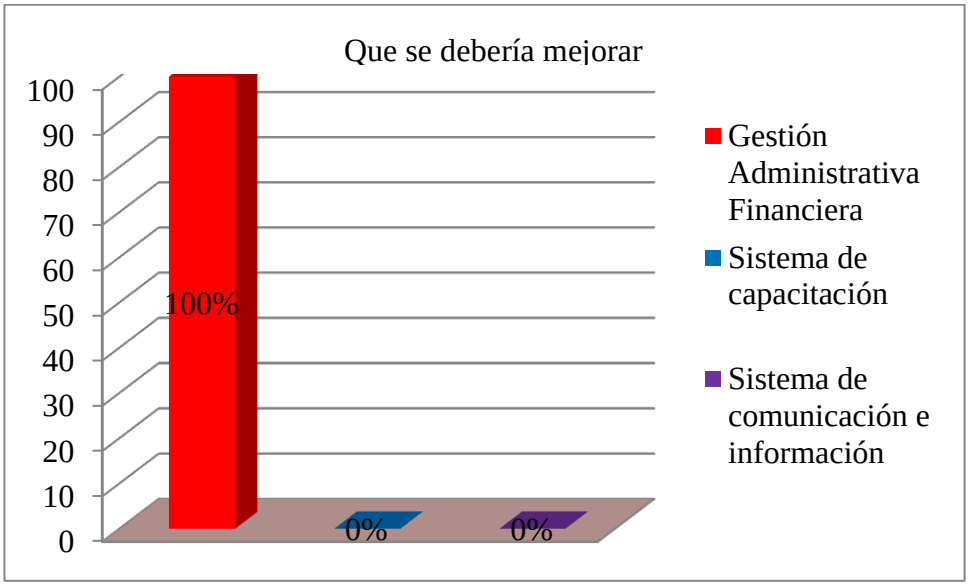
4.- ¿Cuál de estas acciones cree usted que se debería mejorar?

Tabla N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gestión Administrativa Financiera	3	100 %
Sistema de capacitación	0	0 %
Sistema de comunicación e información	0	0 %
TOTAL	35	100%

Fuente: encuestas a los Directivos de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 4



Interpretación:

Los encuestados en su totalidad concuerdan que la acción que se debería mejorar es la de Gestión Administrativa Financiera es muy palpable que la cooperativa tiene un gran desfase en contabilidad, no se lleva un control de los ingresos y egresos por lo que existe un malestar en los accionistas.

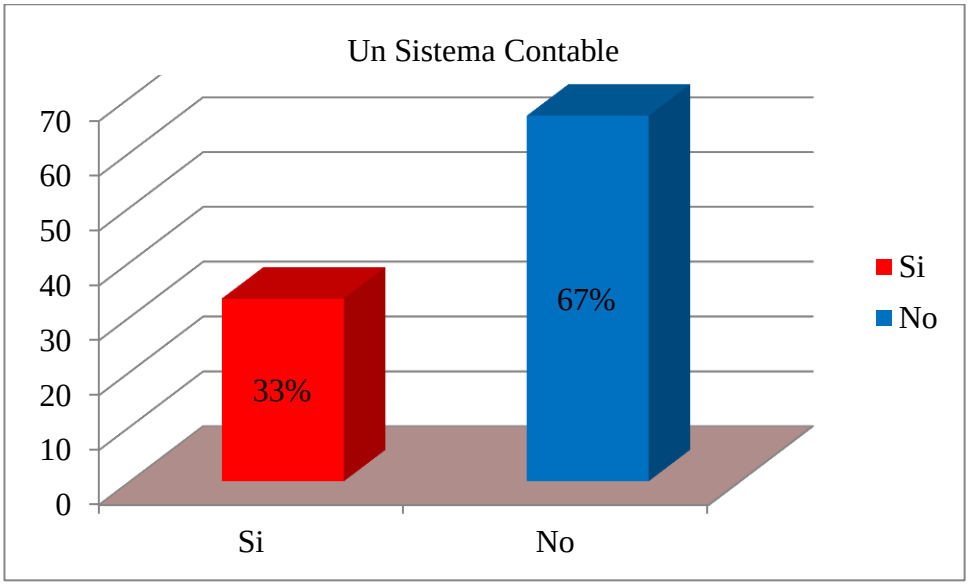
5.- ¿Conoce Ud., qué es un Sistema Contable?

Tabla N° 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	33 %
No	2	67 %
TOTAL	3	100 %

Fuente: encuestas a los Directivos de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 5



Interpretación:

El mayor porcentaje de encuestados señalan que no conoce que es un Sistema Contable y una cuantía menor manifiestan que sí; es importante que los directivos se familiaricen con las tecnologías porque estas poseen herramientas que nos permiten llevar cuentas de una manera fácil y oportuna.

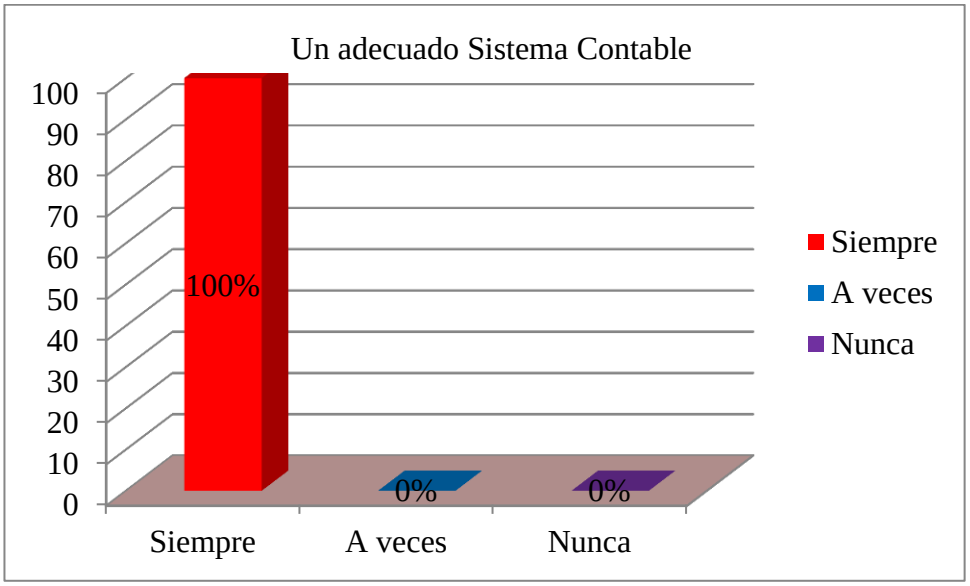
6.- ¿Considera usted que con un adecuado Sistema Contable, mejora la Gestión Administrativa Financiera?

Tabla N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	100%
A veces	0	0 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	3	100 %

Fuente: encuestas a los Directivos de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 6



Interpretación:

La totalidad de los encuestados apuntan siempre que con un adecuado Sistema Contable, mejora la Gestión Administrativa Financiera; los directivos están conscientes de que si se lleva la contabilidad en la cooperativa podrán detectar errores e insistir en los aciertos.

Encuesta aplicada a los Socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"

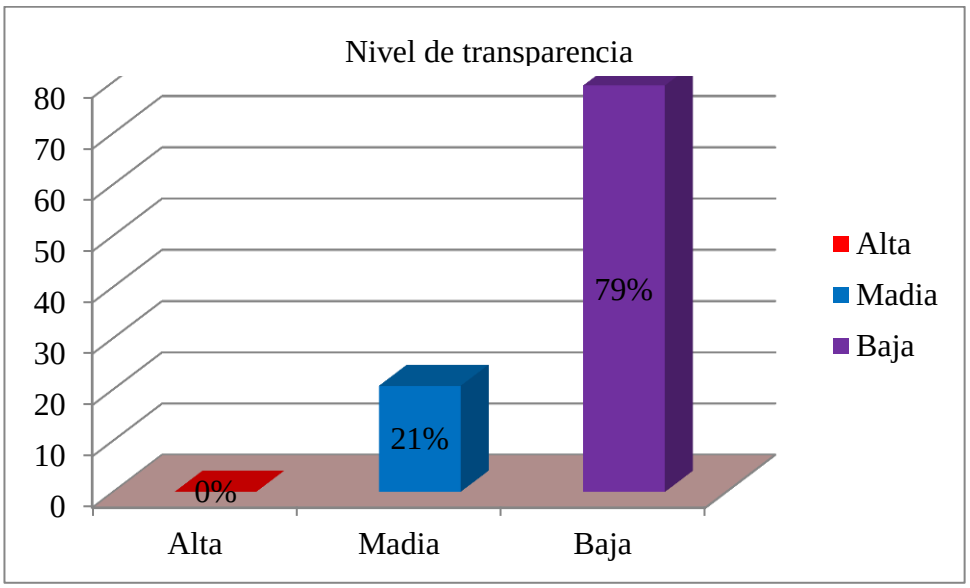
1.- ¿En qué nivel de transparencia considera que se encuentra la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa?

Tabla N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	0	0 %
Media	6	21 %
Baja	23	79 %
TOTAL	29	100 %

Fuente: encuestas a los socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 1



Interpretación:

La mayoría de los encuestados manifiestan que el nivel de transparencia en cuanto a la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa es bajo, seguido de una cantidad mínima que exhibe que es madia; los socios no están contentos con la forma inadecuada que se están llevando las cuentas, ni tampoco conocen con cuanto capital cuenta la empresa.

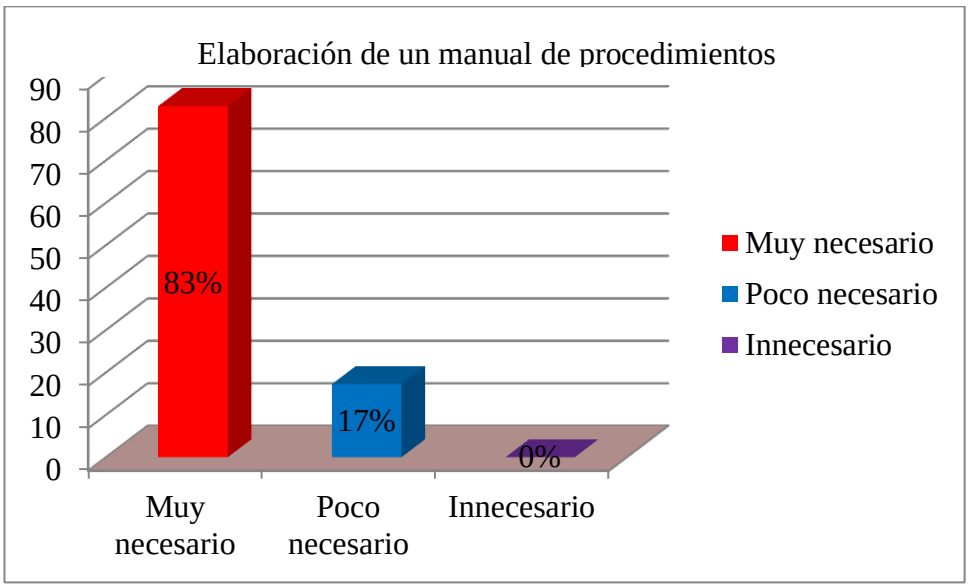
2.- ¿Es necesario la elaboración de un manual de procedimientos que oriente al personal en la realización del control interno en la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa?

Tabla N° 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy necesario	24	83 %
Poco necesario	5	17 %
Innecesario	0	0 %
TOTAL	35	100 %

Fuente: encuestas a los socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 2



Interpretación:

Los encuestados en su mayoría concuerdan que es muy necesario la elaboración de un manual de procedimientos que oriente al personal en la realización del control interno en la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa y una mínima cuantía que señalan poco necesario; es palpable para los socios que la cooperativa necesita de una capacitación general de contabilidad.

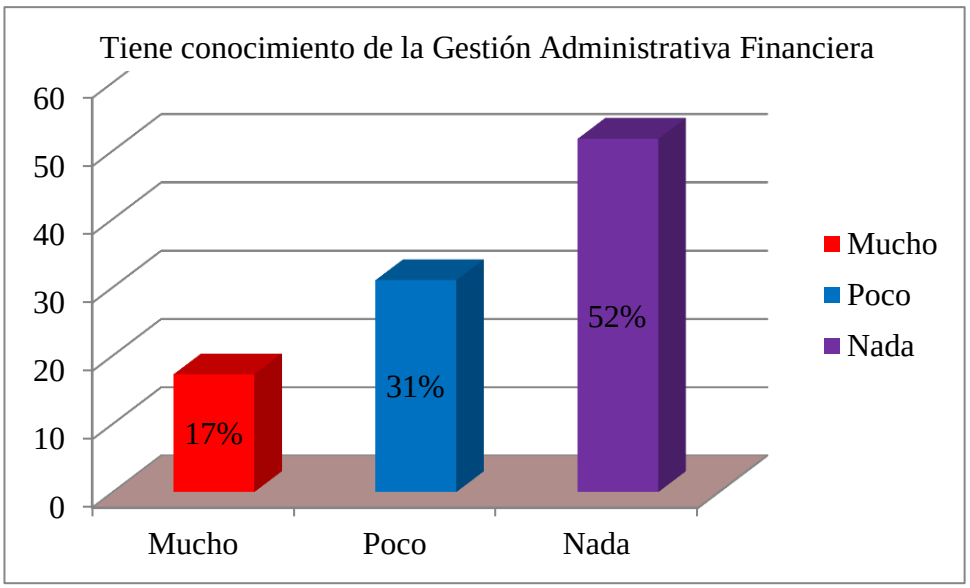
3.- ¿Tiene Ud., conocimiento de la Gestión Administrativa Financiera que se desarrolla en la cooperativa para lograr sus objetivos organizacionales?

Tabla N° 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	5	17 %
Poco	9	31 %
Nada	15	52 %
TOTAL	29	100 %

Fuente: encuestas a los socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 3



Interpretación:

La participación más alta de socios manifiesta que no tienen nada de conocimiento de la Gestión Administrativa Financiera que se desarrolla en la cooperativa para lograr sus objetivos organizacionales, seguido de una cantidad menor que señalan poco y una mínimo porcentaje que apuntan que mucho; se debe tener más informados a los socios de la situación real contable que atraviesa la cooperativa.

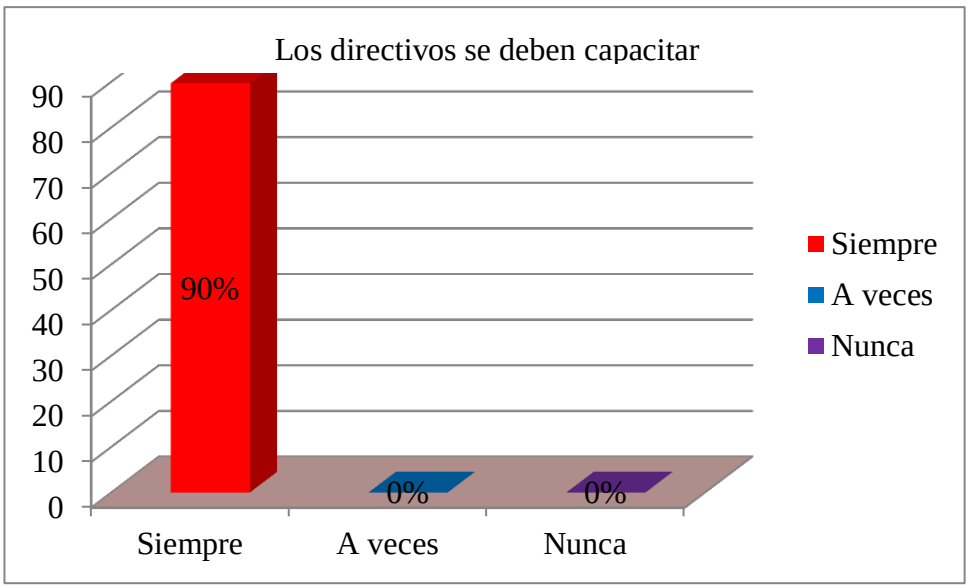
4.- ¿Considera oportuno que los directivos se deben capacitar para llevar adecuadamente la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa?

Tabla N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	26	90 %
A veces	3	10 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	29	100%

Fuente: encuestas a los socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 4



Interpretación:

La totalidad de los encuestados considera que siempre es oportuno que los directivos se deben capacitar para llevar adecuadamente la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa; los directivos deben buscar alternativas de capacitación contable responsable que los guíen al éxito y bienestar general de la empresa.

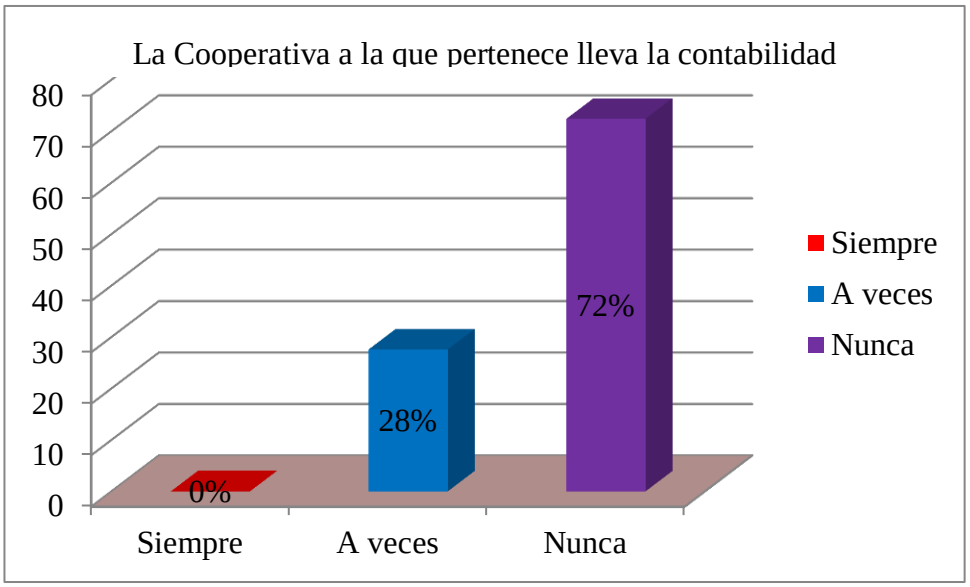
5.- ¿Conoce usted si la Cooperativa a la que pertenece lleva la contabilidad?

Tabla N° 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0 %
A veces	8	28 %
Nunca	21	72 %
TOTAL	29	100 %

Fuente: encuestas a los socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 5



Interpretación:

Los encuestados en su mayoría manifiestan que nunca conocen si la Cooperativa a la que pertenece lleva la contabilidad y una mínima participación asientan que a veces; la información es libre y es un derecho, por lo que todos los miembros de la empresa deben tener conocimiento de ello.

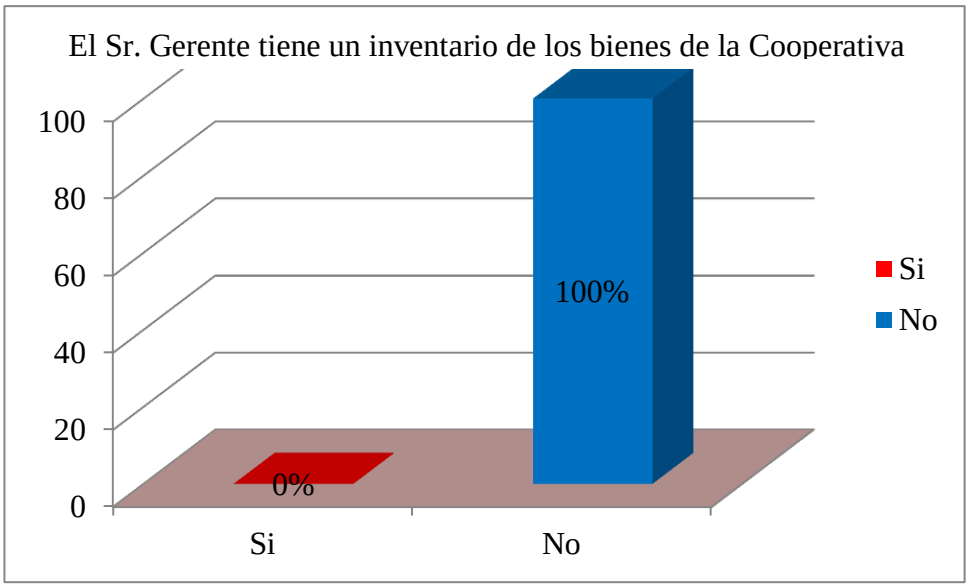
6.- ¿El Sr. Gerente de la empresa donde Ud., labora tiene un inventario detallado de los bienes que la Cooperativa posee?

Tabla N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0 %
No	29	100 %
TOTAL	29	100%

Fuente: encuestas a los socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"
Responsables: Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza.

Gráfico N° 6



Interpretación:

Todos los socios encuestados concuerdan que el Sr. Gerente de la empresa no tiene un inventario detallado de los bienes que la Cooperativa posee; es fundamental que los directivos lleven el inventario al día de todos los bienes de la empresa y así ganarse la confianza de todos los accionistas y estos trabajen a gusto.

2.1. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.

Una vez analizado las encuestas aplicadas a directivos y socios de la Cooperativa de taxis “La Gruta”, se ha podido evidenciar que no utilizan ningún sistema contable (hoja de cálculo) con el objeto de controlar la Gestión Administrativa Financiera, de la misma para lo cual se ha tomado como referencia la pregunta Nº 2 de la encuesta aplicada a los directivos, en donde se ve reflejado el problema y en pregunta Nº 4 de la encuesta aplicada a los socios, cuyos resultados ayudan directamente en la comprobación de la hipótesis planteada: La eficiente Gestión Administrativa Financiera permite un servicio de calidad en la Cooperativa de Taxis “La Gruta”.

2.2. CONCLUSIONES:

- La planificación de la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa es ineficiente.

- No se ha realizado un control interno de las operaciones financieras de la Cooperativa en el último periodo anual.

- Los directivos consideran que se debe elaborar el presupuesto semestral para evitar algún imprevisto.

- Los directivos concuerdan que se debe mejorar la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa.

- Existe un deficiente conocimiento sobre un Sistema Contable.

- Para los directivos un adecuado Sistema Contable, mejora la Gestión Administrativa Financiera.

- Para los socios es baja la transparencia de la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa.

- Los socios afirman que es muy necesario la elaboración de un manual de procedimientos que oriente al personal en la realización del control interno en la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa.

- Los socios no tienen conocimiento de la Gestión Administrativa Financiera que se desarrolla en la cooperativa para lograr sus objetivos organizacionales.

- Para los socios es oportuno que los directivos se deben capacitar para llevar adecuadamente la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa.

- Los socios señalan que nunca la Cooperativa a la que pertenecen lleva la contabilidad.

- En la Cooperativa de Taxis “La Gruta” no tiene un inventario detallado de los bienes que la Cooperativa posee.

2.3. RECOMENDACIONES:

- La planificación de la Gestión Administrativa Financiera es uno de los componentes más importantes para el excelente desenvolvimiento de todas las actividades en la vida de una organización por lo tanto los directivos deben insistir en su eficacia.
- Se recomienda llevar un control anual de las cuentas para poder establecer las pérdidas y ganancias que se han producido en la cooperativa y trabajar en equipo para enmendar errores.
- Al realizar el presupuesto semestralmente se estará contribuyendo a que los socios estén conformes del buen trabajo que desempeñan los directivos y a que la cooperativa obtenga resultados positivos.
- Se debe mejorar la gestión administrativa financiera de la cooperativa para para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes.
- Es necesario mejorar los conocimientos sobre un Sistema Contable en donde toda la información sean inmersas en los procesos técnicos administrativos y contables y la aplicación de manera eficiente y eficaz, para lograr la transformación del conocimiento adquirido utilizando como soporte la moderna tecnología.
- La mejora continua y la implementación de un sistema contable (hoja de cálculo) dan paso a una adecuada Gestión Administrativa Financiera, para que los directivos establezcan estrategias que impulsan la calidad de la información en el desempeño de los procesos , constituyéndose en un elemento indispensable para el desarrollo exitoso de los sectores productivos y de servicios de la cooperativa.
- Se debe ganar la confianza de todos los socios de la cooperativa de una manera clara y precisa con el fin de satisfaces todas las inquietudes que se presenten.
- Es necesario que se implemente un manual de procedimientos contables que esté al alcance de todos los socios de la cooperativa para que comprendan y posean conocimientos básicos contables para un mejor desempeño profesional y personal.

- Debe ser una prioridad tanto para los directivos como para los accionistas alcanzar todos los objetivos organizacionales que se plantearon para que a futuro se conviertan en una cooperativa de taxis solvente y productiva.
- Hoy en día es imprescindible que los líderes en este caso los directivos estén capacitados y tengan un conocimiento general y contable para que atienda eficazmente las expectativas de sus socios y usuarios.
- Una empresa que no lleva contabilidad es una empresa desorganizada que probablemente tendrán perdidas ya que no distribuirán bien los recursos ni detectaran los desaciertos para luego corregirlos; por lo que es urgente que los directivos acojan la contabilidad como un método eficaz de resolución de problemas.
- En la cooperativa se debe registrar todos los bienes que posee la empresa ya que son una base para medir la efectividad de las operaciones actuales.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.

“APLICACIÓN DE UNA HOJA DE CÁLCULO (EXCEL) QUE FACILITE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE TAXIS “LA GRUTA”.

3.2. INTRODUCCIÓN.

En los actuales momentos en que no encontramos, la tecnología es el motor del cambio. El impacto de la tecnología en la profesión contable esta fuera de toda duda, ya que operan como motor de actualización que permite dar respuesta a las nuevas necesidades de información.

Al implementar las tecnologías de la información en la Gestión Administrativa Financiera de una empresa, producirán mejoras substanciales tanto para realizar las diferentes actividades a mayor velocidad como para ocasionar cambios profundos en la forma de trabajo. Para la toma de decisiones y búsqueda de soluciones a los conflictos es preciso disponer de información contable y financiera en el momento oportuno, para lo cual los directivos y socios tienen la posibilidad de utilizar una Hoja de Cálculo que viene incluido en el paquete de Office (Excel) que ocasionara directamente el orden, control, sistematización y sobre todo llamara y fortalecerá el trabajo en equipo.

La hoja de cálculo es una aplicación que está programada para el manejo de datos numéricos y alfanuméricos con el propósito de obtener conclusiones informes de contabilidad. Las posibilidades de este tipo de aplicaciones son inmensas, ya que permite operar con cálculos complejos, fórmulas, funciones y elaborar gráficos de todo tipo.

Una hoja de Cálculo elaborada en Excel es una de las mejores alternativas para las empresas pequeñas, esta es más accesible mientras que para la adquisición de un software más sofisticado puede llegar a tener un costo elevado. En este caso el Gerente de la Cooperativa de taxis “La Gruta “es quien va a manipular esta herramienta informática contable, el mismo que capacitaremos oportunamente para que lo utilice de una manera responsable y eficiente, solo así se podrá obtener beneficios para todos los miembros que conforman la Cooperativa.

3.3. JUSTIFICACIÓN.

El contenido general que orienta la propuesta del presente trabajo de investigación, es la Gestión Administrativa Financiera mediante la Aplicación de una hoja de cálculo (Excel), para optimizar los procesos contables en la Cooperativa de Taxis "La Gruta", ya que es el aspecto más importante dentro del desarrollo institucional de la cooperativa.

La carencia de la aplicación de una hoja de cálculo (Excel), surge la necesidad de instaurar una nueva estrategia tecnológica (herramienta de trabajo) en la entidad para que contribuya al desarrollo de la gestión administrativa financiera y que permita el control de todas las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de la sociedad y en el crecimiento organizacional.

Es así que la aplicación de una hoja de cálculo (Excel), constituirá la base para que la Cooperativa de Taxis, realice las transacciones contables y salvaguardar los activos, asegurar la precisión de los registros financieros y llevar una contabilidad acorde a las exigencias actuales donde se administre los recursos económicos y financieros para así lograr la excelencia en la entidad.

3.4. OBJETIVOS:

3.4.1. Objetivo General.

- Aplicar la hoja de cálculo (Excel) para que facilite la Gestión Administrativa Financiera en la Cooperativa de Taxis “La Gruta”.

3.4.2. Objetivos Específicos:

- Seleccionar actividades desarrolladas en la hoja de cálculo acorde a las necesidades de la Cooperativa de taxis para optimizar la Gestión Administrativa Financiera.

- Capacitar al gerente de la Cooperativa sobre el manejo de la Hoja de Cálculo para que lo emplee eficazmente en la Gestión Administrativa Financiera.

- Concienciar al manejo responsable diario de la hoja de cálculo para registrar todos los movimientos contables que se realizan en la Cooperativa de Taxis.

3.5. FUNDAMENTACIÓN:

Una hoja de cálculo es un programa o aplicación informática que permite la manipulación sobre datos números dispuestos en tablas para la operación sobre cálculos complejos de contabilidad, finanzas y negocios.

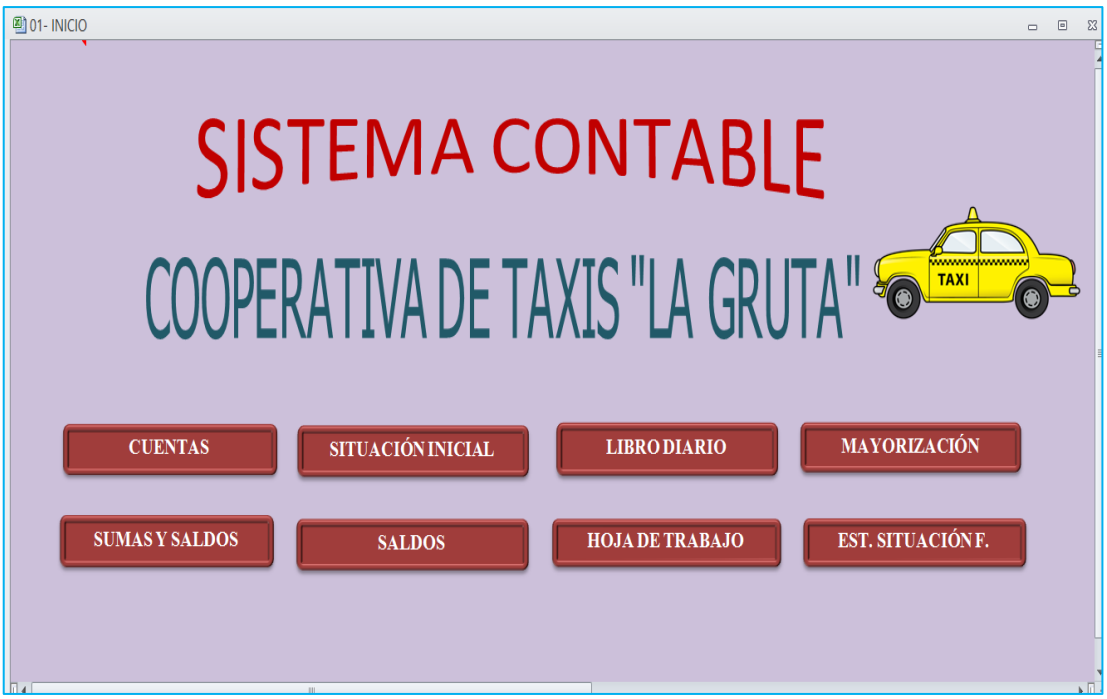
Actualmente y en su forma más tradicional, las hojas de cálculo se emplean para hacer bases de datos numéricos, operaciones de cálculos entre celdas, informes y representaciones en gráfico de torta, barras y otros. Estas funciones no sólo son muy útiles para la administración y decisión a nivel ejecutivo, sino que también son fundamentales a la hora de presentar resultados y conclusiones laborales y de negocios a públicos y clientes. (ABC., 2007)**.**

Por su versatilidad y facilidad de uso a partir de un entrenamiento en el software, este tipo de programas permiten ahorrar mucho tiempo (de elaboración y resolución de cálculos extensos y complicados) y dinero (invertido en contadores y especialistas de cálculos y economía).

Actualmente y en su forma más tradicional, las hojas de cálculo se emplean para hacer bases de datos numéricos, operaciones de cálculos entre celdas, informes y representaciones en gráfico de torta, barras y otros. Estas funciones no sólo son muy útiles para la administración y decisión a nivel ejecutivo, sino que también son fundamentales a la hora de presentar resultados y conclusiones laborales y de negocios a públicos y clientes.

Por su versatilidad y facilidad de uso a partir de un entrenamiento en el software, este tipo de programas permiten ahorrar mucho tiempo (de elaboración y resolución de cálculos extensos y complicados) y dinero (invertido en contadores y especialistas de cálculos y economía). (ABC., 2007)**.**

3.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA:



ACTIVIDAD N° 1

PLAN DE CUENTAS

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Conocer e identificar las cuentas que se utilizan en la Cooperativa de taxis "La Gruta" para registrar eficientemente las operaciones contables

FUNDAMENTACIÓN

Definición.- El plan de cuentas es un listado que presenta las cuentas necesarias para registrar los hechos contables. Se trata de una ordenación sistemática de todas las cuentas que forman parte de un sistema contable.

Para mayor identificación de cuentas estas deben ser codificadas. Estos pueden ir combinados con símbolos y números según elección del contable. En definitiva el plan de cuentas es fundamental para la organización del sistema contable, por lo que parece como un medio para obtener información de una manera sencilla.

Para elaborar un plan de cuentas se debe cumplir con unos requisitos importantes, como la homogeneidad, integridad, sistematicidad y la flexibilidad. También a de emplearse una terminología clara y sencilla para designar cada cuenta y se parta de lo general a lo particular. (Gamboa. M, 2014).

ILUSTRACIÓN

PLAN DE CUENTAS

Nº	CODIGO	CUENTAS
2	1	**ACTIVOS**
3	1.1	**ACTIVOS CORRIENTES**
4	1.1.01	CAJA
5	1.1.02	BANCOS
6	1.1.02.01	BANCO DE PICHINCHA
7	1.1.03	CUENTAS POR COBRAR
8	1.1.03.01	(-)PROVISION CUENTAS INCOBRABLES
9	1.1.04	DOCUMENTOS POR COBRAR
10	1.1.05	IVA PAGADO
11	1.1.06	ANTICIPO IVA RETENIDO
12	1.1.07	IMPUESTOS RETENIDOS
13	1.1.08	INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES
14	1.1.09	INVENTARIO DE HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS
15	1.1.10	PAGOS ANTICIPADOS
16	1.1.11	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADOS
17	1.1.12	INVERSIONES FINANCIERAS
18	1.2	**ACTIVOS FIJOS**
19	1.2.01	EQUIPOS DE OFICINA
20	1.2.01.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPOS DE
21	1.2.02	EQUIPO DE COMPUTO
22	1.2.02.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO DE
23	1.3	**OTROS ACTIVOS**
24	1.3.01	GASTOS DE CONSTITUCION
25	1.3.01.01	(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTOS DE
26	2	**PASIVO**
27	2.1	**PASIVO CORRIENTE**
28	2.1.01	CUENTAS POR PAGAR
29	2.1.02	DOCUMENTOS POR PAGAR
30	2.1.03	IESS POR PAGAR

ACTIVIDAD N° 2

ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Clasificar las cuentas que corresponden a los activos y los pasivos para la comprobación del patrimonio real de la Cooperativa de taxis "La Gruta"

FUNDAMENTACIÓN

Definición.- El estado de situación inicial, es un estado contable o financiero que refleja la situación del patrimonio de una empresa en un momento determinado. Se estructura a través de tres conceptos patrimoniales que desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que representan los diferentes elementos patrimoniales, estos son:

Activos.- Son todos los bienes que son de propiedad de la empresa y no está disponible para la venta.

Ejemplos:

- Caja

- Edificio

- Maquinaria y Equipo

Pasivos.- Son todas las obligaciones que tiene la empresa para con terceras personas.

Ejemplos:

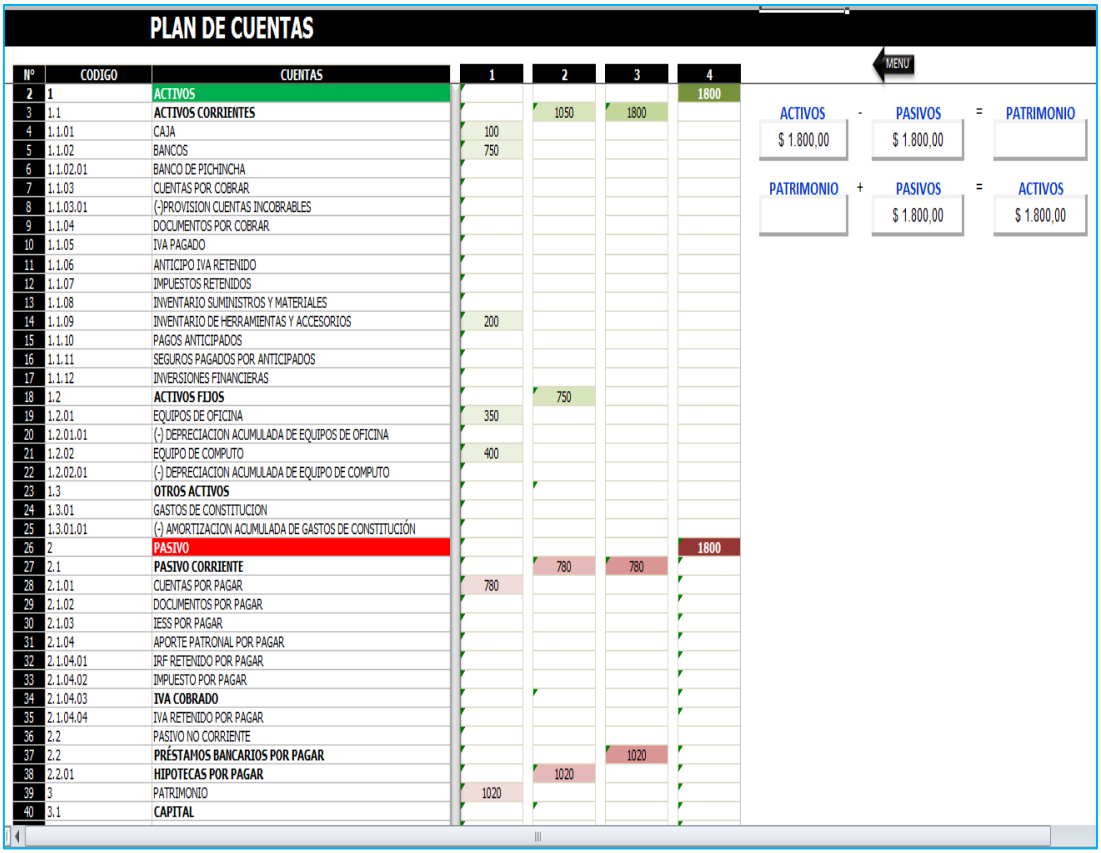
- Documentos por pagar

- Cuentas por pagar

- Préstamo Bancario

Patrimonio.- Es el capital con el cual se inicia la empresa o es la aportación de sus socios. (Tovar. A, 2013).

ILUSTRACIÓN



PLAN DE CUENTAS

MENU

Nº	CODIGO	CUENTAS	1	2	3	4
2	1	ACTIVOS				1800
3	1.1	**ACTIVOS CORRIENTES**		1050	1800	
4	1.1.01	CAJA	100			
5	1.1.02	BANCOS	750			
6	1.1.02.01	BANCO DE PICHINCHA				
7	1.1.03	CUENTAS POR COBRAR				
8	1.1.03.01	(-)PROVISION CUENTAS INCOBRABLES				
9	1.1.04	DOCUMENTOS POR COBRAR				
10	1.1.05	IVA PAGADO				
11	1.1.06	ANTICIPO IVA RETENIDO				
12	1.1.07	IMPUESTOS RETENIDOS				
13	1.1.08	INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES				
14	1.1.09	INVENTARIO DE HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS	200			
15	1.1.10	PAGOS ANTICIPADOS				
16	1.1.11	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADOS				
17	1.1.12	INVERSIONES FINANCIERAS				
18	1.2	**ACTIVOS FIJOS**		750		
19	1.2.01	EQUIPOS DE OFICINA	350			
20	1.2.01.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPOS DE OFICINA				
21	1.2.02	EQUIPO DE COMPUTO	400			
22	1.2.02.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO DE COMPUTO				
23	1.3	**OTROS ACTIVOS**				
24	1.3.01	GASTOS DE CONSTITUCION				
25	1.3.01.01	(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTOS DE CONSTITUCIÓN				
26	2	PASIVO				1800
27	2.1	**PASIVO CORRIENTE**		780	780	
28	2.1.01	CUENTAS POR PAGAR	780			
29	2.1.02	DOCUMENTOS POR PAGAR				
30	2.1.03	IESS POR PAGAR				
31	2.1.04	APORTE PATRONAL POR PAGAR				
32	2.1.04.01	IRF RETENIDO POR PAGAR				
33	2.1.04.02	IMPUESTO POR PAGAR				
34	2.1.04.03	**IVA COBRADO**				
35	2.1.04.04	IVA RETENIDO POR PAGAR				
36	2.2	PASIVO NO CORRIENTE				
37	2.2	**PRÉSTAMOS BANCARIOS POR PAGAR**			1020	
38	2.2.01	**HIPOTECAS POR PAGAR**		1020		
39	3	PATRIMONIO	1020			
40	3.1	**CAPITAL**				

ACTIVOS	-	PASIVOS	=	PATRIMONIO
$ 1.800,00		$ 1.800,00		

PATRIMONIO	+	PASIVOS	=	ACTIVOS
		$ 1.800,00		$ 1.800,00

ACTIVIDAD N° 3

LIBRO DIARIO

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Registrar las transacciones diarias para el conocimiento de los ingresos y egresos de la Cooperativa de taxis “La Gruta”

FUNDAMENTACIÓN

Definición.- El libro Diario es el registro contable principal de cualquier sistema contable, en el cual se anotan todas las operaciones.

Es un documento en él se registra de forma cronológica las transacciones económicas que una empresa realiza. Estas transacciones están relacionadas con la actividad principal de la firma.

Las operaciones se contabilizan mediante asientos contables, según se vayan produciendo.

Esta contabilización se debe ir recogiendo día a día o en periodos no superiores a un mes, solo en el caso de que las actividades se hayan ido recogiendo en otros documentos. (Ango. J, 2013).

ILUSTRACIÓN

Libro Diario

40	3.1	CAPITAL	

$ALDO DEUDOR	$ALDO ACREEDOR
$ 74.296,11	$ 74.296,11
ENTRADA	SALIDA
$ 74.296,11	$ 74.296,11

N°	D	H	Fecha	N°					Mayor	Referencia	Aprobado	DEBE	HABER
2	4		01/06/2015	1	1.1.01	CAJA		Estado de Situacion Inicial	x			$ 100,00	
3	5		01/06/2015	1	1.1.02	BANCOS		Estado de Situacion Inicial	x			$ 750,00	
4	13		01/06/2015	1	1.1.08	INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES		Estado de Situacion Inicial	x			$ 200,00	
5	21		01/06/2015	1	1.2.02	EQUIPO DE COMPUTO		Estado de Situacion Inicial	x			$ 400,00	
6	19		01/06/2015	1	1.2.01	EQUIPOS DE OFICINA		Estado de Situacion Inicial	x			$ 350,00	
7		28	01/06/2015	1			2.1.01	CUENTAS POR PAGAR	Estado de Situacion Inicial	x			$ 780,00
8		41	01/06/2015	1			3.1.01	CAPITAL SOCIAL	Estado de Situacion Inicial	x			$ 1.020,00
9	13		03/06/2015	2	1.1.08	INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES			Compra de Herramientas y Accesorios	x		$ 600,00	
10	10		03/06/2015	2	1.1.05	IVA PAGADO			Compra de Herramientas y Accesorios	x		$ 72,00	
11		4	03/06/2015	2			1.1.01	CAJA	Compra de Herramientas y Accesorios	x			$ 270,00
12		29	03/06/2015	2			2.1.02	DOCUMENTOS POR	Compra de Herramientas y Accesorios	x			$ 374,40
13		32	03/06/2015	2			2.1.04.01	IRF RETENIDO POR	Compra de Herramientas y Accesorios	x			$ 6,00
14		35	03/06/2015	2			2.1.04.04	IVA RETENIDO POR	Compra de Herramientas y Accesorios	X			$ 21,60
15	65		04/06/2015	3	6.1.01	GASTO ARRIENDO			Pago de Arriendo del mes de Junio	X		$ 250,00	
16	10		04/06/2015	3	1.1.05	IVA PAGADO			Pago de Arriendo del mes de Junio	X		$ 30,00	
17		32	04/06/2015	3			2.1.04.01	IRF RETENIDO POR	Pago de Arriendo del mes de Junio	X			$ 20,00
18		35	04/06/2015	3			2.1.04.04	IVA RETENIDO POR	Pago de Arriendo del mes de Junio	X			$ 9,00
19		4	04/06/2015	3			1.1.01	CAJA	Pago de Arriendo del mes de Junio	X			$ 251,00
20	82		05/06/2015	4	6.2.01	GASTO PUBLICIDAD			Pago de Publicidad en la Radio	X		$ 100,00	
21	10		05/06/2015	4	1.1.05	IVA PAGADO			Pago de Publicidad en la Radio	X		$ 12,00	
22		4	05/06/2015	4			1.1.01	CAJA	Pago de Publicidad en la Radio	X			$ 112,00
23	41		06/06/2015	5	3.1.01	CAPITAL SOCIAL			Aporte Mensual de los Socios	x		$ 3.200,00	
24		53	06/06/2015	5			4.2.01	APORTES DE SOCIOS	Aporte Mensual de los Socios	x			$ 3.200,00
25	79		07/06/2015	6	6.1.15	GASTOS SUELDOS			pago de Sueldos a la recepcionista	x		$ 354,00	
26	67		07/06/2015	6	6.1.03	GASTO APORTE PATRONAL			pago de Sueldos a la recepcionista	x		$ 40,18	
27		4	07/06/2015	6			1.1.01	CAJA	pago de Sueldos a la recepcionista	x			$ 361,08
28		30	07/06/2015	6			2.1.03	IESS POR PAGAR	pago de Sueldos a la recepcionista	x			$ 33,10
29	78		08/06/2015	7	6.1.14	GASTOS SERVICIOS PROFESIONALES			PAGO DE SERVICIOS PROFESIONALES	X		$ 300,00	
30	10		08/06/2015	7	1.1.05	IVA PAGADO			PAGO DE SERVICIOS PROFESIONALES	X		$ 36,00	
31		4	08/06/2015	7			1.1.01	CAJA	PAGO DE SERVICIOS PROFESIONALES	X			$ 286,80
32		32	08/06/2015	7			2.1.04.01	IRF RETENIDO POR	PAGO DE SERVICIOS PROFESIONALES	X			$ 24,00
33		35	08/06/2015	7			2.1.04.04	IVA RETENIDO POR	PAGO DE SERVICIOS PROFESIONALES	X			$ 25,20
34	4		09/06/2015	8	1.1.01	CAJA			venta de una accion al sr. Luis Lopez	x		$ 13.500,00	

ACTIVIDAD N° 4

LA MAYORIZACIÓN

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Establecer los saldos deudores y acreedores de una cuenta determinada para la toma de decisiones correctivas en la Cooperativa de taxis “La Gruta”

FUNDAMENTACIÓN

Definición.- La Mayorización es un proceso mediante el cual conforme van apareciendo las cuentas en el Diario General se utiliza una T para registrar en ella los valores debitados o acreditados previamente en el Libro Diario, como es lógico este proceso no se puede dar sin previamente disponer de un libro en el que ya existan registros. (Baldeon. C, 2011).

ILUSTRACIÓN

LIBRO MAYOR

					SALDO DEUDOR	SALDO ACREEDOR
						$ 46.060,84
					$ 23.030,42	-$ 23.030,42
			$ 74.296,11	$ 74.296,11	ENTRADA	SALIDA
			SUMAS		SALDOS	
Nª	CODIGO	CUENTAS	DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
2	1	ACTIVOS				
3	1.1	ACTIVOS CORRIENTES				
4	1.1.01	CAJA	$ 13.954,00	$ 12.627,20	$ 1.326,80	
5	1.1.02	BANCOS	$ 12.000,00	$ 2.138,88	$ 9.861,12	
6	1.1.02.01	BANCO DE PICHINCHA				
7	1.1.03	CUENTAS POR COBRAR	$ 2.760,00		$ 2.760,00	
8	1.1.03.01	(-)PROVISION CUENTAS INCOBRABLES				
9	1.1.04	DOCUMENTOS POR COBRAR				
10	1.1.05	IVA PAGADO	$ 621,12	$ 621,12		
11	1.1.06	ANTICIPO IVA RETENIDO	$ 540,00	$ 540,00		
12	1.1.07	IMPUESTOS RETENIDOS				
13	1.1.08	INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES	$ 800,00		$ 800,00	
14	1.1.09	INVENTARIO DE HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS				
15	1.1.10	PAGOS ANTICIPADOS				
16	1.1.11	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADOS				
17	1.1.12	INVERSIONES FINANCIERAS		$ 1.012,50		-$ 1.012,50
18	1.2	ACTIVOS FIJOS				
19	1.2.01	EQUIPOS DE OFICINA	$ 4.190,00		$ 4.190,00	
20	1.2.01.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPOS DE OFICINA		$ 31,43		-$ 31,43
21	1.2.02	EQUIPO DE COMPUTO	$ 400,00		$ 400,00	
22	1.2.02.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO DE COMPUTO		$ 10,00		-$ 10,00
23	1.3	OTROS ACTIVOS				
24	1.3.01	GASTOS DE CONSTITUCION				

ACTIVIDAD N° 5

BALANCE DE COMPROBACION

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Reflejar la contabilidad de la cooperativa de taxis “La Gruta” en un determinado periodo para poder estimar la situación real de la misma

FUNDAMENTACIÓN

Definición.- es un instrumento financiero que se utiliza para visualizar la lista del total de los débitos y de los créditos de las cuentas, junto al **s**aldo de cada una de ellas (ya sea deudor o acreedor). De esta forma, permite establecer un resumen básico de un estado financiero**.**

No obstante, tenemos que resaltar que dentro del ámbito de la contabilidad y gestión financiera de cualquier empresa se hace necesaria la existencia de otra serie de balances, además del citado de comprobación. En concreto, también se tiene que llevar a cabo la elaboración de los balances de situación, de pérdidas y ganancias o el abreviado. (Ruiz. R, 2013).

ILUSTRACIÓN

			MOVIMIENTOS		SALDOS	
			$ 74.296,11	$ 74.296,11	$ 23.030,42	($ 23.030,42)
N°		CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
			DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
2	1	ACTIVOS				
3	1.1	ACTIVOS CORRIENTES				
4	1.1.01	CAJA	$ 13.954,00	$ 12.627,20	$ 1.326,80	
5	1.1.02	BANCOS	$ 12.000,00	$ 2.138,88	$ 9.861,12	
6	1.1.02.01	BANCO DE PICHINCHA				
7	1.1.03	CUENTAS POR COBRAR	$ 2.760,00		$ 2.760,00	
8	1.1.03.01	(-)PROVISION CUENTAS INCOBRABLES				
9	1.1.04	DOCUMENTOS POR COBRAR				
10	1.1.05	IVA PAGADO	$ 621,12	$ 621,12		
11	1.1.06	ANTICIPO IVA RETENIDO	$ 540,00	$ 540,00		
12	1.1.07	IMPUESTOS RETENIDOS				
13	1.1.08	INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES	$ 800,00		$ 800,00	
14	1.1.09	INVENTARIO DE HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS				
15	1.1.10	PAGOS ANTICIPADOS				
16	1.1.11	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADOS				
17	1.1.12	INVERSIONES FINANCIERAS		$ 1.012,50		-$ 1.012,50
18	1.2	ACTIVOS FIJOS				
19	1.2.01	EQUIPOS DE OFICINA	$ 4.190,00		$ 4.190,00	
20	1.2.01.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPOS DE OFICINA		$ 31,43		-$ 31,43
21	1.2.02	EQUIPO DE COMPUTO	$ 400,00		$ 400,00	
22	1.2.02.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO DE COMPUTO		$ 10,00		-$ 10,00
23	1.3	OTROS ACTIVOS				
24	1.3.01	GASTOS DE CONSTITUCION				
25	1.3.01.01	(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTOS DE CONSTITUCIÓN				
26	2	PASIVO				
27	2.1	PASIVO CORRIENTE				
28	2.1.01	CUENTAS POR PAGAR		$ 3.404,16		-$ 3.404,16

ACTIVIDAD N° 6

ESTADO DE RESULTADOS

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Medir u obtener una estimación de la utilidad o pérdida periódica de la cooperativa, para permitir a los directivos determinar qué tanto ha mejorado dicho negocio en dicho periodo.

FUNDAMENTACIÓN

Definición.- muestra, un resumen de los resultados de operación de una empresa o negocio concernientes a un periodo por actividades ordinarias o extraordinarias.

Se habla de un período determinado, por cuanto una utilidad o pérdida se obtiene por actividades de diversa naturaleza y realizadas a lo largo del tiempo. Desde el punto de vista financiero, reviste una importancia fundamental el determinar la correspondencia de ingresos, costos y gastos en diferentes períodos. El Estado de Resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, o sea las cuentas de ingresos, gastos y costos, cuyos saldos deben ser cerradas al finalizar el ejercicio contable. Los valores deben corresponder exactamente a los valores que aparecen en el libro mayor y sus auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección de ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo. (Tuermero. I, 2014).

ILUSTRACIÓN

			$ 23.030,42	
N°	CUENTAS		SALDOS	
			DEUDOR	ACREEDOR
2	1	ACTIVOS		
3	1.1	ACTIVOS CORRIENTES		
4	1.1.01	CAJA		$ 1.326,80
5	1.1.02	BANCOS		$ 9.861,12
6	1.1.02.01	BANCO DE PICHINCHA		
7	1.1.03	CUENTAS POR COBRAR		$ 2.760,00
8	1.1.03.01	(-)PROVISION CUENTAS INCOBRABLES		
9	1.1.04	DOCUMENTOS POR COBRAR		
10	1.1.05	IVA PAGADO		
11	1.1.06	ANTICIPO IVA RETENIDO		
12	1.1.07	IMPUESTOS RETENIDOS		
13	1.1.08	INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES		$ 800,00
14	1.1.09	INVENTARIO DE HERRAMIENTAS Y ACCESO		
15	1.1.10	PAGOS ANTICIPADOS		
16	1.1.11	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADOS		
17	1.1.12	INVERSIONES FINANCIERAS		
18	1.2	ACTIVOS FIJOS		
19	1.2.01	EQUIPOS DE OFICINA		$ 4.190,00
20	1.2.01.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO		
21	1.2.02	EQUIPO DE COMPUTO		$ 400,00
22	1.2.02.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO		
23	1.3	OTROS ACTIVOS		
24	1.3.01	GASTOS DE CONSTITUCION		
25	1.3.01.01	(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTO		
26	2	PASIVO		
27	2.1	PASIVO CORRIENTE		
28	2.1.01	CUENTAS POR PAGAR		
29	2.1.02	DOCUMENTOS POR PAGAR		
30	2.1.03	IESS POR PAGAR		
31	2.1.04	APORTE PATRONAL POR PAGAR		
32	2.1.04.01	IRF RETENIDO POR PAGAR		
33	2.1.04.02	IMPUESTO POR PAGAR		
34	2.1.04.03	IVA COBRADO		
35	2.1.04.04	IVA RETENIDO POR PAGAR		
36	2.2	PASIVO NO CORRIENTE		
37	2.2	PRESTAMOS BANCARIOS POR PAGAR		
38	2.2.01	HIPOTECAS POR PAGAR		
39	3	PATRIMONIO		
40	3.1	CAPITAL		
41	3.1.01	CAPITAL SOCIAL		$ 2.680,00
42	3.2.	RESERVAS		
43	3.2.01.	RESERVA LEGAL		
44	3.2.02.	RESERVA FACULTATIVA		
45	3.2.03.	RESERVA ESTATUTARIA		

ACTIVIDAD N° 7

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (FINAL)

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Validar las operaciones económicas anuales para que todos los integrantes de la Cooperativa tengan conocimiento de la situación actual y puedan tomar nuevas estrategias buscando siempre la mejora de la misma

FUNDAMENTACIÓN

Definición.- El Estado de Situación Financiera se lo conoce también como Balance General y es un medio que la contabilidad a empleado para mostrar el efecto acumulado de las operaciones que se ha efectuado en el pasado. Nos muestra, una fecha determinada y además los activos que posee la empresa para las futuras operaciones contables, también los derechos que existen sobre los mismos y que se presentan con el nombre de pasivos y capital contable con el que cuenta los accionistas.

Además se considera que los estados financieros son informes que se realizan a partir de los saldos de los registros contables, y reflejen los diferentes aspectos de la situación financiera, resultado y flujos de efectivo de una empresa, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Nos permite verificar claramente en que se ahorró y en que se gastó. (Guamán. F, 2012).

ILUSTRACIÓN

N°	CODIGO	CUENTAS	ESTADO FINANCIERO	
			DEBE	HABER
2	1	ACTIVOS		
3	1.1	ACTIVOS CORRIENTES		
4	1.1.01	CAJA	1326,8	
5	1.1.02	BANCOS	9861,12	
6	1.1.02.01	BANCO DE PICHINCHA		
7	1.1.03	CUENTAS POR COBRAR	2760	
8	1.1.03.01	(-)PROVISION CUENTAS INCOBRABLES		
9	1.1.04	DOCUMENTOS POR COBRAR		
10	1.1.05	IVA PAGADO		
11	1.1.06	ANTICIPO IVA RETENIDO		
12	1.1.07	IMPUESTOS RETENIDOS		
13	1.1.08	INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES	800	
14	1.1.09	INVENTARIO DE HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS		
15	1.1.10	PAGOS ANTICIPADOS		
16	1.1.11	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADOS		
17	1.1.12	INVERSIONES FINANCIERAS		-1012,5
18	1.2	ACTIVOS FIJOS		
19	1.2.01	EQUIPOS DE OFICINA	4190	
20	1.2.01.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPOS DE OFICINA		-31,43
21	1.2.02	EQUIPO DE COMPUTO	400	
22	1.2.02.01	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO DE COMPUTO		-10
23	1.3	OTROS ACTIVOS		
24	1.3.01	GASTOS DE CONSTITUCION		
25	1.3.01.01	(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTOS DE CONSTITUCIÓN		
26	2	PASIVO		
27	2.1	PASIVO CORRIENTE		
28	2.1.01	CUENTAS POR PAGAR		-3404,16
29	2.1.02	DOCUMENTOS POR PAGAR		-374,4
30	2.1.03	IESS POR PAGAR		-33,1
31	2.1.04	APORTE PATRONAL POR PAGAR		
32	2.1.04.01	IRF RETENIDO POR PAGAR		-188,24
33	2.1.04.02	IMPUESTO POR PAGAR		
34	2.1.04.03	IVA COBRADO		
35	2.1.04.04	IVA RETENIDO POR PAGAR		-94,2
36	2.2	PASIVO NO CORRIENTE		
37	2.2	PRÉSTAMOS BANCARIOS POR PAGAR		
38	2.2.01	HIPOTECAS POR PAGAR		
39	3	PATRIMONIO		
40	3.1	CAPITAL		
41	3.1.01	CAPITAL SOCIAL	2680	
42	3.2.	RESERVAS		

ACTIVIDAD N° 8

LA HOJA DE TRABAJO

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Reflejar datos de los asientos y ajustes para el establecimiento de los valores reales y la depreciación respectiva de un determinado bien.

FUNDAMENTACIÓN

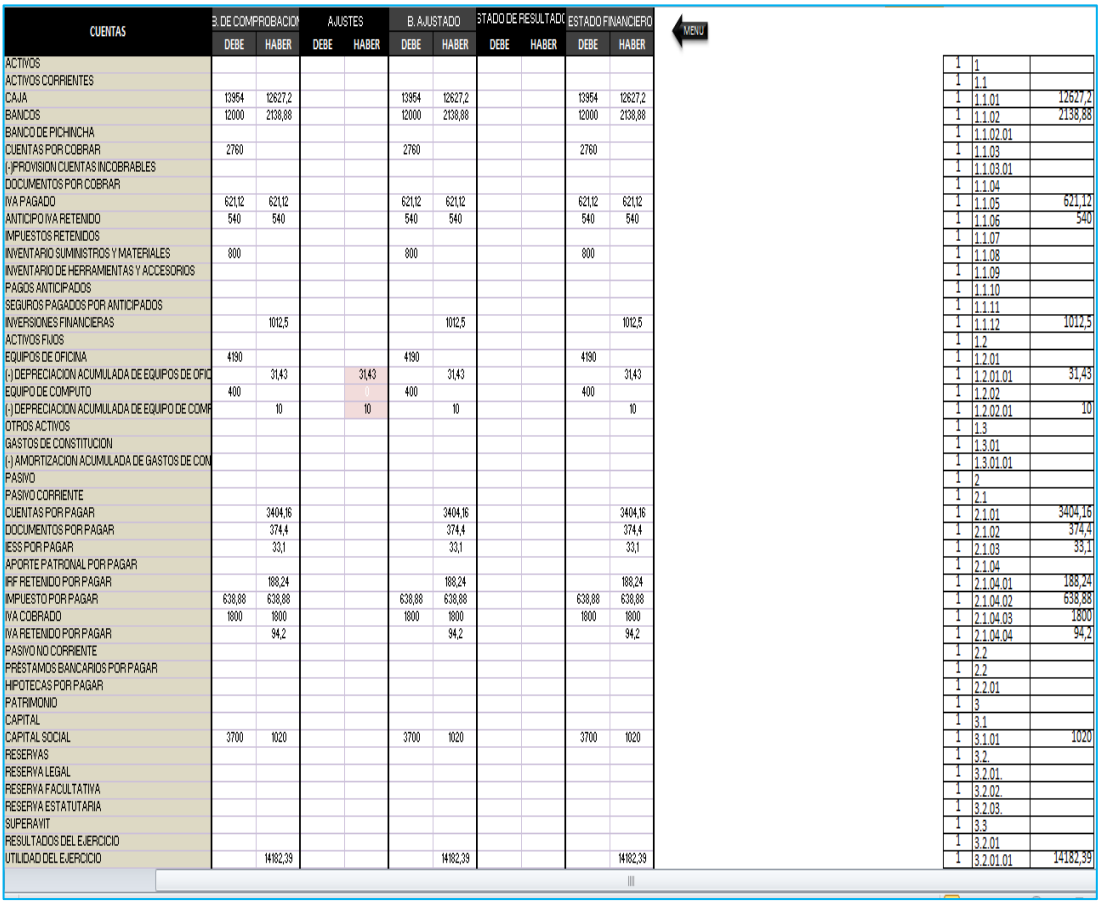
Definición.- La hoja de trabajo es un documento importante pero no indispensable ni obligatorio, sino un paso adicional dentro del ciclo contable. Por ser considerada como un borrador de trabajo, en esta hoja puede escribirse a lápiz.

A la hoja de trabajo, algunos autores la catalogan como papel de trabajo, es una forma columnata que se utiliza en contabilidad para organizar la información, con el fin de preparar los asientos de ajuste, el estado de ganancias y pérdidas, los asientos de cierre y el balance general.

Partes que conforman la hoja de trabajo:

- Encabezamiento
- Secciones
- Número de orden de las cuentas
- Nombre de las cuentas con su código
- Balance de comprobación con débitos y créditos
- Ajustes con débitos y créditos
- Ganancias y pérdidas con débitos y créditos
- Balance general con débitos y créditos. (Valera. F, 2006).

ILUSTRACIÓN



CUENTAS	B. DE COMPROBACIÓN		AJUSTES		B. AJUSTADO		ESTADO DE RESULTADO		ESTADO FINANCIERO	
	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER
ACTIVOS										
ACTIVOS CORRIENTES										
CAJA	13954	12627,2			13954	12627,2			13954	12627,2
BANCOS	12000	2138,88			12000	2138,88			12000	2138,88
BANCO DE PICHINCHA										
CUENTAS POR COBRAR	2760				2760				2760	
(-)PROVISION CUENTAS INCOBRABLES										
DOCUMENTOS POR COBRAR										
IVA PAGADO	621,12	621,12			621,12	621,12			621,12	621,12
ANTICIPO IVA RETENIDO	540	540			540	540			540	540
IMPUESTOS RETENIDOS										
INVENTARIO SUMINISTROS Y MATERIALES	800				800				800	
INVENTARIO DE HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS										
PAGOS ANTICIPADOS										
SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADOS										
INVERSIONES FINANCIERAS		1012,5				1012,5				1012,5
ACTIVOS FIJOS										
EQUIPOS DE OFICINA	4190				4190				4190	
(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPOS DE OFIC		31,43		31,43		31,43				31,43
EQUIPO DE COMPUTO	400			0	400				400	
(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPO DE COMP		10		10		10				10
OTROS ACTIVOS										
GASTOS DE CONSTITUCION										
(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE GASTOS DE CON										
PASIVO										
PASIVO CORRIENTE										
CUENTAS POR PAGAR		3404,16				3404,16				3404,16
DOCUMENTOS POR PAGAR		374,4				374,4				374,4
IESS POR PAGAR		33,1				33,1				33,1
APORTE PATRONAL POR PAGAR										
IRF RETENIDO POR PAGAR		188,24				188,24				188,24
IMPUESTO POR PAGAR	638,88	638,88			638,88	638,88			638,88	638,88
IVA COBRADO	1800	1800			1800	1800			1800	1800
IVA RETENIDO POR PAGAR		94,2				94,2				94,2
PASIVO NO CORRIENTE										
PRESTAMOS BANCARIOS POR PAGAR										
HIPOTECAS POR PAGAR										
PATRIMONIO										
CAPITAL										
CAPITAL SOCIAL	3700	1020			3700	1020			3700	1020
RESERVAS										
RESERVA LEGAL										
RESERVA FACULTATIVA										
RESERVA ESTATUTARIA										
SUPERAVIT										
RESULTADOS DEL EJERCICIO										
UTILIDAD DEL EJERCICIO		14182,39				14182,39				14182,39

MENU

1	1	
1	1.1	
1	1.1.01	12627,2
1	1.1.02	2138,88
1	1.1.02.01	
1	1.1.03	
1	1.1.03.01	
1	1.1.04	
1	1.1.05	621,12
1	1.1.06	540
1	1.1.07	
1	1.1.08	
1	1.1.09	
1	1.1.10	
1	1.1.11	
1	1.1.12	1012,5
1	1.2	
1	1.2.01	
1	1.2.01.01	31,43
1	1.2.02	
1	1.2.02.01	10
1	1.3	
1	1.3.01	
1	1.3.01.01	
1	2	
1	2.1	
1	2.1.01	3404,16
1	2.1.02	374,4
1	2.1.03	33,1
1	2.1.04	
1	2.1.04.01	188,24
1	2.1.04.02	638,88
1	2.1.04.03	1800
1	2.1.04.04	94,2
1	2.2	
1	2.2	
1	2.2.01	
1	3	
1	3.1	
1	3.1.01	1020
1	3.2	
1	3.2.01	
1	3.2.02	
1	3.2.03	
1	3.3	
1	3.2.01	
1	3.2.01.01	14182,39

3.7. PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA.

Actividades	Objetivo	Estrategias Metodológicas	Cronograma	Beneficiarios	Responsables
Nos dirigimos por medio de oficio a los Directivos.	Conseguir la aceptación.	Diálogo	2015/01/20	Directivos y Socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"	Rita Carrasco Y Geoconda Zapata
Recibir la aceptación.	Dialogo con los Directivos.	Diálogo	2015/01/20	Directivos y Socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"	Rita Carrasco Y Geoconda Zapata
Planificar para la socialización de la propuesta.	Asegurar la asistencia de los Directivos y socios.	Comunicación	2015/05/15	Directivos y Socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"	Rita Carrasco Y Geoconda Zapata
Aplicación de la propuesta.	"Aplicación de una hoja de cálculo (Excel) que facilite la Gestión Administrativa Financiera en la Cooperativa	Charlas, capacitación, plenarias.	2015/05/20	Directivos y Socios de la Cooperativa de Taxis "La Gruta"	Rita Carrasco Y Geoconda Zapata

	de Taxis “La Gruta”.				
Evaluar	Verificar el alcance de la propuesta.	Seguimiento continúo	2015/05/20	Directivos y Socios de la Cooperativa de Taxis “La Gruta”	Rita Carrasco Y Geoconda Zapata

Localización de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

Está localizada en el Cantón san miguel, perteneciente a la provincia de Bolívar; fue constituida por escritura pública otorgada ante el Notario Segundo del Cantón San Miguel, el 06 de Febrero del 2006; fue aprobada por la superintendencia de Compañías, mediante resolución 06, A.Dic.0040.

Actividad de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

La cooperativa tiene por el objeto el transporte de pasajeros y carga a nivel provincial, cantonal y sus alrededores.

Representante legal de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

El representante legal es el Gerente de la Cooperativa de Taxis "La Gruta", es el Lic. José García Zurita.

3.8. RESULTADOS ESPERADOS.

Los resultados esperados los podemos resumir en los siguientes:

- Que el gerente de la cooperativa de taxis posea conocimientos básicos de contabilidad para que pueda aplicarlos eficazmente en su función.
- Inducir al gerente al manejo de las tecnologías que son herramientas importantes y se las utiliza en la contabilidad facilitándonos el trabajo, ahorrándonos tiempo y dinero.
- Lograr que tanto el gerente como los socios trabajen en equipo para el mejor desempeño y servicio de la cooperativa.
- El diseño del nuevo sistema contable modernizará la capacidad operativa de la organización, permitirá tomar decisiones correctas e informar con oportunidad el manejo de los recursos económicos de sus accionistas.
- Controlará técnicamente los ingresos y egresos de la institución, para que se aplique el concepto de costo-utilidad y se convierta en rentabilidad para los socios de la Cooperativa de Taxis.
- Disciplinará a los directivos y socios principalmente en el cumplimiento de deberes y derechos para así lograr el normal funcionamiento institucional.
- Será más operativo, ágil, dinámico y sencillo el procedimiento contable; esto a su vez servirá como ejemplo para que otras instituciones también se modernicen utilizando estos sistemas contables.
- En definitiva los resultados esperados son satisfactorios, de bajo costo y fáciles de manejar; puesto que con su ayuda las instituciones logran desarrollar totalmente sus actividades económicas, y por lo general mejorar la Gestión Administrativa-Financiera de las mismas.

3.9. BIBLIOGRAFIA

ABC. (2007). La hoja de calculo. Recuperado el 09 09, 2015, de http://www.definicionabc.com/negocios/hoja-de-calculo.php

Alvarado. S. (sf). Niños desobedientes. Recuperado el 03 10, 2014, de http://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/conducta/hijos-desobedientes/

Ámez, F. (2003). Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Madrid - España: Cultural S.A.

Andrade. E. (2011). Desventajas de microsoft excel. Recuperado el 09 08, 2015, de http://www.modeladoeningenieria.edu.ar/mei/repositorio/catedras/fundamentos/MaterialApoyo/tutorial_excel-3.pdf

Arango. L. (2013). Funciones Básicas de la Administración. Recuperado el 09 07, 2015, de http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/administracion/la-empresa-y-los-pricipios-administrativos/empresa4.htm

Arruabarrena. I. (2007). Pautas de Actuación para Padres, Madres y Profesorado. Recuperado el 03 03, 2014, de http://www.fapmi.es/imagenes/subsecciones/DISCIPLINA%20Y%20AMOR.pdf

Asamblea Constituyente. (2008). CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR. Recuperado el 09 07, 2015, de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Baldeon. C. (2011). La Mayorización. Recuperado el 09 09, 2015, de http://es.scribd.com/doc/116761734/Mayorizacion#scribd

Barragán. A. (2013). Principios del servicio al cliente. Recuperado el 06 05, 2015, de https://prezi.com/ywui2g8hn6gk/los-12-principios-del-servicio/

Betancurt. S. (2012). Importancia de la utilización de excel. Recuperado el 09 09, 2015, de https://agrolaguna.files.wordpress.com/2012/03/la-importancia-de-excel.pdf

Bustamante. E. (2013). Empresa. Recuperado el 06 18, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml

Cabrera. E. (0210). Control. Recuperado el 09 07, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml

Carcaño. C. (2012). El comportamiento intolerable. Recuperado el 02 18, 2014, de http://losninosysucomportamiento.blogspot.com/

Castro. V. (2001). El comportamiento inadecuado del niños y niña. Recuperado el 02 19, 2014, de http://www.crececontigo.gob.cl/adultos/columnas/que-hacer-con-el-comportamiento-inadecuado-del-nino-y-la-nina/

Celis. E. (2013). Gestión Administativa Financiera. Recuperado el 09 07, 2015, de http://gestion-financierayadministrativa.blogspot.com/2013/02/definicion-de-administracion.html

Cesar. J. (2011). Gestión empresarial. Recuperado el 09 07, 2015, de http://gestorempre2011.blogspot.com/p/pautas-basicas-fundamentales-para-una.html

Collins. H. (1999). Factores que aumentan el risgo de la violencia en los niños. Recuperado el 02 20, 2014, de https://www.aacap.org/AACAP/Families_and_Youth/Facts_for_Families/Facts_for_Families_Pages/Spanish/Comprendiendo_el_Comportamiento_Violento_de_Ninos_y_Adolescentes_55.aspx

Colom. S. (1998). Conductismo. Recuperado el 03 24, 2014, de http://teduca3.wikispaces.com/2.+CONDUCTISMO

Comba. P. (2013). Precursores de la Gestión Administrativa. Recuperado el 05 19, 2015, de http://gestionadministrativaitfip.blogspot.com/2013/06/precursores-de-la-gestion-administrativa.html

Congreso Nacional. (1999). CODIFICACION DE LA LEY DE COMPAÑIAS. Recuperado el 09 07, 2015, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_comp.pdf

Contable, D. B. (n.d.). Recuperado el de Recuperado de: http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_a.htm

Contributing. W. (2008). Como corregir el mal comportamiento en los niños. Recuperado el 02 23, 2014, de http://www.ehowenespanol.com/corregir-mal-comportamiento-ninos-como_63603/

Crazy. C. (2000). Direccion. Recuperado el 06 02, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos15/direccion/direccion.shtml

Dias. I. (2012). Importancia de la Administración. de 09 07, 2015, de http://www.fleitman.net/articulos/administracionCompetitividad.pdf

Domínguez. M. (2008). Tipos de participación. Recuperado el 02 16, 2014, de http://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4440/laeducacioncosadedoslaescuelaylafamilia.pdf

Dominguez. P. (2013). Introducción a la Gestión Empresarial. Recuperado el 09 07, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos53/libro-gestion-empresarial/libro-gestion-empresarial13.shtml

Dominguez. P. (2013). Introducción a la Gestión Empresarial. Recuperado el 09 07, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos53/libro-gestion-empresarial/libro-gestion-empresarial13.shtml

Domínguez. S. (2008). La necesidad de interacción entre padre y maestros/as. Recuperado el 02 14, 2014, de http://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4440/laeducacioncosadedoslaescuelaylafamilia.pdf

Flasco. E. (2013). Sisteme de Gestión Administrativa. Recuperado el 05 15, 2015, de https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/5pdpzrp896d0cskdwamk88mjh9qmch.pdf

Francisco. (2007). Diéz valores humanos que los padres deben enseñar a sus hijos, para que tengan éxito en la escuela y en la vida. Recuperado el 02 12, 2014, de http://blog.micumbre.com/2007/06/23/primera-parte-10-valores-humanos-que-los-padres-deben-ensenar-a-sus-hijos-para-que-tengan-exito-en-la-escuela-y-en-la-vida/

Francisco. (2008). Diéz valores humanos que los padres deben enseñar a sus hijos, para que tengan éxito. Recuperado el 02 12, 2014, de http://es.catholic.net/educadorescatolicos/978/3279/articulo.php?id=54768

Fundación Erosky Contigo. Recuperado el 2013, Enero 16 de http://www.consumer.es/web/es/bebe/ninos/mas-de-4-anos/20

Galan. C. (2011). Cuenta contable. Recuperado el 06 04, 2015, de https://es.over-blog.com/Que_es_una_cuenta_contable-1228321767-art336158.html

Gamboa. M. (2014). Plan de cuentas. Recuperado el 09 09, 2015, de http://jhosyamb.blogspot.com/2011/12/plan-de-cuentas.html

García. M. (2010). Los padres y la familia como fuente de educación. Recuperado el 02 12, 2014, de http://mujernueva.org/articulos/articulop.phtml?se=8&ca=1&te=1&id=4785

García. M. (2006). Para que el ambiente familiar pueda influir correctamente debemos tener en cuenta lo siguiente. Recuperado el 02 10, 2014, de https://ar.groups.yahoo.com/neo/groups/maestros-de-escuela-dominical/conversations/topics/156

García. V. (2013). Planeación. Recuperado el 05 29, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos33/planeacion-administrativa/planeacion-administrativa.shtml

Gareden. D. (2009). La relación familia y la escuela. Recuperado el 02 12, 2014, de http://dadugarden.com/Familia-Escuela.html

Garófalo, S. (2003). Diccionario Contable y Comercial. Buenos Aires - Argentina: Segunda Edicion de Valleta Ediciones S.R.L.

Gestalf. P. (2012). Firmeza y Obediencia ayudará a nuestros hijos. Recuperado el 03 04, 2014, de http://gestaltperu.wordpress.com/tag/escuela-para-padres-como-hacer-que-mi-hijo-obedesca-ninos-malcriados-psicoterapia-infantil-problemas-con-mi-hijos-ninos-problemas/

Gonzalez. C. (2014). Calidad. Recuperado el 05 16, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos11/conge/conge.shtml

GRUTA", R. I. (2013). JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS. San Miguel de Bolivar-Ecuador.

Guamán. F. (2012). Estado de sitación financiera. Recuperado el 09 09, 2015, de http://www.clc.cl/App_Themes/CLC/pdf/NOTAS-CLC-CONSOL-JUN-2012.pdf

Gutierrez. R. (2012). Objetivos de la Administración. Recuperado el 05 07, 2015, de http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/gcba/467/admin.htm

Hench. J. (2000). Problemas de comportamiento en la escuela en los niños. Recuperado el 02 20, 2014, de http://www.ehowenespanol.com/problemas-comportamiento-escuela-ninos-info_364262/

Hernández. N. (2013). Servicio de calidad. Recuperado el 05 05, 2015, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

Hoñasco. L. (2001). Razones para el mal comportamiento de los niños/as. Recuperado el 02 21, 2014, de http://urbanext.illinois.edu/babysitting_sp/behavior-sp.html

Javaloyes. A. (SF). El papel de la familia en la educación de los hijos. Recuperado el 02 14, 2014, de http://www.apepa.org/index.php?menu=documentos&id=2&id_doc=304&show=1

Lahoz. J. (2013). La influencia del ambiente familiar. Recuperado el 02 11, 2014, de http://www.solohijos.com/web/la-influencia-del-ambiente-familiar-2/

López. C. (2001). Componentes básicos del buen servicio. Recuperado el 05 14, 2015, de http://www.gestiopolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/

Maldonado. T. (2015). Srevicio de calidad. Recuperado el 06 24, 2015, de http://www.aulafacil.com/cursos/l20210/empresa/organizacion/calidad-en-la-empresa-y-organizaciones/la-calidad-en-los-servicios

María. A. (2011). Importancia del control. Recuperado el 05 19, 2015, de http://fundamentosdeadmoncontrol.blogspot.com/2011/05/importancia-del-control-dentro-de-una.html

Martí. G. (2011). El niño desobediente. Recuperado el 03 09, 2014, de http://www.psicologoescolar.com/ARTICULOS/PAGINAS_DE_ARTICULOS/denia_gloria_marti_el_nino_desobediente.htm

Martínez. S. (2008). Ventajas de la participación y colaboración de los padres en la escuela. Recuperado el 02 17, 2014, de http://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4440/laeducacioncosadedoslaescuelaylafamilia.pdf

Mendoza. H. (2014). ADMINISTRACIÓN. Recuperado el 09 07, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos36/administracion-y-gerencia/administracion-y-gerencia.shtml

Moreno. G. (2009). Financiera. Recuperado el 05 27, 2015, de http://es.slideshare.net/videoconferencias/administracion-financiera-1038583

Motosabreu. S. (2000). Gestión administrativa. Recuperado el 06 02, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml

Naileth. (2000). Niños desobediente, cual es la causa. Recuperado el 03 09, 2014, de http://cuidadoinfantil.net/ninos-desobedientes-%C2%BFcual-es-la-causa.html

Nelsen. J. (2010). Niño desobediente, niño desmotivado. Recuperado el 03 24, 2014, de http://escuelapadres.wordpress.com/2010/12/06/nino-desobediente-nino-desmotivado/

Nuñes. P. (2012). Gestión financiera. Recuperado el 05 22, 2015, de http://old.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm

Océano, J. M.-G. (2008). Diccionario de Administracion y Finanzas. España: MMV EDITORIAL OCEANO.

Osorio. R. (2014). Hoja de calculo de excel. Recuperado el 09 09, 2015, de http://www.uhu.es/zulema.nacimiento/excel/Apuntes/Acrobat/Microsoft%20PowerPoint%20-%20La%20hoja%20de%20calculo%20EXCEL_Pdf.pdf

Parra y Sánchez. (2002). Importancia de los padres de familia en el comportamiento de sus hijos. Recuperado el 02 10, 2014, de http://www.golden5.org/golden5/golden5/programa/es/5FamiliayEscuela.pdf

Pascuas. A. (2010). Definición de excel. Recuperado el 09 08, 2015, de http://www.cursosmultimedia.org/moodle/CursodeExcel2013/manual_excel2013.pdf

Pinar. C. (2013). Gestión financiera. Recuperado el 06 11, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml

Registro Oficial Suplemento. (2008). Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Recuperado el 09 07, 2015, de file:///C:/Users/jonson/Downloads/ley%20organica%20de%20transporte%20terrestre%20transito%20y%20seguridad%20vial.pdf

Rico. A. (2011). Caracteristicas de excel. Recuperado el 09 08, 2015, de http://www.contadoresguayas.org/varios/Curso%20de%20Excel%202010.pdf

Rivas. S. (2007). Gestión financiera. Recuperado el 05 01, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml

Rodríguez. C. (2012). Escuela de padres, niños desobedientes. Recuperado el 03 11, 2014, de http://www.educapeques.com/escuela-de-padres/escuela-de-padres-ninos-desobedientes.html

Rojas. Y. (2014). La Organización. Recuperado el 05 07, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos65/organizacion/organizacion.shtml

Romero, C. (2008). Auditoria Administrativa. Quito-Ecuador: CODEU.

Ruiz. R. (2013). BALANCE DE COMPROBACION. Recuperado el 10 12, 2015, de https://rosaliaruiz.files.wordpress.com/2013/01/tema-4-balance-de-comprobacic3b3n.pdf

Solar. A. (2012). Importancia de la Plneación. Recuperado el 06 15, 2015, de http://procesosadminis.blogspot.com/2012/12/la-importancia-de-planear.html

Spin. G. (2014). Partes de una cuenta. Recuperado el 06 28, 2015, de http://elcontador.net/las-cuentas-contables-clasificacion/

Stoner. J. (2011). El proceso administrativo. Recuperado el 06 25, 2015, de http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm

Thompson. I. (2004). Caracteristicas de los servicios. Recuperado el 06 2015, from http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html

Thompson. I. (2006). Los serviciós. Recuperado el 05 08, 2015, de http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html

Tovar. A. (2013). Estado de situación inicial. Recuperado el 09 09, 2015, de http://es.scribd.com/doc/58262224/Estado-de-situacion-inicial#scribd

Tuermero. I. (2014). Estado de resultados. Recuperado el 10 15, 2015, de http://www.monografias.com/trabajos89/estado-resultados/estado-resultados.shtml

Tumburelli. V. (2013). Conductas positivas para combatir la desobediencia. Recuperado el 03 11, 2014, de http://bebesencamino.com/articles/conductas-positivas-para-combatir-la-desobediencia

Valentín. A. (2006). Ventajas de utilizar excel. Recuperado el 09 08, 2015, de http://www.uprm.edu/cti/docs/manuales/manuales-espanol/windows/manuales/manual-excel07.pdf

Valera. F. (2006). La hoja de trabajo. Recuperado el 09 09, 2015, de http://www.ecured.cu/index.php/Hoja_de_trabajo

Vázquez. R. (2013). Niños desobedientes, seis trucos para corregirles. Recuperado el 03 11, 2014, de http://www.consumer.es/web/es/bebe/ninos/mas-de-4-anos/2013/01/16/215401.php

Velázquez. R. (2011). Estrategias para fomentar la disciplina en el aula. Recuperado el 03 24, 2014, de http://capep9.jimdo.com/orientaciones-para-docentes/estrategias-para-manejar-los-problemas-de-conducta-en-el-aula/

Weinsingr. H. (sf). La desovediencia en el niño. Recuperado el 03 10, 2014, de http://www.inteligencia-emocional.org/aplicaciones_practicas/desobediencia.htm

Zara. P. (2015). Conceptos de Administración (varios autores). Recuperado el 09 07, 2015, de http://informacione13.over-blog.com/article-conceptos-de-administracion-varios-autores-84960800.html

3.10.ANEXOS

Anexo N° 1

COOPERATIVA DE TAXIS LA GRUTA

San Miguel, 2015/01/20.

Sr. José García Zurita.
Gerente de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente reciba un atento y cordial saludo y a la vez deseándole éxitos en sus delicadas funciones que Ud. muy acertadamente os dirige.

Nosotras. **CARRASCO IZURIETA RITA ANABEL Y ZAPATA ESPINOZA GEOCONDA CARMELINA,** estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, solicitamos de la manera más comedida se digne autorizarnos el permiso respectivo para la realización de nuestro trabajo de tesis titulado: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, EN EL AÑO 2014".**

Por la atención que se digne dar a la presente reiteremos nuestros sinceros agradecimientos.

RECIBIDO 21 - ENERO - 2015 14 H 30

COMPAÑIA DE PASAJEROS EN TAXIS SAN MIGUEL "LA GRUTA" C.A.

Carrasco Izurieta Rita Anabel
Solicitante

Zapata Espinoza Geoconda Carmelina
Solicitante

Anexo N° 2

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.
ESCUELA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL.

OBJETIVO:

LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO FINALIDAD CONOCER EL NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA".

Indicaciones: Marque con una (x) según crea conveniente.

1.- ¿Cómo ha sido la planificación de la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa?

Muy eficiente ( ) Poco eficiente ( ) Ineficiente ( )

2.- ¿Se realizó el control interno de las operaciones financieras de la Cooperativa en el último periodo anual?

Si ( ) No ( )

3.- ¿Cree Ud., que se debe elaborar el presupuesto semestral para evitar algún imprevisto?

Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

4.- ¿Cuál de estas acciones cree usted que se debería mejorar?

Gestión Administrativa Financiera ( )

Sistema de capacitación ( )

Sistema de comunicación e información ( )

5.- ¿Conoce Ud., qué es un Sistema Contable?

Si ( ) No ( )

6.- ¿Considera usted que con un adecuado Sistema Contable, mejora la Gestión Administrativa Financiera?

Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo N° 3

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.
ESCUELA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA" DEL CANTÓN SAN MIGUEL.

OBJETIVO:

LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO FINALIDAD CONOCER EL NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA".

Indicaciones: Marque con una (x) según crea conveniente.

1.- ¿En qué nivel de transparencia considera que se encuentra la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa?

Alta ( ) Media ( ) Baja ( )

2.- ¿Es necesario la elaboración de un manual de procedimientos que oriente al personal en la realización del control interno en la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa?

Muy necesario ( ) Poco necesario ( ) Innecesario ( )

3.- ¿Tiene Ud., conocimiento de la Gestión Administrativa Financiera que se desarrolla en la cooperativa para lograr sus objetivos organizacionales?

Mucho ( ) Poco ( ) Nada ( )

4.- ¿Considera oportuno que los directivos se deben capacitar para llevar adecuadamente la Gestión Administrativa Financiera de la Cooperativa?

Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

5.- ¿Conoce usted si la Cooperativa a la que pertenece lleva la contabilidad?

Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

6.- ¿El Sr. Gerente de la empresa donde Ud., labora tiene un inventario detallado de los bienes que la Cooperativa posee?

Si ( ) No ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 4

COOPERATIVA DE TAXIS LA GRUTA

San Miguel, 2015/07/21.

A petición de la parte interesada, el suscrito Sr. José García Zurita, Gerente de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

CERTIFICO:

Que las Srtas. **CARRASCO IZURIETA RITA ANABEL Y ZAPATA ESPINOZA GEOCONDA CARMELINA,** estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, aplicaron las encuestas de su trabajo de tesis **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE TAXIS LA GRUTA DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, EN EL AÑO 2014".**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo las interesadas hacer uso del presente documento como a bien creyere conveniente.

Sr. José García Zurita
Gerente de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

Anexo N° 5

COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA"

San Miguel. 2015/08/20.

A petición de la parte interesada, el suscrito Sr. José García Zurita, Gerente de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

CERTIFICO:

Que las Srtas. **CARRASCO IZURIETA RITA ANABEL Y ZAPATA ESPINOZA GEOCONDA CARMELINA,** estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, aplicaron la propuesta de su trabajo de tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA HOJA DE CÁLCULO (EXCEL) QUE FACILITE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE TAXIS "LA GRUTA".**

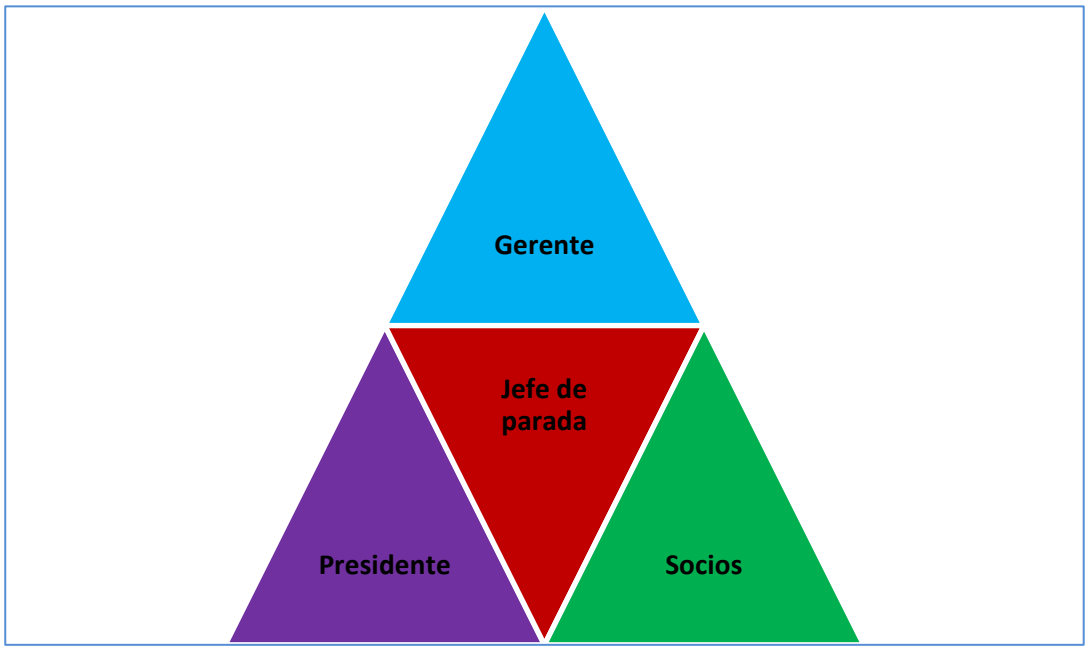
Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo las interesadas hacer uso del presente documento como a bien creyere conveniente.



Sr. José García Zurita
Gerente de la Cooperativa de Taxis "La Gruta".

Anexo N° 6

ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “LA GRUTA”



Anexo n° 7

Fotografías

Recibiendo la autorización por parte del Sr. Gerente de la Cooperativa de Taxis “La Gruta”



Fotografías aplicando las encuestas a los socios de la Cooperativa de Taxis “La Gruta”







Fotografías socializando la propuesta con el Gerente de la Cooperativa de taxis "La Gruta"



Anexo Nº 8

Transacciones del Ejercicio Contable Aplicado en la Hoja de Cálculo Excel en el Mes de Junio.

03/06/2015: la institución adquiere herramientas y accesorios para todas las unidades de transporte por un valor de $600.00, se cancela el 45% en efectivo y por la diferencia se firma una letra de cambio.

05/06/2015: Se paga la publicidad a Radio Sonoritmo por $ 100,00 mensual.

06/06/2015: realizan su aporte mensual los 32 socios de la institución, $100,00c/u; el mismo que se deposita en el Banco.

07/06/2015: se cancela la remuneración mensual a recepcionista $150,00; del mes de junio.

08/06/2015:: la cooperativa de transporte contrata los servicios de un ingeniero mecánico para realizar la revisión de todas las unidades de transporte, por un valor de $300.00.

09/06/2015: se vende una acción de la institución al sr. Luis López, a un costo de 15.000, se recibe el 90% en efectivo y la diferencia a crédito personal.

10/06/2015: la cooperativa realiza el pago de servicios básicos (en efectivo) por un valor de: Agua = $12.00, Teléfono = $29.00 y Luz = $45.00

11/06/2015: el gerente deposita los $11.250, 00 en el Banco de Pichincha en la cuenta Nº 0730001987; recibiendo a su vez un interés del 9% mensual.

17/06/2015: se compra 32 Taxímetros marca Samsung, en $100,00c/u; 32 porta taxímetros a $20,00c/u ; se paga la cantidad de $1500,00 con Cheque del Banco de Pichincha. Se hace la respectiva retención la fuente del 1% y la retención al IVA por pagar el 30 %.

22/06/2015: El Sr. Remigio Benavides realiza una aportación al Capital de la empresa de $500,00.

29/06/2015: se cobra a los accionistas las multas del mes que equivalen a $354.00

30/06/2015: Se realiza los ajustes necesarios a cada uno de los activos fijos.

- El equipo de cómputo fue adquirido el 01 de junio del 2015, en $400,00 (incluye gastos de instalación y puesta en marcha). El 30 de junio se calcula y registra el desgaste, sabiendo que tiene una vida útil de 3 años y que se podría vender en $40,00 cuando el bien este totalmente usado.

$$\textbf{Depreciación Anual} = \frac{\textbf{Valor de Adquisicion} - \textbf{Valor Residual}}{\boldsymbol{Vida\ Util\ en\ Años}}$$

$$\textbf{Depreciación Anual} = \frac{400{,}00 - 40{,}00}{3\ años} = \frac{360{,}00}{3} = 120 \text{ anual}$$

$$\textbf{Depreciación Mensual} = \frac{120 \text{ anual}}{12\ meses} = 10{,}00 \text{ mensual.}$$

- Los Equipos de Oficina se depreciaran en 10 años, al 10%.

$$\textbf{Depreciación Anual} = \frac{\textbf{Valor de Adquisicion} - \textbf{Valor Residual}}{\boldsymbol{Vida\ Util\ en\ Años}}$$

$$\textbf{Depreciación Anual} = \frac{4190{,}00 - 419}{10\ años} = \frac{3771}{10} = \textbf{377,10 anual}$$

$$\textbf{Depreciación Mensual} = \frac{377{,}10 \text{ anual}}{12\ meses} = \textbf{31,43 mensual.}$$

- Se realiza la provisión de cuentas incobrables, para prevenir cualquier eventualidad en la Cooperativa de taxis “La Gruta”

Cuentas por Cobrar = 5010,00 * 1% = 50,10

Se realiza la liquidación del IVA

$$\textbf{Liquidación del IVA} = \frac{\text{IVA PAGADO}}{IVA\ COBRADO} = \frac{\mathbf{621{,}12}}{1800{,}00} = 1.178{,}88 - 540{,}00 = \textbf{638,88 Impuesto por Pagar}$$

Anexo Nº 9

Certificado del Urkund

