



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS
CARRERA DE LICENCIATURA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Tesis previa a la obtención del título de

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, CPA

**TEMA: MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL
INTERNO DE LA EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL
TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, 2013.**

Autora: Eugenia Gabriela Pantoja Guzmán

Director: Msc. Pablo Arturo Cuesta Calahorrano

Quito-Ecuador

2014

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director de la presente tesis “**MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, 2013**”, elaborado por:

Eugenia Gabriela Pantoja Guzmán

Previo a la obtención del título de LICENCIADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A., **CERTIFICO QUE:**

La tesis fue elaborada bajo los parámetros y lineamientos de la Universidad Tecnológica Equinoccial; razón por la cual autorizo su presentación para los tramites pertinente.

Msc. Pablo Arturo Cuesta Calahorrano
DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El desarrollo de esta tesis fue autorizada por la Gerencia General de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo De Los Tsáchilas, de acuerdo a los procedimientos técnicos propuestos en la misma que son de exclusiva responsabilidad del autor.

Eugenia Gabriela Pantoja Guzmán.

CI:172065253-4

DEDICATORIA

A mis padres, José Pantoja y Dilma Guzmán, por su amor, apoyo, comprensión, confianza, sabios consejos, por su ayuda en los momentos difíciles de mi vida. Me han dado todo, por ello hoy soy quien soy, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos como persona y profesional, todo esto es gracias a ellos.

A mis hermanos, en Especial Alberto y Magaly Pantoja, ya que ellos siempre estuvieron presentes con su apoyo incondicional, acompañándome para poder realizarme como profesional, y quienes han sido y son mi motivación, e inspiración de superación.

A mi familia por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de un triunfo más en la vida.

Eugenia Pantoja

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por estar siempre conmigo y guiar cada pasó en mi vida, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente. Y en especial por darme la familia increíble y maravillosa que tengo, ya que ellos han sido mi soporte y fortalece para poder cumplir uno de mis sueños.

A la Universidad Tecnológica Equinoccial por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional en esta sociedad, sus docentes quienes formaron parte de mi formación académica, porque todos han impartido con profesionalismo sus conocimientos para ser profesionales con ética.

A mi director de Tesis Msc. Pablo Arturo Cuesta Calahorrano, por su apoyo, conocimientos, profesionalismo y colaboración.

De manera especial a Cristian Gonzaga, ya que es una persona muy especial en mi vida, gracias a su amor, comprensión, apoyo incondicional, y sobre todo su motivación que día a día me brindo para culminar mis estudios.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida por eso mis más sincero agradecimiento, por todo lo que me han brindado y por todos sus buenos deseos de superación y bendiciones.

Muchas gracias.

Eugenia Pantoja

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Declaración de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vi
Resumen ejecutivo.....	xv

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes.....	1
1.2	Planteamiento del Problema	2
1.2.1	Diagnóstico	2
1.2.2	Pronóstico	3
1.2.3	Control del Pronóstico	3
1.2.4	Formulación del problema.....	4
1.2.5	Sistematización del problema.....	4
1.3	Objetivos.....	4
1.3.1	General.....	4
1.3.2	Específicos	5
1.4	Justificación	5
1.4.1	Justificación Teórica.....	5
1.4.2	Justificación Metodológica.....	5
1.4.3	Justificación Práctica	6
1.4.4	Justificación Social	6
1.4.5	Limitaciones	6
1.4.6	Factibilidad	7
1.4.7	Alcance.....	7

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Marco de Referencia	8
2.1.1	El proceso administrativo	8
2.1.1.1	Componentes del proceso administrativo	8
2.1.1.2	Componentes del proceso operativo	11
2.1.2	Administración Pública	12
2.1.2.1	Estatuto de la Administración Pública.....	14
2.1.2.2	La organización de la administración pública	15
2.1.2.3	Diseño organizacional	15
2.1.2.4	Elementos para el diseño organizacional.....	16
2.1.2.5	Desarrollo organizacional	18
2.1.2.6	El control interno	19
2.1.2.7	Clasificación del control interno.....	21
2.1.2.8	Control Interno Administrativo	21
2.1.2.8.1	Métodos y normas de control interno	22
2.1.2.9	Indicadores	24
2.1.2.10	Procesos de control de la organización administrativa – financiera.....	25
2.1.3.	Manual de Procedimientos	25
2.1.4.	El tipo de empresa y la contabilidad.....	26
2.1.4.1.	Contabilidad Gubernamental	27
2.1.4.2.	Contabilidad Administrativa	27
2.1.4.3.	Contabilidad Financiera.....	28
2.1.4.4.	Estados financieros	28
2.1.4.5.	Contabilidad financiera y contabilidad administrativa.....	28
2.2	MARCO LEGAL	29
2.3	MARCO CONCEPTUAL	31
2.3.1	Definición de Términos Conceptuales	31
2.3.2	Definición de Términos Operacionales	33
2.3	MARCO TEMPORAL / ESPACIAL.....	34

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTOGACIÓN

3.1	Diseño o tipo de Investigación	35
3.2	Métodos de investigación	35
3.3	Tipo de Investigación	36
3.4	Técnicas de investigación	36
3.5	Fuentes de Información	36
3.5.1	Fuentes Primarias.....	37
3.5.2	Fuentes Secundarias.....	37
3.6	Población y muestra.....	37
3.6.1	Población	37
3.6.2	Muestra	38
3.7	Condiciones de prueba.....	38
3.8	Análisis e interpretación de datos	38
3.8.1	Entrevista aplicada al Gerente General de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.....	39
3.8.2	Encuesta aplicada a los Jefes de Área de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas	41
3.9	Encuesta aplicada a los Colaboradores Internos de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.....	50

CAPITULO IV DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

4.1	Situación Actual de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas	57
4.2	Proceso Analítico de las cuentas de los Estados Financieros del año 2011 y 2012	57
4.3	Análisis financiero mediante índices financieros	60
4.4	Organigrama Funcional	62
4.5	Diagnóstico FODA	64
4.5.1	Fortalezas	64
4.5.2	Oportunidades.....	64

4.5.3	Debilidades	64
4.5.4	Amenazas.....	65

CAPITULO V

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

5.1	Organigrama Estructural.....	67
5.2	Manual de Funciones de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas	69
5.2.1	Gerente General	69
5.2.2	Secretaria de Gerencia	71
5.2.3	Jefe de Asesora Jurídica.....	71
5.2.4	Jefe Financiero.....	73
5.2.5	Contador	74
5.2.6	Asistente Contable	75
5.2.7	Tesorero	75
5.2.8	Jefe Administrativo.....	76
5.2.9	Coordinador de Marketing.....	77
5.2.10	Guardalmacén	78
5.2.11	Técnico de Mantenimiento	80
5.2.12	Auxiliar de Mantenimiento	81
5.2.13	Auxiliar de Limpieza	81
5.2.14	Jefe de Talento Humano	82
5.2.15	Jefe de Tecnologías.....	83
5.2.16	Analista de Tecnología de la Información.....	84
5.2.17	Programador	85
5.2.18	Jefe Técnico	86
5.2.19	Coordinador de Comercio.....	88
5.2.20	Coordinador Operativo	89
5.2.21	Asistente de Servicio al Usuario	91
5.2.22	Supervisor.....	91
5.2.23	Inspectores.....	92
5.2.24	Seguridad.....	93
5.3	Procedimientos aplicables en la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas	94

5.3.1	Procedimientos de Gestión de la Jefatura Administrativa.....	94
5.3.2	Procedimientos de Gestión de la Jefatura Técnica	97
5.3.3	Procedimientos de Gestión de la Jefatura Técnica de Planificación	100
5.3.4	Procedimientos de Servicio al Cliente	103
5.3.5	Procedimientos de Gestión de Talento Humano	105
5.3.5.1	Evaluación de competencias	107
5.3.6	Procedimientos de Gestión Financiera	108
5.3.7	Procedimientos de Gestión de Tecnologías de la Información	120
5.4	Flujograma de Procesos	124
5.4.1	Mapa de procesos de la Empresa Pública Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	125
5.4.2	Diagrama de interacción de procesos	126
5.4.2.1	Jefatura Administrativa.....	126
5.4.2.2	Jefatura Financiera.....	127
5.4.2.3	Jefatura Jurídica	128
5.4.2.4	Jefatura de Técnica	129
5.4.2.5	Jefatura Financiera.....	130
5.4.2.6	Jefatura de Talento Humano	131
5.4.2.7	Jefatura de Gestión de Tecnología de la Información	132
5.4.2.8	Proceso de Planificación.....	133
5.4.2.9	Proceso de Servicio al Cliente	134
5.4.3	Algunas consideraciones sobre el Manual de Control Interno sugerido para la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas (EPPTSDT)	135

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Conclusiones.....	136
6.2	Recomendaciones	137
	Bibliografía.....	138
	Anexos.....	140

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra	38
Tabla 2 Cree necesario crear un manual de funciones	41
Tabla 3 Conoce con detalle cuales son las funciones que usted debe cumplir.....	42
Tabla 4 En el momento en el que ingreso a la empresa, le dieron instrucciones sobre sus funciones	43
Tabla 5 Las relaciones con los compañeros son jerárquicas o funcionales.....	44
Tabla Cuadro 6 ¿ Sabe si la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tabla Tsáchilas; aplica procesos contables Gubernamentales	45
Tabla 7 Se debería diseñar estrategias técnicas para el mejoramiento del control interno en esta empresa.....	46
Tabla 8 Estaría dispuesto a capacitarse en procedimientos administrativos y contables con miras a un trabajo eficiente en la empresa.....	47
Tabla 9 Participaría en la implementación de un nuevo modelo de control interno en su empresa.....	48
Tabla 10 Considera importante implementar un manuel de funciones y procedimientos para esta empresa.....	49
Tabla 11 En su cargo mantiene continua relación con los demás	50
Tabla 12 Conoce la importancia de su cargo dentro de la organización	51
Tabla 13 Conoce cuáles son las funciones inherentes a su cargo.....	52
Tabla 14 Conoce las funciones que deben desempeñar sus compañeros	53
Tabla 15 Cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones ..	54
Tabla 16 Qué recomienda para mejorar el desempeño de sus funciones en la empresa	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Cree necesario crear un manual de funciones	41
Grafico 2 Conoce con detalle cuales son las funciones que usted debe cumplir	42
Grafico 3 En el momento en el que ingreso a la empresa, le dieron instrucciones sobre sus funciones.....	43
Grafico 4 Las relaciones con los compañeros son jerárquicas o funcionales.....	44
Grafico 5 Sabe si la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tabla Tsáchilas; aplica procesos contables Gubernamentales.....	45
Grafico 6 Se debería diseñar estrategias técnicas para el mejoramiento del control interno en esta empresa.....	46
Grafico 7 Estaría dispuesto a capacitarse en procedimientos administrativos y contables con miras a un trabajo eficiente en la empresa.....	47
Grafico 8 Participaría en la implementación de un nuevo modelo de control interno en su empresa	48
Grafico 9 Considera importante implementar un manual de funciones y procedimientos para esta empresa.....	49
Grafico 10 En su cargo mantiene continua relación con los demás	50
Grafico 11 Conoce la importancia de su cargo dentro de la organización	51
Grafico 12 Conoce cuáles son las funciones inherentes a su cargo.....	52
Grafico 13 Conoce las funciones que deben desempeñar sus compañeros	53
Grafico 14 Cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones	54
Grafico 15 Qué recomienda para mejorar el desempeño de sus funciones en la empresa	55
Grafico 16 Efectivo Caja o Bancos..	58
Grafico 17 Cuentas por Cobrar.....	59
Grafico 18 Activos Fijos	59
Grafico 19 Gastos	60
Grafico 20 Organigrama Actual De La Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo De Los Tsáchilas.....	63
Grafico 21 Organigrama Estructural Propuesto De La Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo De Los Tsáchilas.....	68

Grafico 22 Procedimiento de gestión Administrativa	96
Grafico 23 Registro de frecuencias	98
Grafico 24 Gestión de Jefatura Técnica	101
Grafico 25 Procedimientos de Servicio al Cliente	104
Grafico 26 Proceso de Contratación de Servidores Públicos	106
Grafico 27 Gestión Financiera.....	109
Grafico 28 Recaudación por venta de boletos	110
Grafico 29 Recaudación y depósitos	113
Grafico 30 Recaudación de arriendos.....	114
Grafico 31 Recaudación de multas	115
Grafico 32 Registro contable de pagos.....	116
Grafico 33 Arqueo de valores en efectivo	120
Grafico 34 Cotización, Viabilidad de pago	121
Grafico 35 Mapa general de procesos	125
Grafico 36 Diagrama de interacción de procesos Jefatura Administrativa	126
Grafico 37 Diagrama de interacción de procesos Jefatura Financiera	127
Grafico 38 Diagrama de interacción de procesos Jefatura Jurídica.....	128
Grafico 39 Jefatura Técnica.....	129
Grafico 40 Jefatura Financiera	130
Grafico 41 Jefatura de Talento Humano.....	131
Grafico 42 Jefatura de Gestión de Tecnología de la Información.....	132
Grafico 43 Proceso de Planificación	133
Grafico 44 Proceso de Servicio al Cliente.....	134

RESUMEN

La Terminal Terrestre, tiene como finalidad la facilitación e integración de servicios de transportación pública de personas, a través de la administración de la misma, y demás unidades de servicios que se crearen por resolución del directorio; por lo tanto, es importante que el enfoque interno de la organización empresarial permita visualizar el camino a seguir hacia el fortalecimiento institucional y el cumplimiento de objetivos que permita un crecimiento sostenible en el tiempo, de igual forma la Terminal Terrestre es una organización que sustenta los costos y gastos con los recursos que autogenera a través de la actividad de facilitación e integración de los servicios de transportación pública requerida para el desarrollo económico de la región.

En vista del crecimiento de la provincia de Santo Domingo Tsáchilas y la gran afluencia de personas, las instalaciones de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre así como el personal para la atención y prestación de un buen servicio ha debido adaptarse a los requerimientos, sin embargo se observa que pese a los cambios que se han dado en esta entidad es preciso capacitar al personal para que brinden una atención de calidad al cliente y optimizar su desempeño, para lo cual se debe elaborar y difundir un manual de funciones y de procedimientos.

En la actualidad se maneja de manera empírica ya que el personal que ingresa a la institución no es correctamente capacitado en la unidad en la que se deberá desarrollar y mucho menos tiene a disposición una guía detallada para la realización de las diferentes actividades y se observa por tanto poca agilidad en la atención al cliente, fallas en la coordinación de salida y llegada de las Cooperativas de Transporte Interprovincial y varios aspectos negativos más.

ABSTRACT

The Terrestrial terminal, is aimed at facilitation and integration of services people public transportation through the administration thereof, and other service that may be created by resolution of the board, therefore, it is important that the internal focus of the business organization allows visualize the way forward towards the institutional strengthening and the fulfillment of objectives that enables sustainable growth over time, just as the bus terminal is an organization that supports the costs and expenses with the resources that auto generated through at the activity of the facilitation and integration of public transportation services required for economic development of the region.

Taking into account of the growth of the province of Santo Domingo Tsáchilas and the large influx of people, the installations of the provincial Public Company Terrestrial Terminal and the staff for care and providing of a good service has had to adapt to the requirements, however, shows that despite the changes that have occurred in this organization the staff must be trained to provide quality care to the client for optimum performance, for which they must prepare and disseminate a manual of functions and procedures.

Today is handled empirically, as the personnel entering the institution is not properly trained in the unit in which they will develop much less has available a detailed guide for the implementation of the various activities and observed by thus little agility in customer service coordination failures of departure and arrival of Interprovincial Transport Cooperatives and several negative aspects more .

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

La actual Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas (EPPTTSDT), es una institución que inició sus operaciones de prestación de los servicios de transportación de pasajeros cuando fue creada por decisión del prefecto provincial de Pichincha Federico Pérez Intriago, para ello remite el Proyecto de Reforma a la Ordenanza de Constitución de la Empresa de Operaciones y Servicios del Terminal Terrestre de Santo Domingo de los Colorados, expedida por el Ilustre Consejo Provincial de Pichincha, en sesiones en la Sala del Despacho, en la ciudad de Quito a 24 de enero de 1997.

La Terminal Terrestre, es una empresa pública adscrita al Gobierno Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas, con resolución expedida con fecha dieciséis de octubre del 2009, Ordenanza Reformativa Segunda a la Ordenanza Constitutiva de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas cuyo propósito manifiesta: “ La Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas tiene como finalidad la facilitación e integración de servicios de transportación pública de personas y afines, a través de la administración de la Terminal Terrestre de Santo Domingo y demás unidades de servicios que se crearen por resolución del directorio de la misma”; por lo tanto, la empresa tiene como objetivos prioritarios:

- Crear las unidades de servicios para el adecuado funcionamiento de la Terminal Terrestre.
- Propender a la mejor organización, modernización y mejoramiento de los servicios que presten y faciliten las distintas unidades de servicios.

- Dotar de la infraestructura física y tecnológica; de recursos humanos y la normativa jurídica y administrativa a las distintas unidades de servicios para su buen funcionamiento.

Dada esta característica legal es importante el enfoque interno de la organización empresarial que permita visualizar el camino a seguir hacia el fortalecimiento institucional y el cumplimiento de objetivos que permita un crecimiento sostenible en el tiempo. Además, es menester mencionar que la empresa es una organización que sustenta los costos y gastos con los recursos que autogenera a través de la actividad de facilitación e integración de los servicios de transportación pública requerida para el desarrollo económico de la región.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2.1. Diagnóstico.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, resuelve expedir con fecha dieciséis de octubre del 2009, la siguiente: Ordenanza Reformatoria Segunda a la Ordenanza Constitutiva de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas. La Empresa Pública Provincial Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas constitúyase con domicilio en la ciudad de Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, con personería jurídica propia, patrimonio, autonomía administrativa, financiera y con capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones, la misma que se registrará por la constitución de la República del Ecuador y demás normativa jurídica de las empresas públicas del País.

La empresa tiene como finalidad la facilitación e integración de servicios de transportación pública de personas y afines, a través de la Administración de la Terminal Terrestre y demás unidades de servicios que se crearen por resolución del Directorio de la misma. Dentro del manejo administrativo se ha determinado que no se han establecido las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores internos, siendo este un requerimiento gerencial para controlar las labores del talento humano de la institución.

Causas:

- Deficiencias detectadas en el desempeño de las funciones y procedimientos de control interno.
- Procesos de inserción de personal sin un diseño técnico.
- Costos y gastos innecesarios en la prestación de los diferentes servicios.
- No contar con asignación presupuestaria estatal para la operación en la transportación pública de usuarios.
- Ineficacia administrativa en las diferentes jefaturas de la institución.

Efectos:

- Incumplimiento de las metas y objetivos corporativos.
- Reducción de la productividad laboral.
- Baja autogestión institucional.
- Institución con procesos operativos ineficientes.
- Inestabilidad económica y corporativa.

1.2.2. Pronóstico.

La Empresa Terminal Terrestre, en caso de no tomar medidas tendientes a controlar las deficiencias detectadas en el desempeño de las funciones y procedimientos de control interno, el cumplimiento de las metas y objetivos corporativos propuestos serán incumplidos, debido a que se ocasionan costos y gastos innecesarios en la prestación de los diferentes servicios, reducción de la productividad laboral y los ingresos se reducirán considerablemente. Todo ello pone en riesgo la autogestión institucional, debido al hecho de ser una entidad autónoma que no cuenta con la asignación presupuestaria estatal para la operación en la transportación pública de usuarios.

1.2.3. Control del Pronóstico.

Con la implementación de un manual de funciones y procedimientos de control interno para la Terminal Terrestre, se inducirá a contar con una institución más eficiente y eficaz en las diferentes jefaturas de la misma, reduciéndose acciones repetitivas, procesos innecesarios, y por ende se ahorrarán tiempos y procesos, y se coordinarán las actividades institucionales alcanzado el mejor rendimiento laboral, y la mayor rentabilidad financiera, todo ello con el pasar del tiempo ocasionaría riesgos y efectos onerosos, que atenten contra la estabilidad económica corporativa.

1.2.4. Formulación del problema.

En base a la investigación previa se determinó:

¿Qué razones han dificultado el organizar adecuadamente las funciones y procedimientos en la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas?

1.2.5. Sistematización del problema.

- ¿Cómo se están cumpliendo las funciones administrativas y procedimientos operativos en la Terminal Terrestre de Santo Domingo?
- ¿Es posible sistematizar estrategias administrativas que estén respaldadas en contenidos científicos y técnicos, aplicables al Terminal Terrestre de Santo Domingo?
- ¿Es posible elaborar un Manual de Funciones y Procedimientos de Control Interno de la Terminal Terrestre que permitirá fortalecer las debilidades de la actual administración institucional?

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. General.

- Diseñar un manual de funciones y procedimientos de control interno para la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.

1.3.2. Específicos.

- Conocer los aspectos relevantes para el diseño de un Manuel de Funciones y Procedimientos para la Empresa Terminal Terrestre.
- Diagnosticar las funciones y procedimientos de control interno y analizar el manejo administrativo organizacional de la Empresa Terminal Terrestre.
- Diseño del Manual de Funciones y de Procedimientos de Control Interno aplicable a la Empresa Terminal Terrestre.
- Recomendar y presentar este Manuel de Funciones y Procedimientos a los Directivos de la Empresa Publica Terminal Terrestre De Santo Domingo para su aplicación.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica.

La implementación del manual de funciones y procedimientos de control interno para la Empresa Terminal Terrestre permitirá establecer las responsabilidades y actividades que deberá desempeñar cada colaborador interno de la institución, así como los procedimientos inherentes a cada proceso en cada Jefatura. Con ello se reducirán los costos y gastos generados por los procedimientos innecesarios y el cumplimiento inadecuado de las diferentes actividades laborales que se vienen dando en cada puesto de trabajo actualmente.

1.4.2. Justificación Metodológica.

Partiendo del hecho de cumplir con el objetivo del presente estudio, se hace necesario emplear las herramientas y técnicas de investigación que permitan obtener la información suficiente requerida para el establecimiento de las funciones que deberá desempeñar cada colaborador y el establecimiento real de cada proceso, con lo cual se logrará establecer que mediante estos mecanismos de operación, la institución logre mejorar el servicio de transportación pública en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

1.4.3. Justificación Práctica.

El diseño del manual de funciones y procedimientos del control interno para la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas permite una adecuada utilización de los recursos de autogestión y/a la vez que logre mejorar la productividad laboral. Es decir, la implementación de un manual de funciones y procedimientos de control interno facilitaría el manejo del talento humano, lo cual se traduce en optimización de fuerza laboral en la prestación de los servicios y la reducción de los costos que significa la ejecución inadecuada de los procesos corporativos del servicio.

1.4.4. Justificación Social.

La sociedad ecuatoriana y en particular la residente en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas requiere de los servicios de transportación pública que movilice al colectivo social, tanto de pasajeros, viajeros, turistas y usuarios en general, haciéndose necesario contar con entidades estatales responsables, competitivas, seguras, confiables y productivas, que integren a colaboradores que cumplan adecuadamente sus funciones y responsabilidades encomendadas, en las labores que deben desempeñar en cada puesto de trabajo, para ello estas deben ser establecidos técnica y legalmente, a fin de aprovechar los recursos generados en forma oportuna y adecuada y que se transformen en esfuerzos que se canalicen al beneficio del colectivo social.

1.4.5. Limitantes.

- La empresa debido a la reciente creación la cual dejó de formar parte del Gobierno Provincial de Pichincha para ser parte del Gobierno Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas, no ha establecido de forma adecuada las funciones y responsabilidades que debe desempeñar cada colaborador, reduciendo la productividad laboral de la empresa.
- Los procedimientos de control interno de la empresa no están plenamente establecidos, haciendo imprescindible determinarlos, a fin de aprovechar eficientemente los recursos corporativos.

1.4.6. Factibilidad.

- Para la presente investigación se cuenta con el sustento técnico y el aval científico que brindan factibilidad para su realización.
- La Empresa Terminal Terrestre brinda las facilidades suficientes para diseñar el manual de funciones y procedimientos.

1.4.7. Alcance.

- La empresa no ha logrado establecer en forma clara y precisa las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.
- Los procedimientos actuales que rigen en la empresa para la prestación del servicio de transportación inhiben el aprovechamiento de los recursos corporativos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- MARCO DE REFERENCIA

2.1.1.- El proceso administrativo.

Según WERTHER William B .et. al, (2009) “Si se observa cómo se desarrolla la vida de todo organismo social y principalmente la de aquellos que, como la empresa forma el hombre libremente, se puede distinguir dos fases o etapas principales. La comparación con lo que ocurre en la vida de los organismos físicos podrá aclararnos mejor estas dos fases.

La primera etapa. Se refiere a la estructuración del organismo. En ella se van diferenciando y definiendo los componentes, hasta que se llega a integrar el organismo en toda su plenitud funcional, apto ya para el desarrollo normal de las actividades o funciones que le son propias o específicas.

La segunda etapa. Cuando ya está totalmente estructurado el organismo, desarrolla las funciones en toda plenitud, operaciones o actividades que le son inherentes, en toda su variada, pero coordinada complejidad, que tiende a realizar la vida de ese organismo.”

2.1.1.1.- Componentes del proceso administrativo.

Puede indicarse que son seis son las etapas básicas para su estudio y conformación de sus dos principales fases.

- *La Previsión.*

Es el análisis de la información relevante del presente y del pasado, ponderando probables desarrollos futuros de tal manera que puedan determinarse los cursos de acción (planes) que posibiliten a la organización para el logro de objetivos, de tal forma que se puedan construir contextos sociales, políticos, económicos, tecnológicos, entre otros, en los que se desenvolverá la empresa en el mediano como en el largo plazo. Por tal razón es necesario el estudio de estos componentes en la Empresa Terminal Terrestre.

- *La Planificación.*

“La Planificación es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción”.
WERTHER William B .et. al, (2009)

La planificación tiene su importancia porque:

- Propicia el desarrollo de la empresa.
- Reduce al máximo los riesgos.
- Maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo.

Planear es función del administrador, aunque el carácter y la amplitud de la planeación varían con su autoridad y con la naturaleza de las políticas y planes delineados por su superior.

A continuación, algunos pasos que deben seguirse en la planificación y que se pueden aplicar en la Empresa Terminal Terrestre de Santo Domingo:

- a) Detección de una oportunidad.
- b) Establecimiento de objetivos.
- c) Consideración de las premisas de planificación.

- d) Identificación de las alternativas.
- e) Comparación de alternativas de acuerdo a los objetivos y las metas.
- f) Elección de una alternativa.
- g) Elaboración de los planes de apoyo.
- h) Elaboración del presupuesto.

Entre las ventajas más relevantes de la planificación se tiene: ayuda a mejorar la coordinación entre los miembros de la empresa; permite mejorar la visión interna y del entorno empresarial; y ayuda a la administración a adaptarse rápidamente al medio cambiante.

- *La Organización.*

“Se refiere a la creación de una estructura, la cual determine las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social. Se dice que con buen personal cualquier organización funciona. Se ha dicho, incluso, que es conveniente mantener cierto grado de imprecisión en la organización, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para poder realizar sus tareas. Este es un principio general, válido tanto en la administración de empresas como en cualquier institución.” CHIAVENATO Idalberto (2009)

- *La Integración.*

“Dentro de una empresa existen distintos tipos de integración, tales como integración de recursos humanos, integración de recursos materiales e integración de recursos financieros. La integración de personal se define de manera alternativa como administración de recursos humanos, que supone la planeación del recurso humano, reclutamiento, selección, contratación, inducción, evaluación, capacitación y desarrollo y mantenimiento del factor humano.

- *El Control.*

Es el proceso de vigilar las actividades para cerciorarse de que se desarrollan conforme se planearon y para corregir cualquier problema a tiempo. También se puede decir que el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades programadas.” FADI, Kabboul (2008)

En este sentido, puede establecerse los siguientes aspectos por los cuales es de suma trascendencia el control en una empresa y será uno de los principales componentes a ser impulsado en la Empresa Terminal Terrestre de Santo Domingo:

- Contribuir a medir y corregir la labor ejecutada por los empleados, a fin de lograr los propósitos.
- Posibilitar el análisis de lo realizado con lo planificado.
- Las técnicas y los sistemas de control son aplicables a cualquier actividad administrativa.

Se constituye para los jefes en una herramienta, a través de la cual se comprueban si los propósitos de la organización son alcanzados de acuerdo a la planificación.

2.1.1.2.- Componentes del proceso operativo.

“Se puede determinar que los componentes del sistema operativo son todos aquellos tópicos productivos que le garanticen resultados, participación de la empresa, sobre todo, proactividad, estrategias, planes, que le permiten afrontar los retos, generar los cambios para dar paso a las transformaciones que se le presentan en función de aprovechar las oportunidades.

Los grupos de trabajo hoy son autocontrolados y a sus miembros los une una visión común que abarca toda la organización. Los individuos se sienten motivados a actuar y lo hacen con responsabilidad y creatividad. Los ingresos se relacionan con los niveles de competencia y rendimiento, más que con una determinada posición en la estructura jerárquica de la empresa. La empresa adopta una actitud de responsabilidad social y las personas se identifican con ella. ”FADI, Kabboul (2008)

Las empresas para afrontar los grandes retos, han requerido no solamente redefinir su operatividad con sistemas administrativos eficientes, sino con la definición de funciones para cada cargo en forma más práctica y que involucre los conocimientos, habilidades y destrezas que cada uno exige.

Se han evaluado cuáles deben ser las funciones que garanticen productividad, minimicen costos, generen resultados, den paso a la creatividad, a que se generen las innovaciones requeridas para colaborar en pro de la conquista de las oportunidades, nuevos mercados. Muchas son las empresas exitosas que han modificado sus estructura organizacional, tornándola más sencilla, operativa, sabiendo aprovechar lo que la tecnología moderna ha aportado, especialmente la informática. Se han definido cuáles son las unidades administrativas que deben operar sin trabas, con efectividad.

2.1.2.- Administración Pública.

“La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”. PARRA MANZANO Galsuinda (2010)

Este tipo de administración está encaminado a prestar servicios y productos que van en beneficio de la colectividad o sociedad donde se ejecuta o cumple esta condición administrativa. Su finalidad es cooperar con el desarrollo y crecimiento institucional de las entidades que son parte del Gobierno Central de nuestro país. La atención médica del IESS son unas de sus entidades responsables de brindar servicios de salud a los trabajadores ecuatorianos que aportan mensualmente para contar con servicios médicos de calidad.

Se puede definir la Administración Pública como *“el contenido esencial de la actividad de correspondiente al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma*

inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general, dicha atribución tiende a la realización de un servicio público, y se somete al marco jurídico especializado que norma su ejercicio y se concretiza mediante la emisión y realización del contenido de actos administrativos emitidos ex profeso”. LARES MARTÍNEZ Eloy (2009)

La administración se ubica desde dos puntos de vista, desde el interés colectivo hasta el individual. Dentro de la investigación en estudio tomaremos a la administración considerado cuatro categorías: Liderazgo, Autoridad, Organización y Trabajo en Equipo.

Los procesos administrativos siempre han demandado de una dosis de autoridad, la misma que debe estar orientado hacia el interés colectivo, que debe ser equilibrada de autoridad y responsabilidad. La Autoridad es la aplicación de normas y procedimientos para que las personas realicen un trabajo, enmarcados dentro de los esfuerzos físicos y mentales, y la responsabilidad es el cumplimiento de las tareas encomendadas sin eludir la obligación del director o líder, las mismas que se encuentran contempladas, en los Reglamentos, Normas y Procedimientos de la entidad, así como en el marco de Ley.

En la organización se identifica a quien se le da tareas a cumplir; el propósito de la estructura de una entidad pública sin fines de lucro es crear espacios de responsabilidad en la actividad humana, cuyo objetivo es agrupar a las personas para que cumplan con el trabajo encomendado, y de esta manera estructurar y potenciar todos los recursos a la consecución de los objetivos institucionales.

La administración pública está caracterizada por atributos propiamente estatales. Por principio, es una cualidad gubernamental y sólo se puede explicar a partir del Estado. Tal aseveración es aplicable a todas las organizaciones de dominación que se han sucedido en la historia de la humanidad, pero este caso, es suficiente con ceñirse al Gobierno. La índole de esa cualidad es el movimiento de modo que la administración pública consiste en la actividad del Ejecutivo. Es observable a lo largo del pensamiento gerencial, esta noción de gobernabilidad estatal es extraordinariamente aprobada, tanto en el tiempo, como en el espacio.

Los estados más poderosos son los mejores administrados y, por consiguiente, aquellos cuya balanza comercial es favorable, que detectan una economía pública sana, y que producen lo suficiente para sostener a los habitantes del país y negociar con el excedente; pero primordialmente son poderosos porque su administración pública ha sido capaz de alimentar y educar a la población, brindarle salud, bienestar, trabajo y asistencia, y procurarles lo necesario para facilitar la convivencia civilizada. El Estado Moderno contiene una singularidad histórica configurada con un conjunto de rasgos o caracteres distintos a las formas de dominación que le precedieron, cuya índole es multifacético, merced de la confluencia política, económica, social y jurídica.

Cabe enunciar que las instituciones administrativas regulan una parte decisiva de los poderes del Estado. No hay verdadera democracia ni garantías de observancia del principio de legalidad, sin una administración pública que opere con profesionalidad, neutralidad y objetividad. Estos fundamentos se apoyan en la idea de la autonomía institucional de la administración, que no significa independencia, sino actuación en el marco de legalidad y las racionalidades técnicas y económicas que amparan el profesionalismo de los agentes públicos, sometidos a la dirección superior del gobierno corporativo.

2.1.2.1.- Estatuto de la Administración Pública.

“Hoy en día la administración pública está muy descentralizada y por ende también lo están los trabajadores que allí se desempeñan. En muchos países, métodos de trabajo modernos basados en la calidad del servicio prestado y la satisfacción del usuario caracterizan el trabajo en la Administración Pública. Incluso el estatuto jurídico de los funcionarios públicos ya no es el mismo como tampoco sus deberes y obligaciones. En algunos casos, la evolución los ha aproximado más de la situación de los trabajadores del sector privado, en otros, los ha distanciado de éstos”. PARRA MANZANO Galsuinda (2010)

La representación de los trabajadores de la administración pública también difiere considerablemente de un país a otro, en función de las estructuras y grados existentes. Con

lo relacionado puntualmente a las condiciones de empleo, la ordenación del tiempo de trabajo se ha diversificado mucho y ha aumentado el número de países en los que los sistemas de remuneraciones se han establecido con recurso al diálogo social. La consulta sistemática y la negociación colectiva desempeñan hoy un papel mucho más importante que en el pasado.

2.1.2.2.- La Organización de la Administración Pública.

“La administración pública es la principal actividad que corresponde desarrollar al Poder Ejecutivo para la prestación de los servicios públicos. El Poder Ejecutivo, queda depositado generalmente en una persona. Dada la dificultad que resulta de coordinar a los órganos colegiados, generalmente en los Estados de la contemporaneidad se ha decidido por disponer como titular del Poder Ejecutivo a una persona física; de tal manera que el titular de la administración es un ente unilateral”. PARRA MANZANO Galsuinda (2010)

El Presidente de la República para auxiliarse en el desarrollo de la actividad administrativa del Estado, cuenta con una serie de entidades administrativas que le prestan auxilio y que, por razón de jerarquía, dependen de él, bien sea de manera directa o indirecta.

Sin embargo, la doctrina reconoce que las dependencias que auxilian al Poder Ejecutivo para el desempeño de la actividad administrativa y la prestación del servicio público se organizan de formas diversas: la centralización, la desconcentración, la descentralización; las empresas de participación estatal y hasta hace poco aún, se contaban los departamentos administrativos.

2.1.2.3.- Diseño organizacional.

Heinz Wehrich, define al diseño organizacional en: *“proceso en el cual se toman las decisiones para elegir la estructura organizacional adecuada para la estrategia de la*

organización y el entorno en el cual los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia”. HEINZ Weirhrich (2009)

El diseño de las organizaciones es un proceso permanente debido a que cambian con el tiempo, en respuesta a que se imponen medios tales como: políticas internacionales, globalización, cultura, entre otros. Por lo tanto, es necesario estar preparados y responder a estas variaciones, de tal manera que permitan a las organizaciones mantenerse en el mercado y la consecución de sus objetivos.

Stephen P. Robbins y Mary Coulter, lo exteriorizan de la siguiente manera: *“Proceso que implica desarrollo o modificaciones de la estructura de una organización, tomando decisiones apropiadas para alcanzar las metas y objetivos organizacionales, a través de seis elementos claves como son: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud del control, centralización y descentralización y formalización”*. ROBBINS Stephen, COULTER Mary (2000)

Las decisiones que se tomen para el diseño organizacional, podrían no ser siempre las adecuadas para todas las instituciones, de eso depende los factores económicos – sociales con los que pueden estar involucrados; en donde al formar correctamente esta estrategia permitirá lograr que la entidad cumpla a satisfacción todos sus propósitos.

2.1.2.4.- Elementos para el diseño organizacional.

Los elementos necesarios para desarrollar el diseño organizacional se dividen en:

- Estructura.
- Sistematización.
- Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades.
- Jerarquía.
- Simplificación de funciones.

Jerry Banks, describe el papel de la Estructura: *“Implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y*

correlación de las funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos". BANKS Jerry (2010)

La estructura es la primera etapa para iniciar la departamentalización en la organización, ésta da a conocer las relaciones que existen entre cada área funcional, el tipo de actividades que ésta realiza, la forma como las realiza, etc.

Patrick Montana, enuncia lo que es la sistematización: *"Son todas las actividades y recursos de la empresa, deben coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia"*. MONTANA Patrick (2009)

"Cada empresa, institución u organización es un sistema compuesto de varios subsistemas, estos deben estar coordinados en forma ordenada y sistemática que permita desarrollar estas actividades y procesos sin ningún imprevisto, permitiéndoles ser competitivas en el mercado." CHIAVENATO Idalberto (2001)

Idalberto Chiavenato, comenta sobre la función de la agrupación y asignación de actividades y responsabilidades: *"Organizar, implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización"*.

La asignación y agrupación de actividades, permiten a las organizaciones poder lograr sus objetivos propuestos, por cuanto el talento humano logra la especialización en sus tareas alcanzando el mejor aprovechamiento de los recursos.

Robles V. Gloria, define a la jerarquía así: *"La organización como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa"*. ROBLES V. Gloria (2010)

La jerarquización en las organizaciones permite determinar el grado de autoridad que tiene cada superior o supervisor, además del nivel de responsabilidad que tiene cada subordinado a su cargo, permitiendo establecer las funciones y canales de comunicación necesarios.

Víctor Reinoso, nos da su criterio de la simplificación de las funciones: “ *Uno de los objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible*”. REINOSO Víctor (2008)

Todos estos elementos permiten a las empresas lograr el desarrollo, que no significa que ésta se vuelva compleja, al contrario busca lograr la eliminación de procesos innecesarios, para que estos sean sencillos, ayudando a la consecución de las metas y objetivos propuestos.

El proceso administrativo.

“Si se observa cómo se desarrolla la vida de todo organismo social y principalmente la de aquellos que, como la empresa forma el hombre libremente, se puede distinguir dos fases o etapas principales. La comparación con lo que ocurre en la vida de los organismos físicos podrá aclararnos mejor estas dos fases.

La primera etapa. Se refiere a la estructuración del organismo. En ella se van diferenciando y definiendo los componentes, hasta que se llega a integrar el organismo en toda su plenitud funcional, apto ya para el desarrollo normal de las actividades o funciones que le son propias o específicas.

La segunda etapa. Cuando ya está totalmente estructurado el organismo, desarrolla las funciones en toda plenitud, operaciones o actividades que le son inherentes, en toda su variada, pero coordinada complejidad, que tiende a realizar la vida de ese organismo.”
ROBLES V. Gloria (2010)

2.1.2.5.- Desarrollo organizacional.

John R. Schermerhorn, refiere al desarrollo organizacional como: “*Una ayuda a las organizaciones para enfrentar las presiones del entorno y de otro tipo a favor del cambio mientras que a la vez mejora su capacidad interna para solucionar problemas. En este*

sentido, lleva la búsqueda del mejoramiento continuo al proceso del cambio planeado”.
SCHERMERHORN John (2004)

Mediante el desarrollo organizacional se pretende mejorar la administración de calidad y la participación de los empleados, dando oportunidades para mejorar continuamente el desempeño organizacional tomando decisiones adecuadas que ayuden con el entorno laboral y la solución de dificultades.

Estructura organizacional.

La forma como las diversas partes de una organización están organizadas formalmente, se suele conocer como la estructura organizacional: el sistema de tareas, flujos de trabajo, relaciones jerárquicas y canales de comunicación que vinculan el trabajo de diversos individuos y equipos. Cualquier estructura debe repartir las tareas a través de una división del trabajo, y prever la coordinación de resultados de desempeño. Una estructura que cumple a cabalidad estas dos funciones puede ser una ventaja importante para una organización. Por desgracia, es más fácil hablar acerca de las buenas estructuras que crearlas en verdad.

Esta es la razón por la cual usted leerá y escuchará hablar a menudo de reestructuración. Este término se refiere al proceso de cambiar la estructura de una organización en un intento por mejorar su desempeño. No existe una orden única que logre satisfacer plenamente las necesidades en todas las circunstancias. La organización debe establecerse de manera contingente o particular; conforme cambian los ambientes y las situaciones, las estructuras también deben hacerlo. Para elegir bien, un administrador o director debe conocer las alternativas y estar familiarizado con las tendencias y cambios actuales.

2.1.2.6.- El control interno.

“El control interno es la base donde descansa las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno”. González María (2010)

“El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas directrices y planes de organización los cuales tienen por objetivo asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimientos de políticas definidas)”. Aguirre Juan (2010)

El control interno es una fuente mediante la cual se deben de cumplir con un sinnúmero de procedimientos en las actividades y operaciones de la empresa, que tienen por objetivo velar por el buen funcionamiento de la parte contable, financiera y administrativa.

Sistema de control interno.

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados”. Aguirre Juan (2010)

El control interno, es un método que aplica toda entidad para precautelar con mayor exactitud los recursos de la empresa, con el cual se logra una eficiencia en sus operaciones y cumpliendo los objetivos prescritos.

El control interno en el marco de la empresa.

“Mientras mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas. Por lo tanto los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo”

según se requiera en función de la complejidad de la organización". Diccionario de Contabilidad y Finanzas (2010)

Una empresa cuando más compleja sea, requiere de un sistema de control interno más efectivo, para evitar fraudes o un mal manejo de la misma; debido a que mientras más accionistas y empleados tengan es más difícil controlar y este sistema ayuda a ser más eficiente a la organización.

2.1.2.7.- Clasificación del control interno.

Control interno contable

"Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no sólo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración), sino a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, entre otros)". Aguirre Juan (2010)

El control contable es para resguardar los activos y la fiabilidad y validez de los registros en los distintos sistemas contables, con el cual se busca un control en documentación soporte, para que los registros tengan la validez que corresponde, para que la información que se otorgue del sistema sea veraz y oportuna.

2.1.2.8.- Control Interno Administrativo.

“Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia correcta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio si bien puede tener una repercusión en el área financiera” Aguirre Juan (2010)

Este tipo de control permite respaldar con seguridad y eficiencia las operaciones y el giro del negocio, direccionado la parte administrativa y no directamente con los estados financieros.

Según González María (2010) el sistema de control interno o de gestión “es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa.” El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están:

- Controlar la efectividad de las funciones administrativas.
- Regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa.
- Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y liquidez.

2.1.2.8.1.- Métodos y normas de control interno.

A continuación se cita la presentación de un documento elaborado por la *Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo de Ecuador*, en la cual se enuncian las “NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS ESTRUCTURA DEL CÓDIGO”, dicho documento tiene mucha relación con las variables de la presente investigación, ha sido extraído de la siguiente dirección electrónica

www.utn.edu.ec/web/portal/images/doc-utn/normas-control-interno.pdf, con fecha 17 de agosto de 2013. Este documento tiene actualmente aplicación a nivel nacional, consta de 86 páginas y en su parte preliminar señala lo siguiente:

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.

Constituyen los componentes del control interno los siguientes:

- El ambiente de control,
- La evaluación de riesgos,
- Las actividades de control,
- Los sistemas de información y comunicación y;
- El seguimiento.

El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.”

AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.

EVALUACIÓN DEL RIESGO

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos.

ACTIVIDADES DE CONTROL

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad. La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los

objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener.

2.1.2.9.- Indicadores.

Para Reinoso Víctor (2008), los indicadores son los patrones de medida de las acciones efectivas para una empresa, se obtienen por la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permiten observar la situación y las tendencias generadas en los procesos de la empresa. Todo cambio en el monto del inventario de una compañía y el crédito otorgado de los clientes o tomado de los proveedores tiene un impacto tanto en la utilidad declarada como en el flujo de efectivo, de manera que lo aumenta o lo reduce.

Son indicadores de efectividad, en cuanto al uso de los recursos:

- La rotación de inventarios
- La rotación de activos totales
- La rotación de activos fijos
- La rotación de cuentas
- El periodo promedio de cobro

2.1.2.10.- Procesos de control de la organización administrativa – financiera.

“Las políticas y procedimientos operativos, tanto administrativos como contables, establecidos en la entidad se comunicarán al personal apropiado dentro de la organización con el fin de alcanzar la máxima eficiencia en la misma. Esta comunicación suele hacerse mediante mecanismos de comunicación escrita y verbal, incluyendo recordatorios y actualizaciones periódicas, establecidas así con claridad políticas, procedimientos y niveles de autoridad (manual de procedimientos)”. Aguirre Juan (2010)

En una entidad es necesario tener un control en la organización ya que con ella se rigen las políticas y procedimientos a cumplir, la cual busca una comunicación entre los miembros y

se lo realiza de manera verbal o escrita respetando los niveles jerárquicos para dar cumplimientos a lo dispuesto.

2.1.3.- Manual de Procedimientos.

Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos en la actividad empresarial.

El manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento de control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios y objetivos preestablecidos. En él deben de quedar reflejados únicamente los aspectos estrictamente necesarios para la consecución de los objetivos y para la ejecución de los controles. Así pues, se especificará entre otras:

- Organigrama funcional y jerárquico de la entidad, desglosado en su máximo nivel (rango puesto, departamento, entre otros).
- Definición de los procedimientos por ciclos de negocios y áreas administrativas contables (compras, tesorería, ventas, bancos, proveedores, clientes, almacén, entre otros).
- Especificación de la normas a tener en cuenta para ciclos o áreas en cuanto a:
 - Competencias.
 - Autorizaciones.
 - Proceso administrativo del circuito de información (documentación generada, registros formalizados, controles, supervisiones).
 - Contabilización.
 - Procedimientos y políticas.
 - Procesos de revisión y verificación de las normas (personal interno independiente o externo profesional). Aguirre Juan (2010)

2.1.4.- El tipo de empresa y la contabilidad.

La contabilidad, según el tipo de empresa donde se aplique puede ser:

- Contabilidad privada: Es la que se lleva en las empresas cuyos propietarios son personas particulares. De acuerdo con la actividad de las empresas.
- Contabilidad de costos: Se utiliza en las empresas industriales y registra todas las operaciones económicas que conducen a determinar el costo de los productos semielaborados o terminados.
- Contabilidad comercial: Se utiliza en las empresas comerciales, se encarga de registrar y controlar todas las actividades que giran alrededor de la compra-venta de mercancías.
- “Contabilidad de servicios: Su aplicación permite registrar las actividades económicas desarrolladas por las empresas dedicadas a la prestación de servicios”. SILVA, J. (2010)
- Contabilidad bancaria: Se aplica en entidades financieras; se utiliza para registrar las operaciones de los bancos o corporaciones de ahorro o crédito.
- Contabilidad Gubernamental: Proporciona los mecanismos para registrar todas las actividades económicas de las empresas estatales.

2.1.4.1.- Contabilidad Gubernamental

“El Art. 13 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado dice: “La Contabilidad Gubernamental, como parte del sistema de control interno, tendrá como finalidades establecer y mantener en cada institución del Estado un sistema específico y único de contabilidad y de información gerencial que integre las operaciones financieras, presupuestarias, patrimoniales y de costos, que incorpore los principios de contabilidad

generalmente aceptados aplicables al sector público, y que satisfaga los requerimientos operacionales y gerenciales para la toma de decisiones, de conformidad con las políticas y normas que al efecto expida el Ministerio de Economía y Finanzas.”.

2.1.4.2.- Contabilidad Administrativa.

“Es el sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración, con orientación pragmática destinada a facilitar las funciones administrativas de planeación a control así como la toma de decisiones”. RAYBURN, L. G. (2010)

Este tipo de contabilidad es el que se tomará en cuenta en la parte final de este informe (propuesta); para poder aplicarla en el proyecto de mejoramiento administrativo dl Terminal Terrestre de Santo Domingo, porque permitirá tener una idea de las principales directrices que deben ser adoptadas en el ámbito administrativo – operativo y los respectivos cambios a implementarse en el aspecto contable, económico y financiero.

2.1.4.3.- Contabilidad Financiera.

Es un sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad económica, así como ciertos acontecimientos económicos que la afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos a la organización.

2.1.4.4.- Estados financieros.

Por medio de la contabilidad financiera, los numerosos y heterogéneos eventos que ocurren hasta en los negocios más complicados, se resumen en dos breves estados: el balance general y el estado de resultado, lo cual constituye una ventaja muy importante. Por otra parte, los estados financieros de una empresa en marcha no pueden proporcionar una descripción completa ni enteramente exacta del negocio. Puede ser útil, al llegar a este punto, explorar la verdadera naturaleza y las limitaciones de estos estados financieros. En vista de la variedad de opiniones apoyadas por buenos razonamientos, lo que sigue debe

considerarse como un estímulo para la formación de un criterio propio y no como opiniones definitivas.

2.1.4.5.- Contabilidad financiera y contabilidad administrativa.

“Los principios de la contabilidad financiera no rigen necesariamente la contabilidad administrativa, aun cuando no hay que perder de vista el hecho de que una parte de la información contable para la administración pueda ser usada para fines financieros y, por lo tanto, deberá tenerse en cuenta. La administración, por ejemplo, puede estar interesada en la información relativa al monto de las órdenes de venta recibidas, la cual no es parte de la contabilidad financiera, puesto que las órdenes no cumplidas no representan un ingreso realizado. Los directivos pueden estar interesados en el número de horas trabajadas, en el peso de los desperdicios o en otras informaciones que no se refieran a numerario; O también pueden estarlo en costos de reposición o presupuesto para los costos futuros, más que en problema de estadísticas de costos generales, o bien interesarse en información que va más allá de la estructura de cargos y créditos”. FERNÁNDEZ PIRLA, José María. (2003)

2.2.- MARCO LEGAL.

A continuación se hacen referencia las leyes que regulan la actividad empresarial:

- **Constitución de la República del Ecuador:** “Es la norma suprema de la República del Ecuador. Es el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno. La supremacía de esta constitución la convierte en el texto principal dentro de la política ecuatoriana, y está sobre cualquier otra norma jurídica. La constitución proporciona el marco para la organización del Estado ecuatoriano, y para la relación entre el gobierno con la ciudadanía.” Constitución del Ecuador (2010)
- **Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado:** “El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los

recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control. El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.” Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno. 2013.

LEY ORGÁNICA

DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

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

Art. 2.- “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.

- **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno:** Esta ley permite conocer la Base Legal del pago Tributario y la concordancia con los diferentes códigos legales.
- **Ley Orgánica de Administración Financiera y Control:** La articulación de la planificación de corto y mediano plazo, con la programación y formulación presupuestaria sobre la base de la metodología del presupuesto por resultados. Esta estructura permite realizar en forma continua y al final del ejercicio fiscal, la evaluación del cumplimiento de metas y resultados. El propósito de la presente ley es dotar a los Servidores Públicos que son responsables de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago de las Instituciones así como al Ministerio de Finanzas de una guía para la activación de usuarios. El alcance de este procedimiento inicia con la determinación de los funcionario/s responsables de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago a ser enrolado/s y finaliza con la realización del expediente por Institución.
- **Consejo Nacional de Competencias:** Es una nueva organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio, con el objeto de consolidar un nuevo régimen de desarrollo, centrado en el buen vivir, que incremente las potencialidades, capacidades y vocaciones de los gobiernos autónomos descentralizados a través de la profundización de un modelo de autonomías y descentralización que aporte en la construcción de un desarrollo justo y equilibrado de todo el país.

2.3.- MARCO CONCEPTUAL

2.3.1.- Definición de Términos Conceptuales.

Administradores.- Son individuos en una organización que dirigen las actividades de otros. Estos también podrán tener algunas responsabilidades operativas. Estos tienen la responsabilidad de realizar acciones que permitan que las personas hagan sus mejores aportaciones a los objetivos del grupo.

Análisis administrativo.- Investigación sistemática de las causas y posibles soluciones de los problemas administrativos y gerenciales, dentro del marco del método científico, ciencia administrativa, investigación y pensamiento creativo.

Calidad.- Se refiere a la forma y el tiempo durante el que un producto o servicio cubre las expectativas del cliente. Por lo tanto, la calidad de un producto o un servicio es el resultado de dos actividades separadas: el diseño del producto o servicio y los sistemas de operaciones que generan el producto o prestan el servicio.

Cambios estructurales.- *“Cambios realizados en la organización económica o social de un mercado siguiendo nuevas líneas maestras, procedimientos, políticas y reorganizaciones funcionales”* .Diccionario de Administración y Finanzas (2010)

Comunicación.- *“Implica transferencia de información y significado de una persona a otra; es el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra”*. CHIAVENATO Idalberto (2010)

Confirmación.- Consiste en la respuesta a una petición de corroborar información contenida en los registros de contabilidad.

Contable.- Contable es aquello perteneciente o relativo a la contabilidad (la aptitud de las cosas para poder reducirlas a cálculos o el sistema adoptado para llevar las cuentas en una oficina pública o particular). El término, que procede del latín computabilis, también permite referirse en general a todo lo que puede ser contado.

Costo.- El costo o coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio).

División del trabajo.- Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo.

Empresa.- Es el lugar donde se crea riqueza, ya que permite poner en operación recursos intelectuales, humanos, materiales y financieros para extraer, producir, transformar o distribuir bienes y servicios, de acuerdo con objetivos fijados por una administración, interviniendo en diferente grado, los motivos de ganancia y de utilidad social.

Gerente.- Un Gerente es una persona responsable de dirigir las actividades que ayudan a las organizaciones para alcanzar sus metas. La medida de la eficiencia y la eficacia de un Gerente, es el grado en que determine y alcance los objetivos apropiados.

Manual de funciones.- *Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basado en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.* Chiavenato Idalberto (2010)

Transporte.- *Se denomina transporte o transportación (del latín trans, "al otro lado", y portare, "llevar") al traslado de algún lugar a otro algún elemento, en general personas o bienes, pero también un fluido. El transporte es una actividad fundamental dentro del desarrollo de la humanidad.* Tomado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte> (10/09/2013)

2.3.2.- Definición de Términos Operacionales.

Administrativo.- “Lo administrativo es lo referente a la administración, o actividad de administrar, entendiéndose por administrar la función de cuidado de intereses, propios o de terceros.” Chiavenato Idalberto (2009)

Índice.- “Serie numérica que expresa la evolución en el tiempo de una determinada variable o magnitud financiera. Toma como referencia o base uno de los datos de la muestra y el resto se expresa en relación a él.” Tomado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte> (10/09/2013)

Mejoramiento Continuo.- “Patrón estable de actividad colectiva mediante la cual la organización genera y modifica sistemáticamente sus rutinas de operación en busca de una mejora en su efectividad”. Diccionario de Marketing (2009)

Organización.- Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

Procedimiento.- Cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. Chiavenato Idalberto (2009)

Proceso.- Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Roger G (2010)

Productividad.- “Medida de eficiencia de producción. Razón entre producción y factores de producción.” Schroeder, H. (2010)

Transporte Público.- “El transporte público es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y/a las rutas que ofrezca el operador. Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y que está disponible para el público en general. Incluye diversos medios como autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles. En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad”. Tomado de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte> (10/09/2013)

2.4.- MARCO TEMPORAL / ESPACIAL

La investigación propuesta se realizará a la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre, la cual se encuentra ubicada en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Cantón Santo Domingo, en la ciudad de Santo Domingo en la Avenida La Paz y Avenida Abraham Calazacón, en el periodo 2013.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- DISEÑO O TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación se fundamentó en métodos lógicos, entre ellos se hizo uso de los métodos inductivo y deductivo. El inductivo cuando se fue de las partes al todo en el proceso de sistematización de la información proveniente de los datos estadísticos; el deductivo cuando se fue del todo a las partes, proceso que se lo instrumentalizó en la organización del marco teórico, en este apartado de la construcción teórica el método sirvió para

construir las bases categoriales del discurso que explica la naturaleza del objeto de estudio. La investigación es **científica** de manera general, **documental**, **bibliográfica** y de **campo**.

La unidad de análisis está constituida por la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre, con todas sus jefaturas y áreas que la conforman.

3.2.- MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

- **Método de observación científica.-** Método que permitió analizar técnicamente la situación real de las funciones y procedimientos de control interno de la empresa como ente del sector público.
- **Método Deductivo.-** Método con el que se parte de lo general a la particular, a fin de determinar las funciones generales para el equipo humano, así como la forma particular de cumplirlas, de igual forma se estudiaron los procedimientos generales y particulares de las diferentes actividades de la empresa pública.
- **Método Comparativo.-** Mediante este procedimiento se realizó comparaciones con otras investigaciones en la universidad, para conocer si es o no viable y factible ejecutar el estudio del manual de funciones y procedimientos de control interno para la empresa.

3.3.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Explicativa.-** Mediante esta técnica se explicó cada proceso institucional, las falencias encontradas, así como las necesidades y requerimientos de cada área en estudio.
- **Correlacional.-** Permitted ordenar las funciones y procedimientos de control interno requeridos en cada jefatura de la empresa.

- **Observacional.-** Habilitó la realización de un análisis minucioso de lo que sucede realmente en la Institución.

Por lo tanto, la investigación propuesta fue: Explicativa-Correlacional-Observacional.

3.4.- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En la obtención de información se emplearon técnicas e instrumentos que permitieron recopilar la información suficiente para el diseño del manual de funciones y procedimientos de control interno, tales como:

- Entrevistas.
- Encuestas.
- Consulta a expertos.

3.5.- FUENTES DE INFORMACIÓN

Las principales fuentes de información que se emplearon fueron:

3.5.1.- Fuentes Primarias.

Las fuentes primarias de información requeridas para el estudio han sido:

- El personal del nivel directivo.
- El personal del área operativa.
- El personal de apoyo.
- Base de datos institucional.

3.5.2.- Fuentes Secundarias.

Las fuentes secundarias a las que se utilizaron se detallan a continuación:

- Textos científicos.
- Revistas especializadas.
- Bibliotecas.
- Anuarios.
- Periódicos con reconocimiento nacional.
- Páginas web calificadas.
- Empresas públicas de Transporte Terrestre.
- Agencia Nacional de Tránsito.
- Policía Nacional.
- Otros.

3.6.- POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1.- Población.

La población de estudio está constituida por los 103 colaboradores internos de la Empresa. Equipo humano caracterizado por trabajar sujeto a las políticas gubernamentales a las cuales se encuentran sujetos.

3.6.2.- Muestra.

Muestra: Para el presente estudio se tomó los 103 colaboradores de la empresa, y por ser una nómina menor, esta se asumió como universo, en virtud de tratarse de una población finita.

Tabla 1. Muestra

No.-	Variable	Población	Muestra
	Gerente General	1	1
1	Fejes de Áreas Administrativas	6	6

2	Colaboradores Internos	96	96
	TOTAL	103	103

Se señala que al ser toda la población apenas de 103 personas, se indica que no se procederá a aplicar ninguna fórmula de cálculo de población y muestra, ya que como lo determinan los libros de estadística, para aplicar una fórmula de cálculo se requieren de al menos 200 individuos de población y en este caso al no llegar a esta cifra, toda la población es considerada al mismo tiempo la muestra.

3.7.- Condiciones de prueba.

Se utilizaron las siguientes pruebas: Límite de confiabilidad, Correlación, Prueba de hipótesis.

3.8.- Análisis e interpretación de datos.

La investigación que tiene como finalidad el implementar un manual de funciones y procedimientos de control interno, es un estudio direccionado al área interna de la empresa, lo cual se hizo necesario realizar el análisis a nivel de campo, a fin de establecer cuáles son los problemas que no le permiten alcanzar un nivel óptimo en el control de las responsabilidades y procedimientos que deben ser observados para el adecuado funcionamiento corporativo.

Para establecer las falencias de la empresa internamente fue necesario realizar censos al cliente interno, para conocer y establecer los factores que ocasionan la problemática, están tabulados y, los resultados que se obtuvieron fueron base sobre la cual se diseñó esta herramienta gerencial, cooperando con esta manera al normal funcionamiento institucional.

3.8.1.- Entrevista aplicada al Gerente General de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.

Los datos obtenidos en la entrevista realizada al Gerente General de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas son:

Pregunta No. 1: ¿Considera que sería beneficioso contar con un manual de funciones?

Si, sería beneficioso contar con un manual de funciones, ya que esta es una herramienta gerencial que permite establecer las funciones y responsabilidades que deben desempeñar cada colaborador interno de la empresa, así como los procedimientos a observar dentro de cada proceso corporativo de la institución.

Pregunta No. 2: ¿Los cargos de trabajo son una consecuencia lógica de la distribución de funciones?

Se considera que las cargas laborales constituyen una consecuencia lógica establecida en la distribución de funciones y responsabilidades inherentes a cada cargo y procedimientos requeridos en la gestión institucional.

Pregunta No. 3: ¿En qué medida se relaciona la coordinación con el conocimiento de las funciones?

La relación de coordinación con el conocimiento de las diferentes funciones, es calificada de altamente moderada, lo cual demuestra la integración existente entre la ejecución de la gestión y las funciones establecidas o asignadas a cada puesto de trabajo en la empresa.

Pregunta No. 4: ¿Repercute la coordinación del trabajo en los resultados que se obtienen?

Definitivamente las actividades laborales repercuten en la coordinación para obtener los resultados esperados en el trabajo realizado por todos los colaboradores internos que hacen la terminal terrestre.

Pregunta No. 5: ¿Cuenta con el equipo idóneo para el trabajo corporativo?

Si, se considera que cuenta con un equipo de trabajo idóneo para lograr la consecución de los objetivos corporativos, esto permite observar que la línea staff de la empresa está

conformada por profesionales comprometidos y decididos a convertir a la organización en un ente competitivo y alineado con el modelo de gestión institucional propuesto.

Pregunta No. 6: ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas para el cumplimiento de las funciones?

Se considera que las instalaciones de la Terminal Terrestre brindan las facilidades y ambiente adecuados para que el personal que labora en la misma, cumpla cabalmente sus funciones y actividades laborales correspondientes a cada puesto de trabajo y que sean un instrumento que contribuye al cumplimiento de la misión institucional.

Pregunta No. 7: ¿Conoce las áreas y niveles jerárquicos que existen en la empresa?

La administración de la empresa maneja y conoce las áreas y actividades que se ejecutan en la institución en forma cotidiana y en condiciones especiales, esto permite observar que la empresa es dirigida bajo la óptica directa del administrador de la misma.

3.9.- Encuesta aplicada a los Jefes de Área de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.

Se presenta los resultados obtenidos luego de haber aplicado la encuesta a los Jefes de Área (cargos críticos) de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas:

Pregunta No. 1 ¿Cree necesario crear un manual de funciones?

TABLA No.2

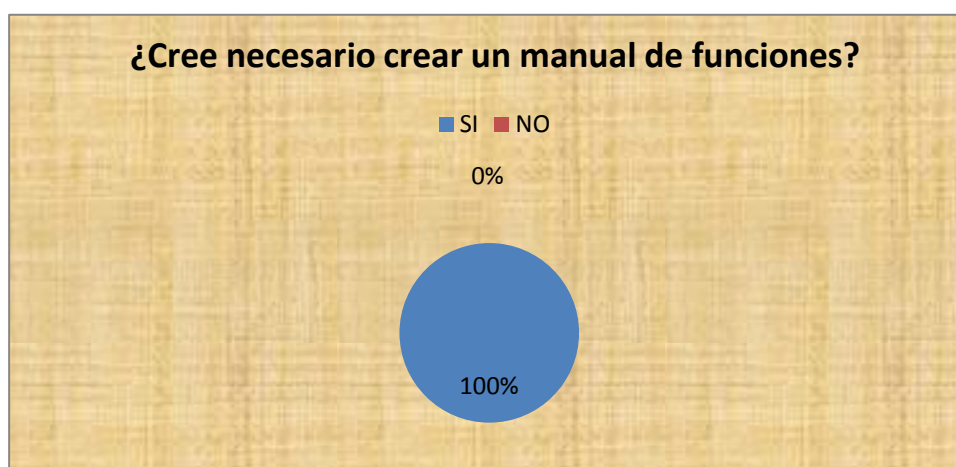
Variable	Frecuencia	Porcentaje
----------	------------	------------

SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja

GRÁFICO No. 1



Análisis: Los jefes de las seis áreas existentes en la empresa si consideran necesario el contar con un manual de funciones y procedimientos de control interno, herramienta que facilita la gestión institucional de la terminal terrestre.

Pregunta No. 2¿Conoce con detalle cuales son las funciones que usted debe cumplir?

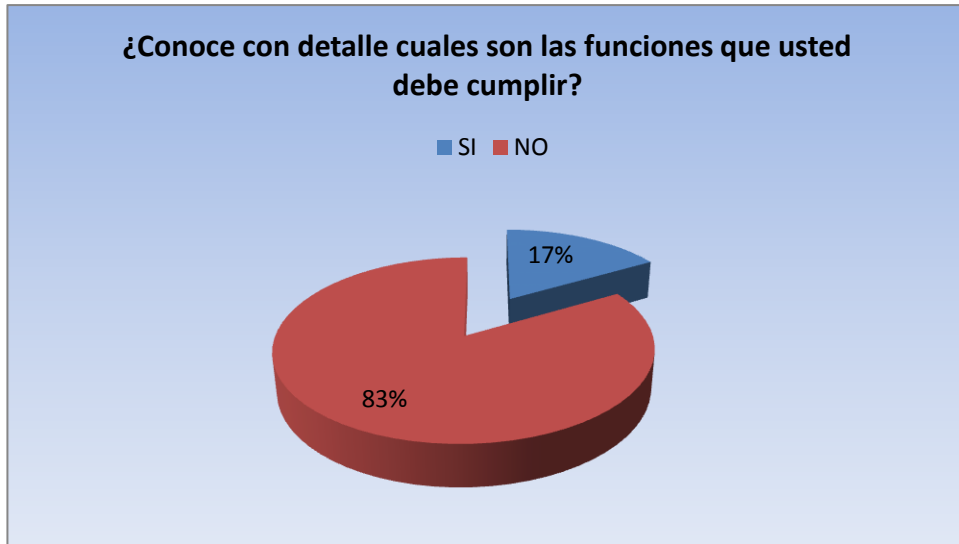
TABLA No.3

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

GRÁFICO No.2



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja

Análisis:

El 83% de los jefes departamentales no conocen las funciones y procedimientos inherentes a su puesto de trabajo y, únicamente el 17% si conoce dichas responsabilidades; esto demuestra la falta de integración y compromiso por parte de quienes hacen la empresa a nivel staff.

Pregunta No. 3¿En el momento en el que ingreso a la empresa, le dieron instrucciones sobre sus funciones?

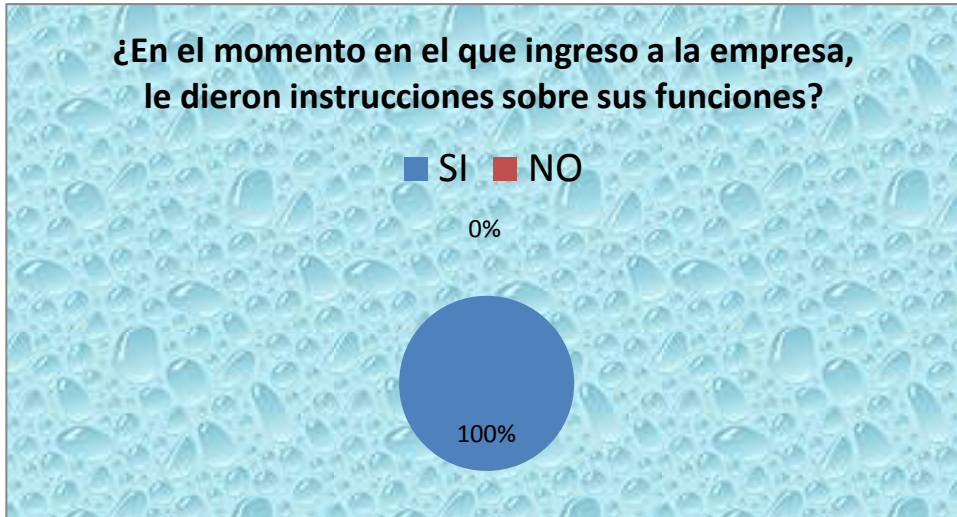
TABLA No.4

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

GRÁFICO No.3



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Análisis:

Los jefes departamentales manifiestan que el momento de ingresar a laborar en la Empresa Pública Terminal Terrestre recibieron la inducción técnica suficiente que les permite cumplir adecuadamente el trabajo para el cual son contratados y, con ello poder avanzar en la ejecución del trabajo investigativo.

Pregunta No. 4¿Las relaciones con los compañeros son jerárquicas o funcionales?

TABLA No.5

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

GRÁFICO No.4



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Análisis:

Entre los jefes departamentales, las relaciones de tipo laboral entre ellos son jerárquicas y funcionales, esto permite observar el espíritu de equipo de trabajo y compañerismo al momento de integrarse a las labores cotidianas que en conjunto deben llevarse adelante.

Pregunta No. 5 ¿Sabe usted si la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas; aplica procesos contables gubernamental?

TABLA No.- 6

Variable	Frecuencia	%
Si	6	100
No	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico No.- 5



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Análisis: Como se puede apreciar en el gráfico 5, el 100% de encuestados afirma que la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas; SI aplica procesos contables gubernamental. El personal administrativo y financiero de la empresa objeto de estudio, está al tanto de esta situación ya que ellos conocen que como institución pública tienen pre direccionado su accionar operativo, el cual le viene dado desde las instancias superiores del Estado.

Pregunta No.- 6 ¿Se debería diseñar estrategias técnicas para el mejoramiento del control interno en esta empresa?

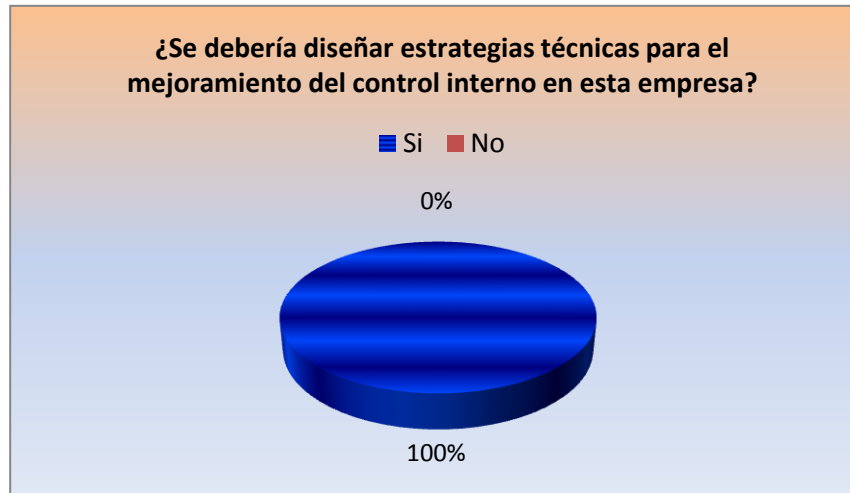
TABLA No.- 7

Variable	Frecuencia	%
Si	6	100
No	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico No.- 6



Análisis: En el gráfico 6 se evidencia la unanimidad de criterios en los encuestados al manifestar el 100% de ellos que SI se debería diseñar estrategias técnicas para el mejoramiento del control interno en esta empresa. Todos afirman que es necesario crear un instrumento técnico de apoyo al mejoramiento del control interno de la empresa en estudio, además se reconoce al mismo tiempo en sus administradores el o los limitantes que tienen los actuales procesos contables.

Pregunta No.- 7 ¿Estaría dispuesto a capacitarse en procedimientos administrativos y contables con miras a un trabajo eficiente en la empresa?

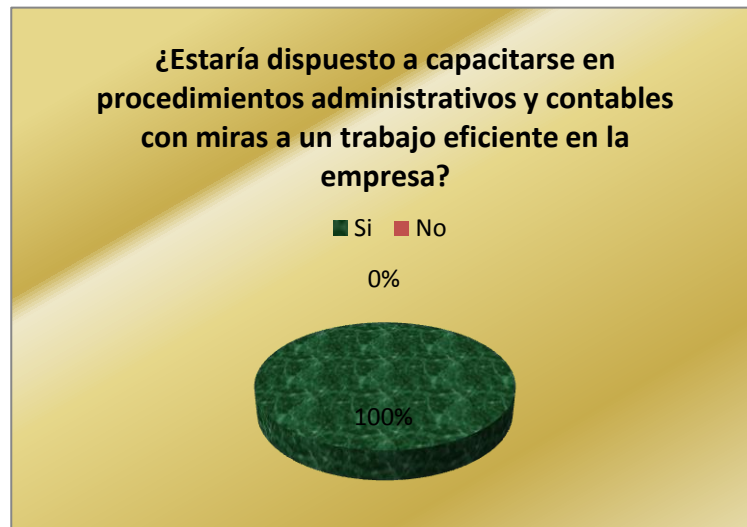
TABLA No.- 8

Variable	Frecuencia	%
Si	6	100
No	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico No.- 7



Análisis: En el gráfico 7 se observa cómo el 100% de encuestados afirma que SI estaría dispuesto a capacitarse en procedimientos administrativos y contables con miras a un trabajo eficiente en la empresa a la que se pertenecen. Parte importante de todo proceso de implementación de nuevos contenidos administrativos o financieros en una empresa, empieza por aplicar un cronograma de capacitación y actualización de contenidos.

Pregunta No.- 8 ¿Participaría en la implementación de un nuevo modelo de control interno en su empresa?

TABLA No.- 9

Variable	Frecuencia	%
Si	6	100
No	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico No.- 8



Análisis: Como se evidencia en el gráfico 8, el 100% de encuestados afirma que SI participaría en la implementación de un nuevo modelo de control interno en su empresa. En esta pregunta se confirma la disposición de capacitarse y de participar activamente en la implementación de un nuevo diseño para el control interno de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.

Pregunta No.- 9 ¿Considera importante implementar un Manual de Funciones y Procedimientos para esta empresa?

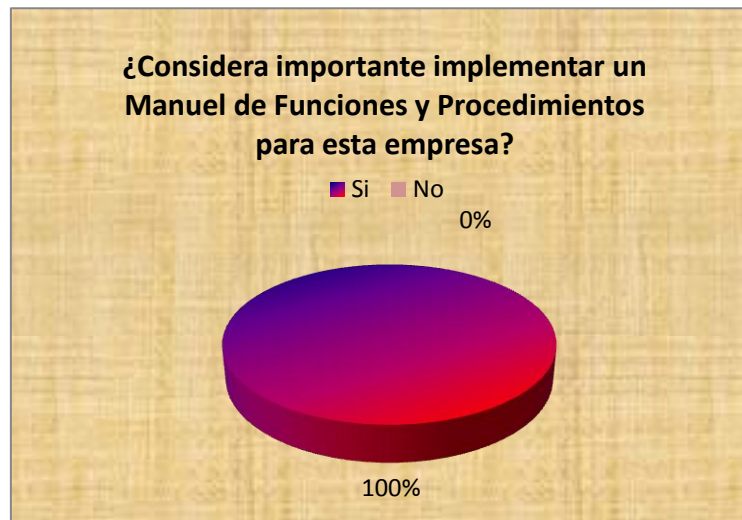
TABLA No.- 10

Variable	Frecuencia	%
Si	6	100
No	0	0
TOTAL	6	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico No.- 9



Análisis: En el grafico 9 se puede observar como el 100% de encuestados considera que SI es importante implementar un manual de Funciones y Procedimientos para esta empresa. Todos coinciden en que el un Manual realizado adecuadamente ayudara a cumplir todas sus funciones y objetivos ordenadamente.

3.9.- Encuesta aplicada a los Colaboradores Internos de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas

Pregunta No. 1 ¿En su cargo mantiene continua relación con los demás?

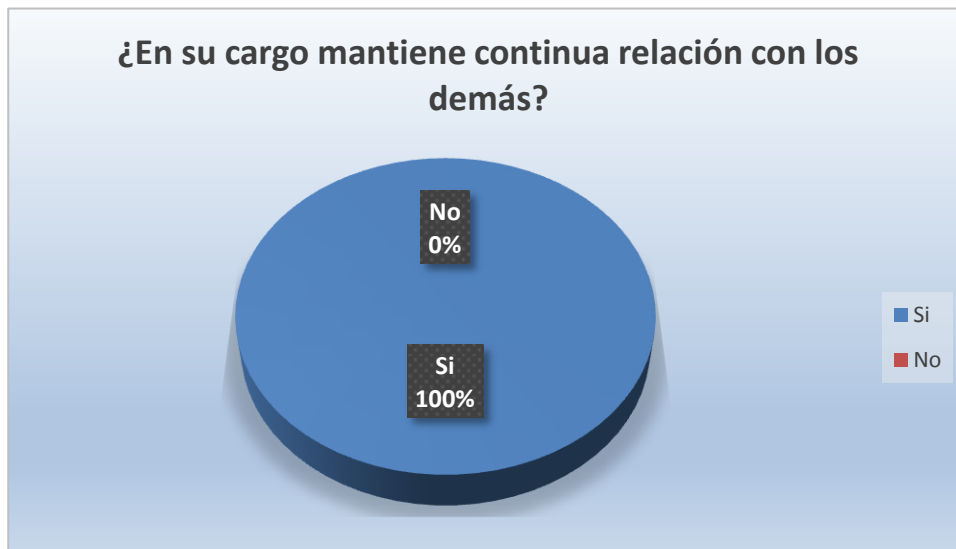
TABLA No.11

Variable	Frecuencia	%
Si	96	100
No	0	0
TOTAL	96	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja

Gráfico No.10



Análisis: El 100% de los empleados y trabajadores consideran que sus cargos mantienen una constante relación con los demás cargos institucionales, lo cual aporta al trabajo en equipo y es un beneficio de cooperación permanente entre quienes componen la institución.

Pregunta No. 2: ¿Conoce la importancia de su cargo dentro de la organización?

TABLA No.12

Variable	Frecuencia	%
Si	96	100
No	0	0
TOTAL	96	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja

Gráfico No.11



Análisis: El 100% de los encuestados están conscientes de la importancia de las funciones y responsabilidades que deben desempeñar en cada puesto de trabajo para el logro de los objetivos y metas corporativas de la Terminal Terrestre.

Pregunta No. 4: ¿Conoce cuáles son las funciones inherentes a su cargo?

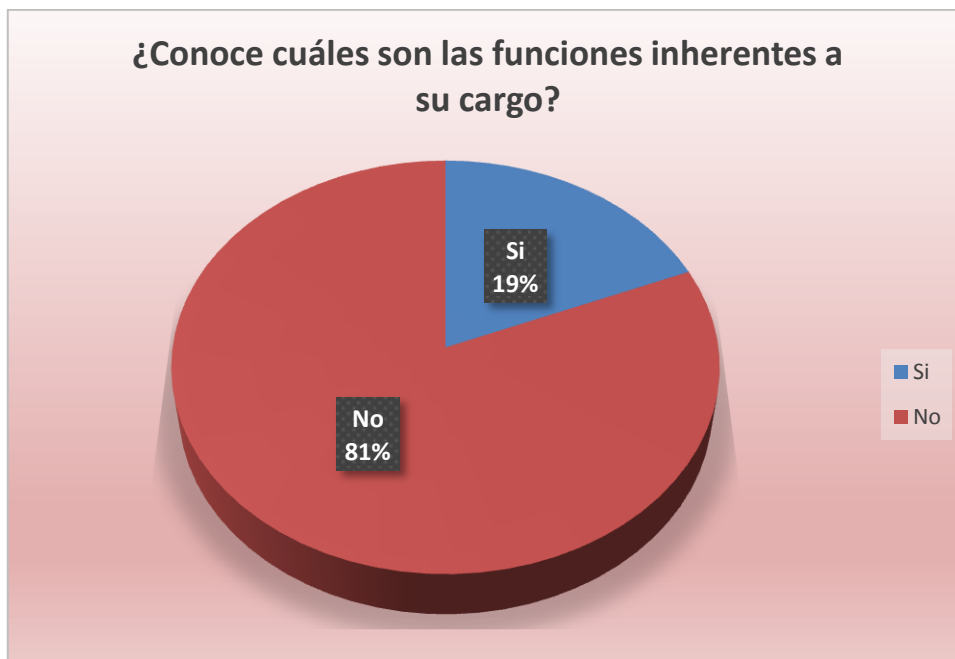
TABLA No.13

Variable	Frecuencia	%
Si	18	19%
No	78	81%
TOTAL	96	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico No.12



Análisis: El 81% de los trabajadores y empleados no conocen expresamente las funciones y responsabilidades que deben cumplir en cada puesto de labores, mientras que el 19% si conocen.

Pregunta No. 5 ¿Conoce las funciones que deben desempeñar sus compañeros?

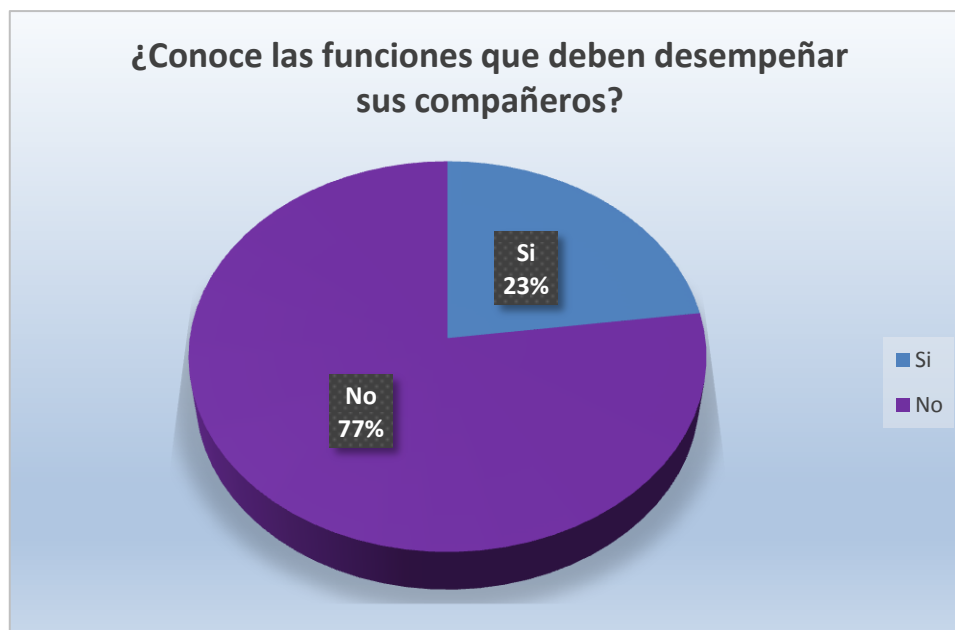
TABLA No.14

Variable	Frecuencia	%
Si	22	23%
No	74	77%
TOTAL	96	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja

Gráfico No.13



Análisis: El 77% de los encuestados no conocen las funciones que deben desempeñar los compañeros de otras áreas y actividades administrativas. Por otro lado, el 23% si conoce.

Pregunta No. 7: ¿Cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones?

TABLA No.15

Variable	Frecuencia	%
Si	71	74%
No	25	26%
TOTAL	96	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja

Gráfico No.14



Análisis: El 74% de los colaboradores manifiestan que cuentan con el equipo suficiente para realizar sus labores cotidianas y, el 26% expresan que no es suficiente para cumplir con su labor en beneficio de la empresa.

Pregunta No. 8¿Qué recomienda para mejorar el desempeño de sus funciones en la empresa?

TABLA No.16

Variable	Frecuencia	%
Establecen las funciones en forma técnica y estructurada	23	24%
Integración y motivación institucional	23	24%
Contar con asignación presupuestaria Estatal	24	25%
Que se capacite y motive al personal en forma periódica	26	27%
TOTAL	96	100%

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No.15



Análisis: Las sugerencias planteadas por los colaboradores internos de la empresa son: establecer funciones en forma técnica y estructurada el 24% de los mismos; la integración y motivación institucional 24%; contar con asignación presupuestaria estatal, para mejoras sus instalación como en otras ciudades grandes, el 25% y; capacitación y motivación para el 27% de los clientes internos encuestados.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

Pese a que el terminal terrestre tiene un amplio historial desde que Santo Domingo tan sólo era un cantón perteneciente a la provincia de Pichincha ha debido hacer su transición con el cambio dado territorialmente.

En la misma fecha en que se crea la provincia número 24 que fue el 6 de noviembre de 2007 y en base a la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley de Creación de la Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, todas las organizaciones que integraban el H. Consejo Provincial de Pichincha incluyéndose los activos y pasivos pasan a formar parte de la jurisdicción y administración del Consejo Provincial de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, y se crea basado en la Ordenanza Constitutiva la Empresa Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas, la cual ha venido laborando como tal desde el 2009. Es una empresa dedicada a la prestación de servicio de transporte público a nivel interprovincial a personas y afines, está ubicada en la Vía Esmeraldas, cuenta con 103 empleados.

La empresa Pública Provincial Terminal Terrestre de Santo Domingo de los Tsáchilas, EPTTSD, es una Entidad Publica con personería jurídica propia, patrimonio, autonomía administrativa financiera y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones, la misma que se rige por la Constitución de la República del Ecuador, leyes y normas jurídicas aplicadas a todas las empresas de servicio público.

La empresa Pública Provincial Terminal Terrestre de Santo Domingo de los Tsáchilas, EPTTSD, se basa en los principios y prácticas contables del sector público, establecidos en el manual de contabilidad Gubernamental, contando con partidas Presupuestarias como otras Empresas Publicas.

4.1 Situación Actual de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.

En vista del crecimiento de la provincia de Santo Domingo Tsáchilas y la gran afluencia de personas las instalaciones de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre así como el personal para la atención y prestación de un buen servicio ha debido adaptarse a los requerimientos, sin embargo se observa que pese a los cambios que se han dado en esta entidad es preciso capacitar al personal para que brinden una atención de calidad al cliente y optimizar su desempeño, para lo cual se debe elaborar y difundir un manual de funciones y de procedimientos.

Según la investigación y encuestas realizadas en la EPTTSD, se ha analizado y diagnosticado que en todas las áreas de la empresa, en la actualidad se maneja de manera empírica ya que el personal que ingresa a la institución no es correctamente capacitado en la unidad en la que se deberá desarrollar y mucho menos tiene a disposición una guía detallada para realizar todas sus actividades y funciones y se observa por tanto poca agilidad en la atención al cliente, fallas en la coordinación de salida y llegada de las Cooperativas de Transporte Interprovincial y varios aspectos negativos más.


Toda esta situación actual de la empresa no ha permitido que se cumpla y complemente el mejoramiento de todos los servicios que presta la empresa, limitando el rendimiento productivo de cada uno de los colaboradores de la EPTTSD, y produciendo costos y gastos innecesarios, con el fin de conocer el desempeño económico y financiero que tiene la empresa, se expondrá los Estados Financieros del periodo 2011 y 2012, en los anexos.

4.2 Proceso Analítico de las cuentas de los Estados Financieros del año 2011 y 2012.

Con el propósito de determinar si al pasar de los años tiende a mejorar las actividad económica se analizara las cuentas más importantes y relevantes de los Estados Financieros de la EPPTSD, de los ejercicios fiscales 2011 y 2012. (Anexos)

CUENTA EFECTIVO, CAJA O BANCOS

Tabla 17. Cuenta Efectivo, Caja o Bancos

AÑO	2011	%	2012	%	VARIACION	
EFECTIVO CAJA BANCOS	12.792,05	0,25 %	177.065,14	19,62 %	164.273.09	
TOTAL DE ACTIVOS	5.072.165,30	100 %	902.634,09	100 %		

Fuente: Empres Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico 16. Efectivo, Caja o Bancos.



Analisis.- En el gráfico se puede apreciar que existe un incremento considerable en las cuentas Efectivo, Caja Bancos, por que se conoce de un proceso eficiente de recuperación de cartera vencida que se ha dado en el último año.

CUENTAS POR COBRAR

Tabla 18. Cuentas Por Cobrar

AÑO	2011	%	2012	%	VARIACION	
CUENTAS POR COBRAR	251.432,75	4,96 %	63.883,12	7,08	-187.549,63	↓
TOTAL DE ACTIVOS	5.072.165,30	100	902.634,09	100		

Fuente: Empres Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico 17. CUENTAS POR COBRAR



Análisis.- Como se puede apreciar existe una considerable variación en el año 2012 al año 2011 de \$ -187.549,63, en razón de que durante todo el año se logro cobrar la mayor cuentas pendientes de cobro y se evidencia en una reducción del 7,8%, en el año 2012.

Cuentas de Activos Fijos

Tabla 19. ACTIVOS FIJOS

AÑO	2011	%	2012	%	VARIACION	
CUENTAS DE ACTIVOS FIJOS	4.778.944,40	94,22	70.206,10	7,78	-4.708738,25	↓
TOTAL DE ACTIVOS	5.072.165,30	100	902.634,09	100		

Fuente: Empres Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico 18. ACTIVOS FIJOS



Análisis: Esta cuenta ha disminuido considerablemente por lo tanto tiene una variacion negativa en \$ -4.708738,25, por que se conoce que la EPPTSD, dono la mayor parte de sus activos fijos por dispocion del Gobierno a favor de GAD Municipal de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Cuenta de Gastos

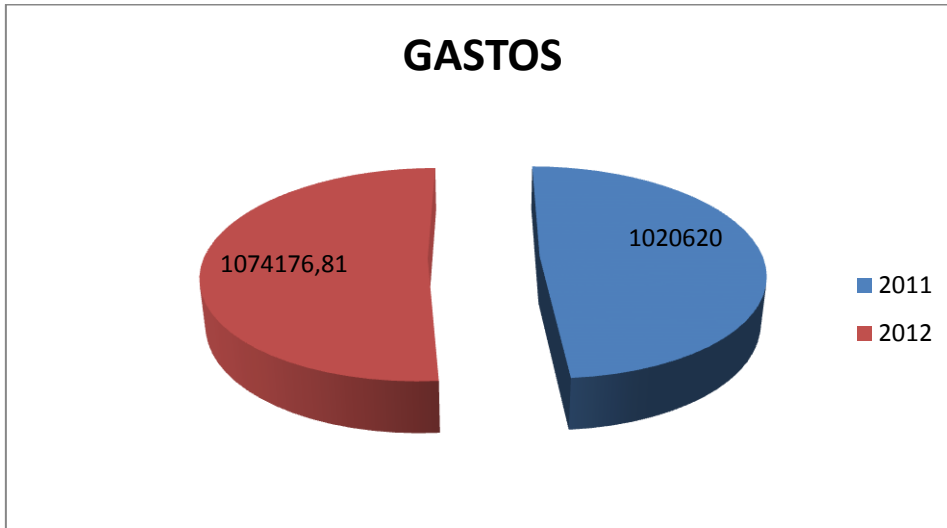
Tabla 20. GASTOS

AÑO	2011	2012	VARIACION	
CUENTA DE GASTOS	1.020.620,00	1.074.176,81	53.556,81	↑

Fuente: Empres Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

Gráfico 19. GASTOS



Análisis: Se evidencia que no existe una variación considerable en cuanto al registro de gastos se refiere, porque las necesidades de mantenimiento, insumos, personal operativo y administrativo, se han mantenido casi constantes en estos dos años.

4.3 Análisis financiero mediante índices financieros:

Al aplicar un análisis financiero con los índices financieros obtendremos como se encuentra la liquidez, capital de trabajo y nivel de endeudamiento de la Empresa pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas al 31 de Diciembre del 2012.

Índice de Liquidez= Activo Corriente / Pasivo Corriente

Índice de Liquidez= 256.794,63/ 23.053,81

Índice de liquidez= 11,14

Análisis.

Al 31 de Diciembre del 2012 la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre de Santo Domingo de los Tsáchilas por cada 1,00 USD de deuda o compromiso a pagar tiene 11,14 USD para respaldarla.

Prueba Acida= (Activos Corrientes – Inventarios)/ Pasivos Corrientes

Prueba Acida= (256.794,63 – 15846,37)/23.053,81

Prueba Acida= 10,45

Análisis.

Al 31 de Diciembre del 2012 la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre de Santo Domingo de los Tsáchilas por cada 1,00 USD de deuda o compromiso a corto plazo, sin considerar el inventario cuenta con 10,45 USD.

Al aplicar estos indicadores se ha demostrado que la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre de Santo Domingo de los Tsáchilas tiene una liquidez suficientemente solvente para cubrir sus deudas a corto plazo y demás pagos.

Índice de Endeudamiento sobre Activos = (Pasivo Total / Activo Total) x 100

Índice de Endeudamiento sobre activos= 23.053,81 / 902.634,09

Índice de Endeudamiento sobre activos= 0,0255 x 100

Índice de Endeudamiento sobre activos= 2,55 %

Análisis.

Al 31 de Diciembre del 2012 el total de Activos se encuentra financiados en un 2,55 %, demostrando que tienes un índice de endeudamiento bajo sobre sus activos.

Índice de apalancamiento= (Pasivo Total / Patrimonio Total) x 100

Índice de apalancamiento= (23.053,81 / 879.580,28) X 100

Índice de apalancamiento= $0,0262 \times 100$

Índice de apalancamiento= 2,62 %

Análisis.

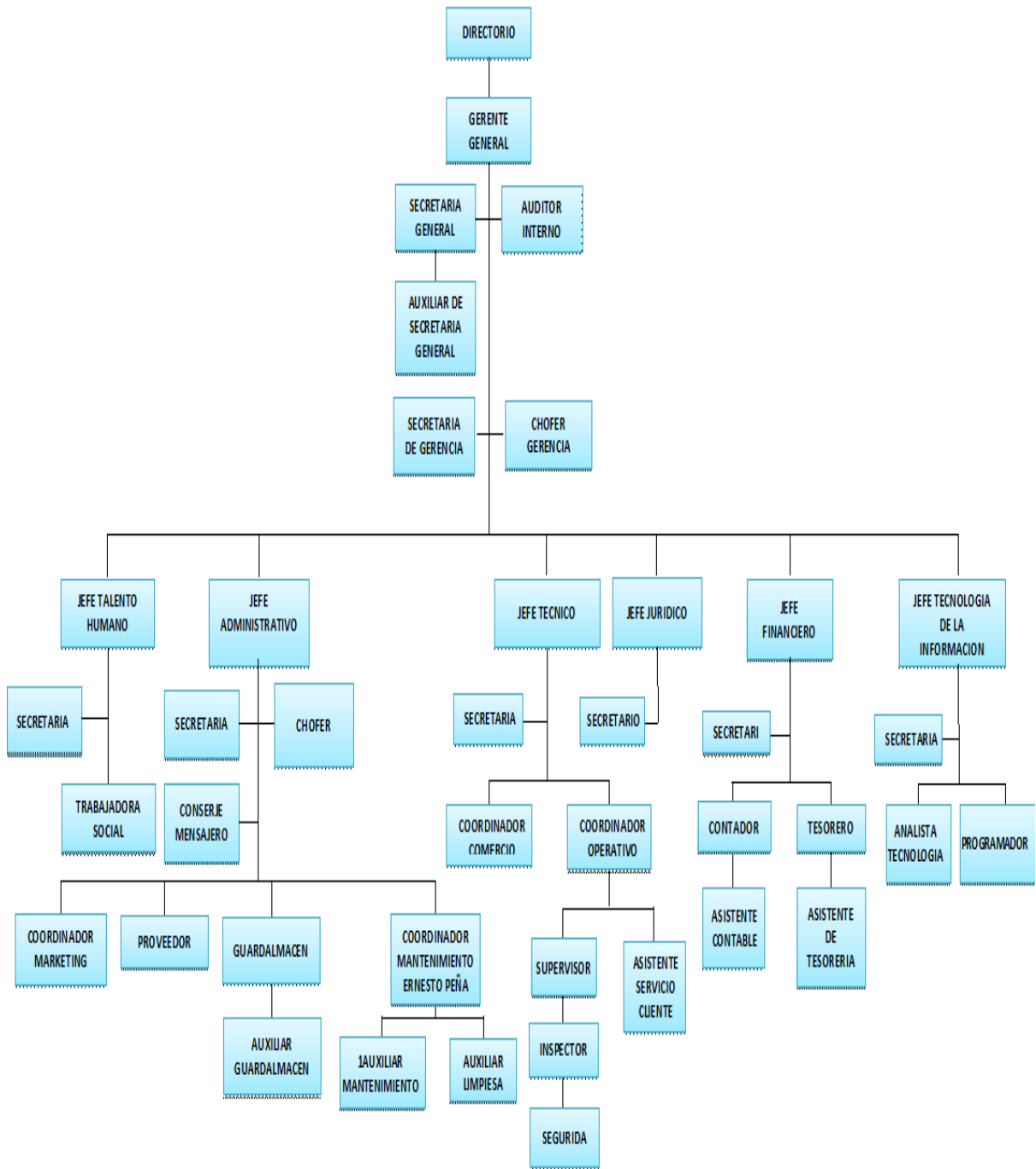
Lo que demuestra este índice es que el Patrimonio se encuentra comprometido en el 2,62% con sus acreedores, lo cual significa un endeudamiento muy bajo para la Empresa.

4.4 Organigrama Funcional.

Se presenta la estructura organizacional que maneja la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas. En los cargos que se ubican en el organigrama se requieren de 103 colaboradores para cubrirlos y que puedan desarrollar las actividades que les compete para:

GRÁFICO 20.

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL
TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS



Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Eugenia Pantoja

4.5 Diagnóstico FODA.

Para desarrollar el análisis FODA, se deben identificar los factores internos y externos que afectan directamente a la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas ya sea de manera positiva o negativa según sea el caso. Es así que se presentan los componentes de este diagnóstico.

4.5.1 Fortalezas.

- F1 Única alternativa oficial como parada obligatoria del transporte Interprovincial.
- F2 Amplia gama de destinos.
- F3 Variedad en Cooperativas de Transporte Interprovincial.
- F4 Experiencia probada de muchos años en algunos funcionarios de planta.
- F5 El sistema administrativo es legalmente establecido por autoridades competentes.

4.5.2 Oportunidades.

- O1 Crecimiento poblacional constante.
- O2 Ubicación estratégica del terminal en relación de la provincia como punto de intercambio entre la costa y la sierra ecuatoriana.
- O3 Ampliación de destinos.
- O4 Contar con recursos para poder ejecutar una buena gestión administrativa y operativa.

4.5.3 Debilidades.

- D1 Carencia de un manual de funciones.
- D2 Ausencia de un manual de procedimientos.
- D3 No cuentan con un control interno.

- D4 No existe evaluación de desempeño.
- D5 No efectúan procesos de capacitación a personal.

4.5.4 Amenazas.

- A1 Factores climáticos.
- A2 Delincuencia.
- A3 Actividades por temporada (navidad, votaciones, fin de año).
- A4 Desgaste del parque automotor.
- A5 Cierre de vías por catástrofes naturales.

CAPÍTULO V

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

La elaboración del manual de funciones y de procedimientos para la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas busca dar solución a los problemas que se registran y han sido expuestos en el presente documento durante el tiempo en el que se ha realizado la investigación de campo y que se encuentran ligados directamente al control interno que esta entidad debería implementar para que se logre una optimización de recursos.

Esta propuesta está estructurada de manera ordenada de tal forma que se lo pueda aplicar fácilmente:

- Organigrama estructural, en el cual constarán los cargos deben existir en la institución y se expone su nivel jerárquico y la línea de mando directa a la que se tienen que regir.
- Manual de funciones, el cual describe el nivel de educación y formación que debe tener el colaborador, la experiencia y las competencias del cargo en sí.
- El manual de procedimientos, que está basado en el mapa general de procesos y posteriormente se desarrollará las conexiones que cada área tendrá para la ejecución de sus actividades.

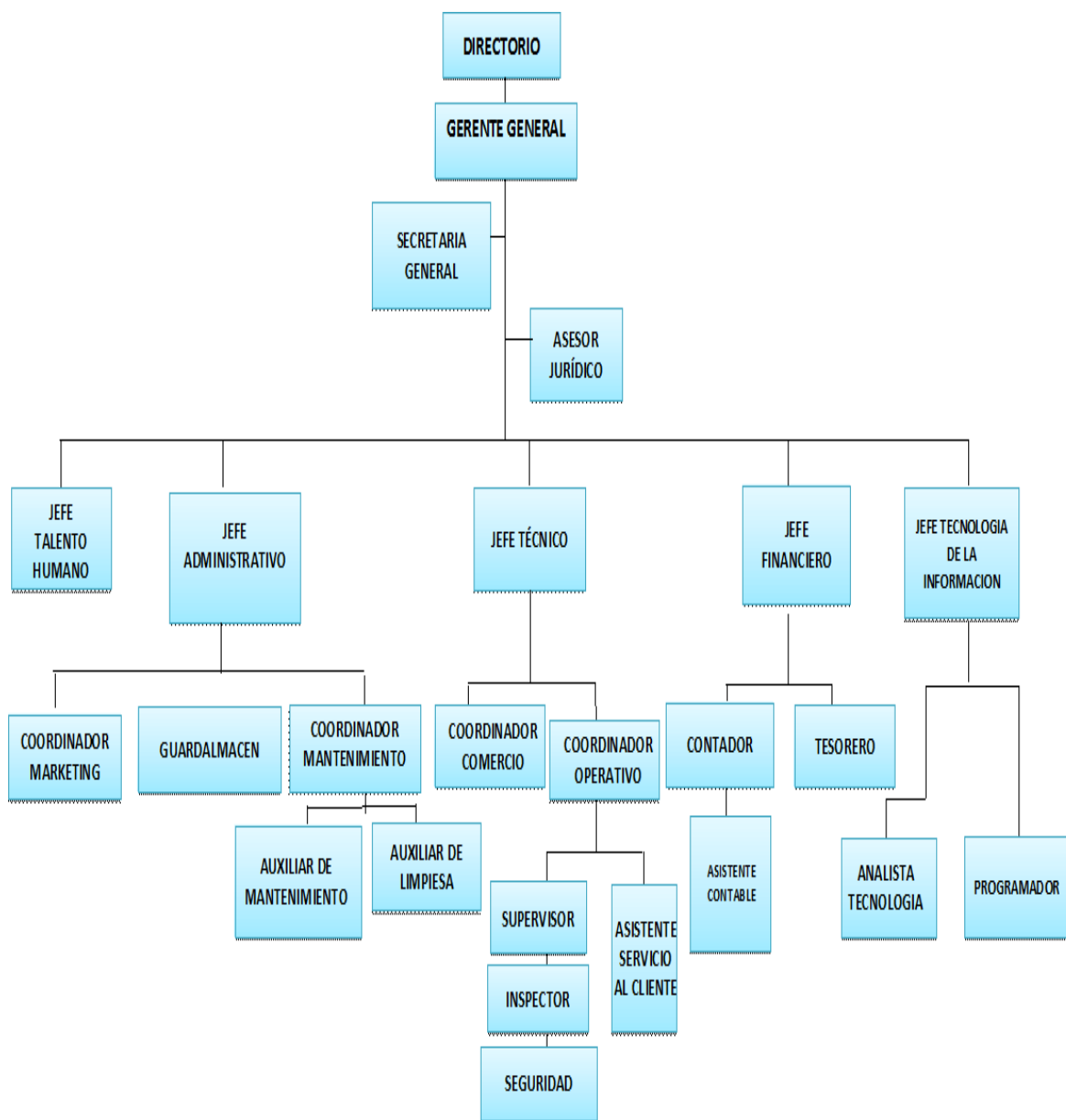
5.1 Organigrama Estructural

El organigrama estructural propuesto se expone a continuación para:

- a.** Brindar un servicio ágil y cálido al cliente.
- b.** Reducir Costos y Gastos innecesarios en exceso de personal.
- c.** Tener la capacidad para decidir eficientemente para impulsar el desarrollo y progreso de la transportación pública interprovincial.

GRÁFICO No. 21

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO DE LA EMPRESA PÚBLICA
PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Eugenia Pantoja

5.2 MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.

5.2.1 Gerente General.

Perfil del Cargo:

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Ingeniero en Administración, con título de Cuarto Nivel en Administración Pública o MBA.
EXPERIENCIA:	3 años en el Sector Público
COMPETENCIAS:	Manejo de Contratación Pública
	Conocimiento de Leyes y Reglamentos
	Especialista en Planificación Estratégica
	Experiencia en Administración
	Facilidad para elaborar Presupuestos
	Conocimientos básicos en Contabilidad General
	Líder nato
Excelente negociador	

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable de los procesos de Evaluación y Planificación de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.
- b) Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la empresa y responde ante el Directorio por la gestión administrativa de la misma;
- c) Suscribir las alianzas estratégicas aprobadas por el Directorio;
- d) Convocar a sesiones de Directorio previa disposición del Presidente del Directorio;
- e) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente manual, de los reglamentos y resoluciones emitidas por el Directorio, en lo relativo a las actividades de la empresa;
- f) Administrar la Empresa, velar por su eficiencia e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por este, sobre los resultados de la gestión, de la aplicación de las políticas y de los resultados de los planes, proyectos y presupuestos en ejecución o ya ejecutados.
- g) Llevar a consideración del Directorio para su estudio y aprobación la proforma presupuestaria anual de la empresa, de acuerdo a lo reglamentado en la ley;

- h) Preparar para el conocimiento y aprobación del Directorio el Plan General de Negocios, Expansión e Inversión del Presupuesto General de la Empresa;
- i) Reformar el Presupuesto dentro lo permitido por el COOTAD.
- j) Evaluar y aprobar el PAC, en las formas y plazos previstos en la Ley;
- k) Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiere la Empresa, excepto el de funcionamiento del Directorio.
- l) Iniciar, continuar, desistir y transigir en los procesos judiciales y en los procedimientos alternativos de solución de conflictos, de conformidad con la ley y en los montos que fije el Directorio,
- m) Designar al Gerente General Subrogante;
- n) Resolver sobre la creación de agencias y unidades negociación;
- o) Nombrar, contratar y sustituir el talento humano de la Empresa de conformidad con la ley;
- p) Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de los servicios que presta la Empresa, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estratégicas de negocio competitiva;
- q) Autorizar gastos hasta por el monto fijado por el Directorio; para la adquisición de materiales, bienes y servicios; y celebración de contratos.
- r) Imponer sanciones administrativas y económicas a funcionarios, empleados y trabajadores, cuando hayan infringido las disposiciones que rigen el funcionamiento de la empresa; y /o delegar estas responsabilidades a la unidad de talento humano;
- s) Dictar las normas pertinentes que permitan orientar y controlar la mejor utilización del talento humano, recursos económicos , técnicos y administrativos de la empresa;
- t) Atender y dar solución a los problemas que se presenten en la administración de la empresa;
- u) Celebrar contratos conforme a la ley;
- v) Actuar en calidad de Secretario del Directorio; y,
- w) Las demás que fueran asignadas por el directorio de conformidad con la ley.

5.2.2 Secretaria de Gerencia.

Perfil del Cargo:

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Tecnología en secretariado o afines
EXPERIENCIA:	1 año
COMPETENCIAS:	Excelente redacción y ortografía
	Manejo de paquetes ofimáticos
	Conocimiento de leyes y reglamentos
	Experiencia en administración

Funciones y Responsabilidades:

- a) Coordinar agenda de Gerencia General.
- b) Coordinar y apoyar a las funciones de secretaria general.
- c) Prestar atención al cliente
- d) Recibir las llamadas telefónicas y direccionamiento de las mismas.
- e) Las demás que fueran asignadas por Gerencia General dentro de su competencia.

5.2.3. Jefe de Asesoría Jurídica.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Dr. en Jurisprudencia / Abogado
EXPERIENCIA:	3 años
COMPETENCIAS:	Conocimiento de derecho Laboral
	Manejo de contratación pública
	Experiencia en derecho Administrativo

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Gestión Jurídica de la Empresa Pública Provincial

Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.

- b) Asesorar en materia legal al Directorio y a las diferentes autoridades, unidades y servidores de la Empresa, para la correcta aplicación e interpretación de normas legales.
- c) Asistir a las reuniones, sesiones del Directorio y a las comisiones que se organicen, para asesorar en los asuntos jurídicos que se le requiera.
- d) Patrocinar a la Empresa en todos los procesos legales, judiciales y administrativos.
- e) Absolver consultas presentadas por el Directorio, Gerente General, Consejo Consultivo y demás funcionarios de la Empresa.
- f) Elaborar estudios y proyectos de reglamentos, convenios, resoluciones, contratos y demás normativa legal.
- g) Preparar e implementar la parte precontractual y contractual de los procesos de Contratación Pública de conformidad a lo dispuesto en la ley de la materia.
- h) Participar y asistir jurídicamente dentro de los procesos de contratación pública de conformidad a lo determinado a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento.
- i) Realizar los trámites correspondientes para el remate de bienes de la Empresa e intervenir en dichos remates.
- j) Asistir y asesorar legalmente a la Gestión de Talento Humano para sumarios administrativos y solicitud de visto bueno.
- k) Elaborar el Plan Operativo Anual y el PAC de su unidad.
- l) Preparar y patrocinar los procesos de desahucio de los arrendatarios, por incumplimiento del respectivo contrato.
- m) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones de la Gestión de Asesoría Jurídica que están en las leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- n) Las demás que le sean delegadas por el Gerente General dentro de su competencia.

5.2.4. Jefe Financiero.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Tercer nivel en Finanzas, Contabilidad o Afines
EXPERIENCIA:	3 años en manejo financiero
COMPETENCIAS:	Conocimientos en análisis financiero
	Manejo de administración presupuestaria
	Experto en indicadores de Gestión

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Gestión Financiera de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.
- b) Revisar, hacer el seguimiento y control del presupuesto de la Empresa.
- c) Autorizar los gastos institucionales de acuerdo a una programación presupuestaria y cumpliendo los requisitos legales y administrativos.
- d) Asesorar a las autoridades en la toma de decisiones en materia financiera.
- e) Elaborar el Plan Operativo Anual y el PAC de su unidad.
- f) Optimizar el gasto de acuerdo a análisis técnicos que permitan ver beneficios institucionales.
- g) Analizar y realizar reformas al presupuesto de acuerdo a necesidades institucionales.
- h) Establecer métodos específicos de evaluación presupuestaria.
- i) Entregar oportunamente la información financiera requerida tanto a la Gerencia como a los organismos competentes.
- j) Asegurar el funcionamiento del control interno financiero.
- k) Elaborar el distributivo de sueldos de la Empresa en coordinación con la Jefatura de Talento Humano.
- l) Monitorear y evaluar la gestión económica y financiera.
- m) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones de la Gestión Financiera, contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- n) Las demás que sean delegadas por el Gerente General dentro de su competencia.

5.2.5. Contador.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Lic. En Contabilidad y Auditoría y afines
EXPERIENCIA:	6 años
COMPETENCIAS:	Manejo de contabilidad de Costos
	Manipulación de contabilidad Gubernamental
	Conocimiento de Leyes y Reglamentos
	Manejo de Normas de Control Interno
	Conocimiento y manejo de las NIIF.

Funciones y Responsabilidades:

- a) Organizar, coordinar, controlar y ejecutar las actividades contables de la Empresa.
- b) Aplicar el control interno previo sobre los compromisos, gastos y desembolsos, antes de su contabilización.
- c) Llevar los registros de las operaciones y movimientos que ejecuta la Empresa y que produzcan variaciones en los activos, pasivos y patrimonio.
- d) Elaborar el presupuesto de la Empresa.
- e) Elaborar oportunamente los Estados Financieros e información financiera complementaria.
- f) Controlar que el archivo este llevado secuencialmente.
- g) Realizar el registro de inventarios valorados de bienes muebles e inmuebles, e inventarios sujetos a control administrativo.
- h) Elaborar conciliaciones bancarias.
- i) Efectuar oportunamente la liquidación y el pago de obligaciones económicas de la Empresa.
- j) Realizar en coordinación con la Jefatura Administrativa, toma física de inventario de bodega, bienes muebles e inmuebles de la Empresa.
- k) Registrar las planillas de aportes al IEISS.
- l) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del área, contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- m) Las demás que sean delegadas por el Jefe Financiero dentro de su competencia.

5.2.6. Asistente Contable

Perfil del Cargo

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Bachiller en Contabilidad y Auditoria
EXPERIENCIA:	3 años en Contabilidad
COMPETENCIAS:	Experiencia en contabilidad de costos
	Manejo de contabilidad Gubernamental
	Conocimiento de Leyes y Reglamentos

Funciones y Responsabilidades:

- a) Elaborar compromisos de cuentas por pagar.
- b) Preparar roles de pago.
- c) Elaborar impuestos.
- d) Realizar comprobantes de pago.
- e) Generar planillas del IESS.
- f) Elaborar registros contables.
- g) Revisar documentación para pagos.
- h) Liquidar haberes.
- i) Las demás que sean asignadas por el Jefe Inmediato dentro de su competencia.

5.2.7. Tesorero

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Estudios superiores en finanzas o afines
EXPERIENCIA:	2 años
COMPETENCIAS:	Experiencia en Control de Costos
	Manejo de cartera
	Custodio de valores y especies valoradas
	Conocimiento de paquetes ofimáticos

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Gestión Financiera de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.
- b) Custodiar los recursos económicos y financieros, especies valoradas y demás documentación negociable.
- c) Realizar flujos de caja.
- d) Proceder al pago y legalización de obligaciones de la Empresa.
- e) Efectuar los pagos a proveedores de acuerdo a las políticas internas.
- f) Pagar roles a los trabajadores de la Empresa.
- g) Registrar los ingresos diariamente al sistema financiero de la Empresa.
- h) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del área, contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- i) Las demás que sean delegadas por el Jefe Financiero dentro de su competencia.

5.2.8. Jefe Administrativo.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Título de Ingeniería de Empresas, conformación de cuarto nivel en Administración o afines.
EXPERIENCIA:	2 años en Administración
COMPETENCIAS:	Conocimiento en planificación estratégica
	Experiencia en administración y liderazgo
	Manejo de presupuestos
	Manejo de estadística
	Conocimientos de leyes, reglamentos y resoluciones
	Gran negociador

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Gestión Administrativa de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.

- b) Coordinar la elaboración del PAC de la empresa conjuntamente con el proveedor, guardalmacén y jefe financiero de las distintas unidades de la Empresa ajustadas a las disposiciones establecidas en la Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- c) Organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades y procesos administrativos internos conjuntamente con proveedor, guardalmacén y coordinador de marketing.
- d) Presentar el PAC a gerencia general para su respectiva evaluación y aprobación.
- e) Dirigir y coordinar conjuntamente con proveedor y jefe jurídico, la elevación al portal de compras públicas el PAC aprobado por gerencia general.
- f) Coordinar y controlar la asignación de bienes y servicios contemplados en el PAC por gerencia general, para las distintas dependencias de la empresa según el cronograma de ejecución y tiempos establecidos.
- g) Asesorar a las autoridades en la toma de decisiones en materia administrativa.
- h) Controlar y evaluar la Gestión de la jefatura.
- i) Elaborar el Plan Operativo Anual de la unidad.
- j) Supervisar que todos los procesos administrativos se cumplan a cabalidad y con apego a las disposiciones legales pertinentes.
- k) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones de la Gestión Administrativa contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- l) Las demás que sean delegadas por el Gerente General dentro de su competencia.

5.2.9. Coordinador de Marketing.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Tecnología en Marketing
EXPERIENCIA:	1 año
COMPETENCIAS:	Experiencia en planificación estratégica
	Manejo de investigación de mercados
	Pericia en leyes y Reglamentos de comercio
	Pericia para la negociación
	Experto en estadística
	Aptitud para la comunicación

Funciones y Responsabilidades:

- a) Planificar, organizar, dirigir y controlar los programas estratégicos comerciales de la empresa.
- b) Diseñar y definir el plan de marketing y comunicación de la empresa.
- c) Realizar el instructivo de procedimientos para la concesión de espacios publicitarios.
- d) Controlar el estricto cumplimiento de las normas legales, reglamento y regulaciones vigentes relativas a la concesión de espacios publicitarios.
- e) Identificar y analizar oportunidades de mejoras en los diferentes procesos comerciales y de marketing manejados por la empresa.
- f) Realizar estudios de mercado relacionados al área.
- g) Emitir informes de la comercialización de la publicidad de la empresa.
- h) Realizar seguimiento a las concesiones publicitarias otorgadas.
- i) Manejar la parte comunicacional de la empresa.
- j) Hacer cumplir en manual de imagen institucional, garantizando la estandarización de los documentos y formularios involucrados en los procesos comerciales y de marketing.
- k) Las demás que le sean asignadas por el Jefe Administrativo dentro de su competencia.

5.2.10. Guardalmacén.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Ingeniería en Administración o afines
EXPERIENCIA:	1 año
COMPETENCIAS:	Conocimientos de contabilidad básica
	Manejo de estadística
	Conocimiento de leyes y Reglamentos
	Experiencia en paquetes ofimáticos

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Gestión Administrativa de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.
- b) Coordinar la elaboración de la propuesta del PAC conjuntamente con el Jefe Administrativo y el proveedor, considerando las necesidades y requerimientos de cada una de las jefaturas y unidades administrativas y el histórico de adquisiciones.
- c) Llevar registros y controles de existencias, asignación, conservación, enajenación y remate de bienes utilizados en la empresa.
- d) Ingresar, supervisar y custodiar todos los materiales e insumos que ingresen o egresen de bodega, así como informar de bienes en mal estado.
- e) Realizar las actas de entrega – recepción de traslados de los bienes cuando lo ameriten.
- f) Controlar, mantener y entregar informes actualizados al jefe administrativo de los inventarios de materiales y suministros a su cargo a fin de que se mantengan niveles de existencia mínima que aseguren continuidad en el suministro para atender las necesidades y requerimientos de las distintas jefaturas y unidades administrativas.
- g) Determinar los límites máximos y mínimos de existencias e informar oportunamente a la jefatura administrativa para su reposición, a fin de mantener los stocks mínimos.
- h) Realizar constataciones físicas en coordinación con contabilidad de los bienes existentes en todas las áreas de la empresa.
- i) Procesar toda la información en el sistema de inventarios y activos fijos.
- j) Elaborar estadísticas históricas de consumo de inventario, a fin de que sirvan de apoyo para la elaboración del presupuesto y PAC de la empresa.
- k) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del área contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- l) Controlar el combustible de vehículos de la empresa y maquinaria.
- m) Las demás que le sean delegadas por el jefe administrativo dentro de su competencia.

5.2.11. Técnico de Mantenimiento.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Técnico en Mantenimiento Industrial
EXPERIENCIA:	3 años en Mantenimiento
COMPETENCIAS:	Electricidad, electrónica y electromecánica
	Manejo de personal
	Máquinas y herramientas
	Experiencia en Seguridad Industrial
	Manejo de paquetes ofimáticos

Funciones y Responsabilidades:

- a) Coordinar, supervisar y controlar el mantenimiento y reparación de las instalaciones eléctricas, sistemas electromecánicos, construcciones y/o reparaciones mecánicas, sistemas hidroneumáticos, adecentamiento de instalaciones de la empresa.
- b) Coordinar con el Jefe Administrativo el requerimiento de materiales necesarios para el área bajo su responsabilidad que se contemplarán en el PAC anual.
- c) Supervisar la entrega de materiales necesarios para la realización de las actividades del área, de acuerdo al PAC anual.
- d) Organizar y supervisar las actividades de limpieza de las instalaciones, planta de agua, así como el mantenimiento de jardines y demás áreas verdes.
- e) Recibir, verificar y controlar los informes de mantenimiento, limpieza de jardines y áreas verdes.
- f) Elaborar informes periódicos de las novedades encontradas en las actividades ejecutadas.
- g) Elaborar los horarios de trabajo del personal de mantenimiento y limpieza y presentarlo al Gerente General para su aprobación.
- h) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del área contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.

- i) Las demás que sean delegadas por el gerente general dentro de su competencia.

5.2.12. Auxiliar de Mantenimiento.

Perfil del Cargo

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Tecnología en Mantenimiento
EXPERIENCIA:	6 meses
COMPETENCIAS:	Conocimiento de electricidad, electrónica y electromecánica básica
	Experiencia en trabajos de máquinas y herramientas
	Conocimiento de Seguridad Industrial

Funciones y Responsabilidades:

- Realizar instalaciones y mantenimiento eléctrico, mecánico y electromecánico en general.
- Operar y hacer el mantenimiento de la planta de agua.
- Revisar los equipos de seguridad de toda la empresa.
- Coordinar la elaboración del PAC para el área de mantenimiento conjuntamente con el Técnico de Mantenimiento.
- Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del Área contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- Las demás que le sean delegadas por el jefe inmediato dentro de su competencia.

5.2.13. Auxiliar de Limpieza.

Perfil del Cargo

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Bachiller en Ciencias Sociales
EXPERIENCIA:	6 meses
COMPETENCIAS:	Manejo de máquinas y herramientas
	Conocimiento de Seguridad e Higiene Industrial

	Experiencia en servicio al cliente
	Trabajo en equipo

Funciones y Responsabilidades:

- a) Limpiar las cubiertas, veredas, instalaciones en general en coordinación con el personal de mantenimiento
- b) Controlar plagas y malezas, jardinería en general en general en coordinación y bajo supervisión con el personal de mantenimiento.
- c) Transportar, recolectar y desalojar la basura y desechos sólidos.
- d) Coordinar la elaboración del PAC para el área de limpieza conjuntamente con el Técnico de Mantenimiento.
- e) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del área contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- f) Las demás que le sean delegadas por el jefe inmediato dentro de su competencia.

5.2.14. Jefe de Talento Humano.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Título de Cuarto nivel en Talento Humano o Legislación Laboral.
EXPERIENCIA:	1 año en manejo de personal y nómina
COMPETENCIAS:	Manejo de nómina
	Práctica de contabilidad básica
	Conocimiento de leyes y reglamentos
	Gestión de Talento Humano
	Manejo de estadística y planificación

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Gestión de Talento Humano de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.
- b) Dirigir y evaluar la gestión del talento humano de la empresa con el propósito de

implementar acciones de desarrollo.

- c) Asesorar a los servidores y autoridades de la empresa en la gestión del talento humano.
- d) Elaborar los informes para la contratación de personal.
- e) Ejercer el control y registro de asistencia, horarios de trabajo, vacaciones, movimientos y licencias del personal.
- f) Liquidar las vacaciones del personal, de conformidad de las leyes pertinentes.
- g) Hacer efectivo el trámite de sanciones disciplinarias de los empleados y trabajadores de la empresa.
- h) Promover, diseñar e intervenir en la realización de programas de capacitación, desarrollo personal y bienestar social para elevar el nivel de competencia laboral.
- i) Elaborar, ejecutar y hacer seguimiento del reglamento de seguridad industrial y salud ocupacional en conjunto con el jefe jurídico y de ser necesario un asesor externo.
- j) Elaborar el informe de horas extras del personal.
- k) Realizar los avisos de entrada, salida dentro del IESS.
- l) Elaborar el POA y el PAC de la unidad.
- m) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones de la Gestión de Talento Humano, contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- n) Las demás que le sean delegadas por el Gerente General dentro de su competencia.

5.2.15. Jefe de Tecnologías.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Ingeniería en Sistemas, redes o comunicaciones
EXPERIENCIA:	4 años
COMPETENCIAS:	Liderazgo
	Facilidad en la toma de decisiones
	Manejo de redes
	Manejo de base de datos
	Conocimiento de software libre
	Conocimiento de telecomunicaciones

Funciones y Responsabilidades:

- a) Asesorar a las autoridades y servidores de la empresa en los campos informáticos y tecnológicos.
- b) Elaborar y proponer políticas de gestión de los recursos tecnológicos.
- c) Coordinar la implementación de sistemas informáticos.
- d) Coordinar las labores del personal de la Jefatura de Tecnologías de la Información.
- e) Formular proyectos y estrategias para el desarrollo tecnológico de la Empresa.
- f) Elaborar el POA y PAC de la Jefatura.
- g) Elaborar el Plan Anual de Mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos informáticos de la empresa.
- h) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones de la Jefatura de Tecnologías de la Información contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.

5.2.16. Analista de Tecnología de la Información.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Ingeniería en Sistemas, redes o comunicaciones
EXPERIENCIA:	2 años
COMPETENCIAS:	Manejo de Redes
	Manejo de Bases de Datos
	Facilidad de lenguajes de programación
	Conocimientos de software libre
	Experiencia en telecomunicaciones

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Gestión Tecnológica de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.
- b) Administrar las redes de comunicaciones, bases de datos, correo electrónico e Internet y otros servicios instalados.
- c) Brindar capacitación en los aplicativos relacionados con las tecnologías de la información.
- d) Definir proyectos relacionados con la implementación, explotación, mantenimiento y difusión de los sistemas informáticos establecidos en el plan operativo anual.

- e) Proponer los indicadores de niveles de servicios informáticos, así como analizar y evaluar la medición de estos parámetros, a fin de sugerir acciones para el mejoramiento continuo de los procesos y uso de Tecnologías de la Información.
- f) Realizar la recolección de información requerida para la implementación de sistemas informáticos aplicando técnicas adecuadas.
- g) Definir la logística requerida para el desarrollo de sistemas informáticos.
- h) Hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan Anual de Mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos informáticos de la empresa.
- i) Diseñar y rediseñar sistemas de aplicación que se necesitan para el óptimo desarrollo de los sistemas informáticos de la empresa.
- j) Las demás que le sean delegadas por el gerente general dentro de su competencia.

5.2.17. Programador.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Técnico en informática
EXPERIENCIA:	2 años
COMPETENCIAS:	Manejo de bases de datos
	Manejo de redes
	Facilidad en telecomunicaciones
	Conocimiento en programación
	Manejo de software libre

Funciones y Responsabilidades:

- a) Dar mantenimiento a los sistemas informáticos de la Empresa.
- b) Actualizar constantemente los sistemas informáticos que tiene la Empresa.
- c) Aplicar seguridades y mantener la integridad de la información que se almacene en las bases de datos.
- d) Trasladar las especificaciones del analista de tecnología en código ejecutable para el desarrollo de programas informáticos que permitan el desarrollo y complementen las diferentes áreas de la empresa.
- e) Apoyar en la capacitación al usuario final y al personal designado para el uso de los sistemas implementados, proporcionando material de soporte y los medios necesarios

para tales fines.

- f) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones de la gestión de tecnologías de la Información contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- g) Las demás que le sean asignadas por el Jefe de Tecnologías dentro de su competencia.

5.2.18. Jefe Técnico.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Título de Tercer Nivel en Logística, Transporte o afines
EXPERIENCIA:	1 año en el sector público
COMPETENCIAS:	Conocimiento de la Constitución, Leyes y reglamentos
	Manejo de operaciones
	Facilidad en Estadística
	Conocimiento de planificación
	Ética y Liderazgo
	Facilidad de Trabajo en equipo y manejo de personal

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Operaciones e Infraestructura de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas conforme lo especificado en el Manual de Calidad de la empresa.
- b) Planificar, dirigir, organizar y controlar el cumplimiento de lo establecido en el reglamento de operaciones y demás disposiciones que normen el funcionamiento administrativo y operacional de la empresa, en concordancia a lo establecido en la ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, el reglamento para la creación, certificación de habilitación técnica, autorización de funcionamiento y

homologación de las terminales de transporte terrestre de pasajeros por carreteras, demás reformas y disposiciones de ley.

- c) Elaborar las especificaciones técnicas, análisis de precios unitarios, volumen de obra y demás requerimientos para contratación de obras en rehabilitación, construcción, mantenimiento y remodelación que se requieren en la empresa.
- d) Mantener registros actualizados de precios unitarios.
- e) Presentar informes de ejecución, seguimiento y evaluación del plan operativo anual, programas y proyectos.
- f) Elaborar proyectos concernientes a las actividades de la empresa.
- g) Elaborar actas de entrega – recepción de obras.
- h) Velar por el bienestar del personal operativo, usuarios, transportistas, usuarios y más involucrados en la facilitación del servicio de transporte y la movilidad que de esta actividad se desprenda.
- i) Organizar las actividades complementarias y supervisar la aplicación de los reglamentos que para estos servicios hayan sido aprobados.
- j) Aplicar las sanciones u observaciones contempladas en el reglamento de operaciones, reglamento que norma el comercio interno o las que disponga el directorio a través de la gerencia de la empresa, a los usuarios que no den cumplimiento a lo establecido en su contenido.
- k) Coordinar acciones operativas, de control y vigilancia de la movilidad de los usuarios en las zonas externas de influencia de la empresa con la comisión provincial de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, policía nacional y demás organismos rectores en la transportación pública.
- l) Vigilar que la operatividad de frecuencias ordinarias de los usuarios transportistas interprovinciales estén acorde al permiso de operaciones de las respectivas operadoras de transporte público otorgado por la comisión nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial o su organismo antecesor.
- m) Autorizar y controlar la emisión de frecuencias extraordinarias de forma exclusiva cuando la demanda de usuarios exceda la capacidad logística que presten las operadoras de transporte en la prestación de sus servicios.
- n) Coordinar y controlar al personal de la unidad técnica en sus actividades que garanticen el cumplimiento de la misión institucional.

- o) Establecer procedimientos, controles y políticas en coordinación con el departamento financiero que garanticen una eficiente recaudación de valores.
- p) Coordinar con la unidad de tecnología la implementación de mecanismos y medidas preventivas y correctivas de equipos de cómputo y software operativo, garantizando la ejecución continua de estos, además la fidelidad en la información procesada.
- q) Coordinar y difundir las actividades que la empresa se encuentre realizando para cumplir con los programas de: seguridad interna, reconstrucción y reparación, y controles operativos.
- r) Promover y coordinar la atención personalizada, difundida y telefónica a los usuarios a fin de garantizar una atención de calidad.
- s) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones de la gestión técnica contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- t) Las demás que sean delegadas por el gerente general dentro de su competencia.

5.2.19. Coordinador de Comercio.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Tercer Nivel en Administración o afines
EXPERIENCIA:	1 año
COMPETENCIAS:	Conocimiento de leyes y reglamentos
	Conocimientos básicos del código de comercio
	Estadística y planificación

Funciones y Responsabilidades:

- a) Supervisar, organizar, coordinar y controlar las actividades que realiza el comercio al interior de las instalaciones de la empresa.
- b) Supervisar el estricto cumplimiento del reglamento de operaciones en cuanto a la actividad comercial.
- c) Supervisar, organizar, coordinar y controlar que los arrendatarios autorizados atiendan personalmente sus puestos de trabajo, o en su defecto un reemplazo previo registro o causa justificada.

- d) Realizar controles permanentes para precautelar que los arrendatarios expendan productos de calidad para el consumo humano.
- e) Controlar periódicamente que las áreas internas de los locales o espacios arrendados se mantengan limpios.
- f) Precautelar que los productos que se expenden en el interior de la empresa mantengan precios oficiales o autorizados por la institución.
- g) Coordinar, organizar y supervisar a los vendedores ambulantes en cuanto a espacios, turnos y horarios.
- h) Coordinar con los dirigentes de las asociaciones, planes de capacitación a fin de garantizar que la prestación de los servicios a visitantes de la empresa sean de calidad.
- i) Mantener registros pormenorizados y actualizados de los arrendatarios, locales comerciales y espacios físicos.
- j) Coordinar con el tesorero la recuperación de cartera vencida de los diferentes arrendatarios.
- k) Elaborar actas de entrega – recepción de locales comerciales y boleterías en coordinación con el jefe jurídico.
- l) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del área contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- m) Las demás que le sean asignadas por el Jefe Técnico o su delegado dentro de su competencia.

5.2.20. Coordinador Operativo.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Cuarto Nivel en Procesos
EXPERIENCIA:	1 año en manejo operativo
COMPETENCIAS:	Facilidad de planificación y estadística
	Conocimiento de administración operativa
	Manejo de procesos
	Manejo de indicadores

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Operaciones e Infraestructura de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.
- b) Revisar, supervisar y verificar el cumplimiento de frecuencias de origen y frecuencias en tránsito de acuerdo a los permisos de operación otorgados por la comisión nacional de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.
- c) Verificar y supervisar la aplicación de proyectos implementados por la Jefatura Técnica para dar servicios de calidad y seguridad.
- d) Organizar y controlar las actividades con el personal de supervisión en lo que respecta al personal operativo, casetas de acceso, salida vehicular y guardias de seguridad, con el fin de garantizar un servicio de calidad, seguridad y eficiencia.
- e) Coordinar con el área de tecnología que los diferentes puntos de control vehicular como peatonal se encuentren en normal funcionamiento, equipos de computación, red de datos y barreras.
- f) Coordinar planes contingentes operativos, de ser el requerimiento institucional para eventos y festividades con la jefatura técnica.
- g) Coordinar con el personal de supervisión y de seguridad la aplicación de valores, tarifas autorizadas en la venta de boletos en las diferentes rutas, destinos intermedios y finales.
- h) Revisar y llevar un control de las documentaciones depositadas en el área de supervisión, reportes de recaudación, formatos y novedades.
- i) Reemplazar o establecer cambios de turnos de los inspectores y personal de seguridad en los puntos de recaudación o puestos de trabajo cuando justificadamente se requiera.
- j) Coordinar las frecuencias extraordinarias en días ordinarios como en los feriados, de acuerdo a la afluencia de usuarios o cuando el caso lo amerite.
- k) Autorizar y coordinar con el personal de supervisión el comportamiento de frecuencias de origen entre operadoras de transportes que mantengan regulaciones por destinos o de acuerdo a la programación operativa institucional, conforme lo establece en el reglamento de operaciones.

- l) Emitir informes a la Jefatura Técnica sobre el incumplimiento del reglamento de operaciones o de las leyes vigentes.
- m) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del área contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- n) Las demás que le sean delegadas por el jefe técnico dentro de su competencia.

5.2.21. Asistente de Servicio al Usuario.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Bachiller en Humanidades Modernas
EXPERIENCIA:	1 año
COMPETENCIAS:	Facilidad en comunicación
	Excelencia en atención al usuario
	Manejo de equipos de comunicación y computación

Funciones y Responsabilidades:

- a) Es responsable del proceso de Servicio al Cliente de la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas.
- b) Mantener informado al usuario, mediante locución, de horarios de salidas de los transportes, turnos, reglas internas.
- c) Coordinar con la Coordinadora y la Asistente del Proyecto de Atención al Cliente y la Asistente de Proyecto.
- d) Coordinar a nivel informativo desde la central de monitoreo hacia el usuario y a la jefatura técnica.
- e) Las demás que le sean delegadas por el jefe técnico dentro de su competencia.

5.2.22. Supervisor.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Bachiller en humanidades modernas
EXPERIENCIA:	2 año en área operativa o manejo de frecuencias
COMPETENCIAS:	Conocimiento de paquetes ofimáticos
	Manejo de frecuencias
	Excelencia en servicio y atención al usuario
	Conocimiento de leyes y reglamentos

Funciones y Responsabilidades:

- a) Supervisar, coordinar y controlar los planes operacionales asignados a inspectores y guardias de seguridad.
- b) Brindar asistencia a los clientes y usuarios de la empresa en la utilización de las puertas de accesos.
- c) Controlar la movilidad de los clientes y usuarios del terminal.
- d) Distribución del fondo rotativo en puntos de recaudación y operadoras.
- e) Emitir y revisar los reportes diarios al finalizar el turno de todo el personal de recaudación.
- f) Registrar las actividades en la bitácora de la unidad para entrega de turno diariamente.
- g) Brindar una atención de calidad a los usuarios de la empresa.
- h) Compartir frecuencias a las unidades de transporte de acuerdo a las disposiciones emitidas por el coordinador de operaciones o el jefe técnico.
- i) Proveer de material de trabajo a los puestos de recaudación y seguridad.
- j) Coordinar y apoyar las acciones necesarias de forma oportuna ante la presencia de personas no autorizadas a fin de garantizar a nuestros clientes y usuarios seguridad.
- k) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del área contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- l) Las demás que le sean delegadas por el jefe inmediato dentro de su competencia.

5.2.23. Inspectores

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Bachiller en Humanidades Modernas
EXPERIENCIA:	1 año en funciones similares
COMPETENCIAS:	Manejo de paquetes ofimáticos
	Facilidad en la atención y servicio al usuario
	Conocimiento de leyes y Reglamentos

Funciones y Responsabilidades:

- a) Verificar y controlar la entrega de frecuencias automáticas de acuerdo al sistema operativo.
- b) Controlar el ingreso de los usuarios a los andenes de salida de embarques.
- c) Reportar en cada turno los valores recaudados al supervisor de turno en los formatos de reportes de recaudación con la información requerida debidamente legalizados, a fin de que sean entregados en tesorería.
- d) Controlar la salida de los vehículos de acuerdo a la frecuencia generada.
- e) Recibir y recaudar valores que se registran en el sistema operacional por concepto de frecuencias, aplicación de tasas por accesos peatonales y vehiculares, parqueaderos y otros valores que sean debidamente autorizados.
- f) Depositar los valores recaudados los fines de semana y feriados conjuntamente con el Supervisor en la ventanilla de la caja fuerte de recaudaciones.
- g) Cumplir y hacer cumplir las obligaciones del área contempladas en leyes, reglamentos, resoluciones y demás disposiciones legales.
- h) Las demás que le sean asignadas por el Jefe Técnico o su delegado dentro de su competencia.

5.2.24. Seguridad.

Perfil del Cargo.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:	Bachiller en Humanidades Modernas
------------------------	-----------------------------------

EXPERIENCIA:	1 año
COMPETENCIAS:	Facilidad de servicio y atención al usuario
	Conocimiento de primero auxilios

Funciones y Responsabilidades:

- a) Proporcionar el servicio de seguridad y vigilancia a los usuarios y a todas las instalaciones que se encuentran dentro de la empresa.
- b) Informar y orientar a los clientes y usuarios sobre los servicios que la empresa proporciona.
- c) Colaborar con los inspectores y supervisores en el cumplimiento de tareas relacionadas con el área.
- d) Reportar novedades que se presenten en el transcurso del turno de trabajo a los supervisores.
- e) Las demás que le sean asignadas por el Jefe Técnico o su delegado dentro de su competencia.

5.3. PROCEDIMIENTOS APLICABLES EN LA EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

5.3.1. Procedimientos de Gestión de la Jefatura Administrativa.

Objetivo.

- Establecer un procedimiento que estandarice y controle las actividades de Gestión Administrativa del TT.

Alcance.

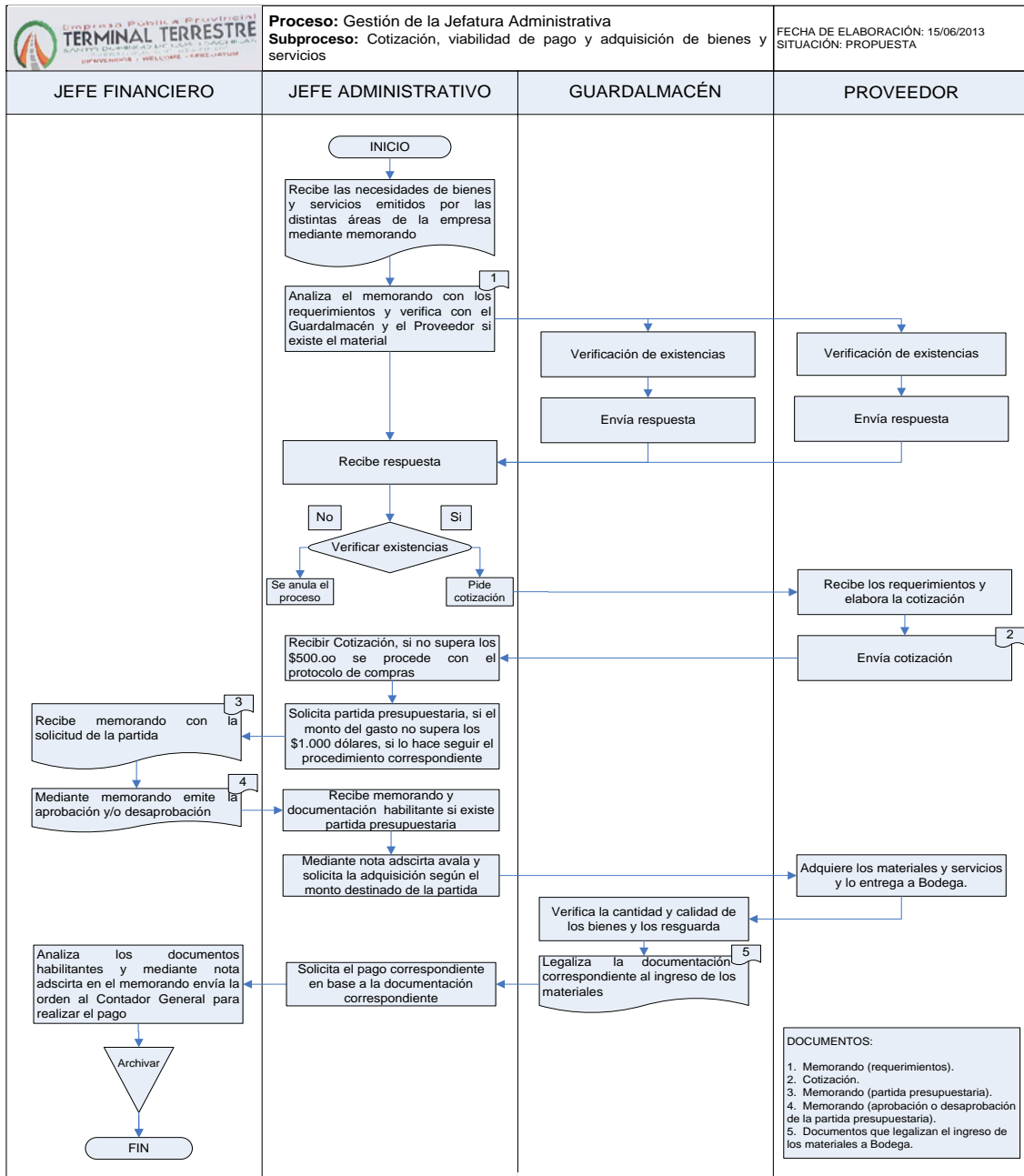
- Es de aplicación a todas las áreas de la empresa en lo referente a Gestión Administrativa.

Cotización, viabilidad de pago y adquisición de bienes y servicios.

- a) JA mediante "Memorando" recibe las necesidades de bienes y servicios emitidos por la distintas aéreas de la empresa.
- b) JA analiza el correspondiente "Memorando" y solicita a GA y PV si existe el material, en caso de no existir se procede a cotizar.
- c) Se cotiza en el mercado, si el monto del bien o servicio no supera 500 dólares se procede con una sola proforma caso contrario se realiza la cotización con tres proformas de acuerdo a "Evaluación, selección y seguimiento de proveedores calificados".
- d) PV una vez receptada la o las proformas, informa al JA mediante "Memorando", adjuntando cuadro comparativo los costos de los bienes y servicios cotizados.
- e) JA a través de "Memorando" y una vez analizados los cuadros comparativos solicita partida presupuestaria a JF si el monto del gasto no supera los 1.000 dólares, caso contrario se envía el "Memorando" con documentación habilitante al GG solicitando la evaluación del gasto. Cuando el valor se cotiza entre 1.000.01 hasta 5.241.50 decide GG; a partir de 5.241.51 dólares se dispone subir al Portal de Compras Públicas para realizar el proceso respectivo de conformidad a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- f) JF remite mediante "Memorando" al JA la aprobación y/o desaprobación de la partida.
- g) JA recibe el "Memorando" y documentación habilitante del JF si existe partida presupuestaria.
- h) JA mediante nota adscrita, avala y solicita la adquisición según el monto destinado de la partida.
- i) PV adquiere los materiales y servicios y lo entrega a bodega.
- j) GA verifica la cantidad y calidad de los bienes y los resguarda.
- k) GA procede a legalizar la documentación correspondiente del ingreso de los materiales conjuntamente con JA.
- l) JA con documentación habilitante a través de "Memorando" solicita al JF el pago.
- m) JF analiza los documentos habilitantes y mediante nota adscrita en el "Memorando"

envía al CG.

Gráfico 22. Procedimiento de gestión Administrativa.



Custodio de Ingresos y Egresos de Materiales.

- a) GA recibe del PV los materiales, verifica que estos estén sustentados por su factura.
- b) GA procede a la legalización mediante firma en el reporte de ingresos emitidos por el sistema mediante comprobante de ingreso. Si el bien es menor o igual a 100 dólares americanos se emite comprobante de ingreso y formulario de ingreso sujeto a control. Si el bien es mayor de 100 dólares americanos se emite Comprobante de Ingreso y formulario de bienes de larga de duración que debe ser firmando por GA y

abalizado por JA.

- c) Mediante “Memorando” de JA se entrega al solicitante el material custodiado por GA emitiendo a la vez el comprobante de egreso del material solicitado el cual se procede a la firma de aprobación de GA y aval de JA.
- d) GA tiene el documento en archivo y una copia lo guarda el personal que lo solicita.

Traslado y control de bienes.

- a) El personal distintas aéreas del TT solicita a JA bienes mediante “Memorando”.
- b) JA mediante “Memorando” informa al GA la entrega del bien solicitado.
- c) GA entrega el bien al servidor mediante Documento de traspaso de bienes de larga duración y traspaso de bienes sujetos a control de acuerdo al monto y es legalizado por GA, JA y el servidor que recibe el bien.
- d) El documento pertinente en la acción es debidamente archivado por GA y el mismo que entrega al responsable del bien que recibe.

5.3.2. Procedimientos de Gestión de la Jefatura Técnica.

Objetivo.- Establecer un procedimiento que estandarice y controle las actividades de la Gestión de Operaciones e Infraestructura del TT.

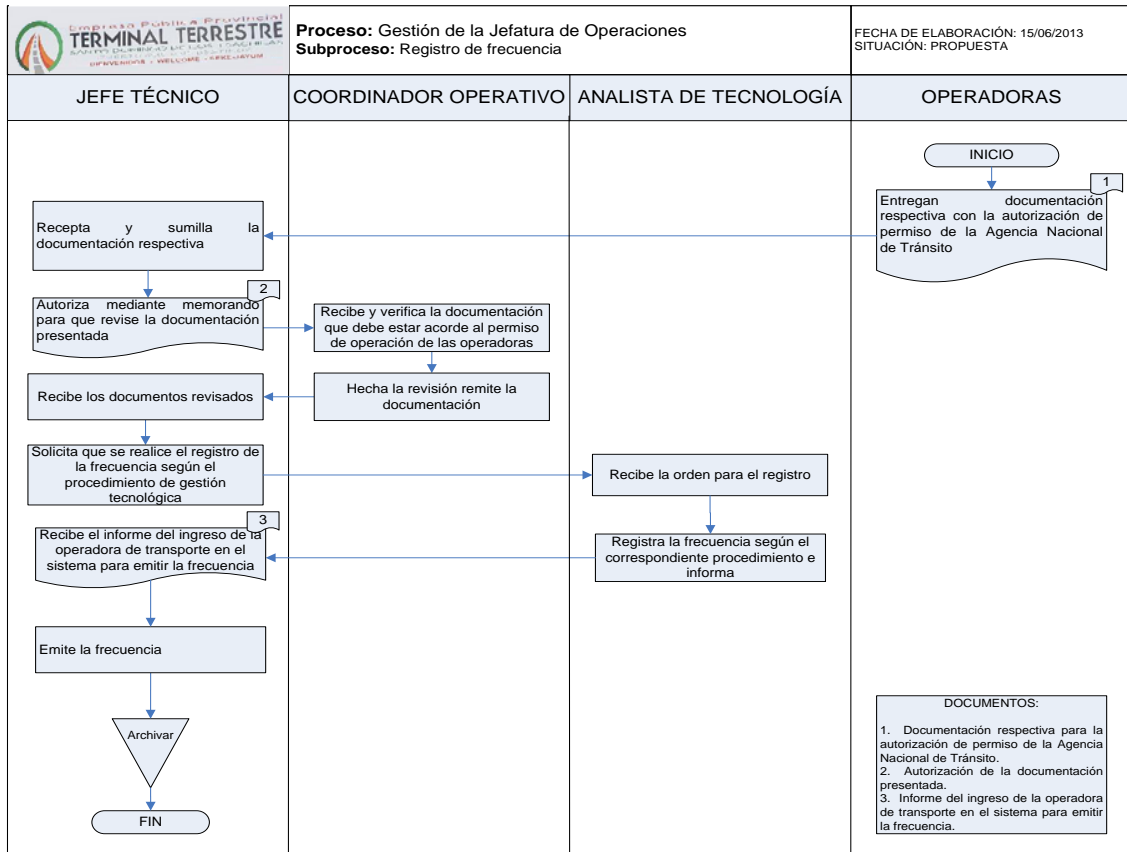
Alcance.- De aplicación a todas las áreas de la empresa en lo referente a Gestión de Operaciones.

Registro de frecuencias.

- a) Las diferentes operadoras de transporte entregan la documentación respectiva con la autorización de permiso de la agencia nacional de tránsito.
- b) JT receipta y sumilla la documentación respectiva.
- c) JT autoriza mediante “Memorando” a CO para que revise la documentación presentada, la misma que debe estar acorde al permiso de operación de las operadoras y remite al JT.
- d) JT solicita al ADT que se realice el registro de la frecuencia según “Procedimiento de Gestión Tecnológica”.

- e) ADT informa a JT que se ha realizado el respectivo ingreso de la operadora de transporte en el sistema para emitir la frecuencia.

Gráfico 23. Registro de frecuencias.



Atención a denuncias presentadas por usuarios.

- a) CP recepta las denuncias de usuarios en el “Denuncias”.
- b) CP coordina con SP para resolver la denuncia, de ser de trascendencia se comunicará a GG mediante “Memorando” para dar el tramite respectivo.

Informe de novedades de los inspectores en su turno.

- a) EL IP que realiza el trabajo en la caseta anota las novedades en cuaderno “Registro de novedades caseta” en el consta los bienes que reposan en el área para su trabajo y es entregado al IP que lo releva al siguiente turno mediante disposición de JT.
- b) IP realiza el “Reporte de recaudación” durante su turno este reporte es entregado a

SP, incluyendo el dinero generado por retraso o adelanto de frecuencias, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Operaciones.

- c) SJT receipta los informes de los supervisores y son entregados al JT.
- d) En el caso de existir multas por infringir el Reglamento de Operaciones que no ingresen al sistema, el JT emitirá un “Memorando” al TG, con copia al infractor, detallando la infracción cometida para el cobro de la multa en tesorería.
- e) SP entrega al TG los dineros recaudados. Se debe considerar que el TT trabaja los 24 horas al día y existe turno en el que no está presente el TG para la recepción de los dineros, en este caso el procedimiento del SP es depositar los dineros a través del cubículo que conecta con la caja fuerte del área financiera, este proceso se lo realiza conjuntamente con la presencia del IP y SP.

Proceso de arrendamiento.

- a) El aspirante mediante oficio dirigido al GG manifiesta la propuesta de la realización de actividad económica en el TT.
- b) GG en base a la propuesta, solicita informe técnico a JT a través del CC
- c) CC realiza la investigación de campo y de factibilidad. Elabora el “Informe de factibilidad de arrendamiento” y presenta a JT.
- d) JT presenta un informe final a GG mediante “Memorando”.
- e) El GG mediante “Memorando” autoriza el contrato de arrendamiento, y solicita la realización de los procesos para la firma del mismo.
- f) JT dispone a CC, la recolección de documentos habilitantes de acuerdo a lo que establece reglamento que norma los procesos administrativos para el arrendamiento de oficinas, locales comerciales y espacios físicos, los demás que estipula la ley.
- g) Una vez reunidos los documentos habilitantes por CC, se remite mediante “Memorando” a JT.
- h) JT mediante “Memorando” adjunta la documentación y remite a JAJ, para que continúe con la disposición de la elaboración del “Contrato de Arrendamiento”.

Proceso de actas de entrega y recepción de locales comerciales y boleterías.

- a) Mediante disposición de la JT, se continúa con el proceso de “Acta entrega – recepción”.
- b) CC establece una fecha para la recepción del local comercial al arrendatario.
- c) CC y TM realiza la inspección y verificación física del lugar, de existir acta entrega - recepción inicial se realiza el comparativo respectivo
- d) CC realiza el acta entrega - recepción observando las novedades físicas del área, de acuerdo a los comparativos y el estado del lugar y determina los ítems.
- e) De existir novedades relevantes CC, mediante informe recomienda la recuperación de los ítems faltantes a JT, mediante el cobro parcial o total de la garantía del arrendatario
- f) Una vez concluido el acta entrega de recepción con las firmas respectivas, CC y arrendatario, mediante “Memorando” se adjunta original y copias a JT.

Recepción de químicos y tratamiento del agua en la planta del Terminal Terrestre.

- a) GA mediante factura recepta los químicos y lo ingresa en bodega.
- b) OPA solicita mediante “Memorando” los productos y cantidades respectivas a GA.
- c) GA entrega a OPA la cantidad indicada de los químicos.
- d) OPA recepta los químicos y procede al tratamiento del agua.
- e) Una vez tratada el agua OPA realiza un monitoreo de calidad del agua las 24 horas del día, a través del kit de pruebas y llena el “Reporte de calidad del agua”, en caso de no cumplir con la normativa se procede a una recalibración de bombas dosificadoras.

5.3.3. Procedimientos de Gestión de la Jefatura Técnica de Planificación.

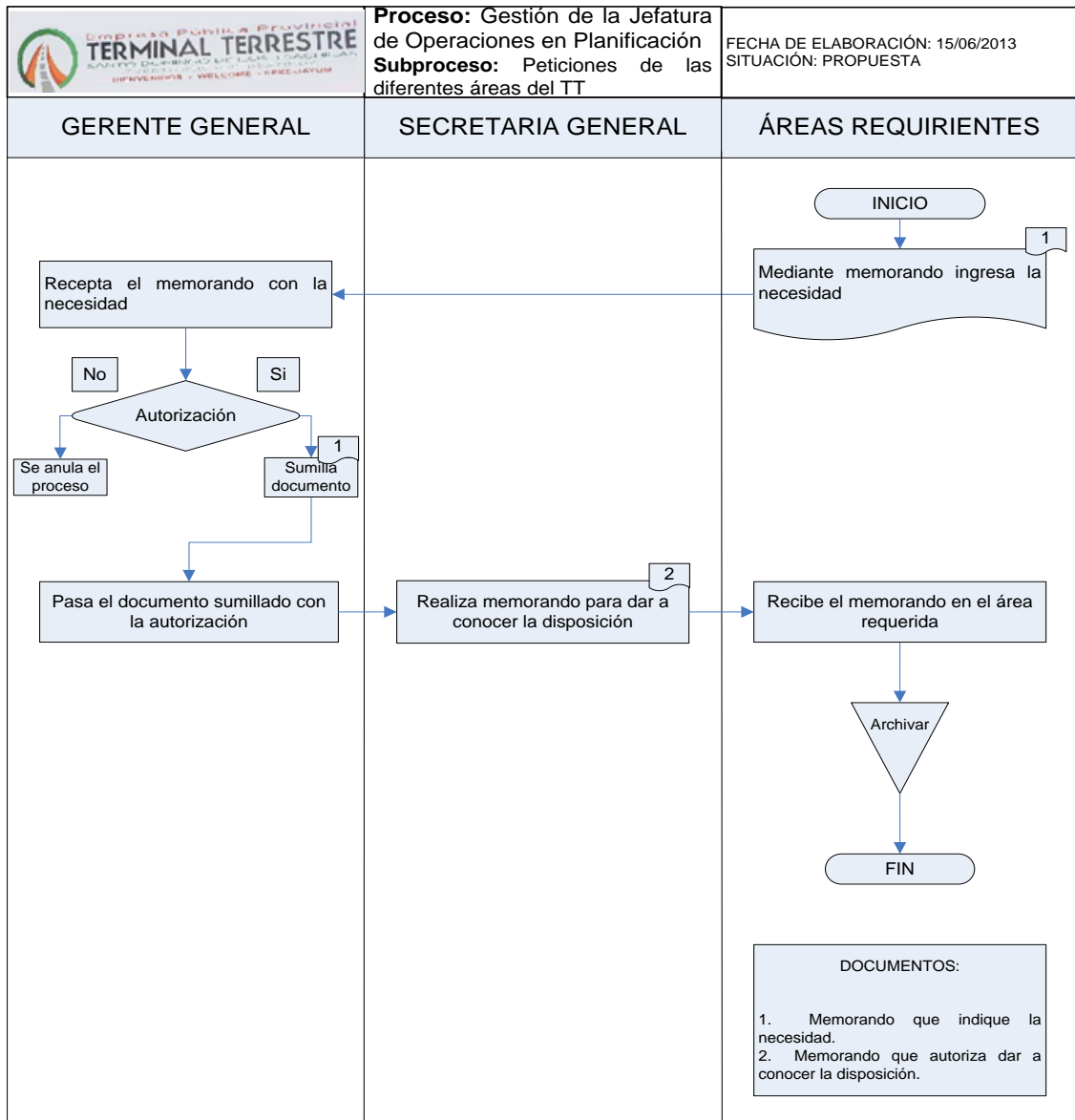
Objetivo.- Establecer un procedimiento que estandarice y controle las actividades de Planificación del TT.

Alcance.- Es de aplicación a todas las áreas de la empresa en lo referente a las Operaciones de la empresa.

Peticiones de las diferentes áreas del TT.

- a) Mediante “Memorando” ingresa la necesidad por parte del área requirente.
- b) GG analiza autoriza o niega y sumilla el documento.
- c) En caso de autorizar SG realiza el “Memorando” para dar a conocer la disposición de GG al área del TT requirente.

Gráfico 24. Gestión de Jefatura Técnica.



Recepción de peticiones de los Transportistas, Usuarios y Comerciantes.

- a) Ingresan las peticiones mediante oficio a SG.
- b) SG ingresa documentación y lo entrega GG.
- c) GG revisa, analiza y sumilla la disposición.
- d) SG realiza el “Memorando” a las áreas pertinentes de acuerdo a la disposición impartida en el documento.
- e) Con el informe del área, GG mediante oficio realizado por la SG responde al solicitante.

Formulación de peticiones a las Jefaturas.

- a) GG determina una necesidad no atendida por una jefatura o que se evidencie de revisión personal.
- b) SG elabora “Memorando” con la disposición de GG para ser entregada a la Jefatura correspondiente.
- c) La jefatura recibe el “Memorando” y cumple con lo dispuesto.
- d) Concluida la actividad, la jefatura elabora un “Memorando” con informe de cumplimiento a GG.

Coordinación de cumplimiento de plan de trabajo de Gerencia General, ejes estratégicos y POAs de las áreas:

- a) GG mediante “Memorando” solicita reuniones periódicas con Jefaturas para el análisis de cumplimiento de objetivos Plan de Trabajo, Ejes Estratégicos y POAs de áreas.
- b) Jefaturas de Área reciben “Memorando” y preparan requerimientos, problemas presentados en el cumplimiento y avance de cumplimiento.
- c) GG y SG coordinan la reunión. De ser necesario se convoca al personal involucrado en el cumplimiento de los planes, ejes estratégicos y/o POAs.

Autorización para la contratación de personal.

- a) GG recibe RTH-05 “Memorando” de JTH, indicando la petición de requerimientos de personal, ingresan a través de SG.
- b) GG analiza petición, con JTH y JF.
- c) De existir presupuesto y está justificada la necesidad, mediante RTH-05 “Memorando” realizado por SG autoriza al JTH se inicie proceso de contratación.
- d) JTH recibe RTH-05 “Memorando” e inicia proceso de selección y contratación conjuntamente con Asesoría Jurídica de acuerdo al PTH-01 y PJ-01.

Autorizaciones de pago.

- a) JA envía a GG mediante “Memorando” solicitando el pago de las diferentes adquisiciones, siempre y cuando sean superiores a \$ 1000,01 e inferiores a \$ 5.241,50.

5.3.4. Procedimientos de Servicio al Cliente.

Objetivo.

- Establecer un procedimiento que estandarice y controle las actividades de Servicio al Cliente del TT.

Alcance.

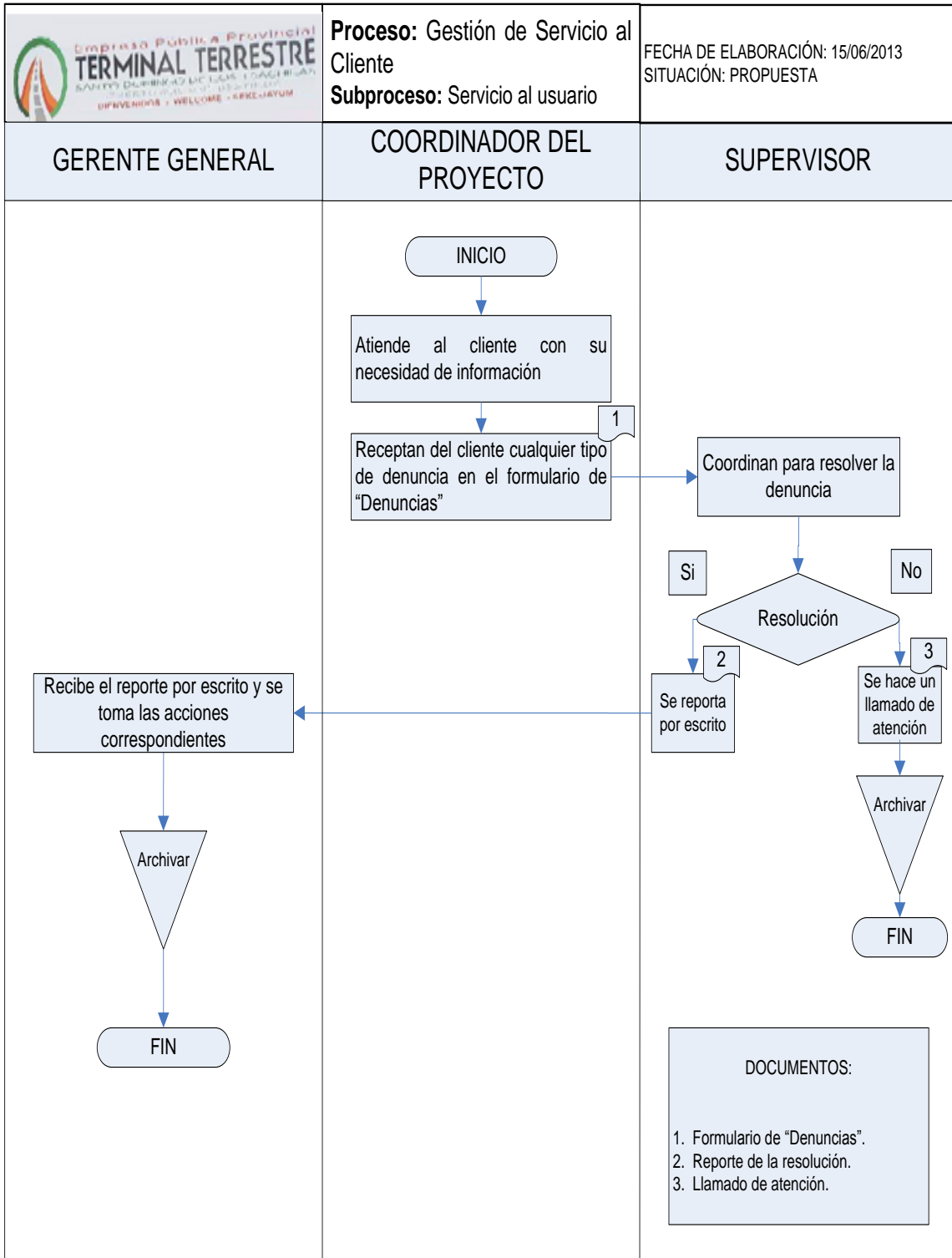
- Es de aplicación a todas las áreas de la empresa en lo referente a Servicio al Cliente.

Servicio al usuario.

- a) CP atiende al cliente con su necesidad de información.
- b) CP o AS receptan del cliente cualquier tipo de denuncia en el formulario “Denuncias”.
- c) CP o AS coordinan con el SP para resolver la denuncia.
- d) Si se considera a una denuncia como grave, CP reporta por escrito mediante

“Memorando” a GG para tomar las acciones correspondientes.

Gráfico 25. Procedimientos de Servicio al Cliente.



5.3.5. Procedimientos de Gestión de Talento Humano.

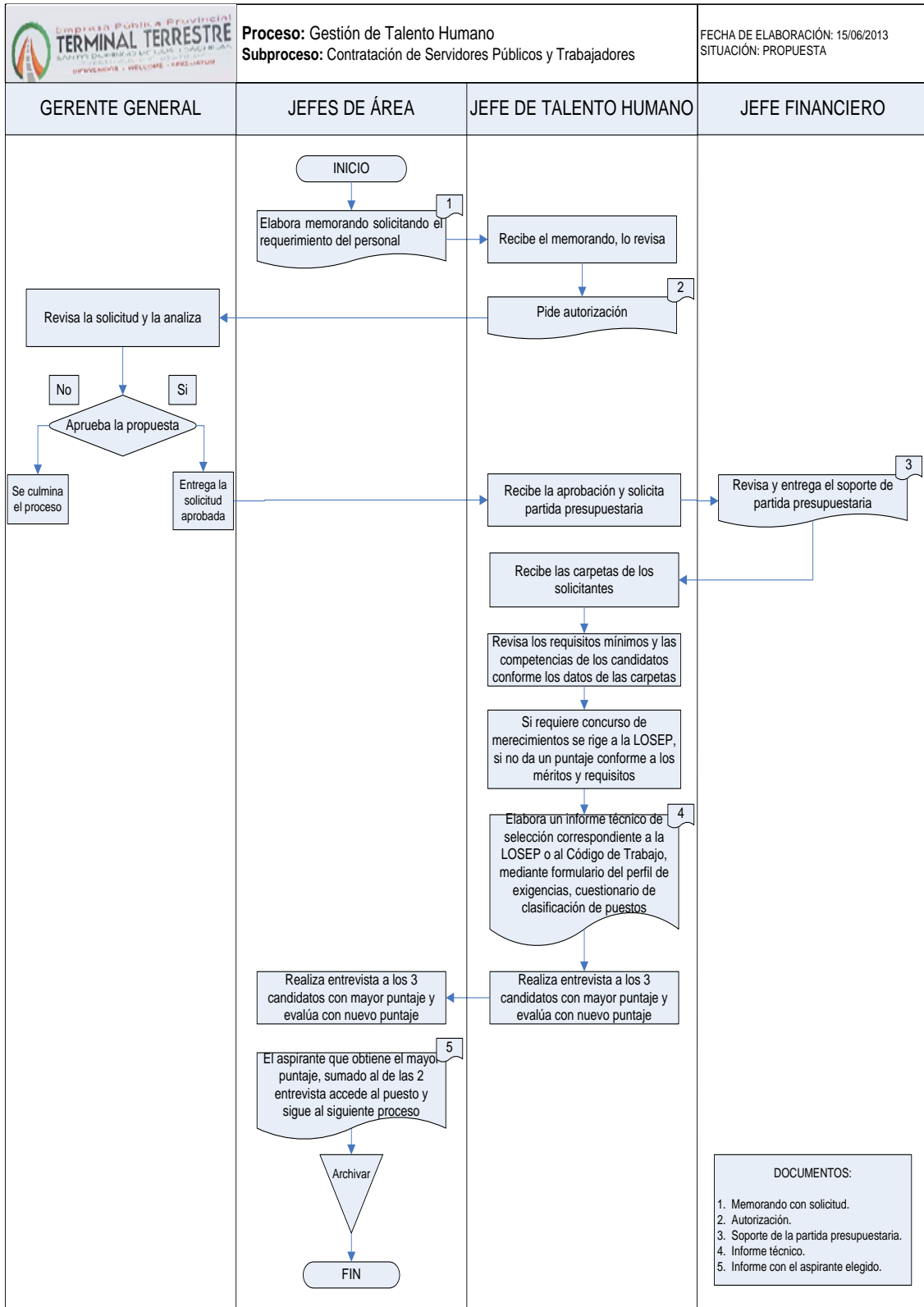
Objetivo.- Establecer un procedimiento que estandarice y controle las actividades de Gestión del Talento Humano del TT.

Alcance.- Es de aplicación a todas las áreas de la empresa en lo referente a Gestión de Talento Humano.

Proceso de Contratación de Servidores Públicos y Trabajadores.

- a) El jefe de área elabora el “Memorando”, solicitando el requerimiento de personal dirigido a JTH.
- b) JTH solicita al GG la autorización para contratación del personal.
- c) GG entrega la solicitud aprobada.
- d) JTH solicita la partida presupuestaria al JF para el nuevo empleado.
- e) JTH recibe carpetas de los candidatos interesados para cubrir el requerimiento.
- f) JTH revisa los requisitos mínimos y las competencias de los candidatos conforme a los datos de las carpetas.
- g) En el caso de requerir concurso de merecimiento se rige a la LOSEP.
- h) En el caso de no requerir concurso de merecimientos, JTH da un puntaje a la carpeta del candidato conforme a los méritos y requisitos.
- i) JTH elabora el “Informe técnico de selección” correspondiente a la LOSEP o al Código de trabajo, con los requisitos personales y legales mediante formulario del perfil de exigencias, cuestionario de clasificación de puestos para servidores a contrato.
- j) JTH realiza la entrevista a los 3 candidatos que obtengan el mayor puntaje en el “Informe técnico de selección” y evalúa con un nuevo puntaje.
- k) El jefe de área solicitante realiza la entrevista a los 3 candidatos que obtengan el mayor puntaje en el “Informe técnico de selección” y evalúa con un nuevo puntaje.
- l) El aspirante que obtenga el mayor puntaje, sumado el y las 2 entrevistas posteriores será la persona que acceda al puesto requerido.

Gráfico 26. Proceso de Contratación de Servidores Públicos.



5.3.5.1.- Evaluación de Competencias.

Evaluación de desempeño de los servidores.

La evaluación del desempeño es una herramienta para mejorar y desarrollar resultados con el Talento Humano de la empresa la cual permite monitorear el desempeño general e individual de los servidores que laboran en esta institución.

La Evaluación del Desempeño tiene por objetivo realizar una estimación cuantitativa y cualitativa, del grado de eficacia con que la persona lleva a cabo las competencias, objetivos y responsabilidades de sus puestos de trabajo; mediante la cual, se obtiene una retroalimentación para aplicar herramientas que permitan la integración y desarrollo de las personas en sus cargos, mejorando sus actuaciones futuras en la ejecución de sus competencias.

Fines y principios de la evaluación del desempeño.

La Evaluación del Desempeño se efectuará para alcanzar los siguientes fines:

- Fomentar la eficacia y eficiencia de los servidores en su puesto de trabajo, estimulando su desarrollo profesional y potenciando su contribución al logro de los objetivos y estrategias institucionales.
- Considerar los resultados de la evaluación del desempeño para establecer los efectos determinados en la Ley Orgánica de Empresas Públicas y del Reglamento Interno.
- Establecer el plan de capacitación, profesionalización y desarrollo de competencias de los servidores de la institución en las áreas necesarias.
- Realizar los incrementos salariales que se consideren de acuerdo a lo que establece la Ley correspondiente.

En el proceso de Evaluación del Desempeño se observarán los siguientes principios:

- Relevancia.- Los resultados de la evaluación del desempeño serán considerados como datos significativos para la definición de objetivos operativos y para la

identificación de indicadores que reflejen confiablemente los cambios producidos y el aporte de los servidores a la institución.

- **Equidad.-** Evaluar el rendimiento de los servidores sobre la base del formulario respectivo, para lo cual se debe interrelacionar los resultados esperados en cada unidad o proceso interno, procediendo con igualdad, justicia, imparcialidad y objetividad.
- **Confiabilidad.-** Los resultados de la evaluación del desempeño deberán reflejar la realidad del trabajo realizado por el servidor.
- **Confidencialidad.-** Manejar con reserva la información resultante del proceso, de modo que tenga conocimiento exclusivamente quien esté autorizado a conocerla.
- **Consecuencia.-** El proceso derivará en políticas que tendrán incidencia en la vida funcional de la Empresa, en los procesos internos y en el desarrollo de la productividad de los servidores.

Para efectuar este proceso la persona responsable utilizará formularios y otros documentos con la información específica para cada cargo, de los procesos y sus indicadores, de los estándares desarrollados para medir el rendimiento.

5.3.6. Procedimientos de Gestión Financiera.

Objetivo.- Establecer un procedimiento que estandarice y controle las actividades de la Gestión Financiera del TT.

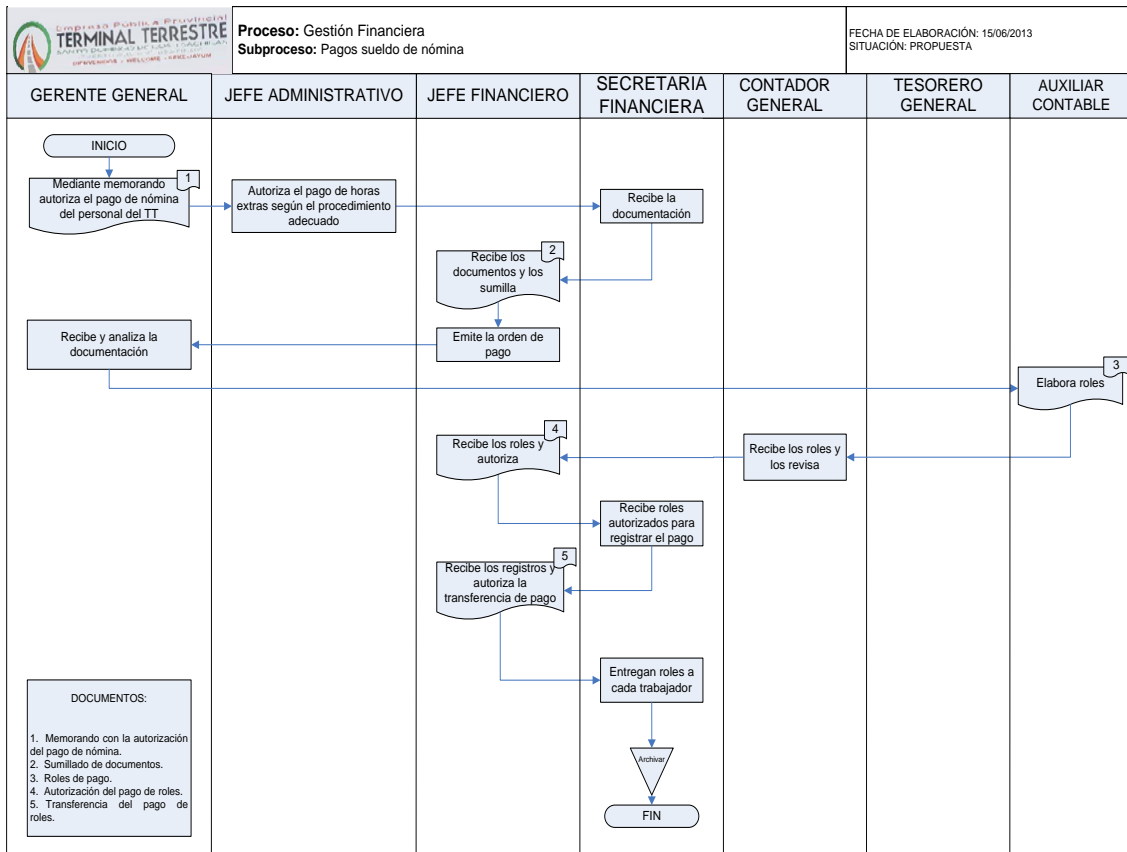
Alcance.- Es de aplicación a todas las áreas de la empresa en lo referente a la Gestión Financiera.

Pago de sueldos nómina.

- a) GG mediante “Memorando” autoriza el gasto de nómina del personal del TT
- b) El pago de horas suplementarias o extraordinarias se realiza de acuerdo a lo mencionado en el “Procedimiento de Gestión de Talento Humano”.
- c) SF recibe y entrega a JF para la sumilla respectiva.
- d) JF realiza la “Orden de Pago” y envía al CG.

- e) CG revisa y analiza la documentación y entrega a AC para la elaboración del Roles de pago” y una vez elaborados AC envía a CG.
- f) CG revisa que se encuentre debidamente realizado los Roles de pago y pasa al JF para que autorice.
- g) JF autoriza el pago correspondiente y envía a TG.
- h) TG recibe la autorización del JF para registrar el pago mediante el SPI
- i) Una vez registrado, regresa al JF quien autoriza la transferencia mediante el SPI.
- j) Una vez realizado el pago de sueldos, los roles serán entregados a cada trabajador y servidor.

Gráfico 27. Gestión Financiera.

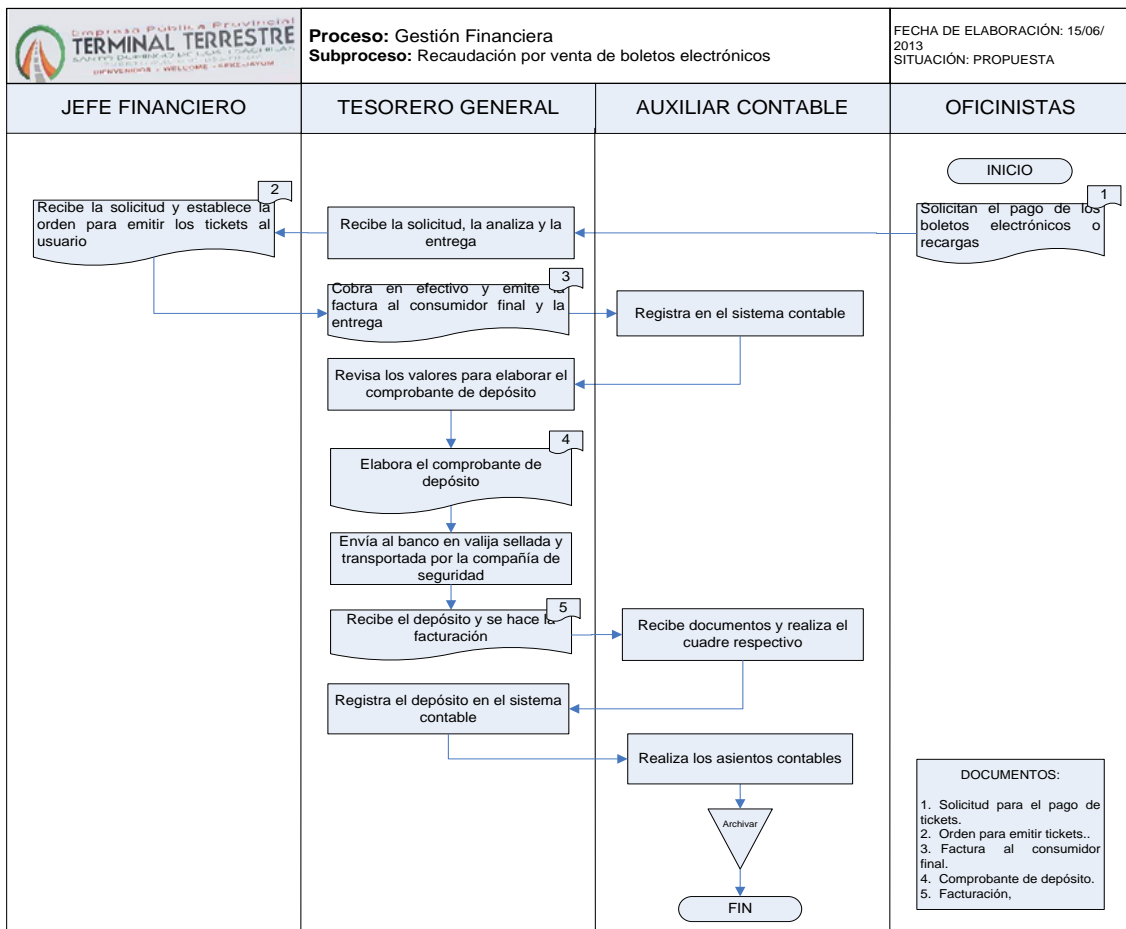


Recaudación por venta de boletos electrónicos.

- a) Los oficinistas solicitan a TG la compra de boletos electrónicos o recargas y cancelan dicha compra.

- b) JF establece la orden para emitir los tickets al usuario.
- c) TG cobra en efectivo y emite una factura de consumidor final. La factura se registra en el sistema contable.
- d) TG revisa los valores para realizar el comprobante de depósito dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del dinero.
- e) A continuación envía el dinero al banco mediante valija transportada por la compañía de seguridad que custodia los valores quien entrega la copia de la recepción de valija que traslada. El depósito correspondiente, llega 2 días después.
- f) Realizada la facturación y conjuntamente con los comprobantes de depósito se realiza el cuadro respectivo.
- g) Posteriormente TG registra el depósito en el Sistema Contable.
- h) AC realiza los asientos contables respectivos.

Gráfico 28. Recaudación por venta de boletos.



EJERCICIO PRÁCTICO.

Se realizó la recaudación de una de las puertas de boletos por el valor de \$ 790 y se realiza el siguiente proceso contable, el mismo que en la actualidad la EPPTTSDT, realiza por disposición y normas que el estado. En la actualidad manejan el Sistema Contable Olimpo que se maneja de la siguiente manera.

Asiento 1. Este es el primer registro contable que se lo realiza por la facturación.

COMPROBANTE DE DIARIO N° 1		FECHA: 03/12/2013	
DETALLE DEL COMPROBANTE			
FACTURACION: Emision de Comprobantes de venta correspondientes al periodo 03/12/2013			
CODIGO	DESCRIPCION	DEBE	HABER
1.1.3.13.01	CUENTAS POR COBRAR TASAS Y CONTRIBUCIONES	790,00	
6.2.3.01.02	ACCESO A LUGARES PUBLICOS		790,00
	APLICACIÓN PRESUPUESTARIA		
Partida Presupuestaria			
130102-000.101	ACCESO A LUGARES PUBLICOS		
	SUMAS IGUALES	790,00	790,00

Asiento 2. El Segundo registro el detalle del comprobante.

EMPRESA PUBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE STO DOMINGO DE LOS TSACHILAS			
COMPROBANTE DE DIARIO N° 2		FECHA: 03/12/2013	
DETALLE DEL COMPROBANTE			
CUENTAS POR COBRAR - Recaudacion correspondiente al periodo 03/12/2013			
CODIGO	DESCRIPCION		
N°	documentos bancarios	Valor	Firma
6.2.3.01.02	Beneficiario		Ruc/CI
NC 0	VARIOS	790,00	
	TOTAL DOCUMENTOS BANCARIOS USD		
Codigo	APLICACIÓN CONTABLE	Parcial	Debe Haber
1.1.1.01.01.001	Descripcion		
1.1.3.13.01.001	CAJA RECAUDADORA JANETH QUINTANILLA	790,00	790,00
	CUENTAS POR COBRAR TASAS Y CONTRIBUCIONES		
	SUMAN o PASAN USD	790,00	790,00
	APLICACIÓN PRESUPUESTARIA		
Partida Presupuestaria			
130102.000.101	ACCESO A LUGARES PUBLICOS	Devengado	Recaudado
	TOTAL INGRESOS USD	0	790,00
Contador General		Jefe Financiero	

Asiento 3. Por último el registro del depósito.

COMPROBANTE DE DIARIO N° 3		FECHA: 06/12/2013		
DETALLE DEL COMPROBANTE				
CUENTAS POR COBRAR - Recaudación correspondiente al periodo 03/12/2013				
CODIGO	DESCRIPCION			
N°	documentos bancarios	Valor	Firma	Ruc/CI
6.2.3.01.02	Beneficiario			
NC 0	VARIOS	790,00		
	TOTAL DOCUMENTOS BANCARIOS USD			
APLICACIÓN CONTABLE				
Coodigo	Descripcion	Parcial	Debe	Haber
1.1.1.01.01.001	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR		790,00	
1.1.3.13.01.001	CAJA RECAUDADORA JANETH QUINTANILLA			790,00
	SUMAN o PASAN USD		790,00	790,00
APLICACIÓN PRESUPUESTARIA				
Partida Presupuestaria			Devengado	Recaudado
130102.000.101	ACCESO A LUGARES PUBLICOS			790,00
	TOTAL INGRESOS USD		0	790,00
	Contador General		Jefe Financiero	

Después que haber ingresado los asientos en el sistema contable el sistema Arroja los estados financieros tal y como esta en (**Anexos**)

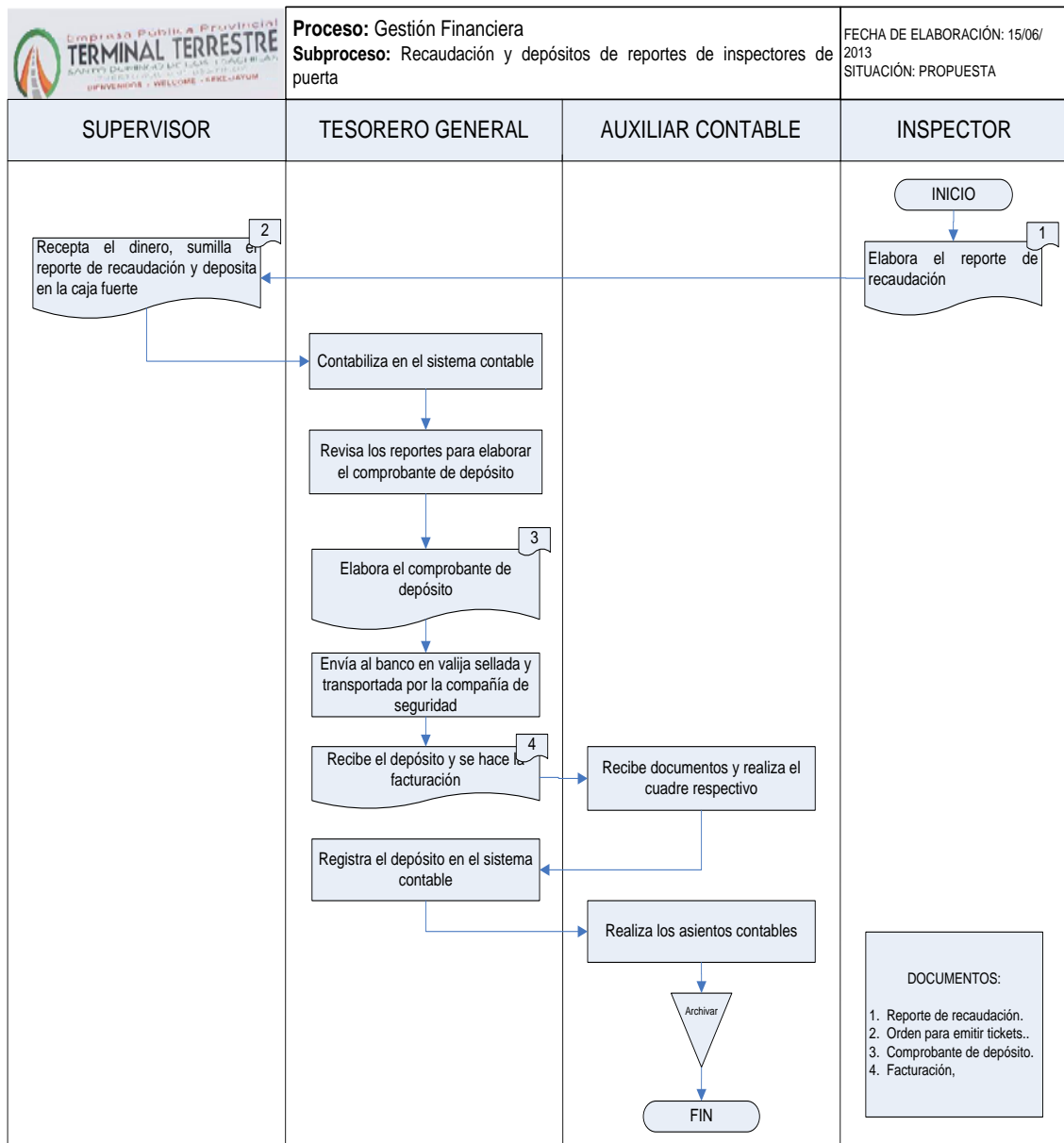
Recaudación y depósitos de reportes de inspectores de puerta.

- IP elabora “Reporte de recaudación” conforme lo indicado en el “Procedimiento de Operaciones e Infraestructura”, el cual incluye las recaudaciones de los usuarios, multas que se cobran en caseta a los transportistas, frecuencias, cobros a taxis y vehículos particulares.
- SP receipta el dinero de parte del IP, sumilla el “Reporte de recaudación” y deposita en la caja fuerte
- TG contabiliza el “Reporte de recaudación” todos los días
- Todos los “Reporte de recaudación” son facturados por TG y son registrados en el sistema contable.
- TG revisa los reportes para realizar el comprobante de depósito dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del dinero.
- A continuación envía el dinero al banco mediante valija transportada por la compañía de seguridad que custodia los valores quien entrega la copia de la recepción de valija

que traslada. El depósito correspondiente, llega 2 días después.

- g) Realizada la facturación y conjuntamente con los comprobantes de depósito se realiza el cuadro respectivo.
- h) Posteriormente TG registra en el depósito en el Sistema Contable.
- i) AC realiza los asientos contables respectivos.

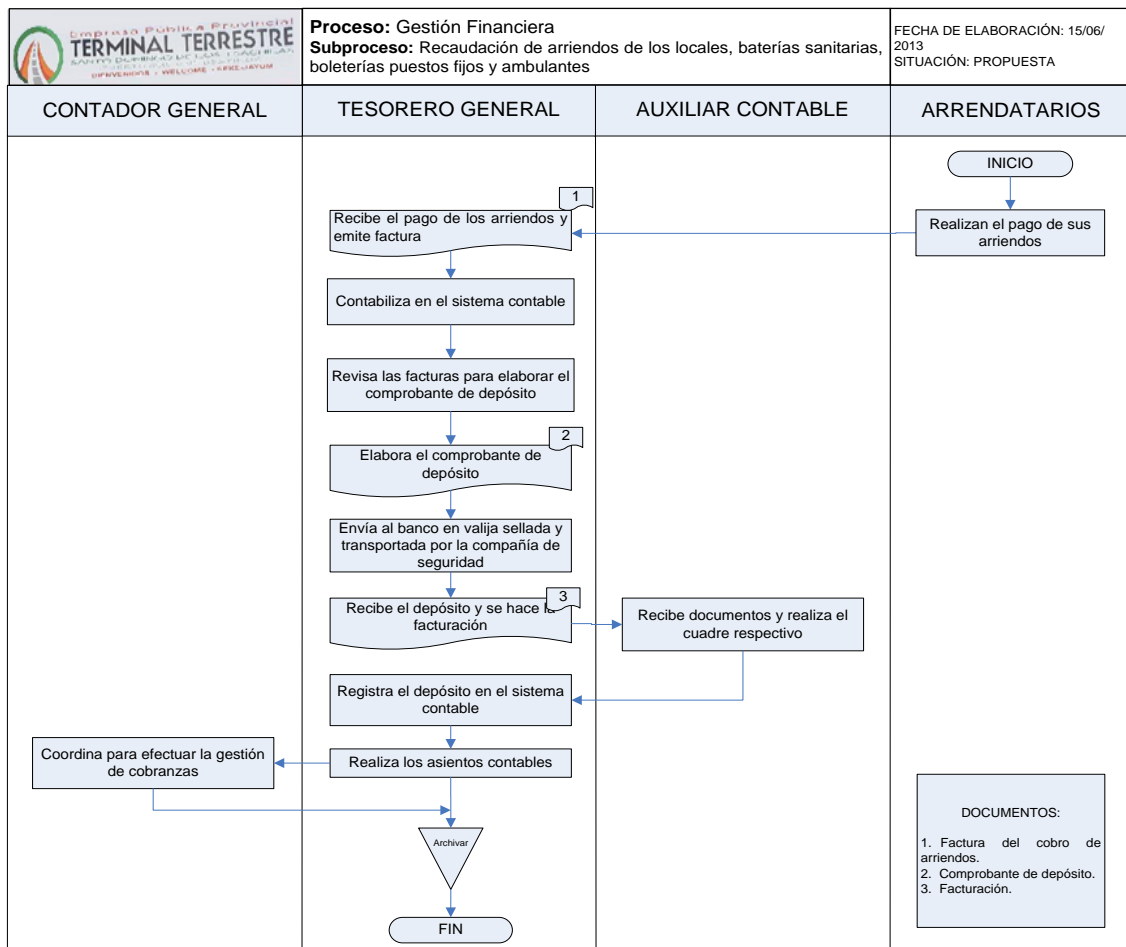
Gráfico 29. Recaudación y depósitos.



Recaudación de arriendos de los locales comerciales, baterías sanitarias, boleterías, puestos fijos y ambulantes.

- a) TG recibe el pago de los arriendos para lo cual se emite la factura correspondiente al valor recibido y registra la misma en el Sistema Contable.
- e) TG realiza el depósito para el banco dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de recepción del dinero.
- b) A continuación envía el dinero al banco mediante valija transportada por la compañía de seguridad que custodia los valores quien entrega la copia de la recepción de valija que traslada. El depósito correspondiente, llega 2 días después.
- c) TG lleva un control de los pagos a través del Sistema Contable y coordina con CC para la gestión de cobranza.

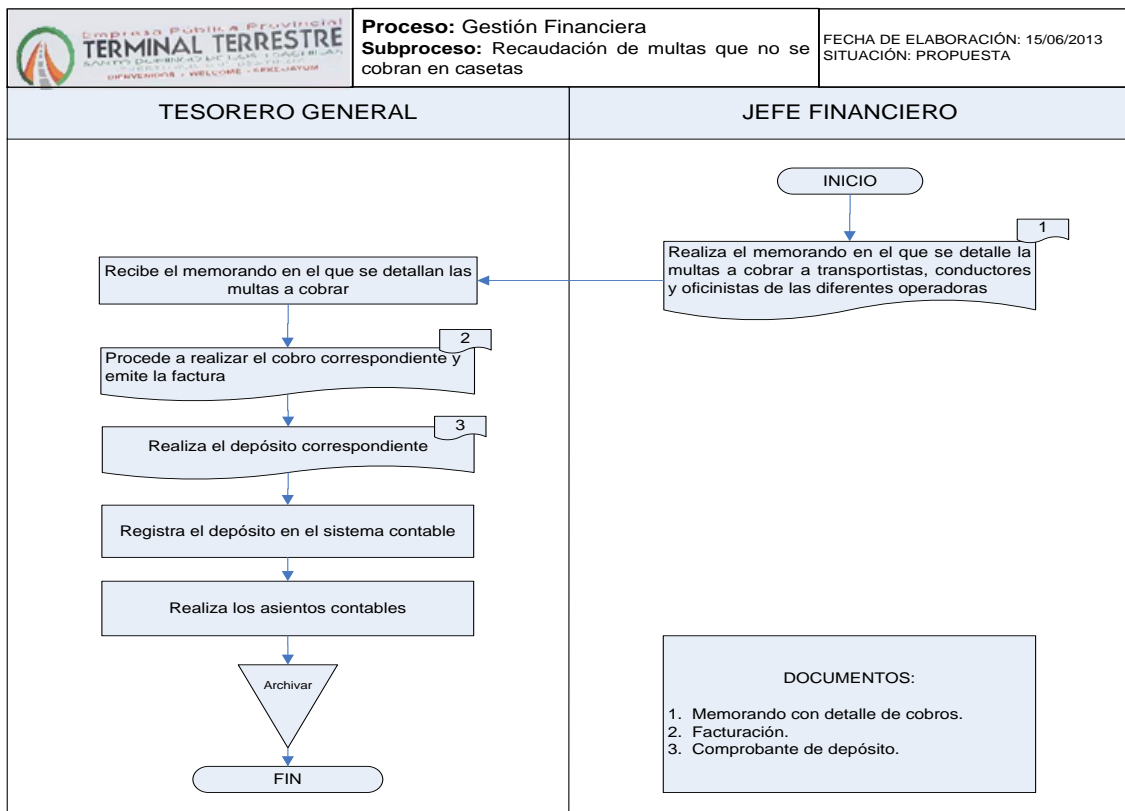
Gráfico 30. Recaudación de arriendos.



Recaudación de multas que no se cobran en casetas.

- El JT mediante “Memorando” indica al TG el detalle de las multas a cobrar al transportista, conductores y oficinistas de las diferentes operadoras, conforme lo indicado en el “Procedimiento de Operaciones e Infraestructura”.
- TG recibe el “Memorando” y procede al cobro correspondiente y emite factura
- TG realiza el depósito correspondiente al banco dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de recepción del dinero.

Gráfico 31. Recaudación de multas.

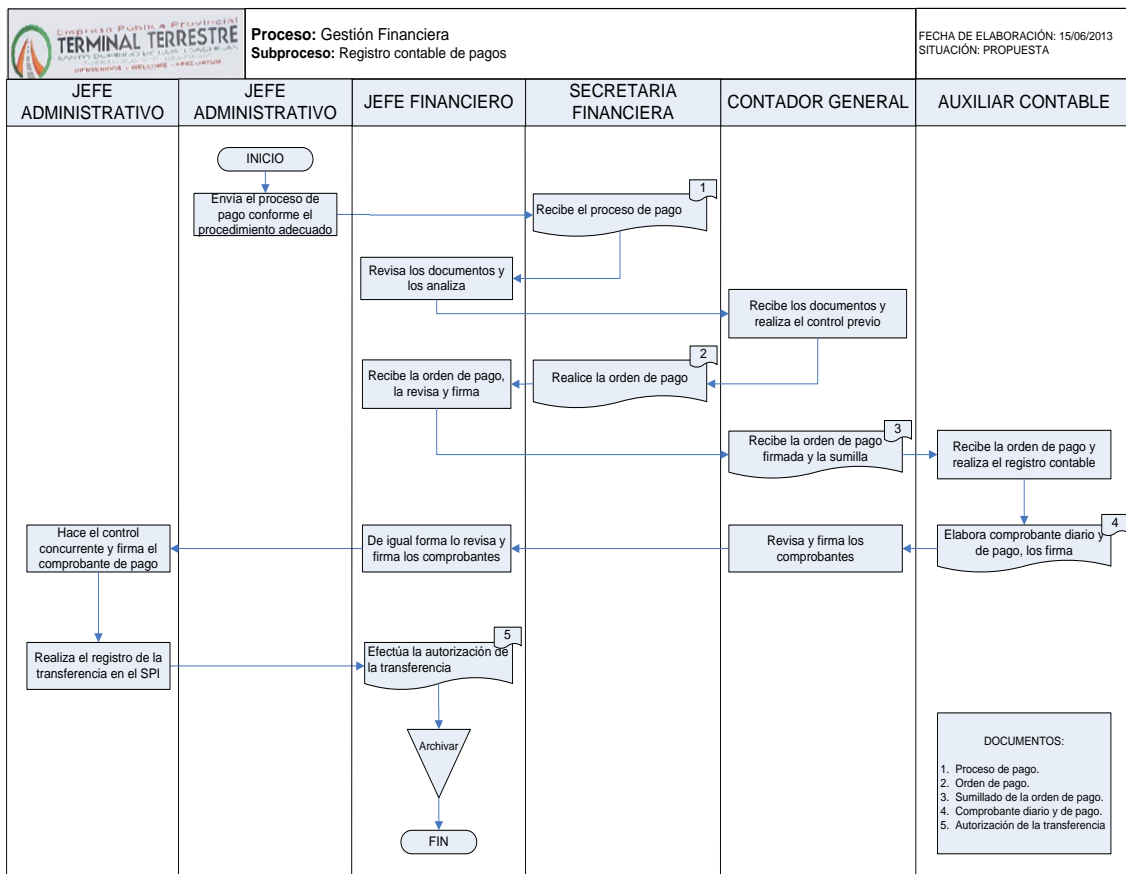


Registro contable de pagos.

- JA envía el proceso de pago a JF conforme indica el “Procedimiento de Gestión Administrativa”, y lo recibe SF quien lo transfiere al JF.
- JF envía la documentación al CG para control previo a la “Orden de Pago”.

- c) Realizado el control, CG pasa a SF para que realice la “Orden de Pago” y sea firmada por el JF.
- d) Una vez firmada por JF regresa al CG quien sumilla a la AC para elaborar los registros contables.
- e) AC elabora los registros contables: comprobante de diario y comprobante de pago, firmando éste último y pasa a CG.
- f) CG revisa y firma el comprobante de diario y el comprobante de pago y junto con la documentación respectiva la envía al JF.
- g) JF firma los comprobantes de diario y de pago y envía a TG.
- h) TG hace control concurrente, firma el comprobante de pago, realiza el registro de transferencia en el SPI y envía a JF para la autorización de la transferencia.
- d) JF autoriza la transferencia

Gráfico 32. Registro contable de pagos.



Se Registrara un proceso contable de pago tal como la empresa lo realiza porque así lo dispones las normas y las leyes del estado.

La EPTTSD compra algunos materiales para mantenimiento de las instalaciones a pinturas El León que se lo detalla en la siguiente Factura.

telefono 2753896				001-001-	
Santo Domingo de los Tsachilas				00005894	
R.U.C. 1704815591001				Obligado a llevar contabilidad	
Cliente:	<i>Emp. Publica Provincial Terminal Terrestre S.D.</i>			Aut. SRI. 1111879365	
Direccion:	<i>Av. Quinde sector Coop. Caminos Vecinales</i>			Fecha	
C.I. / RUC:	<i>2300001459001</i>			<i>3 de Diciembre 2013</i>	
Cantidad	Descripcion			V. Unitario	Total
<i>150</i>	<i>Galones de pintura Vial</i>			<i>25,00</i>	<i>3750,00</i>
<i>70</i>	<i>Galones de pintura para interiores</i>			<i>7,85</i>	<i>549,50</i>
<i>20</i>	<i>Pliegos de lija n° 50</i>			<i>0,75</i>	<i>15,00</i>
<i>10</i>	<i>Galones de pintura esmalte condor</i>			<i>13,65</i>	<i>136,50</i>
				Sub total	<i>4451,00</i>
				IVA 0%	<i>0</i>
				IVA 12%	<i>4451,00</i>
	CLIENTE		FIRMA AUTORIZADA	12 % IVA	<i>53,41</i>
				TOTAL	<i>4504,41</i>
Graficas Oster tel 0998789125 calle Ibarra Sto Domingo emision:5200 a 6000 caduca 28-06-2014					

Con su respectiva Retención

EMPRESA PUBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE STO DOMINGO DE LOS TSACHILAS					
Sector Cooperativa Caminos Vecinales			COMPROBANTE DE RETENCION		
			001-003-		
			000087963		
			Aut. S.R.I. 1111879365		
NOMBRE:	<i>Pinturas el Leon</i>		FECHA DE EMISION <i>03-dic-13</i>		
C.I./R.U.C.:	<i>1704815591001</i>		TIPO COMPROBANT <i>factura</i>		
DIRECCION:	<i>Calle Cocaniquas y Padre Iturralde</i>		Nº DECOMPROBAN <i>001-001-000005894</i>		
CONCEPTO:	<i>Compra de materiales (pinturas y otros)</i>				
EJERCICIO FISCAL	BASE IMPONIBLE PARA LA RETENCION	IMPUESTO	COD. IMPUESTO	% RETENCION	VALOR RETENIDO
<i>2011</i>	<i>4.451,00</i>	<i>Transferencia de bienes materiales</i>	<i>312</i>	<i>1%</i>	<i>44,51</i>
TOTAL RETENCION					<i>44,51</i>
CLIENTE		AGENTE RETENCION			
GRAFICAS DON NAPO R.U.C. 0990004277001 AUT. Nº 1077 MAYO 14/2013 VALIDA SU ENISICON HASTA 14 MAYO 2013 Nº 8.000 AL 88.000					

Este es el Registro Contable que la Empresa Realiza actualmente.

Asiento 1

EMPRESA PUBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE STO DOMINGO DE LOS TSACHILAS			
COMPROBANTE DE DIARIO N° 01		FECHA: 03/12/2013	
CODIGO	DESCRIPCION	DEBE	HABER
1.3.1.01.99	EXISTENCIAS DE OTROS DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	4.451,00	
2.1.3.83.81	CUENTAS POR PAGAR IVA CONTRIBUYENTES ESPECIALES	53,41	
1.1.1.03.01	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR MONEDA NACIONAL (CH/ 001589 Pinturas el Leon factura 001-001-000005894)		4459,90
2.1.3.57.02	CUENTAS POR PAGAR IMPUESTO A LA RENTA		44,51
SUMAS IGUALES		4.504,41	4504,41

Y por último la transferencia bancaria o pago en este caso es por transferencia bancaria. Que se lo realiza por el sistema de pago interbancario.

Transferencia

EMPRESA PUBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE STO DOMINGO DE LOS TSACHILAS					
SISTEMA DE PAGO INTERBANCARIO					
Transferencia N°:	76				
Banco:	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR				
Cuenta Corriente:	85210002				
Fecha:	DEL 12- 2013				
Fecha	Comprobante	Documento Bancario	Beneficiario	Valor	Detalle
08/12/2013	CE 490	35 517040282	COMITÉ DE EMPRESA TERMINAL S.D.	4504,41	PINTUTAS EL LEON - PAGO POR CONCEPTO DE COMPRA DE MATERIALES.
			Total Cheques=	0,00	
			Total Notas de Debito =	4504,41	
			Total Transferencia=	4504,41	
		SON:	CUATRO MIL QUINIENTOS CUATRO DOLARES CON 41/100		
Contador General			Jefe Financiero		

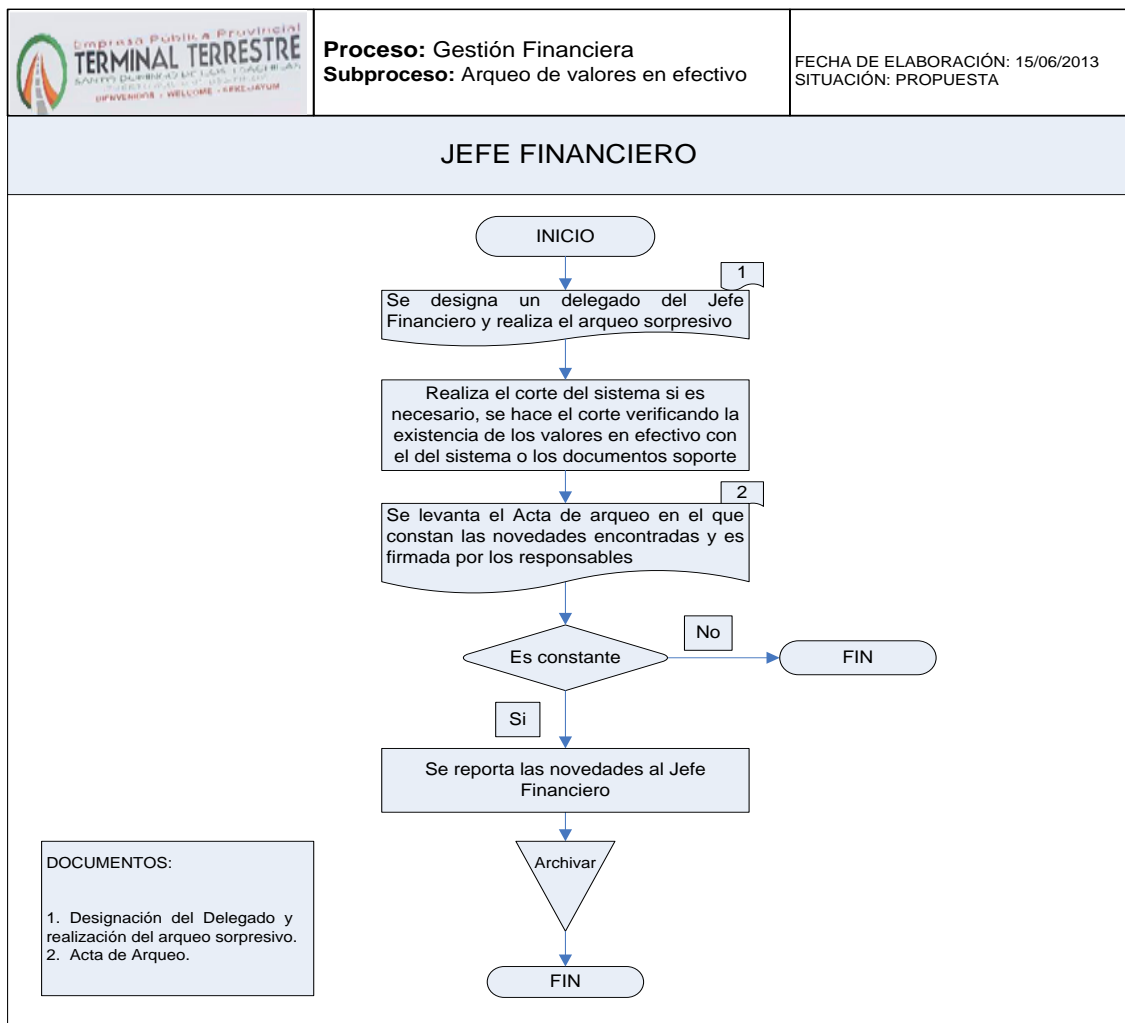
Arqueo de valores en efectivo.

- De forma aleatoria, un delegado del JF será el encargado de realizar el arqueo sorpresivo.
- Se realiza el corte del sistema de ser necesario, se realiza un arqueo de los valores

verificando la existencia del dinero en efectivo con el del sistema o los documentos de soporte, según sea el caso.

- c) Se levanta el “Acta de arqueo” en el que constan todas las novedades encontradas y firman los responsables.
- d) En el caso de existir diferencias se notifica mediante “Memorando” al JF.

Gráfico 33. Arqueo de valores en efectivo.



5.3.7. Procedimientos de Gestión de Tecnologías de la Información.

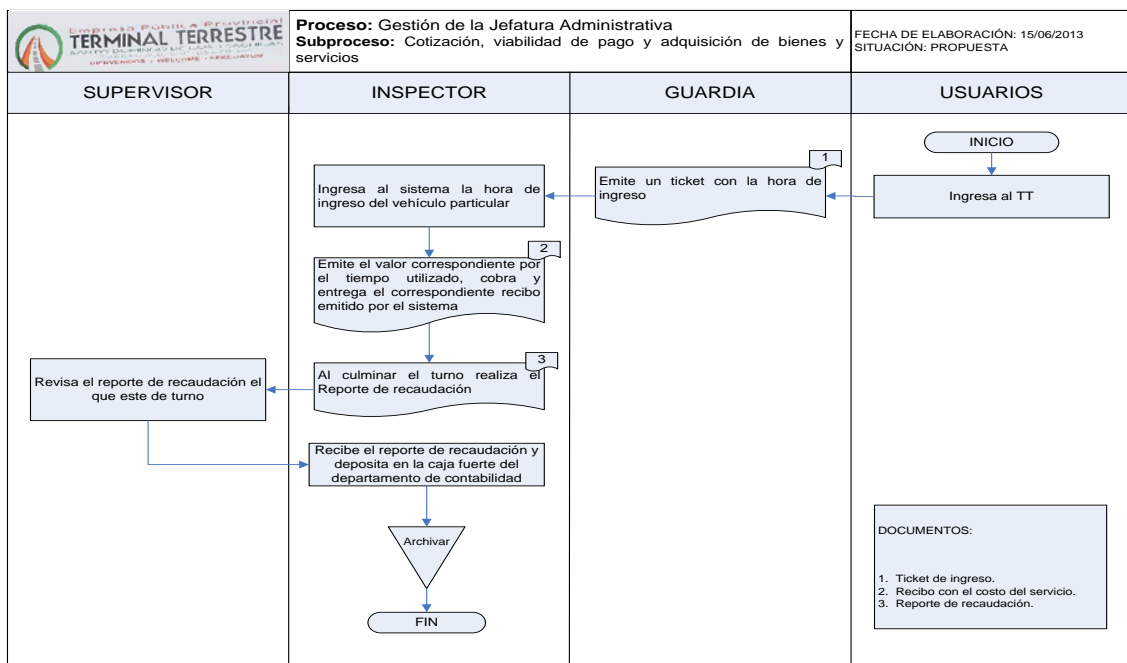
Objetivo.- Establecer un procedimiento que estandarice y controle las actividades de la Evaluación del TT.

Alcance.- Aplicación a todas las áreas de la empresa en lo referente a la Evaluación.

Controlar los puntos de recaudación de las casetas de taxis.

- a) Al ingreso del vehículo particular al TT el Guardia otorga un ticket con hora de ingreso. IP ingresa al sistema la hora de ingreso del vehículo particular y el sistema emite el valor correspondiente por el tiempo utilizado los valores son de acuerdo de 1min a 20min: 10ctvs; 20min a 60 min: 50ctvs.
- b) IP cobra el valor de acuerdo a lo que emite el sistema y se entregara el recibo correspondiente emitido por el sistema.
- c) IP una vez culminado el turno realiza el “Reporte de recaudación”.
- d) IP deposita en la caja fuerte del departamento de contabilidad.

Gráfico 34. Cotización, Viabilidad de pago.



Caseta de frecuencias.

- a) El IP cobra el valor de 0.60ctvs a los vehículos particulares y se entrega un recibo con su respectivo código por el uso de los andenes de salida y cobra el valor de \$1.40 por frecuencia a los vehículos interprovinciales con el recibo con código

correspondiente. Adicionalmente se realiza el cobro del valor establecido por la Unión de Cooperativas de acuerdo al convenio firmado.

- b) El IP emite la frecuencia de paso y de origen de acuerdo al sistema con su horas de ingreso / salida y su respectivo código a las diferentes cooperativas de transporte interprovinciales durante las 24h del día.
- c) El IP mediante el “Registro de novedades caseta” informa de las novedades en su respectivo turno al SP el mismo que informará bajo informe al JT.
- d) IP una vez culminado el turno reporta los valores bajo el “Reporte de recaudación”.
- e) IP conjuntamente con SP depositan los valores en la caja fuerte del departamento de contabilidad.

Caseta de despacho.

- a) IP recibe por parte del conductor de la unidad de transporte el recibo que fue otorgado en la caseta de frecuencia.
- b) IP ingresa el código en el sistema, si es el caso de vehículos particulares o vehículos que ingresaron a dejar carga, la valla se alzara sin emitir ningún valor en el sistema, si es el caso de frecuencias de origen y de paso el sistema emitirá el valor correspondiente de 2.40 ctvs.
- c) IP cobra dicho valor y el sistema emitirá un recibo de frecuencia el cual el IP entregara al conductor de la unidad de transporte. IP cobrara multas establecidas por el JT de acuerdo al reglamento de operaciones en caso que el conductor haya infringido por alguno de ellas.
- d) IP entregara un comprobante de pago al conductor de la unidad de transporte una vez que haya cancelado la multa establecida caso contrario no se le pondrá el sello en la respectiva puerta y el IP informara de esta novedad al SP.
- e) IP una vez culminado el turno reporta los valores bajo el “Reporte de recaudación”, mismo que es revisado por el SP.
- f) IP Y SP realizaran el depósito de los valores en la caja fuerte del departamento de contabilidad.

Control de tornos.

- a) En los horarios de 6h00 a 19h00 los IP realizan un control solicitando a los señores usuarios el boleto y ticket que adquirió en las ventanillas en las diferentes boleterías de transportes.
- b) IP a partir de las 19h00 hasta las 6h00 realiza el control y venta de tickets con código de barras a los usuarios que ingresan a los andenes de salida en forma alternada entre las puertas de ingreso.
- c) IP verifica que no exista ninguna irregularidad en la adquisición del boleto y ticket. Con la finalidad que no ingresen personas que no hayan adquirido el boleto del pasaje.
- d) IP procede a activar en el lector de tornos el ticket con el código de barras para permitir el ingreso del usuario hacia los andenes de salida.
- e) IP una vez culminado el turno entrega el dinero al SP
- f) SP elabora el RO-03 “Reporte de recaudación” y depositan los dineros a través del cubículo que conecta con la caja fuerte del área financiera.
- g) SP entrega una copia del reporte al JT y una tercera copia queda en poder SP.

Compartir frecuencias.

- a) De acuerdo al requerimiento de los transportistas mediante el OFI solicita al SP la asignación de tiempo prudente a frecuencia en tránsito con destino determinado.
- b) SP acredita el tiempo de frecuencia adicional en el sistema y lo firma en constancia en el ticket de ingreso. Esta acreditación adicional de tiempo genera un recargo de \$1,40 el cual es cancelado por la unidad de transporte en la caseta de despacho.
- c) IP incluye el dinero en el reporte de turno de la caseta de despacho.

Control de oficinas de transporte y áreas del TT.

- a) Continuamente el SP realiza recorridos por las diferentes oficinas de transporte y áreas del TT controlando que no exista irregularidad en el área destinada para el cumplimiento de sus labores.
- b) De existir alguna irregularidad, el SP realiza un llamado de atención y reporta mediante “Memorando” al JT.

- c) JT emitirá la sanción correspondiente de acuerdo al reglamento de operaciones.

Control de inspectores y guardianía.

- a) SP en los diferentes recorridos que se realiza, controla al personal de la guardianía privada, personal de la guardianía del TT e inspectores de casetas y tornos.
- b) En el caso de encontrar anomalías el SP realiza un llamado de atención y reporta mediante “Memorando” al JT.
- c) JT emitirá la sanción correspondiente de acuerdo al reglamento de operaciones.

Especies valoradas.

- a) SP solicita al área financiera especies valoradas en caso de ser necesarias.
- b) TG entrega las especies al SP mediante “Acta de entrega y recepción especies valoradas”.
- c) SP entrega una cierta cantidad de especies valoradas a caseta de frecuencia y despacho.
- d) En caso de existir una interrupción en el sistema IP informa al SP el cual autoriza la venta de estas especies valoradas.
- e) Si se ha realizado la venta de especies valoradas IP en el reporte de recaudación da a conocer las numeraciones de las especies valoradas y el dinero es incluido en el mismo.
- f) SP reporta caja fuerte de contabilidad.

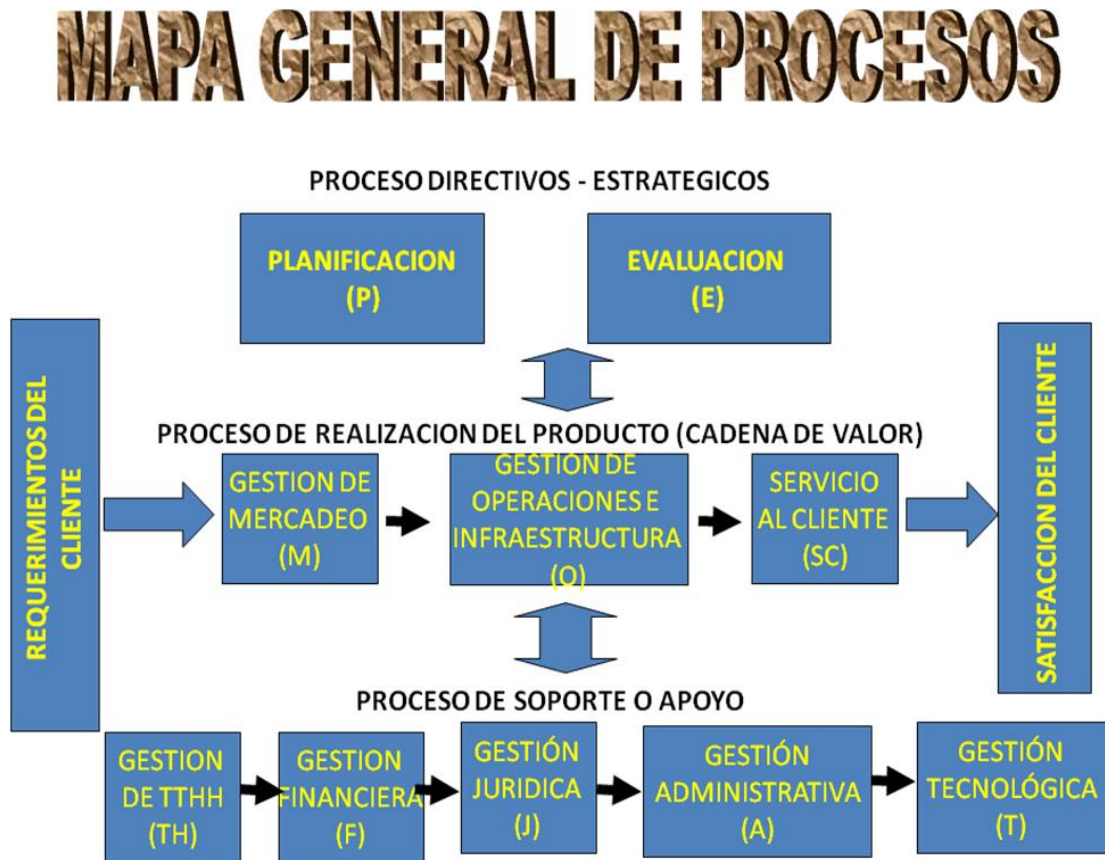
5.4. FLUJOGRAMA DE PROCESOS.

5.4.1. Mapa de procesos de la Empresa Pública Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas

Se ha construido el mapa de procesos considerando los procesos directrices o estratégicos, los de realización del producto (cadena de valor) y finalmente los de soporte o apoyo; estos se conjugan con los requerimientos y necesidades de los clientes hasta llegar a la satisfacción de los mismos.

Para una mejor comprensión del mapeo se presenta el siguiente gráfico con los componentes que se manejarán:

Gráfico35.Mapa general de procesos.



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

5.4.2. Diagrama de interacción de procesos.

5.4.2.1. Jefatura Administrativa.

El diagrama de interacción de los procesos de la Jefatura Administrativa se detalla a continuación:

Gráfico36. Diagrama de interacción de procesos (J. Administrativa)

DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS					
PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			RESPONSABLES: GUARDALMACEN / JEFE ADMINISTRATIVO		
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Recepción de proformas	Cotización, Viabilidad de Pago y Adquisición de bienes y servicios	Solicita bienes o servicios	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	Adquisición bienes o servicios		Memorando cuadro comparativo		
			Control y almacenamiento bienes o servicios		
GESTIÓN FINANCIERA	Memorando asignando o negando partida			Memorando entrega de material al solicitante	GESTIÓN FINANCIERA
				Memorando solicitando partida presupuestaria	
				Memorando solicitando pago	
GESTIÓN JURÍDICA	Informe absolución consulta			Autoriza pago horas extras	GESTIÓN JURÍDICA
				Envío proceso de pago	
GESTIÓN DE MERCADEO				Documentos adquisición mediante INCOP	GESTIÓN DE MERCADEO
OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	Memorando participación plan contingente			Envío expediente contratación pública	
PLANIFICACIÓN	Memorando solicitando bien o servicio			Consulta con documentación de soporte	OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA
	Autorización compra				
GESTIÓN TECNOLÓGICA		Traslado y Control de Bienes	Plan anual de mantenimiento	PLANIFICACIÓN	
			Solicitud autorización compra		
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Planificado horas extras para abalizar		Memorando con necesidades del área	GESTIÓN TECNOLÓGICA	
			Cumplimiento con disposiciones de memorando		
			Informe avance plan de trabajo		
			Memorando soporte técnico		
			Memorando contratación de personal		
			Evaluación de la capacitación y formación recibida	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
			Planificado de horas extras		
			Abaliza planificado de horas extras		
			Cuadro de vacaciones		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

5.4.2.2. Jefatura Financiera.

El diagrama de interacción de los procesos de la Jefatura Financiera se detalla a continuación:

Gráfico37. Diagrama de interacción de procesos (J. financiera)

DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS				
PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA			RESPONSABLE: TESORERO / JEFE FINANCIERO	
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
GESTIÓN FINANCIERA	Roles de pago	Pago de sueldo nómina	Autorización de pago	GESTIÓN FINANCIERA
	Autorización de pago		Registro pago SPI	
	Recaudación dinero		Autorización transferencia	
			Orden de emisión de tickets	
			Emisión de factura	
			Comprobante de depósito	
			Envío de dinero	
			Registro de depósitos en el sistema	
			Asientos contables	
			Contabilización reporte de recaudación	
			Elaboración registros contables	
			Arqueo de valores	
			Recaudación y depósitos de reportes de inspectores de puertas	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Memorando solicitando bienes o servicios	Recaudación de arriendos de los locales comerciales, baterías sanitarias, boleterías, puestos fijos y ambulantes	Memorando adquisición bienes o servicios	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	Memorando solicitando pago		Memorando asignando o negando partida	
	Memorando entrega de material			
OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	Recepción procesos de pago	Recaudación de multas que no se cobran en casetas		OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA
	Reporte de recaudaciones			
	Depósito caja fuerte			
	Solicitud especies valoradas			
	Solicitud compra o recarga boletos			
PLANIFICACIÓN	Memorando detalle de multas	Registro contable de pago	Memorando autorizando pago	PLANIFICACIÓN
	Memorando participación plan contingente		Orden de pago	
	Memorando autorizando gasto de nómina		Roles de pago	
			Memorando necesidad del área	
GESTION JURIDICA	Copia contrato de arrendamiento	Arqueo de valores en efectivo	Cumplimiento con disposición del memorando	GESTION JURIDICA
	Contrato compras públicas		Informe avance plan de trabajo	
	Informe absolución de consultas		Envío expedientes contratación pública	
GESTION TECNOLÓGICA	Acta entrega de tickets		Consulta con documentación de soporte	GESTION TECNOLÓGICA
	Solicitud partida nuevo empleado		Memorando soporte técnico	
GESTION TALENTO HUMANO			Memorando contratación de personal	GESTION TALENTO HUMANO
			Asignación partida nuevo empleado	
			Eficacia de la capacitación y formación recibida	
			Planificado de horas extras	
			Cuadro de vacaciones	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

5.4.2.3. Jefatura Jurídica.

El diagrama de interacción de los procesos de la Jefatura Jurídica se detalla en el cuadro siguiente:

Gráfico 38. Diagrama de interacción de procesos. (J. Jurídica)

DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS				
PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA			RESPONSABLE: JEFE DE ASESORIA JURIDICA / SECRETARIA DE ASESORIA JUR	
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
GESTIÓN JURÍDICA		Elaboración de contratos de arrendamiento, locales comerciales, puestos fijos, boleterías, especios físicos y convenio de uso para el ejercicio de comercio ambulante	Elaboración y suscripción contrato	GESTIÓN JURÍDICA
			Análisis jurídico y abolución	
PLANIFICACIÓN	Contrato de arrendamiento suscrito	Elaboración de contratos de trabajo eventuales, ocasionales y a plazo fijo	Contrato de arrendamiento	PLANIFICACIÓN
	Contrato de trabajo suscrito		Contrato de trabajo	
	Resolución para inicio de contratación pública		Elaboración de pliegos	
	Memorando solicitando asesoría		Resolución para subir pliegos al portal	
			Análisis y emisión de criterio jurídico	
			Memorando con necesidad del área	
			Cumplimiento disposición del memorando	
OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	Documentación habilitante	Contratación pública	Copia del contrato de arrendamiento	OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA
	Memorando participación plan contingente			
GESTIÓN FINANCIERA			Copia del contrato de arrendamiento	GESTIÓN FINANCIERA
GESTIÓN TECNOLÓGICA		Absolución de consultas de las distintas áreas	Memorando soporte técnico	GESTIÓN TECNOLÓGICA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Memorando entrega de materiales			Memorando adquisición de bienes o servicios
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Expediente de persona a ser contratada	Atención a la solicitud de criterio jurídico por parte de GG	Memorando envía contrato de trabajo	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
			Memorando contratación de personal	
			Eficacia de la capacitación y formación recibida	
			Planificado de horas extras	
			Cuadro de vacaciones	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

5.4.2.4. Jefatura Técnica.

El diagrama de interacción de los procesos de la Jefatura de Operaciones se detalla en el cuadro siguiente:

Gráfico39. Jefatura Técnica.

DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS				
PROCESO: OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA			RESPONSABLES: COORDINADOR DE OPERACIONES / JEFE TECNICO	
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	Recepción documentación con autorización de operación		Revisión documentación presentada	OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA
	Cobro de sanciones en caseta		Registro novedades caseta	
	Memorando reportando daño correctivo		Reporte de recaudación	
			Análisis de denuncias	
			Autorización memorando denuncias	
			Emisión de comprobante de pago	
			Revisión de estadísticas referenciales	
			Estadísticas y proyecciones	
			Memorando participación plan contingente	
			Oficio organización apoyo plan contingente	
			Verificación cumplimiento del plan contingente	
			Coordinación emisión frecuencias extraordinarias	
			Elaboración informe estadístico	
			Recolección de documentos habilitantes	
			Acta entrega - recepción	
			Inspección verificación física del lugar	
			Control locales comerciales y espacios físicos	
			Novedades control locales comerciales y espacios físicos	
			Mantenimiento planta de agua	
			Reporte de calidad de agua	
		Revisión daño y da solución		
		Informe de mantenimiento		
		Limpieza del terminal		
		Coordinación con empresas externas		
		Proceso de arrendamiento		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Acta entrega de tickets	Proceso de actas de entrega y recepción de locales comerciales y boleterías	Registro de frecuencias	GESTIÓN TECNOLÓGICA
		Verificaciones de campo	Solicitud de apoyo	
		Mantenimiento de la planta de tratamiento de agua del terminal terrestre	Memorando ingreso de frecuencias	
		Recepción de químicos y tratamiento del agua en la planta del terminal terrestre	Memorando actualización unidades de transporte	
		Mantenimiento preventivo de las instalaciones eléctricas, sistemas mecánicos, electromecánicos e hidro neumáticos	Solicitud emisión historial	
GESTIÓN FINANCIERA		Mantenimiento correctivo de instalaciones eléctricas, sistemas mecánicos, electromecánicos e hidro neumáticos	Memorando soporte técnico	GESTIÓN FINANCIERA
			Memorando desactivación de frecuencias	
PLANIFICACIÓN	Denuncia de operadoras o análisis de permisos	Coordinación de limpieza de las áreas internas del terminal terrestre	Memorando detalle de multas	PLANIFICACIÓN
	Memorando autorización arrendamiento	Coordinación con entidades externas del terminal terrestre	Depósito de valores	
			Plan contingente	
			Elaboración informe plan contingencia	
			Informe de factibilidad de arrendamiento	
GESTIÓN JURÍDICA	Copia contrato de arrendamiento		Informe de requerimientos	GESTIÓN JURÍDICA
	Informe absolución consulta		Memorando con necesidades del área	
			Cumplimiento de disposiciones del memorando	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Memorando entrega material		Informe avance del plan de trabajo	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	Recepción de bienes o servicios solicitados		Envío expediente contratación pública	
	Memorando informe existencia presupuesto mantenimiento		Consulta con documentación de soporte	
SERVIDO AL CLIENTE			Memorando documentos habilitantes elaboración contrato	SERVIDO AL CLIENTE
	Solicitud de apoyo para resolver denuncias		Memorando adquisición bienes o servicios	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			Memorando solicitando bien o servicio	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
			Plan anual de mantenimiento	
			Memorando reportando anomalías en la limpieza	
			Apoyo denuncia presentada	
			Memorando contratación personal	
			Eficacia de la capacitación y formación recibida	
			Planificado de horas extras	
			Cuadro de vacaciones	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja

5.4.2.5. Jefatura Financiera.

El diagrama de interacción de los procesos de la Jefatura Jurídica se detalla en el cuadro siguiente:

Gráfico40. Jefatura financiera.

DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS					
PROCESO: MERCADEO			RESPONSABLE: SECRETARIA GENERAL		
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE	
GESTION ADMINISTRATIVA	Memorando entrega de material	Organización y Coordinación de ruedas de prensa	Memorando adquisición bienes o servicios	GESTION ADMINISTRATIVA	
GESTION JURIDICA	Informe absolución consulta		Envío expediente contratación pública	GESTION JURIDICA	
PLANIFICACION	Disposición propuesta invitación rueda de prensa		Propuesta invitación	PLANIFICACION	
	Aprobación invitación		Memorando con necesidad del área		
	Memorando requerimiento		Cumplimiento con disposición del memorando		
	Disposición organización evento		Informe avance del plan de trabajo		
OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	Memorando participación plan contingente			OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	
GESTION DE MERCADEO			Difusiones de acciones realizadas	Elaboración invitaciones	GESTION DE MERCADEO
				Distribución invitaciones	
				Coordinación contratación servicios logísticos	
		Boletín de prensa			
		Organización de eventos	Elaboración de comunicaciones		
			Memorando disponiendo contratación de servicios logísticos		
			Lista de invitados		
			Entrega de invitaciones		
GESTION TECNOLÓGICA			Elaboración orden del día y vocativos	GESTION TECNOLÓGICA	
			Monitoreo del evento		
GESTION TALENTO HUMANO			Memorando soporte técnico	GESTION TALENTO HUMANO	
			Memorando contratación de personal		
			Eficacia de la capacitación y formación recibida		
			Planificado de horas extras		
			Cuadro de vacaciones		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja

5.4.2.6. Jefatura de Talento Humano.

El diagrama de interacción de los procesos de la Jefatura Talento Humano se detalla en el cuadro siguiente:

Gráfico 41. Jefatura de talento humano.

DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS					
PROCESO: TALENTO HUMANO		RESPONSABLE: TRABAJADOR SOCIAL / JEFE DE TALENTO HUMANO			
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		Proceso de contratación de servidores públicos y trabajadores	Recepción documentos aspirantes	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
			Informe técnico de selección		
			Entrevistas para selección		
			Contratación nuevo empleado		
			Inducción del personal		
			Plan de capacitación y formación		
			Coordinación con empresas capacitadoras		
			Memorando informando capacitación		
			Registro de personal en capacitación		
			Archivo de copias de certificados		
			Inducción		Eficacia de la capacitación recibida
					Evaluación de desempeño
					Encuesta medición de clima laboral
					Registro de la tabulación de encuestas
		Ingreso al sistema horas extras			
		Publicación y seguimiento vacaciones			
GESTIÓN TECNOLÓGICA		Evaluación de competencias	Memorando soporte técnico	GESTIÓN TECNOLÓGICA	
GESTIÓN FINANCIERA	Asignación recursos plan de capacitación y formación	Realización del estudio de clima laboral	Solicitud partida nuevo empleado	GESTIÓN FINANCIERA	
OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	Memorando participación plan contingente	Horas extras	Memorando con expediente de persona a contratar	OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	
GESTIÓN JURÍDICA	Contrato de trabajo	Vacaciones	Envío expediente contratación pública	GESTIÓN JURÍDICA	
	Informe absolución consulta		Consulta con documentación de soporte		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Memorando entrega material		Memorando adquisición bienes o servicios	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
			Planificado de horas extras		
PLANIFICACIÓN	Aprobación plan de capacitación y formación		Memorando con necesidad del área	PLANIFICACIÓN	
			Cumplimiento con disposición del memorando		
			Información avance plan de trabajo		
			Memorando autorización planificado horas extras		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

5.4.2.7. Jefatura de Gestión de Tecnología de la Información.

El diagrama de interacción de los procesos de la Jefatura de Gestión de Tecnologías de la Información se detalla en el cuadro siguiente:

Gráfico42. Jefatura de gestión de tecnología.

DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS				
PROCESO: GESTION TECNOLOGICA			RESPONSABLE: ANALISTA Y ASISTENTE DE TECNOLOGIA	
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
GESTIÓN TECNOLÓGICA		Registro de frecuencias	Ingreso de frecuencias	GESTIÓN TECNOLÓGICA
			Actualización unidades de transporte	
			Autoriza impresión de tickets	
			Impresión de tickets	
		Ingreso y actualización de unidades de transporte	Revisión topología de red	
			Instalación y pruebas cableado	
		Reporte de historiales	Plan anual de mantenimiento	
		Elaboración de estadísticas del movimiento del usuario y unidades de transporte	Reporte de mantenimiento	
			Respaldo de base de datos	
		Soporte técnico a las cassetas de control	Depuración de base de datos	
			Estructura para publicación	
			Publicación información	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		Desactivación de frecuencias	Memorando contratación de personal	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
		Tornos e ingreso peatonal	Evaluación capacitación y formación recibida	
		Soporte técnico boleto electrónico	Planificado horas extras	
			Cuadro de vacaciones	
GESTIÓN FINANCIERA		Emisión de tickets de paso para encomiendas	Acta entrega de tickets	GESTIÓN FINANCIERA
OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	Memorando participación plan contingente	Soporte técnico al área administrativa	Registro de frecuencia	OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA
	Solicitud de apoyo mantenimiento		Impresión historial	
	Memorando ingreso frecuencias	Análisis de la topología de red de las diferentes áreas	Informe de soporte técnico	
	Memorando actualización unidades de transporte		Desactivación de frecuencias	
	Solicitud emisión historial	Plan anual de mantenimiento de equipos informáticos	Acta entrega de tickets	
GESTIÓN JURÍDICA	Informe absolución consulta	Respaldo y restauración de base de datos	Envío expediente contratación pública	GESTIÓN JURÍDICA
			Consulta con documentación de soporte	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Memorando entrega de material	Gestión de información y estructura del portal Web	Memorando adquisición bienes o servicios	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PLANIFICACIÓN	Memorando información al portal		Memorando necesidad del área	PLANIFICACIÓN
			Cumplimiento de disposición del memorando	
			Informe avance plan de trabajo	
			Informe general de estadísticas	

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

5.4.2.8. Proceso de Planificación.

El diagrama de interacción de los procesos de Interacción de la Planificación se detalla a continuación:

Gráfico43. Proceso de planificación.

DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS				
PROCESO: PLANIFICACION			RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
PLANIFICACIÓN		Petición de las diferentes áreas	Memorando con disposición	PLANIFICACIÓN
			Envío de oficio con respuesta	
			Análisis con JTH y JF	
			Convocatoria a sesión de directorio	
			Elaboración carpetas y documentación	
GESTIÓN TECNOLÓGICA		Recepción de peticiones de los transportistas, usuarios y comerciantes	Acta de sesión de directorio	GESTIÓN TECNOLÓGICA
			Memorando con disposición	
			Memorando ingreso de frecuencias	
			Memorando solicitando estadísticas	
			Memorando soporte técnico	
GESTIÓN FINANCIERA	Memorando autorización de pago	Formulación de las peticiones a las jefaturas	Memorando autorización gasto nómina	GESTIÓN FINANCIERA
			Memorando con disposición	
OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	Plan contingente	Coordinación de cumplimiento de plan de trabajo de gerencia general, ejes estratégicos y poas de las áreas	Memorando denuncia operadora o análisis de permisos	OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA
	Memorando participación del plan contingente		Aprobación plan contingente	
	Informe plan contingente		Oficio organismos apoyo plan contingente	
	Informe de requerimiento		Solicitud informe viabilidad de arrendamiento	
	Ingreso oficio con peticiones		Memorando con necesidades del área	
GESTIÓN JURÍDICA	Contrato de arrendamiento	Autorización para contratación de personal	Aprobación o sugerencias al informe de requerimiento	GESTIÓN JURÍDICA
	Contrato de trabajo		Memorando con disposición	
	Proceso y pliegos contratación pública		Envío expediente contratación pública	
	Informe absolución consulta		Consulta con documentación de soporte	
	Informe con criterio jurídico		Memorando solicitando asesoría	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Solicitud autorización compra	Autorizaciones de pago	Memorando con disposición	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	Memorando entrega de material		Memorando adquisición bienes o servicios	
	Memorando solicitud de pago		Memorando con disposición	
GESTIÓN DE MERCADEO		Organización sesiones de directorio	Disposición propuesta invitación	GESTIÓN DE MERCADEO
			Aprobación invitación	
			Memorando de requerimiento	
			Disposición organización de evento	
			Aprobación lista de invitados	
SERVICIO AL CLIENTE			Memorando con disposición	SERVICIO AL CLIENTE
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Memorando autorización contratación personal		Trámite denuncia presentada	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
	Plan de capacitación y formación		Memorando con disposición	
	Memorando solicitando autorización horas extras		Memorando autorizando contratación	
			Memorando contratación de personal	
			Evaluación de la capacitación y formación recibida	
EVALUACIÓN			Planificado de horas extras	EVALUACIÓN
			Cuadro de vacaciones	
			Memorando con disposición	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

5.4.2.9. Proceso de Servicio al Cliente.

El diagrama de interacción de los procesos de Servicio al Cliente se detalla a continuación:

Gráfico44. Proceso de servicio al cliente.

DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS				
PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE			RESPONSABLE: COORDINADOR DE PROYECTO	
PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTE
SERVICIO AL CLIENTE	Recepción de denuncias	Servicio al usuario Información permanente del portafolio de lo que ofrece la empresa Información turística al usuario	Atención de necesidades de información	SERVICIO AL CLIENTE
OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA	Memorando participación plan contingente		Solicitud apoyo resolución de denuncias	OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA
GESTION ADMINISTRATIVA	Memorando entrega de material		Memorando adquisición bienes o servicios	GESTION ADMINISTRATIVA
GESTION JURIDICA	Informe absolución consultas		Envío expediente contratación pública	GESTION JURIDICA
			Consulta de documentación de soporte	
GESTION TECNOLOGICA			Memorando soporte técnico	GESTION TECNOLOGICA
GESTION TALENTO HUMANO			Memorando contratación de personal	GESTION TALENTO HUMANO
			Evaluación de la capacitación y formación recibida	
			Planificado horas extras	
PLANIFICACION			Cuadro de vacaciones	PLANIFICACION
			Memorando denuncia grave	
			Memorando necesidades del área	
			Cumplimiento de disposiciones del memorando	
		Informe avance plan de trabajo		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Eugenia Pantoja.

5.4.3.- Algunas consideraciones sobre el Manual de Control Interno sugerido para la Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas (EPPTTSDT).

El responsable del establecimiento y desarrollo del Control Interno: en la Terminal Terrestre de Santo Domingo, es El Gerente, y los Coordinadores o Jefes de cada área son los responsables de garantizar la Calidad, eficacia y eficiencia del mismo.

Como mecanismo de verificación y evaluación, se deberá utilizar las normas de auditoría generalmente aceptadas, los indicadores de desempeño, informes de gestión y cualquier otro mecanismo moderno de control, tecnológico y seguro. El jefe de la unidad u oficina de Coordinación de Control Interno será la Asesora Jurídica y deberá ameritar formación profesional en áreas afines relacionadas con las actividades objeto del Control interno. El Auditor interno podrá contar con el personal multidisciplinario que le asigne la Gerencia, de acuerdo con las especificidades del área a auditar. Este personal no aplicará necesariamente aumento en la planta de personal de la Terminal Terrestre de Santo Domingo.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- La Empresa Pública Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas, es una entidad que se dedica a la prestación de los servicios de transportación de pasajeros tanto a nivel local, cantonal e interprovincial.
- La Terminal Terrestre no cuenta con un manual de funciones y procedimientos, en el cual se definan y establezcan claramente las actividades laborales de cada empleado o trabajador de la empresa.
- Los procedimientos operativos empleados en cada una de las jefaturas y áreas de la empresa se llevan delante de forma rutinaria sin observar las técnicas de organización y aprovechamiento de recursos humanos, tecnológicos y financieros de la institución.
- La Terminal Terrestre actualmente no cuenta con una propuesta de control interno para la administración de los recursos que forman parte de ella, lo que afecta a la empresa, por el desconocimiento de los indicadores de su actual gestión operativa y la proyección hacia donde deberían estar direccionados dichos indicadores de gestión a futuro.
- Los empleados de la Terminal Terrestre, si estarían dispuestos a capacitarse en varios ámbitos del conocimiento técnico relacionado a su gestión, cumpliendo con un cronograma de capacitación y actualización de contenidos.

6.2 RECOMENDACIONES

- Continuar con la prestación de los servicios de transportación de pasajeros a los diferentes destinos, a través de los diferentes corredores viales del Cantón, la Provincia y el País; pero con el máximo de eficiencia posible.
- Implementar el manual de funciones y procedimientos a fin de establecer las actividades laborales y los sistemas de gestión más adecuados para empresa.
- Cumplir con lo objetivos establecidos para reducir costos y gastos innecesarios para poder estar al nivel de otros Terminales de otras Ciudades, en Financiamiento e infraestructura.
- Los procedimientos operativos empleados en cada una de las jefaturas y áreas de la empresa deben llevarse adelante de forma técnica, observando la normatividad técnica de la organización y aprovechando oportunamente los recursos humanos, tecnológicos y financieros de la empresa.
- La Terminal Terrestre de Santo Domingo debería estructurar un cronograma de capacitación y actualización de contenidos técnicos, administrativos y contables, para sus colaboradores; ya que ellos si estarían dispuestos a capacitarse en base de una propuesta consensuada.

BIBLIOGRAFÍA

1. BANKS Jerry (2009):“Principios de Administración”, Editorial Pearson, Colombia
2. CULTURAL (2009):“Diccionario de Marketing”, España, Editorial Cultural.
3. CHIAVENATO Adalberto (2009):“Administración de Recursos Humanos”, Editorial Mc Graw Hill, México.
4. AGUIRRE Juan (2009):“Auditoría III Control Interno Áreas Específicas de Implantación y Procedimientos”.
5. DICCIONARIO de Contabilidad y Finanzas de la Editorial Cultural S.A.
6. GONZÁLEZ María Elena (2006):“Auditoría y Control Interno”. s.edit.
7. HEINZ Weirhrich (2006): “Elementos de Administración”, México, Editorial McGraw-Hill.
8. LARES MARTÍNEZ Eloy (2008): “Manual de Derecho Administrativo”, Décima Segunda Edición. Argentina.
9. MONTANA Patrick, Administración, Editorial Continental, México, 2008.
10. OCÉANO, Diccionario de Administración y Finanzas, España, Grupo Editorial Océano, 2010.
11. PARRA MANZANO Galsuinda (2007): “Manual de Derecho Administrativo General”, Editorial Vadell Hermanos C.A.
12. ROBBINS Stephen, COULTER Mary (2000):“Estructura y Diseño de la Organización”, Sexta Edición, México, Editorial Pearson.
13. ROBLES V. Gloria (2000): “Administración: Un Enfoque Interdisciplinario”, México, Editorial Prentice Hall. México
14. REINOSO Víctor (1987):“El Proceso Administrativo y su Aplicación en las Empresas”, Editorial Interamericana, 1987.
15. SCHERMERHORN John (2004):“Administración”, Editorial Limusa, México.

Sitios web:

1. <http://es.wikipedia.org/wiki/Finanzas>.

2. http://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_la_Rep%C3%ABlica_del_Ecuador
3. <http://portalecuador.ec/module-PageSetter-viewpub-tid-16-pid-7.php>
4. http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/TIPS_COD_PROD.pdf
5. <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso2.shtml>
6. <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/lecciones/capitulo3/funciones.htm>
7. <http://definicion.de/procedimiento/>
8. <http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>
9. <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/administrativo>
10. <http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso2.shtml>
11. <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/Empresarios/costos.htm>
12. <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/mujeres/que-es-un-indice-financiero.htm>
13. <http://www.slideshare.net/mikemono81/manual-de-funciones-1437662>
14. <http://www.mailxmail.com/curso-procedimiento-administrativo-comun/concepto-procedimiento>
15. <http://www.slideshare.net/guest74462de/concepto-de-proceso-administrativo>
Administración de operaciones, Roger G. Schroeder, McGraw Hill, Pág. 533.
16. http://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%ABlico
17. www.utn.edu.ec/web/portal/images/doc-utn/normas-control-interno.pdf,

ANEXOS

ANEXO No. 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

GG: Gerente General

JA: Jefe Administrativo

JF: Jefe Financiero

JT: Jefe Técnico

JTH: Jefe de Talento Humano

JAJ: Jefe de Asesoría Jurídica

CG: Contador General

TT: Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas

SG: Secretaria de Gerencia

SJA: Secretaria de Jefe Administrativo

SAJ: Secretaria de Asesoría Jurídica

SJT: Secretaria de Jefatura Técnica

GA: Guardalmacén

PV: Proveedor

CO: Coordinador Operativo

CC: Coordinador Comercial

SP: Supervisor

IP: Inspector

CP: Coordinador de Proyecto

SJT: Secretaria de Jefatura Técnica

SG: Secretaria de Gerencia

TG: Tesorero General

ADT: Analista de Tecnología

OPA: Operador de la Planta de Agua

TM: Técnico en Mantenimiento

AM: Auxiliar de Mantenimiento

CL: Coordinador de Limpieza

AS: Asistente de Proyecto

CT: Cliente Transportista

TS: Trabajador Social

ATH: Analista de Talento Humano

AST: Asistente de Tecnología

CAU: Coordinador de Asistencia al Usuario

OFI: Oficinista

ANEXO No. 2
REFORMA A LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA EPMT-SD



**SEGUNDA REFORMA A LA ORDENANZA CONSTITUTIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA
PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS**

**EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS**

Considerando:

Que, mediante ordenanza expedida por el H. Consejo Provincial de Pichincha el 6 de octubre de 1994, fue constituida la Empresa Provincial de Operaciones y Servicios del Terminal Terrestre de Santo Domingo de los Colorados;

Que, mediante Registro Oficial No. 205 de martes 6 de noviembre del 2007, se crea la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas;

Que, de acuerdo la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley de Creación de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas las empresas que formaban parte del Honorable Consejo Provincial de Pichincha, incluidos activos y pasivos, pasarán a la jurisdicción y administración del Consejo Provincial de la Provincia de Santo Domingo Tsáchilas;

Que, el Directorio de la Empresa Terminal Terrestre Santo Domingo de los Colorados, mediante acta No. 05, resolución No. 017-2008-DTT, de 07 de Octubre del 2008, se autoriza a la Representante Legal, transferir la Empresa Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Colorados, al H. Consejo Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas;

Que, con fecha nueve de marzo del año dos mil nueve, el Pleno del Consejo Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas, aprueba la Ordenanza Constitutiva de la Empresa Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas;

Que, con fecha dieciséis de Octubre del año dos mil nueve, a través del Suplemento Nro. 48 del Registro Oficial, se publica la Ley Orgánica de Empresas Públicas;

Que, a fin de que el texto de la Ordenanza Constitutiva de la Empresa Provincial Terminal Terrestre Santo Domingo de los Tsáchilas, guarde coherencia con las disposiciones de la Ley Orgánica de Empresa Públicas, es necesario se realice una reforma a dicha Ordenanza;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el Art. 47, literal a) del Código Orgánico de Organización territorial, autonomías y Descentralización.

RESUELVE:

Expedir la siguiente:

**ORDENANZA REFORMATORIA SEGUNDA A LA ORDENANZA CONSTITUTIVA DE LA
EMPRESA PÚBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE SANTO DOMINGO DE LOS
TSACHILAS**

Empresa Pública Provincial
TERMINAL TERRESTRE
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS

ANEXO 3

Estados Financieros

SA PUBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE STO DGO DE LOS TSA
ESTADO DE RESULTADOS

PERIODO: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2011

CODIGO	DESCRIPCION	
	RESULTADO DE OPERACIÓN	585.153,06
6.2.3.01.	TASAS GENERALES	1.605.773,10
6.3.1.51.	INVERSIONES DE DESARROLLO SOCIAL	-9.183,56
6.3.3.01.	REMUNERACIONES BASICAS	-233.554,54
6.3.3.02.	REMUNERACIONES COMPLEMENTARIAS	-45.237,05
6.3.3.03.	REMUNERACIONES COMPENSATORIAS	-7.901,45
6.3.3.04.	SUBSIDIOS	-398,63
6.3.3.05.	REMUNERACIONES TEMPORALES	-356.881,77
6.3.3.06.	APORTES PATRONALES A LA SEGURIDAD SOCIAL	-87.428,70
6.3.3.07.	INDEMINIZACIONES	-6.798,24
6.3.4.01.	SERVICIOS BASICOS	-44.660,10
6.3.4.02.	SERVICIOS GENERALES	-75.314,80
6.3.4.03.	TRASLADOS, INSTALACIONES VIATICOS Y SUBSISTE	-4.368,61
6.3.4.04.	INSTALACION, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	-15.456,22
6.3.4.06.	CONTRATAION DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES	-25.812,13
6.3.4.07.	GASTOS EN INFORMATICA	-6.122,38
6.3.4.08.	BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	-72.205,48
6.3.4.45.	BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES	-2.469,58
6.3.5.01.	IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	-18.964,23
6.3.5.04.	SEGUROS, COMISIONES FINANCIERAS Y OTROS	-7.862,57
	RESULTADO FINANCIERO	189.986,00
6.2.5.02.	RENTAS DE ARRENDAMIENTOS DE BIENES	167.256,90
6.2.5.04.	MULTAS	22.729,10
	OTROS INGRESOS Y GASTOS	-51.205,38
6.2.5.24.	OTROS INGRESOS NO CLASIFICADOS	879,24
6.3.8.51.	DEPRECIACION BIENES DE ASDMINISTRACION	-52.084,62
	RESULTADO DEL EJERCICIO =	723.933,68

Contador (

Gefe financiero

EMPRESA PUBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE STO DGO DE LOS TSACHILAS

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

PERIODO: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2011

CODIGO	DESCRIPCION	
	ACTIVOS	
	CORRIENTES	264.234,54
1.1.1.01.01	CAJAS RECAUDADORAS	9.484,18
1.1.1.03.01	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR MONEDA NACIONAL	3.307,87
1.1.2.01.01	ANTICIPOS A SERVIDORES PUBLICOS	5.340,80
1.1.2.13.01	FONDOS DE REPOSICION	1.500,00
1.1.4.83.17	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES RENTA INV	22.054,66
1.1.4.83.81	CUENTAS POR COBRAR AÑOS ANTERIORES IVA	222.537,29
1.3.1.01.01	EXISTENCIAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	9,74
	FIJOS	4.778.944,35
1.4.1.01.03	MOBILIARIOS	38.270,91
1.4.1.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	124.383,34
1.4.1.01.05	VEHICULOS	108.517,00
1.4.1.01.06	HERRAMIENTAS	2.636,47
1.4.1.01.07	EQUIPOS, SISTEMA Y PAQUETES INFORMATICOS	132.592,10
1.4.1.01.08	BIENES ARTISTICOS Y CULTURALES	3.260,00
1.4.1.01.11	PARTES Y REPUESTOS	894,19
1.4.1.03.01	TERRENOS	3.891.856,00
1.4.1.03.02	EDIFICIOS, LOCALES Y RESIDENCIAS	833.748,09
1.4.1.99.02	(-) DEPRECIACION ACUMULADA EDIFICIOS LOCALES Y RESIDEN	-98.548,95
1.4.1.99.03	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE MOBILIARIO	-20.732,88
1.4.1.99.04	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS	-74.027,18
1.4.1.99.05	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE VEHICULOS	-70.093,90
1.4.1.99.06	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE HERRAMIENTAS	-320,34
1.4.1.99.07	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPOS SISTEMAS	-92.692,38
1.4.1.99.11	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE PARTES Y REPUESTOS	-798,12
	INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS	0,00
1.5.1.92.01	ACUMULACION DE INVERSIONES EN OBRAS EN PROCESO	138.868,10
1.5.1.98.01	(-) APLICACIÓN A GASTOS DE GESTION	-138.868,10
	OTROS	28.986,38
1.3.1.01.02	EXISTENCIAS DE VESTUARIO, LENCERIA Y PRENDAS	12,19
1.3.1.01.04	EXISTENCIAS DE MATERIALES DE OFICINA	1.899,17
1.3.1.01.05	EXISTENCIAS DE MATERIALES DE ASEO	6.867,90

CODIGO	DESCRIPCION	Saldo Inicial		Flu
		Deudor	Acreedor	Debe
1.3.1.01.06	EXISTENCIAS DE HERRAMIENTAS	246,97		
1.3.1.01.07	EXISTENCIAS DE MATERIALES DE IMPRESIÓN Y FOTOGRAFICO	2.177,08		
1.3.1.01.09	EXISTENCIAS DE MEDICINAS Y PRODUCTOS FARMACEUTICOS	46,66		
1.3.1.01.11	EXISTENCIAS DE MATERIALES CONSTRUCCION ELECTRICOS	14.029,81		
1.3.1.01.13	EXISTENCIAS DE REPUESTOS Y ACCESORIOS	61,18		
1.3.1.01.99	EXISTENCIAS DE OTROS DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	272,05		
1.3.2.08.01	EXISTENCIAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	3.276,87		
1.3.2.08.04	EXISTENCIAS DE MATERIALES DE OFICINA	97,00		
	TOTAL ACTIVOS=	5.072.165,27		
	PASIVOS			
	CORRIENTES	31.625,72		
2.1.2.03.01	FONDOS DE TERCEROS	26.475,13		
2.1.4.83.51	CUENTAS POR PAGAR AÑOS ANTERIORES	929,16		
2.1.4.83.53	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS AÑOS ANTERIORES	709,33		
2.1.4.83.61	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN PERSONAL AÑOS ANTERIORES	499,98		
2.1.4.83.63	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS DE PRODUCC.	48,58		
2.1.4.83.81	CUENTAS POR PAGAR AÑOS ANTERIORES IVA	2.951,34		
2.1.4.83.84	CUENTAS POR PAGAR BIENES DE LARGA DURACION A	12,20		
	TOTAL PASIVOS=	31.625,72		
	PATRIMONIO	5.040.539,55		
6.1.1.07.01	PATRIMONIO EMPRESAS PUBLICAS	4.316.605,87		
6.1.8.03.01.	RESULTADO DE EJERCICIO VIGENTE	723.933,68		
	TOTAL PATRIMONIO=	5.040.539,55		
	TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO=	5.072.165,27		
	ORDEN DEUDOR	53.410,47		
9.1.1.07.01	ESPECIES VALORADAS EMITIDAS	3.851,30		
9.1.1.09.02	VALORES	49.559,17		
	ORDEN ACREEDOR	53.410,47		
9.2.1.07.01	EMISION DE ESPECIES VALORADAS	3.851,30		
9.2.1.09.02	RESPONSABILIDAD VALORES	49.559,17		

Contador C

Gefe Financiero

ESA PUBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE STO DGO DE LOS TSAC
ESTADO DE RESULTADOS

PERIODO: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2012

CODIGO	DESCRIPCION	
	RESULTADO DE OPERACIÓN	661.715,46
6.2.3.01.	TASAS GENERALES	1.735.892,27
6.3.1.51.	INVERSIONES DE DESARROLLO SOCIAL	-7.806,42
6.3.3.01.	REMUNERACIONES BASICAS	-241.832,00
6.3.3.02.	REMUNERACIONES COMPLEMENTARIAS	-45.472,80
6.3.3.03.	REMUNERACIONES COMPENSATORIAS	-9.827,00
6.3.3.04.	SUBSIDIOS	-1.189,24
6.3.3.05.	REMUNERACIONES TEMPORALES	-366.379,42
6.3.3.06.	APORTES PATRONALES A LA SEGURIDAD SOCIAL	-91.754,99
6.3.307.	INDEMINIZACIONES	-8.977,75
6.3.4.01.	SERVICIOS BASICOS	-43.374,59
6.3.4.02.	SERVICIOS GENERALES	-75.749,82
6.3.4.03.	TRASLADOS INSTALACIONES VIATICOS Y SUBSIST	-4.619,50
6.3.4.04.	INSTALACIONA, MANTENIMIENTO Y REPARACIO	-8.999,35
6.3.4.06.	CONTRATACION DE ESTUDIOS E INVESTIGACION	-29.904,75
6.3.4.07.	GASTOS DE INFORMATICA	-7.248,88
6.3.4.08.	BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	-106.070,82
6.3.4.45.	BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES	-1543
6.3.5.01.	IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	-15.210,25
6.3.5.04.	SEGUROS, COMISIONES FINANCIERAS Y OTROS	-8.216,23
	RESULTADO FINANCIERO	207.976,07
6.2.5.02.	RENTAS DE ARRENDAMIENTOS DE BIENES	182.246,97
6.2.5.04.	MULTAS	25.729,10
	OTROS INGRESOS Y GASTOS	-52.454,94
6.2.5.24.	OTROS INGRESOS NO CLASIFICADOS	410,5
6.3.8.51.	DEPRECIACION BIENES DE Administración	-52865,44
	RESULTADO DEL EJERCICIO	817.236,59

Contador General

Jefe Financiero

EMPRESA PUBLICA PROVINCIAL TERMINAL TERRESTRE STO DGO DE LOS TSACHILAS
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
PERIODO: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre 2012

CODIGO	DESCRIPCION		
	ACTIVOS		
	CORRIENTES		256.794,63
1.1.1.01.01	CAJAS RECAUDADORAS		46.645,31
1.1.1.03.01	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR MONEDA NACIONAL		89.298,54
1.1.1.15.02	BANCO DEL PACIFICO		41.121,29
1.1.2.01.01	ANTICIPOS A SERVIDORES PUBLICOS		4.229,39
1.1.2.05.01	ANTICIPOS A PROVEEDORES		109,00
1.1.2.13.01	FONDOS DE REPOSICION		1.500,00
1.1.3.17.01	CUENTAS POR COBRAR RENTAS DE INVERSIONES Y M		18.549,48
1.1.3.81.01	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO		39.495,25
1.3.2.01.02	EXISTENCIAS EN PRODUCTOS QUIMICOS E INDUSTRIALES		12.570,00
1.3.2.08.01	EXISTENCIAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		3.276,37
	FIJOS		70.206,10
1.4.1.01.03	MOBILIARIOS		17.328,95
1.4.1.01.04	MAQUINARIAS Y EQUIPOS		81.709,82
1.4.1.01.05	VEHICULOS		30.506,70
1.4.1.01.06	HERRAMIENTAS		2.789,48
1.4.1.01.07	EQUIPOS, SISTEMA Y PAQUETES INFORMATICOS		70.121,70
1.4.1.01.08	BIENES ARTISTICOS Y CULTURALES		3.260,00
1.4.1.01.11	PARTES Y REPUESTOS		140,88
1.4.1.99.02	(-) DEPRECIACION ACUMULADA EDIFICIOS LOCALES Y RESIDENCIAS		-113.556,42
1.4.1.99.03	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE MOBILIARIO		-3.431,33
1.4.1.99.04	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS		-8.042,57
1.4.1.99.05	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE VEHICULOS		-153,01
1.4.1.99.06	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE HERRAMIENTAS		-579,09
1.4.1.99.07	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUIPOS SISTEMAS		-9.765,71
1.4.1.99.11	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE PARTES Y REPUESTOS		-123,30
	INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS		0,00
1.5.1.55.01	EN OBRAS DE INFRAESTRUCTURA		7.806,42
1.5.1.92.01	ACUMULACION DE INVERSIONES EN OBRAS EN PROCESO		138.868,09
1.5.1.96.01	(-) APLICACIÓN A GASTOS DE GESTION		-146.674,51
	OTROS		575.633,36
1.3.1.01.02	EXISTENCIAS DE VESTUARIO, LENCERIA Y PRENDAS		1.543,57
1.3.1.01.03	EXISTENCIAS DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES		483,66
1.3.1.01.04	EXISTENCIAS DE MATERIALES DE OFICINA		7.149,64
1.3.1.01.06	EXISTENCIAS DE HERRAMIENTAS		67,31
1.3.1.01.07	EXISTENCIAS DE MATERIALES DE IMPRESIÓN Y FOTOGRAFICO		2.362,23
1.3.1.01.11	EXISTENCIAS DE MATERIALES CONSTRUCCION ELECTRICOS		15.723,70
1.3.1.01.99	EXISTENCIAS DE OTROS DE USO Y CONSUMO CORRIENTE		2.614,24
1.3.3.11.05	REMUNERACIONES UNIFICADAS		314.041,38
1.3.3.11.06	SALARIOS UNIFICADOS		46.908,61

1.3.3.12.03	DECIMO TERCER SUELDO	34.149,97
1.3.3.12.04	DECIMO CUARTO SUELDO	18.450,36
1.3.3.13.04	COMPENSACION POR TRANSPORTE	3.294,00
1.3.3.13.06	REFRIGERIO	13.725,00
1.3.3.14.01	POR CARGAS FAMILIARES	1.118,85
1.3.3.14.08	SUBSIDIO DE ANTIGÜEDAD	932,50
1.3.3.15.09	HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS	23.279,46
1.3.3.16.01	APORTE PATRONAL	50.299,96
1.3.3.16.02	FONDO DE RESERVA	21.977,56
1.3.3.32.04	EDICION, IMPRESIÓN, REPRODUCCION Y PUBLICACION	172,00
1.3.3.32.99	OTROS SERVICIOS GENERALES	1.493,66
1.3.3.33.03	VIATICOS Y SUBSISTENCIAS EN EL INTERIOR	305,00
1.3.3.38.13	REPUESTOS Y ACCESORIOS	5.533,02
1.3.3.38.99	OTROS BIENES DE USO Y CONSUMO DE PRODUCC.	10.007,68
	TOTAL ACTIVOS	902.634,09
	PASIVOS	
	CORRIENTES	23.053,81
2.1.2.01.01.	DEPOSITOS DE INTERMEDIACION	18,59
2.1.2.03.01	FONDOS DE TERCEROS	23.035,22
	TOTAL PASIVOS	23.053,81
	PATRIMONIO	879.580,28
6.1.1.07.01	PATRIMONIO EMPRESAS PUBLICAS	70.202,64
6.1.8.03.01	RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	817.236,59
6.1.9.94.01	(-) DISMINUCION DE BIENES LARGA DURACION	-7.858,95
	TOTAL PATRIMONIO	879.580,28
	TOTAL PASIVOS + PATRIMONIO	902.634,09
	ORDEN DEUDOR	69.964,89
9.1.1.07.01	ESPECIES VALORADAS EMITIDAS	21.000,10
9.1.1.09.02	VALORES	48.964,79
	ORDEN ACREEDOR	69.964,89
9.2.1.07.01	EMISION DE ESPECIES VALORADAS	21.000,10
9.2.1.09.02	RESPONSABILIDAD VALORES	48.964,79

Contador

Gefe Financiero