



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÈMICA DE EDUCACIÒN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÒN Y CIENCIAS**

CARRERA: TECNOLOGÌA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÌA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÒN PREVIO A LA OBTENCIÒN DEL
TÌTULO EN TECNOLOGÌA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA:

**Propuesta de un Manual de control en las cuentas por
cobrar en la cooperativa de taxis “24 de Febrero” en
el año 2019.**

AUTORA:

Blanca Lilibeth Quinteros Juela

TUTOR:

Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes PhD.

Guayaquil - Ecuador

2019



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico al guiador de mi camino a Dios por permitirme estar con salud y poder haber cumplido con este logro importante en mi vida que me permite acercarme más a mis objetivos planteados, haberme dado sabiduría en todo este proceso.

A mis padres José Quinteros y Carmen Juela por haberme apoyado en todo momento con sus consejos y motivaciones día a día haciendo de mi una mejor persona, enseñándome valores de perseverancia y respeto, especialmente a mi madre que no dejo que desmayara en el camino dándome todo su apoyo y tiempo, antes de nacer buscaba lo mejor para ofrecerme trabajando duro. Sin importar si estaba cansada se desvelaba con migo todas las noches que tenía que anochecerme, recordándome porque paso por esto y los frutos que tendré en el futuro.

A mi pequeña hija que solo con verla me recuerda por qué debo seguir luchando y buscando cada día cosas mejores, como mis padres lo hicieron con migo sin olvidar los valores que ellos me inculcaron e inculcarlos a ella, a mi esposo Francisco Moran por haberme ayudado en el transcurso de esta carrera, teniéndome paciencia y amor por veces que no tenía que estar en casa para culminar esta etapa de mi vida.

Blanca Quinteros Juela



AGRADECIMIENTO

A todos mis compañeros con los que compartí un salón de aula en los cuales me permitieron aprender con ellos y ayudarme con mi paciencia.

A los docentes del instituto que nos brindaron sus conocimientos y experiencias profesionales, dando lo mejor de ellos en las horas de clases.

A mi tutor Economista Carlos Luis Rivera quien me ha ayudado en mi tesis con su aportación de ideas, con sus conocimientos profesionales y correcciones.

Blanca Quinteros Juela



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del proyecto de investigación, nombrado por la comisión de culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO

Que después de analizado el proyecto de investigación en el tema: **Proponer un Manual de control en las cuentas por cobrar en la cooperativa de taxis “24 de Febrero” en el año 2019** y problema de Investigación: **¿Cómo ha afectado las cuentas por cobrar en la liquidez de la Cooperativa de taxis “24 de Febrero Guayaquil” del cantón Guayaquil, la provincia del Guayas?** presentado por Blanca Lilibeth Quinteros Juela como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Quinteros Juela Blanca Lilibeth

Tutora:

Rivera Fuentes Carlos Luis

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Blanca Lilibeth Quinteros Juela** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE TAXIS “24 DE FEBRERO” EN EL AÑO 2019**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Quinteros Juela Blanca Lilibeth

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0951471002

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

INDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Carta de Aceptación del Tutor.....	IV
Índice general.....	VII
Cláusula de autorización de publicación.....	V
Certificación de aceptación del Cegescit	VI
Indices	
Resumen	IX
Abstract	X

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Tipos de Cooperativas.....	3
Situación conflicto.....	4
Delimitación del problema.....	5
Formulación del problema.....	6
Variables de investigación.....	6
Evaluación del problema.....	6
Objetivos de la investigación.....	8
Justificación de la investigación.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	11
Fundamentación teórica	12
Antecedentes referenciales.....	16
Marco legal.....	21
Generalidades y Principios.....	21

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la Empresa.....	28
Diseño de investigación	33
Tipo de investigación.....	34
Población.....	36
Tipo de Muestra	38
Métodos y técnicas de investigación.....	40

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados de entrevista.....	63
Plan de Mejoras	64
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	66
Bibliografía.....	78
Anexos	82

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto De Grado Previo a la Obtención Del Título De:

Tecnólogo En Contabilidad y Auditoria

**Tema: Propuesta De Un Manual De Control En Las Cuentas Por
Cobrar En La Cooperativa De Taxis “24 De Febrero” En El Año 2019**

Autor: Quinteros Juela Blanca Lilibeth

Tutor: PhD. Carlos Rivera Fuentes

RESUMEN

Dentro del siguiente estudio se pudo realizar un análisis financiero a las cuentas por cobrar a la cooperativa de taxis 24 de febrero de la ciudad de Guayaquil, fundada en el año de 1980 sin fines de lucro en la ciudad de Guayaquil, siendo evidente su problema en las cuentas por cobrar.

La cooperativa de taxis ha presentado este problema desde alrededor de 18 años por las malas administraciones, las cuales ha generado problemas como deudas a FEDOTAXIS, carteras vencidas, no cumplimiento con los salarios de los trabajadores de la cooperativa, no poseer ayuda para los socios en algún caso fortuito que se presentara, ni realizar capacitaciones anuales a los socios de la cooperativa, para lo cual se propondrá un manual de control en sus cuentas por cobrar, así se lograra evitar y corregir los problemas antes presentados una vez ya definida la causa de la problemática.

Con el objetivo de recuperar carteras vencidas y evitarlas a futuro mejorando sus políticas por medio de el manual.

Palabras Claves: Análisis, gestión, Administración, Planificación, Control Eficiencia.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto De Grado Previo a la Obtención Del Título De:

Tecnólogo en Contabilidad y Auditoria

Tema: Propuesta De Un Manual De Control En Las Cuentas Por

Cobrar En La Cooperativa De Taxis “24 De Febrero” En El Año 2019

Autor: Quinteros Juella Blanca Lilibeth

Tutor: PhD. Carlos Rivera Fuentes

ABSTRACT

Within the following study, a financial analysis of the accounts receivable to the taxi cooperative February 24 from the city of Guayaquil, founded in the year 1980 for non-profit in the city of Guayaquil, was made evident. the accounts receivable.

The taxi cooperative has presented this problem for about 18 years due to bad administrations, which has generated problems such as debts to FEDOTAXIS, expired portfolios, non-compliance with the salaries of the workers of the cooperative, not having help for the members in a fortuitous case that was presented, or perform annual training to members of the cooperative, for which a control manual will be proposed in their accounts receivable, thus avoiding and correcting the problems previously presented once the cause of the problem.

With the objective of recovering overdue portfolios and avoiding them in the future by improving their policies through the manual.

Key Words: Analysis, management, Administration, Planning, Control Efficiency.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde el inicio del hombre ha sentido la necesidad de interrelacionarse con los de su misma especie, en comunidades primitivas se cooperaba entre sí, a medida que la humanidad fue desarrollándose se incrementaron las formas de cooperación se organizaron para explotaciones de las tierras y en otros países se crearon sociedades funerarias y de seguros.

El 24 de octubre de 1844 un grupo de obreros ingleses crearon el primer Almacén Cooperativo en la Ciudad de Rochdale, Inglaterra. Formado por 28 tejedores ex trabajadores de la fábrica de tejido de Rochdale, participaron en una huelga y aportaron con capital de 28 peniques cada uno. Hoy son conocidos como "Los Pioneros de Rochdale". (Cooperativo, 2016)

Según (Pérez Porto & Gardey, 2016) El cooperativismo es el movimiento y la doctrina que impulsan la promoción y la organización de cooperativas: sociedades autónomas cuyos integrantes buscan satisfacer necesidades comunes.

Las cuentas por cobrar son de vital importancia para la liquidez de las empresa representan los activos exigibles por venta de servicios o préstamos efectuados, siendo fundamental para mantener el flujo de efectivo sano para el bien de la empresa. (Peralbo, 2016, pág. 1)

Las cuentas por cobrar surgen a través de créditos que las empresas ofrecen a sus clientes como venta o préstamo de servicio dando facilidades de pagos.

Estas ventas a crédito o préstamos de servicios tienen beneficios como inconvenientes, cuando se tiene un cliente fijo que sus pagos los realiza

de manera puntual no presentan problemas en el crédito que se le fue otorgado, pero si no se tiene políticas y manuales para la otorgación de créditos y se concede sin pasar por sus políticas genera riesgos a la empresa.

Con el transcurso del tiempo las empresas crecen se vuelven más exigentes y complicadas, va de la mano con el gestor de cobranzas si no se sabe administrar estas cuentas, los deudores pueden llegar a controlar el futuro de la empresa. Algunas empresas utilizan como método de cobranza llamadas telefónicas, envió de cartas y hasta acciones legales.

En nuestro país en la actualidad algunas empresas presentan estos grandes problemas en sus cuentas por cobrar obteniendo carteras vencidas la mayoría implementan planes o estrategias para recuperarlas, pero fallan en el intento llegando cerrar debiendo a sus empleados o toman como opción un préstamo bancario cayendo en mora y excedentes pero tiene un solo propósito recuperar su liquidez y salir de este problema.

UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO

La evolución del Cooperativismo en Ecuador es un capítulo poco conocido y estudiado en la historia social, a pesar de que es importante en la sociedad y nuestra economía nacional.

Según (Miño, 2013, págs. 20-23) El origen del cooperativismo en el Ecuador se remonta a partir de la organización comunitaria indígena utilizó de forma secular formas de cooperación en la construcción de caminos, viviendas, acequias y múltiples obras sociales de larga duración.

Se divide en 3 etapas:

- Inicia a final del siglo XIX, se crea en Quito y Guayaquil organizaciones artesanales y de ayuda mutua
- Segundo a partir de 1937, se dicta la primera Ley de Cooperativas para dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesino

- Último comienza a mediados de los años sesenta con la Ley de Reforma Agraria y la nueva Ley de Cooperativas (Ros G. D., 2007, págs. 251-252).

Según (Ros D. G., 2007, pág. 253) las primeras cooperativas en el país fueron Asistencia Social Protectora del Obrero, la Caja de Ahorro y Cooperativa de Prestamos de la Federación Obrera de Chimborazo, de acuerdo a las necesidades que van presentando los trabajadores van surgiendo las cooperativas.

Se entiende por cooperativa que son entidades autónomas de varios individuos que se unen de forma voluntaria con la intención de satisfacer sus necesidades mediante una corporación de propiedad conjunta, pero de manera democrática, las cooperativas no poseen de un propietario. (Perez & Merino, 2016)

Para (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011) Son cooperativas las sociedades de personas, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediano de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad.

TIPOS DE COOPERATIVAS

En nuestro país se divide en dos Tipo de actividad Económica y de Socios:

Actividad Económica:

- Cooperativas de producción.- Son aquellas en las que sus socios se dedican a actividades productivas lícitas como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

- Cooperativas de consumo.- con las que tienen como objetivo abastecer a sus socios.
- Cooperativas de vivienda.-adquieren bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas, la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios.
- Cooperativas de ahorro y crédito.-son organizaciones que se conforman libre y voluntariamente para realizar actividades financieras bajo los principios de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
- Cooperativas de servicios.- Son las satisfacen diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

Actividad de los Socios:

- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales o jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en la presente Ley y estatuto social de la organización.

SITUACIÓN DEL CONFLICTO

La cooperativa 24 de Febrero fue fundada el 24 de febrero de 1979-1980 como objetivo prestar servicio de transporte en la modalidad de Taxi convencional obteniendo información de la cooperativa se ha observado que presenta actualmente:

- Mora en la FEDOTAXIS ya que algunos socios no han pagado o no están al día con las cuotas administrativas,
- Incumplimiento en pago de los salarios de : la secretaria, presidente, vicepresidente , etc.,

- Falta de pago de servicios básicos incluyendo los convenios que se mantiene con las mismas,
- No se puede dar ayuda social por que no se cuenta con dinero suficiente para la misma,
- Existen socios que se han cambiado de cooperativa pero sus cuentas pendientes de pago siguen existiendo,
- Falta de actualización de información ya que algunos socios ya están dado de bajas y no se los ha considerado como cuentas incobrables , se lo sigue teniendo e los balances actuales

Título: Propuesta de un Manual de Control en las Cuentas por Cobrar en la Cooperativa de taxis “24 de Febrero” de la ciudad de Guayaquil, en el año 2019.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Empresa: Coop. De Taxis “24 de Febrero”

Dirección: Calle 27 ava # 2019 entre Augusto Gonzales y Maracaibo

Campo: Financiero

Área: Estados Financieros

Aspectos: Información contable, financiera, Liquidez, Cuentas por Cobrar

Año: 2019

PLANTEAMIENTO O FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo ha afectado las cuentas por cobrar en la liquidez de la Cooperativa de taxis “24 de Febrero Guayaquil” del cantón Guayaquil, la provincia del Guayas?

Variables

Variable Independiente: Cuentas por cobrar

Variable Dependiente: Liquidez de la Cooperativa

EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitado.

El problema que presenta la Cooperativa 24 de Febrero de Guayaquil es de sus cuentas por cobrar y la afectación de su liquidez en el periodo 2019, se ha reportado realización de pagos con comprobantes vencidos pero estos valores no fueron registrados y las cuentas por cobrar no han sido dada de baja y sus valores siguen siendo altos, pero el dinero pagado no ha sido ni ingresado a la cooperativa apareciendo un desvío de efectivo.

Claro.

Al realizar esta investigación se podrá ayudar a otras cooperativas a mejorar sus políticas de cobro y evitar que tengan carteras vencidas perjudicando a la cooperativa, y a sus socios, porque las cuentas por cobrar se convierten en el manejo principal de ellas, llegando a su quiebra y cierre de la cooperativa.

Evidente.

Existen políticas de cobro, pero no el compromiso del gerente para realizar estas cobranzas perjudicando así a los socios. Implementar una nueva estrategia y política de cobro, un sistema contable para registra de

manera diaria los movimientos de la cooperativa y así evitar todo estos problemas que se presentan.

Concreto.

Los socios deben cambiar la mentalidad que presentan de dar oportunidades y pagos a largos plazos, existen sanciones que deben implementarse.

Relevante.

Con toda esta investigación se obtendrá un resultado factible para la sociedad porque se dar a conocer nuevas estrategias o mejora de políticas que pueden utilizar de modelo otras cooperativas que presente el mismo problema o que no deseen que le ocurra lo mismo.

Original

El análisis que se presenta es un estudio en sus cuentas por cobrar que no ha sido antes realizado en la cooperativa por ningún miembro de la misma, por ende no existen datos reales de esto solo los datos que fueron proporcionados y estipulados por la antigua administración.

Contextualmente.

Se han recopilado información necesaria y muy argumentativa que ayudara a la realización de esta presente tesis, así se dará a conocer términos y leyes que pueden ser utilizadas y aplicadas para estos tipos de problemas.

Factible.

La solución que se plantea es una implementación de un manual de control y la adquisición de un programa contable, en conjunto con toda la directiva se llegara a recuperar la cartera vencida que se ha presentado y que se lleva arrastrando por casi 18 años.

Variables.-

La incrementación de las cuentas por cobrar que presenta la cooperativa 24 de febrero de Guayaquil ha afectado a la liquidez de la cooperativa,

poniendo a la cooperativa en una situación complicada porque los ingresos que posee no son suficientes para los gastos y pagos que hay que realizar , ya que existen moras con terceras personas.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Realizar un análisis de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en base a la información contable obtenida de la cooperativa de taxis 24 de Febrero Guayaquil.

Objetivos específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre las cuentas por cobrar y su incidencia en las empresas.
- Determinar la situación actual que presenta las cuentas por cobrar y su efecto de la liquidez de la Cooperativa.
- Proponer un plan de control para las cuentas por cobrar

Justificación e importancia

El presente proyecto de análisis de cuentas por cobrar y su liquidez tiene como finalidad dar a conocer a sus socios y autoridades el estado económico y financiero de la cooperativa.

Se propone aplicar un plan de control para que la cooperativa lo aplique para su mejora y esto ayudara a cambiar la situación actual de aquella.

Hay que tomar cuenta que las cuentas por cobrar en cualquier empresa son importantes es dinero invertido de las mismas y cuando se tiene carteras vencidas estas cuentas se consideran incobrables y representa una pérdida para la empresa, realizando este análisis se ayudara a las autoridades a una mejor toma de decisiones, incluso a crear estrategias de cobro en la cooperativa, se entregara un informe detallado de las mismas.

Es de gran importancia social porque algunas empresas pueden tomar como referencia su plan de control para evitar caer en este gran problemas que se presentan en las cuentas por cobrar, incluso guiar a su empresa a una mejora económica.

El presente proyecto es **conveniente** porque a partir del análisis de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez es conveniente realizarlo para dar a conocer a los socios y a las autoridades el estado económico de la cooperativa, ya que sirve para tomar nuevas medidas en estos temas y evitar los desvíos de dinero.

Los resultados de esta investigación serán **beneficiosos y relevantes** para los socios de esta cooperativa y de otras cooperativas que presente el mismo problema en sus cuentas por cobrar y viendo afectado su liquidez, llegando a demostrar el tipo de control que deben tener en ellas. Es de gran importancia para mejorar el efecto de su liquidez, poder obtener información correcta de los socios que si mantiene deuda con la cooperativa y poder dar estabilidad a la cooperativa.

Desde el punto de **vista práctico**, ayudará a la cooperativa a resolver su problema que lo ha presentado alrededor de 18 años, así de esta forma se podrá empezar con un nuevos sistema en sus cuentas por cobrar.

Su **importancia teórica** radica que a partir de las investigaciones realizadas podemos decir que las cuentas por cobrar son de gran importancia para la empresa y algo perjudicial si sobrepasa a las ganancias que se obtiene en una empresa, representa dinero que la empresa tiene por pendiente de cobro y muchas veces estos valores se convierten en cuentas vencidas e imposibles de cobrar afectando a si a su liquidez ya que por periodos anteriores no se ha realizado ni gestiones de cobranza ni control de aquellas, presentando hasta problemas de recibo , de desvíos de dinero y de faltantes de caja. Con estos resultados que se obtengan servirán para otras empresas para que puedan tomar medidas o seguir el modelo que se recomienda en esta tesis. Por muchos

años los socios no han estado al tanto de los problemas que se presentan ya que ellos nunca han sido comunicados y le han rendido cuentas, por todos estos motivos se presentan grandes problemas incluso exponiendo a la cooperativa en un cierre.

Desde la **práctica**, se ha recolectado datos de diferentes fuentes investigativas y todas con una misma definición que las cuentas por cobrar no deben ser de largo plazo ya que serían incobrables para la empresa, y que se debería mantener un control en ellas, los desvíos de dinero también afectan a la empresa y más cuando han sido valores cancelados pero nunca fueron registradas, recordemos que las cuentas por cobrar son dineros pendiente de cobro y que una empresa no marcharía bien si estas cuentas sobrepasan las ganancias porque darán como resultado perdidas, después de tener los resultados se podrá llegar a una mejora toma de decisiones incluso a implementa nuevas estrategias de cobro y recuperar parte de este dinero.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

Las cuentas por cobrar son un problema general en todas las empresas, tanto como en las más grandes empresas que en los pequeños negocios, estas cuentas se originan a través de servicios prestados o ventas a crédito, estrategias que fueron implementadas como plan de negocio para así las empresas posesionarse en el mercado y competir entre sí.

Se ha presentado muchos problemas con estas cuentas ya que en su mayoría son consideradas incobrables por el tiempo que ha pasado desde su compra o servicio , para evitar que se hagan incobrables hay que estudiar las políticas que tiene nuestra empresa no debería exceder de 60 días.

El problema de las cuentas por cobrar en las cooperativas de taxis se presenta a raíz de malas administraciones pasadas, desvió de dineros, o moras que presentan los socios incluso teniendo un compromiso de pago con ellos que muchas veces no es respetado, la cooperativa se mueve por los pagos que realizan los socios al no darse esto una cooperativa no puede realizar gestiones, y llega a caer en mora así perdiendo beneficios que puede obtener por su pago.

Una mala administración de casi 18 años hizo que hoy en día la cooperativa 24 de Febrero de Guayaquil presente estos problemas porque se ha detectado varios desvíos de dinero que han sido aceptados por el anterior presidente y la ex secretaria, tomando como medida no realizar la liquidación y al ex presidente hacer que firme letras de cambio.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Contabilidad Financiera

Se encarga de estudiar la evolución del patrimonio y la situación financiera que presenta la empresa con el registro sistemático que mantiene con el mundo exterior conduciendo a la elaboración de cuentas anuales. (Mallo & Pulido, 2008, pág. 12)

Es la rama que se encarga de recolectar, clasificar y registrar toda información de actividad económica, nos permite conocer la situación actual de la empresa a través de los estados financieros.

Los informes que se elaboran en la Contabilidad financiera son:

- ✓ Balance.
- ✓ Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
- ✓ Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.
- ✓ Estado de Flujos de efectivo. (Alcarria, 2008-2009, pág. 23)

Objetivos de la Contabilidad Financiera:

- Registra todas las operaciones económicas y financieras de una empresa de una manera histórica.
- Se realiza para ser presentada a terceras personas de sus aspectos económico-financieros.
- Ayuda en la toma de decisiones ya que proporciona información veraz y real. (Emprende Pyme. net, 2016)

Estados Financieros

Podemos decir que los estados financieros son herramientas para presentar la situación financiera de una empresa en una fecha determinada presentando las actividades de la empresa tanto de entrada como salida.

En mi opinión puedo decir que los estados financieros es un proceso contable estrictamente estructurado que muestran resultados de la situación financiera de una empresa, dando a notar si los recursos son debidamente utilizados.

Estados financieros Básicos:

- ❖ Balance General: Informa los activos, pasivos y patrimonios de la empresa.
- ❖ Balance de pérdida y ganancias: Se registra los ingresos, gastos, las ganancias y pérdidas de un periodo de tiempo.
- ❖ Estado de Flujo de Efectivo: Registra los movimientos del efectivo.
- ❖ Informe de Gestión: explica y analiza el significado de los estados anteriores y ayuda a la mejora de toma de decisión para el futuro. (Buján, 2018)

Información financiera

La información financiera es el informe producido por la contabilidad indispensable para la administración y desarrollo de la empresa, esta información podrá ser usada por cualquier personal de la empresa.

Esta información obtenida servirá para que el gerente o trabajadores de la misma saquen sus conclusiones y puedan ver el desempeño financiero de la entidad.

(Financiera, 2014) Es el conjunto de datos presentados de manera ordenada y sistemática, cuya magnitud es medida y expresada en términos de dinero, describe la situación financiera, los resultados de las operaciones y otros aspectos con el uso y obtención de dinero.

Liquidez

Según Super Intendencia Financiera de Colombia, (s.f.) La liquidez representa la agilidad de los activos para convertirse de manera inmediata en efectivo sin que pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que haya mayor liquidez.

La liquidez implica por lo tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquido o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. (Dominguez, 2007, págs. 35-36)

La liquidez es uno de los indicadores financieros sobre lo que se mide a una empresa.

La falta de liquidez significa que la empresa es incapaz de hacer frente a sus compromisos de pagos y puede conducir a la disminución de producción, venta de bienes de activo o la quiebra. (Dominguez Pedro, 2010, pág. 16)

Cómo calcular la liquidez

Se divide el activo corriente con el pasivo corriente, si el resultado es mayor que uno, la entidad podrá pagar sus deudas con el efectivo que posee; si el resultado es menos de uno, no tiene liquidez suficiente para pagar sus deudas. (Arias A. S., 2017)

Tipo de liquidez

Existen dos tipos de liquidez: de financiamiento y de mercado.

La primera es la capacidad de una empresa o persona de tener recursos frescos para comprar o invertir y de mercado es la capacidad de una empresa o individuo de convertir un activo (Maldonado, 2014)

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son parte del balance general ya que son créditos o haberes que al momento de ser cobradas se convierten en efectivos para la empresa.

Se encuentran dentro de los activos corrientes, siempre y cuando considerando que su recuperación no debe exceder de un año, se genera por créditos o servicios otorgados a los clientes. (Hernández, 2010)

Son utilizadas de una forma de mercadotecnia para posesionarse en el mercado y ganar a la competencia ofreciendo facilidades de pago, pero

teniendo el riesgo de que estas cuentas o créditos no sean cancelados en su totalidad.

Según (Iglesias, 2003) las cuentas por cobrar son inseguras su cobro por lo que se hace necesario considerar la posibilidad de pérdidas por la incobrabilidad de las cuentas y existen dos formas de contabilizarlas: el método de la estimación y el método directo.

Cuentas por Cobrar Impagas

Las cuentas por cobrar impagadas son cuentas que no son pagadas por los clientes en los plazos acordados, las empresas en sus estados financieros realizan provisiones, montos o porcentajes de deudas que no se podrán cobrar a corto plazo (Econlink, 2012)

Objetivo de las cuentas por cobrar

El objetivo de las cuentas por cobrar es incrementar las ventas y ampliar su cartera de clientes, ganando estrategias a la competencia, ofreciéndole facilidades de pago pero a un corto plazo.

- Las cuentas por cobrar representa dinero a corto, media y largo plazo.
- Las cuentas por cobrar se ve representada en la liquidez que posee la empresa.
- Son cuentas que están en movimiento y necesitan de revisiones y análisis. (Stevens, 2017)

Clasificación de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se dividen por su origen y por su disponibilidad:

Por su Origen:

- ✚ A clientes
- ✚ Compañías afiliadas
- ✚ Empleados y otros deudores

Por su Disponibilidad:

- ✚ Corto Plazo: el plazo de pago no sobrepasa a más de un año, su pago es de manera inmediata.
- ✚ Largo Plazo: son cuentas que tienen más de un año de plazo de pago , teniendo como riesgo que no sean pagadas

Cuentas por Cobrar – Comerciales

Son las cuentas que presentan derecho de cobro de la empresa a tercera personas tanto naturales como jurídicas, tanto por ventas o anticipos de futuras compras. (Empresarial, 2010)

ANTECEDENTES REFERENCIALES

Flores & Salazar, (2014) en su tesis titulada “EXAMEN DE AUDITORÍA FINANCIERA A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE RÍO AMAZONAS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PERÍODO 2012-2013”. UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

Presenta problemas en las cuentas por cobrar, que reflejen valores de cobros altos a varios socios y la vez susceptible de no ser recuperados, causado por elevados créditos otorgados o cuentas vencidas son debido a las administraciones anteriores y actual que no tienen un adecuado control y manejo de créditos y cobros.

Establecer y aplicar normas de control interno, el cual va a permitir que se recupere la cartera vencida de más 360 días en un corto plazo

Aplicar políticas de créditos, pero primero realizar una auditoría para obtener los valores reales de la cartera vencida.

La necesidad de implementar una auditoría financiera a la cartera de la Cooperativa, establecer autoridad y toma de decisiones para conocer la razonabilidad, antigüedad y morosidad razonable de la misma a través de una auditoría financiera de las cuentas por cobrar de la empresa.

- ✓ Implementar o desarrollar los manuales de políticas y procedimientos.
- ✓ Establecer una estrategia o plan de acción para la recuperabilidad de la cartera, que motive al socio a cumplir con sus obligaciones de pagos de rápida y oportuna.

(Jimena, 2015) En sus tesis Titulada “AUDITORÍA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTES TERRESTRES “FLOTA BOLÍVAR” CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014, UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.

Presenta problemas en su control interno de la cooperativa, ya que ha afectado su liquidez encontrándose en un nivel bajo, con los estrictos cobros de aportaciones que se le aplican a los socios, haciendo que esto suba los valores de las cuentas por cobrar, y viéndolas como cuentas incobrables causando un bajo rendimiento en la liquidez y la solvencia de la cooperativa, el contador no lleva control de los comprobantes de transacciones o emisiones de cheques que conste la legalidad de dicho movimiento contable.

El objetivo principal es realizar una auditoría para evaluar la liquidez de la Cooperativa Interprovincial De Transporte Terrestre “Flota Bolívar”.

Para la realización de esta tesis se utilizó el método Analítico-Dialectico e Inductivo para llegar al resultado de la Auditoria Financiera y su Incidencia

en la liquidez, revisando de manera ordenada cada una de las prestaciones de servicio que ofrece la entidad.

Llegaron a la conclusión que existe alto índice de riesgo al no cumplir con las obligaciones y responsabilidades por parte del personal que labora en la esto evita que la cooperativa se desarrolle de manera eficiente.

- ✓ Se le recomienda al gerente de la Cooperativa. Flota Bolívar contratar personal debidamente calificado o enviara capacitaciones para un mejor desarrollo laboral.
- ✓ En el área de contabilidad se recomienda cuantificar disposiciones legales para que esto no afecte a la liquidez de la misma.
- ✓ Realizar una selección de una técnica particular es cuestión de juicio por y para parte del contador auditor y que esto pueda proporcionar evidencia sobre la efectividad de la operación de las obligaciones relevantes a algunas afirmaciones y, consecuentemente, servir como pruebas de control para el desarrollo de la cooperativa.

(Coronel, 2018) En su tesis titulada “PLAN DE MEJORA A LA GESTIÓN DE COBRANZAS PARA LA RECAUDACIÓN ECONÓMICA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE NUEVO ECUADOR”. AÑO 2018 INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.

La Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador tiene problemas con la recaudación económica, puesto que los socios no cumplen con sus obligaciones a tiempo, y esto trae como consecuencias:

- Las personas no se encuentran capacitadas para realizar la gestión de cobranzas.
- Dificultad al momento de cerrar las cajas a tiempo.
- Perder créditos por atrasarse en sus pagos.
- No obtener crédito en instituciones financieras.

- No calificar como sujeto de crédito con nuevos proveedores.

Teniendo de objetivo principal Formular un plan de Gestión de cobranza para el avance de la recaudación económica, en la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador.

En esta investigación se aplicará una metodología bibliográfica ya que es preciso poder contar con informes, tesis, revistas y textos que tengan fundamentos detallados y que ya existen, para facilitar la búsqueda de la solución a nuestra problemática, es necesario saber constatar que la información obtenida es fiable y de buena fuente.

Al finalizar el presente trabajo de investigación sobre el plan de mejora a la gestión de cobranzas para la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador llegamos a las siguientes conclusiones:

- Existen problemas en el proceso de la gestión de cobranzas y se puede constatar porque no favorece el aumento de la liquidez de la cooperativa debido al pago impuntual de las cuotas por parte de los socios.
- Actualmente la falta de liquidez en la cooperativa, imposibilita el cumplimiento de gastos y obligaciones, ya que la cooperativa depende de las aportaciones de los socios.
- No disponen de información detallada sobre los registros de las cuotas, y esto genera posibilidades de error y poca fiabilidad.
- Falta de técnicas, métodos y herramientas apropiadas, el personal no cuenta con capacitaciones para conocer las actualizaciones sobre el proceso de cobranzas que se debe realizar y esto genera que la cooperativa no mejore su liquidez.

- La comunicación en la empresa es escasa entre los socios y empleados y esto genera muchos inconvenientes al momento de trabajar en un ambiente laboral negativo.

Recomendaciones

- Mejorar el proceso de Gestión de Cobranzas, que posibilite un cobro de cuotas a tiempo.
- Implementar un protocolo para las llamadas de cobranzas y el envío de mensajes.
- Proponer capacitaciones al personal encargado de realizar las gestiones de cobranzas.
- Realizar seguimiento a las gestiones de cobranzas
- Mejorar las políticas y estrategias de cobranzas
- Mejorar el nivel de negociación de las cobranzas

MARCO LEGAL

(Art. 66 Constitución del Ecuador, 2008) Se reconoce y garantizará a las personas:

13) El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR EJES ESTRATEGICOS

(Objetivo 1 Plan Nacional del Buen Vivir, 2017) : Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.

1.12 Fomentar el auto organización social, la vida asociativa y la construcción de una ciudadanía activa que valore el bien común

1.12. a. Promocionar la creación y el fortalecimiento de organizaciones, colectivos, movimientos sociales, asociaciones ciudadanas, redes populares y demás grupos de acción ciudadana.

TÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

En el Art. 1 Estatutos Coop. de Taxis 24 de Febrero, (1981) dice: La Cooperativa de Transportes en taxis “24 DE FEBRERO GUAYAQUIL” con personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial No.825 del 5 de Agosto de 1981, reformada sus Estatutos el 20 de agosto del 2002 mediante Acuerdo # 5837; y, al Estatuto vigente, que esta adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, aprobado en Asamblea General de Socios, realizada el 24 de febrero del 2013, certificado por la Actuaría de la Cooperativa, quien dice: CERTIFICO.- Que el presente Estatuto, esta adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, fue aprobado en Asamblea General, efectuada el,24 de febrero

del 2013 ,conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario.- Lo certifico, en Guayaquil a los ocho días del mes de marzo, del año 2013.- integrada por personas naturales quienes son conductores profesionales propietarios de automóviles de servicio comercial de transportes de pasajeros en taxis funcionando en legal y debida forma, adecúa su "...Reglamento Interno...", sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, la ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial y al Estatuto vigente, se rige por las normas generales del trabajo asociado donde sus miembros tienen simultáneamente la calidad de socios y trabajadores, por lo tanto, no existe relación de dependencia.

Art.2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD Y DURACION.-

- a. El domicilio principal de la Cooperativa de Transportes en Taxis "24 de Febrero Guayaquil" será en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas.
- b. La operadora es una cooperativa de servicio al público de derecho privado, eminentemente clasista, de responsabilidad limitada al capital que aportaren a la entidad.
- c. La Cooperativa será de duración indefinida sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causas del procedimiento previsto en la ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

TÍTULO SEGUNDO

DEL BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

Art.3.- Prácticas de Buen Gobierno Cooperativo.- El Buen Gobierno Cooperativo consolida la reputación, la eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y las responsabilidades éticas en la Gestión Institucional.

Permite a la Cooperativa, crear valores y principios para sus socias y socios; su objetivo esencial es crear un ambiente de mayor credibilidad en las relaciones internas, ya que del cumplimiento de las normas que nos rigen depende la estabilidad de la Organización.

La Cooperativa es una sociedad de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

La Institución, en su actividad y relaciones, se sujetará a los principios establecidos en la Ley; y, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

En su Estructura Interna contará con una Asamblea General de socias y socios, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en la Ley, constarán en su Reglamento y en el Estatuto Social de la Cooperativa.

En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses. El buen Gobierno Cooperativo se ejerce a través de los siguientes órganos:

TÍTULO TERCERO

CAPITULO PRIMERO

SOCIAS Y SOCIOS

En el Art. 4 Estatuto Coop. 24 de Febrero., (1980) Son Socias y Socios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis “24 DE FEBRERO GUAYAQUIL N° 85”, todas y todos quienes hayan suscrito el Acta de Constitución de la entidad; y, las personas naturales legalmente capaces que posteriormente hubieren sido aceptados como socios por el Consejo de Administración; y, registrados en la Subdirección de Cooperativas del Litoral y en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Presentar por duplicado la solicitud de ingreso al Consejo de Administración; la secretaria o secretario deberá hacer constar la fe de presentación;
- b) Original y copia de la cédula de ciudadanía, licencia profesional, papeleta de votación actualizada; y, dos fotos tamaño carné;
- c) Ser propietaria o propietario de un vehículo, cuyo tipo será de conformidad con el Art. 3 del Estatuto vigente; y, de un modelo no mayor a cinco (5) años de fabricación a partir de la fecha de presentación de la petición;
- d) Ser legalmente capaz, estar en goce de los derechos de ciudadanía y demostrar buena conducta en su vida pública y privada, demostrada con el certificado de antecedentes penales; y, dos certificados de honorabilidad;
- e) Declaración Juramentada de no ser servidor público, no ser miembro activo de la Policía Nacional, Policía Metropolitana, Fuerzas Armadas, ni servidores y agentes de los órganos de control y regulaciones de transporte y tránsito;
- f) Pagar la cuota de ingreso que será el valor de un salario básico unificado del trabajador, los certificados de aportación en igualdad de condición de los demás socias o socios, en partes, que señale el Consejo de Administración;
- g) Si fueran los hijos del socio, la cónyuge y o conviviente pagará como cuota de ingreso, que será el valor del cincuenta por ciento del salario básico unificado del trabajador, los certificados de aportación en igualdad de condición de los demás socias o socios, en partes, que señale el Consejo de Administración;
- h) Cuando una o un aspirante haya sido aceptada/o como socia o socio, obligatoriamente, los primeros seis meses deberá conducir su unidad, luego de lo cual podrá utilizar los servicios de un chofer profesional; previo el cumplimiento de las obligaciones legales; y, Autorizado por el Consejo de Administración;

- i) Proporcionar el nombre de la persona que lo sucederá en la Cooperativa en caso de fallecimiento; siempre que cumpla con los requisitos para ser socia o socio; caso contrario se procederá a lo que estipula la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Estatuto o el presente Reglamento Interno;
- j) Proporcionar el nombre de la persona que recibirá la ayuda de la Cooperativa por causa de muerte;
- k) Datos del vehículo, copia de la matrícula y contrato de compraventa legalizado y/o factura;
- l) El vehículo de la o él aspirante a socia o socio de la Cooperativa; deberá cumplir con las características autorizadas por las autoridades competentes;
- m) El Consejo de Administración de la Cooperativa aceptará o rechazará, en un plazo de treinta días de presentada la solicitud de ingreso de la nueva socia o socio. El Gerente dentro de los siguientes quince días, solicitará a la Superintendencia el Registro de las nuevas socias o nuevos socios, adjuntando una certificación de la Secretaria o secretario de la Cooperativa, que acredite el cumplimiento de lo de los requisitos reglamentarios y estatutarios establecido en la Ley, su Reglamento, el Estatuto Social y el presente Reglamento Interno; y, Art. 24 RLOEPS
- n) Una vez que haya sido aceptada su solicitud en el caso de ingresar con otra unidad, obligatoriamente deberá adecuar el vehículo para brindar el servicio de transportes en taxi convencional; si únicamente se realiza el cambio de socio, no se tomará en cuenta el año del vehículo; sin embargo se sujetará a la Reglamentación de los Organismos Pertinentes.

MARCO CONCEPTUAL

Peniques.- Expresión utilizada en el Reino Unido para describir la unidad monetaria antes de la adopción del sistema decimal en 1971.

Liquidez: Capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Políticas: principios que una empresa se compromete a cumplir. Reglas y directrices básicas sobre el comportamiento y el procedimiento adecuado que se espera de todos sus empleados.

Mora: Retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber

Convenio: contrato, convención o acuerdo que se desarrolla en función de un asunto específico.

Desvió: actuación de alguien que ha traspasado fondo de una entidad legítima propietaria de una suma de dinero a otra que no es la legítima titular de ese dinero.

Mentalidad: Conjunto de creencias y costumbres que conforman el modo de pensar, enjuiciar la realidad y actuar de un individuo o de una colectividad.

Factible: Que puede ser hecho o que es fácil de hacer, algo a favor de alguien.

Recopilar: Juntar en compendio, recoger o unir diversas cosas.

Adquisición: Acción de conseguir una determinada cosa, la cosa en sí que se ha adquirido y la persona cuyos servicios o intervención están ampliamente valorados.

Incidencia: Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo.

Financiero: De las finanzas o relacionado con ellas.

Perjudicial: Que causa o puede causar perjuicio.

Socio: Persona que pertenece a una agrupación o asociación.

Aportante: Persona natural o jurídica responsable de efectuar los pagos al Sistema General de Seguridad Social.

Cooperativismo: Tendencia a la cooperación en el orden económico y social.

Hipótesis: Suposición hecha a partir de información o datos que servirán como base para iniciar una investigación o un argumento.

CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes, representan las deudas pendientes de cobro de una empresa como por venta de mercadería o préstamo de un servicio a tercera personas, con una política de pago que no sobrepasa de un año de plazo de pago, si sobrepasa el tiempo de pago serán consideradas como incobrables.

Variable Dependiente: Liquidez de la Cooperativa

La liquidez de una cooperativa representa la capacidad financiera que tiene la cooperativa para convertir sus activos en efectivo a corto plazo y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo sin perder su valor, un análisis financiero ayuda a medir la liquidez el grado de liquidez que posee la empresa para saber su solvencia y su capacidad solvente ante cualquier imprevisto.

Capítulo III

METODOLOGÍA

HISTORIA DE LA COOPERATIVA

Acta de la Asamblea Constitutiva de la Cooperativa de Transporte en taxis “24 de Febrero” realizada el 24 de febrero de 1980 en la ciudad de Guayaquil.

En la ciudad de Guayaquil en el local de Radio Cristal de las calles Luque entre García Moreno y José de Antepara el día de hoy 24 de febrero de 1980 a las 17:00 p.m. se reúnen los abajo firmantes con el objeto de resolver sobre la constitución de la cooperativa de taxi denominada 24 de febrero. Una vez que se constata que, en la reunión existen, más de once personas, toma la palabra el Sr. Carlos Tutelan quien hace una amplia exposición de los beneficios y ventajas del sistema cooperativo así como de las necesidades por las que atraviesa el grupo presente de transporte, concluyendo que es necesario e indispensable conformar una cooperativa de transporte en taxis. A continuación toma la palabra el Sr. Eustaquio Mite Anastasio, quien manifiesta estar de acuerdo con lo expuesto por el señor Carlos Tutelan, el señor Estacio Mite mociona en el sentido de que se conforme con el grupo de personas, asistentes, una cooperativa de Transporte de taxis.

Por lo tanto el grupo presente resuelve por unanimidad, constituir y conformar legalmente lo que se denominaría “Cooperativa de Transporte en Taxis 24 de Febrero”

Designando la Directiva un presidente, secretario, tesorero, tres vocales. Siendo el primer presidente el señor Carlos Alberto León.

Aprobada mediante acuerdo Ministerial N° 0085 e inscrita en el Registro General de las Cooperativas con el N° de orden 3348 .En Quito 5 de Agosto de 1981 firmada por el Presidente de la Republica, el Ministerio de Bienestar Social, Economista Alfredo Mancero Samán.

Misión

Brindar a los ciudadanos un servicio de transporte cómodo, rápido y seguro, con choferes profesionales legalmente calificados, permitiéndoles llegar a su destino de una manera eficiente y llegar a ganarse la confianza de los clientes.

Visión

Convertirnos en una cooperativa las más grandes del país, prestando nuestro servicio de transporte de manera segura y como para nuestros pasajeros, con automotores en perfectas condiciones.

Lista de Socios de la Cooperativa

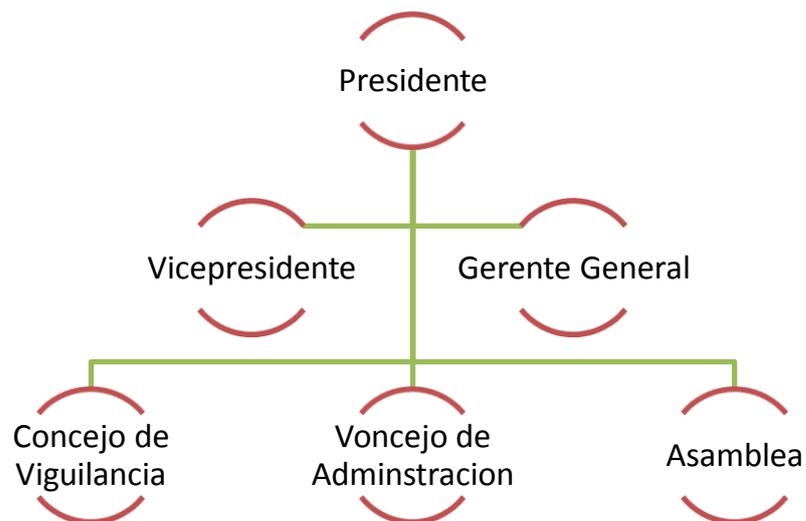
#	Socios
1	Guevara Andino Arturo Gil
2	Gusqui Naula Angel Maria
3	Avila Reyes Pedro Roberto
4	Quinteros Cuzco Jose Roberto
5	Jacome Segundo Rigoberto
6	Orrala Quinde Cristobal
7	Gusqui Cuenca Julio
8	Alava Lopez Leonila Eufracia
9	Estacio Gavilanes Cesar
10	Avila Solis Ruben Marlowe
11	Urquiza Sanchez Marcelo
12	Banchon Fiallos Jacinto
13	Barzallo Parraga Galo
14	Moscol Alava Carlos
15	Nuñez Verdesoto Sixto

16	Tumbaco Ruiz Evelyn
17	Delgado Romero Felix
18	Ramos Franco Gustavo
19	Villacis Preciado Teofilo
20	Rivas Haro Orles Ali
21	Baidal Agapito Primitivo
22	Valle Peña Herrera
23	Zurita Mejia Edgar
24	Nieto Alvarez Juan
25	Veliz Pazmiño Edis
26	Guzman Quimi Leonardo
27	Alarcon Torres Charles
28	Muñiz Martinez Rodrigo
29	Hoyos Silvera Orlando
30	Ochoa Ross Luis
31	Valle Peña Herrera Freddy
32	Mejia Cordova Luis
33	Espinoza Diaz Ambrocio
34	Chiriguaya Villavicencia Eliceo
35	Davila Tomala Vicente
36	Lazo Arellano
37	Naula Naula Luis
38	Rivas Chavez Edder
39	Moscol Alava Martha
40	Guiracocha Piña Jose
41	Zambrano Gutierrez Luis
42	Robalino Bermudez Bolivar
43	Leon Peñafiel Jeover
44	Ponce Burgos Cesar
45	Merchan Plaza Nelvin
46	Herrera Ponce Jose
47	Hernandez Achanse German

48	Gusqui Naula Walter
49	Palomeque Farias Jose
50	Gonzabay PARRALES Willian
51	Naula Cabrera Julio
52	Gutierrez Cruz Luis
53	Mero Reyes Felicísimo
54	Peñaloza Guerra Juan
55	Barriga Acosta Paulo
56	Ante Baquero Luis
57	Jaramillo Añazco Willian
58	Vergara Buenaire Manuel
59	Villacis Pacheco Laura
60	Quisnia Segundo Alberto
61	Valdivieso Moran Eusebio
62	Zamora Abad Edgar
63	Echeverria Carlos
64	Carrion Abad Christian
65	Maldonado Gonzalez Elvis
66	Peñafiel Ochoa Manuel
67	Bravo Mendez Julio
68	Salazar Medina Luis
69	Vasconeszmayorga Angel
70	Vascones Moreira Edison
71	Hidalgo Aguilar Kleber
72	Salazar Romero Hector
73	Garces Cardenas Moises
74	Huebla Cutiopala Manuel
75	Brito Guijarro Angel
76	Macas Jame Segundo
77	Pilco Ortiz Segundo
78	Rivadeneira Carrera Byron
79	Jones Camino Nataniel

80	Navarro Tama Luis
81	Bermeo Cabrera Nerio
82	Quiñonez Chila Jose
83	Balseca Andrade Milton
84	Vasquez Herrera Cesar
85	Carrera Sierra Jorgue
86	Vera Sanchez Raul
87	Guayara Miguel Ignacio
88	Masalema Gualli Angel
89	Serrano Rodriguez Roddy
90	Villamar Navas Jonathan
91	Villalta Villalta Javier
92	Saltos Rodríguez Líder
93	García Santos Shirley

Organigrama



DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es un plan general de un investigador para obtener respuesta a sus interrogantes o comprobar una hipótesis investigativa, debe desglosarse las estrategias básica que el investigador realiza para obtener información exacta.

Según (Emir, 2013) el diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder a un problema, dificultad o inconveniente planteado. Se clasifica en diseño experimental, diseño no experimental.

DISEÑOS EXPERIMENTALES. El investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas. Su objetivo es describir de qué modo y porque se produce o puede producirse un fenómeno. (Palella & Martins , 2012, pág. 86)

DISEÑOS NO EXPERIMENTALES. Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, no se sustituye intencionalmente las variables independientes. (Palella & Martins , 2012, pág. 87)

Investigación Científica

Podemos decir que la investigación científica es un método de reflexión, control y análisis que aporta nuevos hechos, datos, relaciones o leyes, su información será de carácter creíble pero no verdadero.

La investigación científica es un proceso ordenado y sistemático de indagación, mediante la aplicación rigurosa de un conjunto de métodos y criterios, se persigue el estudio, análisis o indagación en torno a un asunto o tema. (Significados.com., 2018)

Teniendo como objetivo buscar soluciones a problemas específicos, valiéndose de metodologías científicas para proceder de manera sistemática al análisis e indagación del problema planteado.

Tipos de investigación científica

- Según su propósito y su finalidad: investigación pura aumenta los conocimientos teóricos e investigación aplicada los conocimientos son aplicados a la realidad.
- Según sus conocimientos previos: Podrá ser exploratoria, descriptiva o explicativa
- Según los medios que se tengan que investigar: Se tratará de una investigación documental. (Concepto.de., 2018)

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa es una de las principales fuentes de conocimiento, analiza sus referentes teóricos, fortalece el desarrollo de una actividad investigativa, garantiza el desarrollo sostenible y sustentable de la sociedad humana. (Bustos & Moreno, 2017)

La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural intentando sacar sentido o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales. (Gómez, Gil, & García , 1996, pág. 32)

Según (Sampieri, 2010, pág. 7) el enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos,

Este proyecto es cuantitativo por que se basa en una serie de procesos de investigación y ordenar ideas en la cual definimos objetivos y preguntas de investigación llegando a obtener un plan para probarlas.

Investigación Cuantitativa

Podemos decir que la investigación cuantitativa haya claridad entre los elementos que conforman el problema, definiéndolos, limitándoles y sabiendo donde se inicia el problema.

Según (Sampieri, 2010, pág. 4) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase.

Este proyecto es cuantitativo por que se basa en una serie de procesos de investigación y ordenar ideas en la cual definimos objetivos y preguntas de investigación llegando a obtener un plan para probarlas.

Descripción descriptiva

Según el autor (Arias F. , 2012, pág. 24)La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Es un tipo de investigación que se utiliza para estudiar a fenómenos o sujetos de forma cualitativa, antes de hacerlo de forma cuantitativa. Los investigadores que lo utilizan suelen ser sociólogos, antropólogos, psicólogos, pedagogos, biólogos (Martinez, 2017)

Investigación de campo

Según el autor (Palella & Martins , 2012, pág. 88) define: La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no

manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

En la pagina Definición MX, (2016) dice que es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

Investigación explicativa

Según el autor (Arias F. , 2012, pág. 26) La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

La investigación de tipo explicativa ya no solo describe el problema o fenómeno observado sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada. (Universia, 2017)

QUE ES POBLACIÓN

Es el conjunto de seres vivos de la misma especie que habita en un determinado lugar o es el conjunto de viviendas de manera similar al término de localidad. (Significados.com, 2017)

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Tamayo y Tamayo, 1997, pág. 114)

En la población que se va a hacer el estudio es en la cooperativa de taxis 24 de febrero comprendida por un presidente, vicepresidente, gerente, consejo de vigilancia y los socios, teniendo en cuenta que todos tienen el fin de poder arreglar la situación de la cooperativa y recuperar liquidez,

como podemos ver de algunos autores es el conjunto de seres vivos de una misma especie con características similares.

TIPOS DE POBLACIÓN

- Población finita: grupo pequeño de Individuos.
- Población infinita: grupo compuesto de manera numerosa.
- Población real: grupo concreto y de manera comprobable.
- Población hipotética: grupo con hipótesis difíciles comprobar.
- Población dependiente: sus valores dependen de una causa determinada.
- Población polinomial: en su investigación hay interés por varias de su característica.

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN.

Las características de esta población de la cooperativa de taxis 24 de febrero que todos tiene la necesidad de buscar una solución a las cuentas vencidas y poder obtener liquidez en la cooperativa, arreglar la situación económica ya que está trayendo problemas como falta de pagos La Fedotaxis, servicios Básicos e incluso personal que colabora en la directiva de la cooperativa.

Tabla 1 **Población**

Ítem	Informantes	Población
1	Autoridades	9
2	Secretaria	1
3	Socios	84
TOTAL:		94

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Blanca Quinteros

QUE ES MUESTRA

Según Durand, (2014) muestra es una parte extraída de la población, que ha sido seleccionada con el propósito de obtener una información.

Pita & Pértega, (2001) Indican que la muestra sería el subconjunto de la población, es conjunto de pocos individuos, debe ser de manera representativa de la población.

Según (Lopez) es un subconjunto o parte de la población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Podemos indicar que la muestra es una parte o el subconjunto de la población que se extraerá para realizar la investigación en la cual se cojera a 10 socios y parte del directorio de la cooperativa de taxis 24 de febrero.

TIPOS DE MUESTREO

Los tipos de muestreo se dividen en muestreo probabilístico y no probabilístico:

Que Es Muestreo Probabilístico:

Para ser muestreo probabilístico deber cumplir las siguientes condiciones:

- Tener una mayor probabilidad de cero.
- Su probabilidad de inclusión se debe conocer de forma precisa.

Podemos hacer muestreo probabilístico si se dispone de un marco maestral. (Ochoa, 2015)

Que es muestreo no probabilístico

Para ser un muestreo no probabilístico debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Disponer de un marco muestral.

- Todos los individuos de la población deben tener probabilidad no nula

Todos los individuos que no pueden ser seleccionados en una muestra se suelen referir como unidades fuera de cobertura. (Ochoa, 2015)

1. **ALEATORIA** – es el método más básico se selecciona al azar y cualquier individuo tiene la oportunidad de ser incluido.

Es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. (Ochoa, 2015)

ESTRATIFICADA – la población es dividida en grupos, según las características a estudiar, seleccionando de manera proporcional cada grupo.

En esta técnica pertenece a la familia de muestreos probabilísticos, dividiendo la población objeto de estudio en diferentes subgrupos o estratos disjuntos. Para crear la muestra seleccionan individuos empleando una técnica de muestreo cualquiera a cada uno de los estratos por separado. (Ochoa, 2015)

2. **SISTEMÁTICA** – la población es enumerada y los individuos son escogidos al azar en grupo de diez.

(Ochoa, 2015) Indica que es un proceso simple y requiere la elección de individuos al azar, siendo un proceso trivial y rápido. Teniendo resultados representativos de la población, con forma similar al muestreo aleatorio simple.

El tamaño del muestreo depende de la precisión que el investigador lleva a cabo en su estudio.

Calculo del tamaño muestral

En donde

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Tabla 2

Muestra

Ítem	Estrato	Muestra
1	Autoridades	5
2	Secretaria	1
3	Socios	30
TOTAL:		36

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Blanca Quinteros

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son procedimientos metodológicos y sistemáticos se encargan de operativizar, implementar métodos de investigación teniendo la facilidad de recoger información.

Las técnicas de investigación que se utilizó fueron la investigación cualitativa que se encarga de estudiar la realidad de la cooperativa en su contexto natural, recogiendo pruebas que certifican el problema que se presenta en la actualidad, y la investigación de campo como indica (Palella & Martins , 2012, pág. 88) en su libro se recolecta información

directamente del campo en que se trata sin manipular ninguna prueba ya que se pierde el ambiente en el cual se manifiesta.

QUE ES OBSERVACIÓN.

De acuerdo a varios autores la observación es una técnica que permite visualizar al fenómeno, hecho o caso, y tomar la información registrándola para su posterior análisis. Siendo un elemento fundamental de todo proceso investigativo, el investigador toma como apoyo el mayor número de datos que pueda recolectar.

De acuerdo con se refiere a la “capacidad, indicación que se hace sobre alguien o algo; anotación o comentario que se realiza sobre un texto”.

La técnica de observación es una técnica que observa personas, fenómenos, hechos con el fin de obtener determinada información para la investigación, se utiliza principalmente observar el comportamiento de los consumidores usando técnicas , los sujetos de estudios no son conscientes de su presencia. (Crece Negocios, 2013)

Obteniendo como referencia lo citado podemos indicar que lo que observamos en la cooperativa de taxis 24 de febrero es un problema en sus cuentas por cobrar y la falta de liquidez que presenta, tomando como apoyo los documentos que se podrán ser visualizados en los anexos, los cuales presentan duplicado de recibos, recibos vencidos y desvió de dinero.

TIPOS DE OBSERVACIÓN

- **Observación estructurada:** se la realiza a través del establecimiento de un sistema que guíe la observación, paso a paso, y relacionándola con el conjunto de la investigación que se lleva a cabo. (Silva, 2017)
- **Observación abierta:** carece de un sistema organizado y se la realiza libremente; es utilizada cuando se quiere captar el

movimiento espontáneo de un determinado grupo humano, por ejemplo en los estudios antropológicos. (Silva, 2017)

- **Observación semiestructurada:** este tipo de observación parte de una pauta estructurada, pero la aplica de modo flexible de acuerdo a la forma que adopta el proceso de observación. (Silva, 2017)
- **Observación participante:** ha quedado implícito que el observador se comporta de la manera más neutral posible respecto de los acontecimientos que está observando. En el caso de la observación participante, el sujeto que observa es aceptado como miembro del grupo humano que se observa, aunque sea provisionalmente. (Silva, 2017)
- **Observación estructurada:** Se la realiza a la hora de observar un problema claro, es cuantitativa, y en la cooperativa 24 de febrero se ha visto el problema de las cuentas por cobrar.
- **Observación no estructurada:** Es una técnica cualitativa, se realizan formulas categóricas para lograr a interpretar los datos.
- **Observación participante:** El investigador se integra al grupo y actúa como un miembro más del mismo, permite tener una comprensión elevada. (Tipos de, 2017)

LA GUÍA DE OBSERVACIÓN.

La guía de observación es un documento o lista de puntos importantes que permiten observar ciertos fenómenos y evaluarlos de acuerdo a los temas que se está analizando, estructurada a través de columnas favorece la organización de los datos recogidos. (Porto & Merino., 2014)

La guía de observación no tiene límites al abarcar temas de importancia, pudiéndose investigar para mejorar algún tipo de servicio de la cooperativa de taxis 24 de febrero o conocer la situación actual de la cooperativa.

Las cooperativas son asociaciones de personas unidas de manera voluntaria para formar una organización con políticas, con esta guía de observación se analizara desde la raíz el problema de manera detallada en las cuales obtendremos tendremos de respuesta sí o no y las observaciones, se aplicara a las autoridades.

MODELO DE GUIA DE OBSERVACIÓN

Nombre de la Cooperativa	
Nombre del Observado	
Puesto o Cargo	

Instrucciones: Observar si la ejecución de las actividades marcando con una (X) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida SI, NO.

Objetivo: Observar y evaluar el desempeño realizado por el personal en la cooperativa de taxis 24 de Febrero.

No.	Aspectos a Evaluar	Si	No	Observaciones
1	Llega a tiempo al trabajo			
2	Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada			
3	Elabora sus actividades en tiempo y forma			
4	Elabora su trabajo con calidad			
5	Elabora su trabajo a tiempo			
6	Entrega sus informes de manera mensual			
7	Verifica que las cuentas por cobrar estén siendo pagadas			
8	Gestiona para que las cuentas por cobrar sean canceladas			
9	Registra los gastos que realiza con facturas o recibos de pago			
10	Entrega a la secretaria de manera detallada los gastos que ha realizado para que sean registrados			

QUE ES ENTREVISTA

La entrevista es el intercambio de ideas y opiniones mediante una conversación que se da entre una o varias personas, el entrevistador es el designado para preguntar. (Equipo de Redacción Concepto de, 2019)

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio con el fin de obtener una respuesta de forma verbal a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto considerándose que este método sea eficaz, permitiendo obtener una información completa. (Galan, 2009)

Podremos definir que la entrevista es la obtención de información de forma verbal de parte de una persona que vendría a ser el entrevistado por el entrevistador que es la persona que realiza las preguntas, se realizara una entrevista al presidente de la cooperativa de taxis 24 de febrero empezando por una conversación de manera formal.

TIPOS DE ENTREVISTA

La entrevista se clasifica en 3 tipos:

- **Entrevistas estructuradas o enfocadas:** las preguntas se realizan con orden y con un conjunto de categorías Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio.
- **Entrevistas semi estructuradas:** presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas
- **Entrevistas no estructuradas:** son informales flexibles, pueden adaptarse a los sujetos a condiciones. (Laura Díaz-Bravo, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz, 2013)

Por su objetivo se dividen en:

a. Entrevista de investigación: teniendo como objetivo recolectar información pertinente para responder una pregunta de investigación, ya sea en investigación cuantitativa o cualitativa; se conduce en función del paradigma de investigación usado. (Morga, 2012, pág. 14)

b. Entrevista psicopedagógica o psicoeducativa. Tiene como función determinar las posibles interferencias en el proceso de enseñanza y aprendizaje, además localiza sus causas e influye en su solución. (Morga, 2012, pág. 14)

c. Entrevista de orientación vocacional. Es realizada con el fin de asesorar a un sujeto en la elección de un empleo, escuela o carrera en función de sus características personales: aptitudes, intereses, tipos de inteligencia, estilo de aprendizaje. (Morga, 2012, pág. 14)

d. Entrevista clínica. Teniendo como objetivo conocer el funcionamiento de la personalidad de un sujeto como sus motivaciones, frustraciones y dinámica de personalidad. Puede ser diagnóstica, terapéutica y de asesoría. (Morga, 2012, pág. 14)

e. Entrevista laboral. Se aplica para conocer las características de un candidato a un puesto laboral para elegir al más idóneo. Puede ser de selección, ajuste o salida. (Morga, 2012, pág. 14)

QUE ES ENCUESTA

Es una técnica que tiene el mismo objetivo que la observación porque están destinadas a recopilar información, son técnicas complementarias, que el investigador combinara para realizar la función del tipo de estudio que va a realizar. (García , 2013)

Podemos indicar que la encuesta que es un proceso de investigación que se realizara a los socios de la cooperativa 24 de febrero mediante el cual nos ayudara a examinar el problema que presenta en sus cuentas por cobrar y su liquidez, podríamos observar que algunos socios no tiene conocimientos de estos problemas, aplicando una técnica investigativa obtendremos estos resultados los cuales serán analizados.

TIPOS DE ENCUESTA

Encuestas basadas en entrevistas cara a cara o de profundidad: **Consisten** en entrevistas directas o personales con cada encuestado. Tienen la ventaja de ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios (el teléfono y el correo). Sus principales desventajas son el tiempo que se tarda para la recolección de datos, su costo que es más elevado que las encuestas telefónicas, por correo o internet (porque incluye viáticos, transporte, bonos y otros que se pagan a los encuestadores) y la posible limitación del sesgo del entrevistador (por ejemplo, su apariencia, estilo de hacer preguntas y el lenguaje corporal que utiliza, todo lo cual, puede influir en las respuestas del encuestado).

Encuestas telefónicas Este *tipo de encuesta* consiste en una entrevista vía telefónica con cada encuestado. Sus principales ventajas son: 1) se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal, 2) sus costos suelen ser bajos y 3) es de fácil administración (hoy en día, existen softwares especializados para la gestión de encuestas telefónicas). Sin embargo, su principal desventaja

es que el encuestador tiene un mínimo control sobre la entrevista, la cual, debe ser corta (para no molestar al encuestado).

Encuestas postales: Consiste en el envío de un "cuestionario" a los potenciales encuestados, pedirles que lo llenen y hacer que lo remitan [1] a la empresa o a una casilla de correo. Para el envío del cuestionario existen dos medios: 1) El correo tradicional y 2) el correo electrónico (que ha cobrado mayor vigencia en los últimos años). Las principales ventajas de este tipo de encuesta están relacionadas con la sinceridad con que suelen responder los encuestados (al no tener la presión directa que supone la presencia del encuestador), el bajo costo (en relación a la encuesta cara a cara y por teléfono) y la amplia cobertura a la que se puede llegar (siempre y cuando se disponga de una buena base de datos). Sus desventajas son: La baja tasa de respuesta y la falta de listas con información actualizada.

Encuestas por internet: Este tipo de encuesta consiste en "colocar" un cuestionario en una página web o en enviarlo a los correos electrónicos de un panel predefinido. Sus principales ventajas son: 1) la amplia cobertura a la que se puede llegar (incluso a miles de encuestados en varios países y al mismo tiempo), 2) el ahorro de tiempo (se puede obtener miles de encuestas respondidas en cuestión de horas), los bajos costos (que son menores a las encuestas cara a cara, por teléfono y postales) y la utilización de medios audiovisuales durante la encuesta. Sus desventajas son: No siempre se puede verificar la identidad del encuestado y la interrogante que deja la muestra en cuanto a su representatividad del universo.

Encuesta en el punto de venta: Es aquella que es realizada en los pasillos de un establecimiento comercial y que consiste en interceptar a los compradores de ese momento para solicitarles que rellenen el cuestionario

Encuesta ómnibus: Consiste en un cuestionario cerrado multitemático, compuesto por varios módulos que recogen información de una misma muestra sobre diferentes temas, para distintos clientes, que se abonan al

servicio y se benefician de un ahorro de costes, dado que éstos son compartidos por todos los suscriptores. El hecho de que se lleven a cabo con periodicidad semanal, mensual o trimestral las hace muy indicadas para estudios de seguimiento [2].

Encuesta por suscripción: Es una encuesta de carácter único que es vendida a varios clientes interesados en ella y con necesidades parecidas. No debe ser confundida con la encuesta omnibus

Capítulo IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La encuesta fue realizada a 30 socios activos dentro de la Cooperativa de Transporte en taxis 24 de Febrero de la provincia de Guayaquil, sus respuestas han sido tabuladas y el resumen esquemático se muestra a continuación.

Pregunta n°1 ¿Cree usted que la cooperativa de taxis 24 de febrero necesita una revisión de cuentas por cobrar?

Tabla 3

¿Cree usted que la cooperativa de taxis 24 de febrero necesita una revisión de cuentas por cobrar?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	24	80 %
No	6	20 %
Total	30	100%

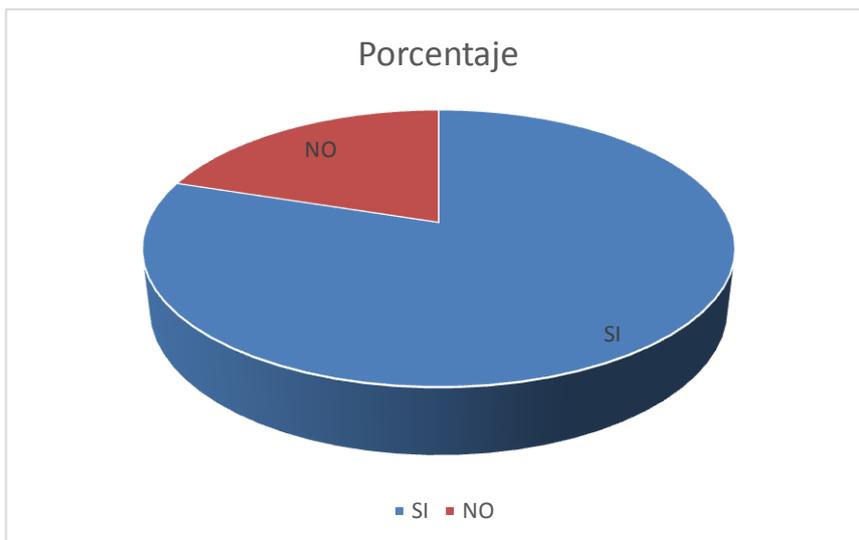


Grafico 1

FIGURA 1 ¿Cree usted que la cooperativa de taxis 24 de febrero necesita una revisión de cuentas por cobrar?

Fuentes: Elaborado por Blanca Quinteros

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la encuesta aplicada a la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil el 80% de los encuestados consideran que la cooperativa de taxis 24 de febrero necesita de una revisión de sus cuentas por cobrar consideran que se deben recuperar estos valores para que la cooperativa pueda contar con efectivo y poder salir de varios pagos vencidos.

Pregunta n°2 ¿cree usted que la persona encargada de las cuentas pendientes de cobro está realizando gestiones para lograr su objetivo?

Tabla 4

¿Cree usted que la persona encargada de las cuentas pendientes de cobro está realizando gestiones para lograr su objetivo?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	14	46,67 %
No	16	53,33%
Total	30	100%

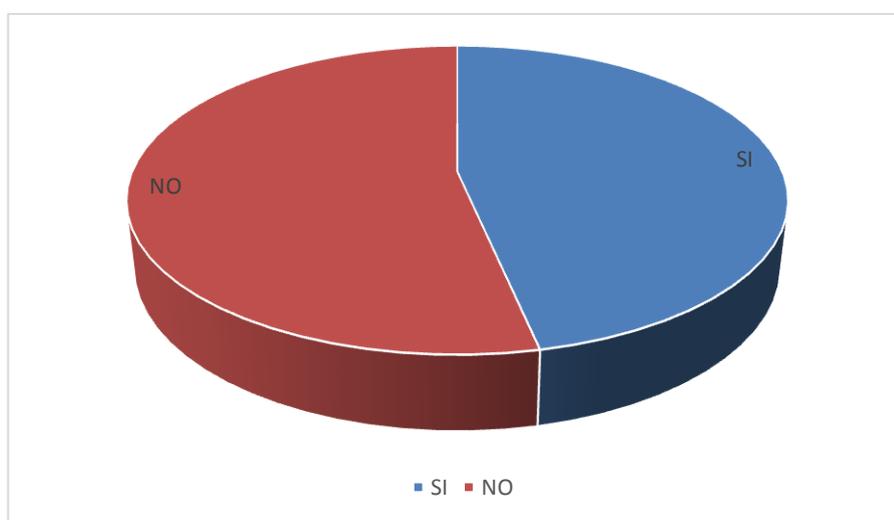


Gráfico 2

Fuente: Elaborado por Blanca Quinteros Juela

FIGURA 2 ¿cree usted que la persona encargada de las cuentas pendientes de cobro está realizando gestiones para lograr su objetivo?

Interpretación y análisis:

Según la encuesta aplicada a la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil el 53,33% de los encuestados consideran que el gerente de la cooperativa quien es la persona encargada de realizar estos cobros no está realizando un buen papel de gestión de cobranzas, ya que observan que no asiste a la cooperativa, que no llama a los socios que tiene pendientes pago y que no exige ni hace respetar las políticas de la cooperativa.

Pregunta n°3 ¿Ha recibido alguna capacitación o taller por parte de la cooperativa?

Tabla 5

¿Ha recibido alguna capacitación o taller por parte de la cooperativa?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	5	16,67%
No	25	83,33%
Total	30	100%

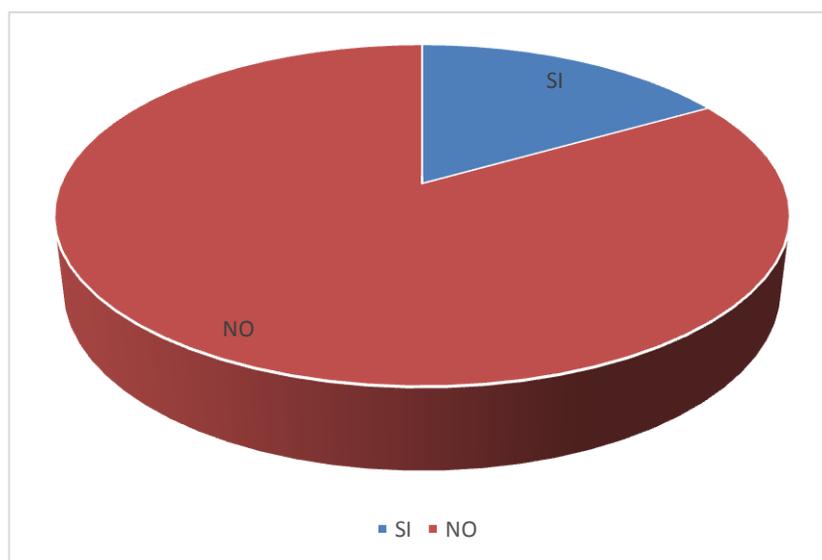


Gráfico 3

Fuente: Elaborado por Blanca Quinteros Juela

FIGURA 3 ¿Ha recibido alguna capacitación o taller por parte de la cooperativa?

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la encuesta aplicada a la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil el 83,33% de los encuestados manifiestan que no han recibido capacitaciones de parte de la cooperativa y cuando han solicitado, han recibido como respuestas que la cooperativa no posee solvencia para poder enviar a capacitaciones a sus socios, solo a sus dirigentes, con estos resultados denotan el problema existente en la cooperativa de taxis 24 de febrero.

Pregunta n°4 ¿Conoce usted cuales son las falencias que presenta la cooperativa de taxis 24 de febrero de la ciudad de Guayaquil?

Tabla 6

¿Conoce usted cuales son las falencias que presenta la cooperativa de taxis 24 de febrero de la ciudad de Guayaquil?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	19	63,33%
No	11	36,67%
Total	30	100%

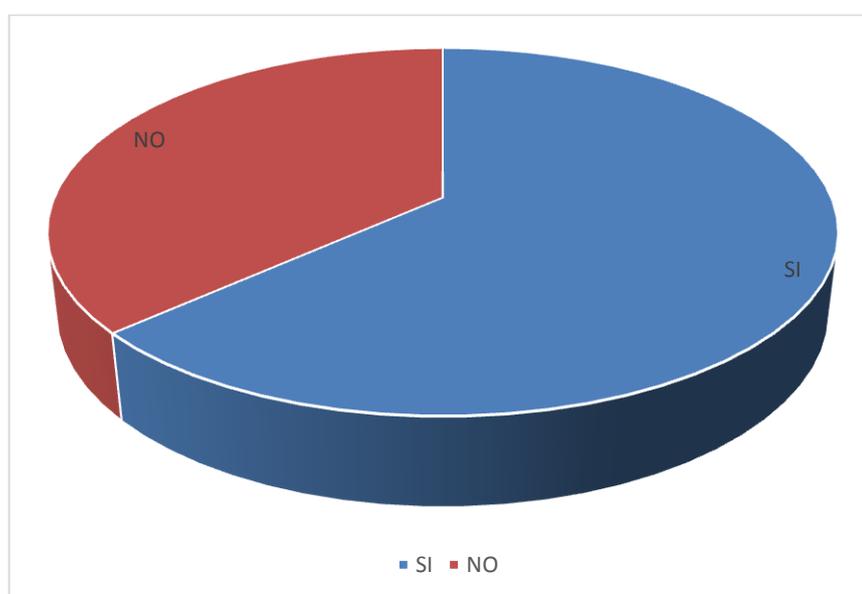


Gráfico 4

Fuente: Elaborado por Blanca Quinteros Juela

FIGURA 4 ¿Conoce usted cuales son las falencias que presenta la cooperativa de taxis 24 de febrero de la ciudad de Guayaquil?

Interpretación y análisis:

Los resultados de la encuesta realizada a la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil expresan que 63,33% de los encuestados conocen las falencias que posee la cooperativa de taxis como en sus instalaciones, en sus ayudas sociales, etc. Consideran que se debe realizar gestiones para mejorar todo esto y que la cooperativa se pueda levantar del crisis económico que está pasando, ya que ellos temen por que la cooperativa desaparezca.

Pregunta n°5 ¿Considera usted que se debería cambiar el método de cobranza que tiene la cooperativa de taxis 24 de febrero?

Tabla 7

¿Considera usted que se debería cambiar el método de cobranza que tiene la cooperativa de taxis 24 de febrero?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	24	80%
No	6	20%
Total	30	100%

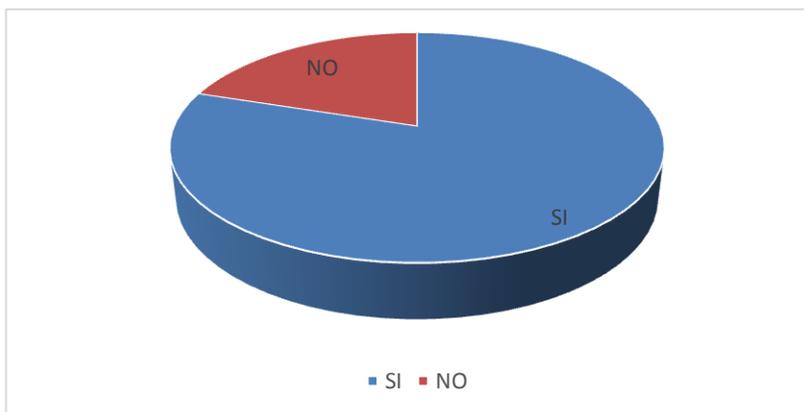


Gráfico 5

Fuente: Elaborado por Blanca Quinteros Juela

Figura 5 ¿Considera usted que se debería cambiar el método de cobranza que tiene la cooperativa de taxis 24 de febrero?

Interpretación y análisis:

Después de los resultados obtenidos de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil el 80 % de los encuestados consideran que se debe cambia el método de cobranza ya que no refleja resultado de pagos de los socios que deben, se ha implantado convenios de pago, pero algunos socios no han cumplido ni con la primera cuota, piden que deben poner medidas más estrictas para que así los socios comienzan a pagar como bloqueos de la unidad, o no dar los permisos de operación.

Pregunta n°6 ¿Cree usted que la cooperativa está en una posición económica solvente para poder pagar sus deudas a tiempo?

Tabla 8

¿Cree usted que la cooperativa está en una posición económica solvente para poder pagar sus deudas a tiempo?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	2	6,67%
No	28	93,33%

Total	30	100%
-------	----	------

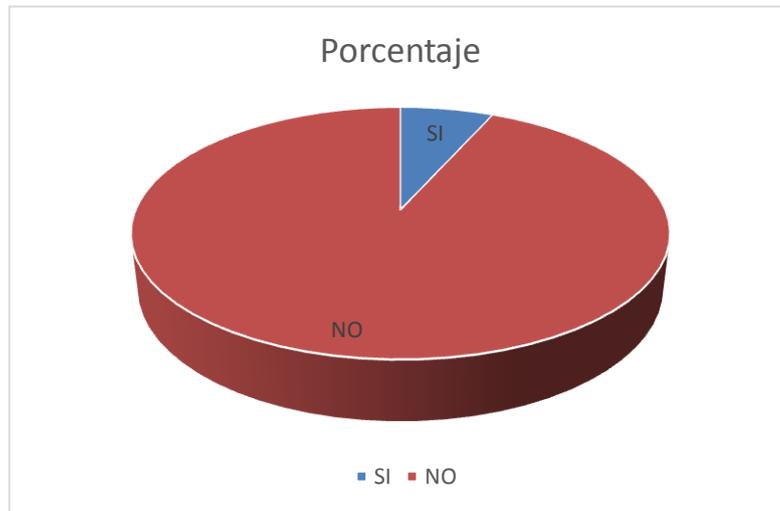


Gráfico 6

Fuente: Elaborado por Blanca Quinteros Juela

Figura 6 ¿Cree usted que la cooperativa está en una posición económica solvente para poder pagar sus deudas a tiempo?

Interpretación y análisis:

Después de los resultados obtenidos de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil el 93,33 % de los encuestados consideran que se debe la cooperativa no está en un estado económico solvente para poder cubrir todas sus deudas, como socios palpan la situación que se presenta en la cooperativa y han expuesto que se debería cobrar a los socios que no pagado, ya que facilidades de pago se les han dado.

Pregunta n°7 ¿Cree usted que la cooperativa necesita una reestructuración económica urgente para poder pagar sus deudas a tiempo?

Tabla 9

¿Cree usted que la cooperativa necesita una reestructuración económica urgente para poder pagar sus deudas a tiempo?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	28	93,33%
No	2	6,67%
Total	30	100%

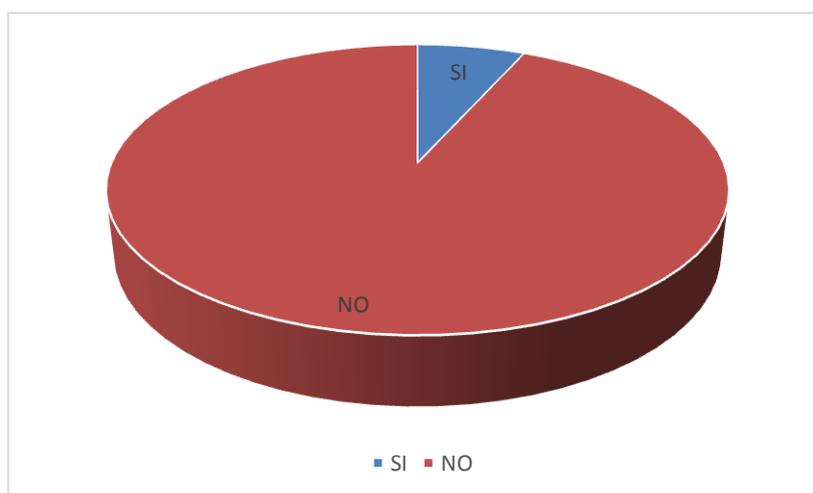


Gráfico 7

Fuente: Elaborado por Blanca Quinteros Juela

Figura 7 ¿Cree usted que la cooperativa necesita una reestructuración económica urgente para poder pagar sus deudas a tiempo?

Interpretación y análisis:

Después de los resultados obtenidos de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil el 93,33 % de los encuestados consideran que la cooperativa necesita una reconstrucción económica urgente para poder cumplir con sus deudas, y no dejarlas alargar por que por estos motivos la cooperativa no está gozando de ciertos servicios que

brinda la FEDOTAXIS , al verse en esta posición han decidido hacer convenios de pago y facilitar los pagos a los socios hacia la cooperativa.

Pregunta n°8 ¿Estaría usted dispuesto a apoyar la idea de que la cooperativa deba ser auditada cada semestre para poder conocer los resultados de la gestión realizada por sus dirigentes?

Tabla 10

¿Estaría usted dispuesto a apoyar la idea de que la cooperativa deba ser auditada cada semestre para poder conocer los resultados de la gestión realizada por sus dirigentes?

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

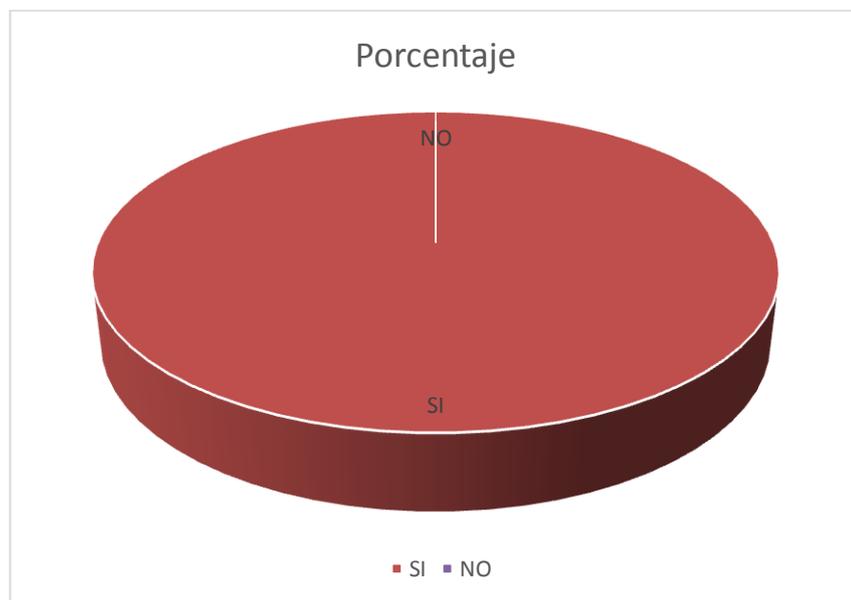


Gráfico 8

Fuente: Elaborado por Blanca Quinteros Juela

FIGURA 8 ¿Estaría usted dispuesto a apoyar la idea de que la cooperativa deba ser auditada cada semestre para poder conocer los resultados de la gestión realizada por sus dirigentes?

Interpretación y análisis:

Después de los resultados obtenidos de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil el 100 % de los encuestados están de acuerdo con que la cooperativa sea auditada cada semestre para así evitar todos los problemas que se han presentado como desvíos de dinero, , faltantes de caja, etc.

ENTREVISTA

Dirigida a la presidencia de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la Ciudad de Guayaquil

Entrevistado: Presidente de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la Ciudad de Guayaquil.

Cargo: Presidente

1. ¿Qué lo motivo a asumir la presidencia de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la Ciudad de Guayaquil?

He sido un socio que siempre he estado reclamando las injusticias y el mal manejo del dinero de la cooperativa, en el año 2017 del mes de Diciembre llegue como vocal principal de consejo de administración, en el mes de julio del 2018 el ex presidente renuncio a su cargo, y por el consejo de administración fui electo y recibí la aprobación de la mayoría de los socios.

2. ¿Cuándo usted ingreso a la cooperativa que problemas pudo evidenciar a simple vista que existían?

Cuando ingrese a ejercer mi cargo evidencie que la cooperativa se encontraba dividida sus socios, no había confianza, deudas por pagar a la FEDOTAXIS, faltante de liquidez, falta un sistema contable en la cooperativa, corrupción y cuentas por cobrar.

3. Se ha realizado un análisis de todas las cuentas por cobrar de la cooperativa de taxis 24 de febrero de la ciudad de Guayaquil

Se ha realizado un análisis de recibos emitidos por la cooperativa, encontrando anomalías.

4. ¿Qué resultado obtuvo del mencionado análisis?

Se pudo encontrar socios que no han pagado ni el ingreso a la cooperativa, recibos caducados que fueron utilizados para constancia de recibo de dinero de los socios, desvío de dinero.

5. ¿Qué medidas se tomaron para solucionar los problemas?

Se pidió a los socios que traigan todos sus recibos y se constató lo que se había dicho de los recibos caducados que han sido utilizados.

A la secretaria se la despidió sin liquidación y con el ex presidente se realizó convenios de pago en los cuales tendrá que pagar de manera mensual una cuota.

6. Notifico a los socios sobre el estado financiero de la cooperativa de taxis 24 de febrero de la Ciudad de Guayaquil.

Se realizó una asamblea general con todos los socios de la cooperativa y se expuso lo que se encontró en las cuentas por cobrar, indicamos las medidas que tomamos y fue aceptado por la mayoría de los socios.

7. Tomaron acciones legal ante esto

No porque los socios decidieron que quede como un asunto interno de la cooperativa y al no ser cumplido con el convenio hay si realizar la respectiva notificación a la Súper Intendencia De Economía Popular Y Solidaria.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una vez realizadas las entrevistas respectiva al Presidente de esta cooperativa donde se recabó información importante sobre los problemas evidentes de la cooperativa.

El presidente de la cooperativa pudo señalar estos problemas:

- Los socios de esta cooperativa no han recibido capacitaciones, por falta de liquidez en la empresa y las moras que presenta con la FEDOTAXIS.
- Actualmente no cuentan con una Contadora de planta, solo tiene por contrato eventual a la contadora.
- Otro punto importante es que no han realizado una auditoria completa de sus cuentas por cobrar, solo por recibos de los socios es que han podido saber la falta de pagos de los socios.
- Es importante destacar lo dicho por el presidente de esta cooperativa, ya que manifestó que no se tomaran acciones legales porque no tiene el respaldo de los socios ni constan con liquidez de la cooperativa.

PLAN DE MEJORAS

Este plan de mejora tiene como objetivo principal elaborar un manual de control de las cuentas por cobrar de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil, con el fin de minimizar las cuentas por cobrar de los socios deudores y tener una mejor liquidez en la cooperativa.

Este plan de mejoras tiene como misión regular las cuentas por cobrar y evitar tener carteras vencidas a posibles periodos.

Se ha diseñado nuevas políticas y estrategias que nos ayudara a evitar carteras vencidas por cobrar y obtener rentabilidad en la cooperativa para evitar problemas que anteriormente se han mencionado.

Por lo tanto podremos decir que el plan de mejora está encaminado a garantizar un buen manejo de las cuentas por cobrar y se propone las siguientes acciones:

- Elaborar nuevas políticas de cobro de las cuentas por cobrar.
- Implementar nuevas estrategias de cobro para la cooperativa.
- Implementar un sistema contable a la cooperativa y que su registro sea de manera diaria para evitar desvió de dinero.
- Establecer fechas de vencimiento de las cuentas por cobrar.
- Analizar y clasificar a los socios deudores para indicar el tiempo de mora que tienen con la cooperativa.

- Implementar nuevos convenios de pago con los socios deudores para poder recuperar carteras vencidas de cuentas por cobrar, evitando que estos convenidos de pago sean a largo plazo.
- No extender a largo plazo los pagos que deben realizar los socios de la cooperativa de taxis 24 de febrero.
- Implementar el manual de control que evitara los problemas que fueron mencionados anteriormente.

Conclusiones

Una vez analizada la información financiera y las encuestas realizadas a los socios podemos llegar a las conclusiones:

- Debido al descontrol que existen en las cuentas por cobrar, han generado morosidades en los pagos, lo que ha afectado a la liquidez de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la Ciudad de Guayaquil.
- No poseen políticas de cobro definidas en la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la Ciudad de Guayaquil, esto conlleva a que los socios deudores no realicen su pago, y pongan en riesgo la estabilidad económica de la cooperativa.
- Los socios determinan que el gerente de la cooperativa no cumple de manera eficiente la gestión de cobranzas.
- No existen políticas estrictas que obliguen a los socios a cumplir con sus pagos, se les permiten caer en mora sin importar la cantidad de dinero que adeuden.

Recomendaciones

- Implementar el manual de control a la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil.
- Analizar la gestión de cobranza de la cooperativa.

- Solicitar una auditoria de las por cobrar de la cooperativa de taxis 24 de Febrero de la Ciudad de Guayaquil.
- Se recomienda implementar políticas estrictas para las cuentas por cobrar y poder garantizar la liquidez de la cooperativa.
- Implementar un método mejor diseñado con llamadas y mensajes a los socios deudores.

Manual de control en
las cuentas por cobrar
en la cooperativa de
taxis “24 de Febrero”
en el año 2019

Título de la propuesta

Manual de control en las cuentas por cobrar en la cooperativa de taxis “24 de Febrero” en el año 2019.

Antecedentes Históricos

En la ciudad de Guayaquil en el local de Radio Cristal de las calles Luque entre García Moreno y José de Antepara el día de hoy 24 de febrero de 1980 a las 17:00 p.m. se reúnen los abajo firmantes con el objeto de resolver sobre la constitución de la cooperativa de taxi denominada 24 de febrero. Una vez que se constata que, en la reunión existen, más de once personas, toma la palabra el Sr. Carlos Tutelan quien hace una amplia exposición de los beneficios y ventajas del sistema cooperativo así como de las necesidades por las que atraviesa el grupo presente de transporte, concluyendo que es necesario e indispensable conformar una cooperativa de transporte en taxis. A continuación toma la palabra el Sr. Eustaquio Mite Anastasio, quien manifiesta estar de acuerdo con lo expuesto por el señor Carlos Tutelan, el señor Estacio Mite mociona en el sentido de que se conforme con el grupo de personas, asistentes, una cooperativa de Transporte de taxis.

Aprobada mediante acuerdo Ministerial N° 0085 e inscrita en el Registró General de las Cooperativas con el N° de orden 3348 .En Quito 5 de Agosto de 1981 firmada por el Presidente de la Republica, el Ministerio de Bienestar Social, Economista Alfredo Mancero Samán.

Misión

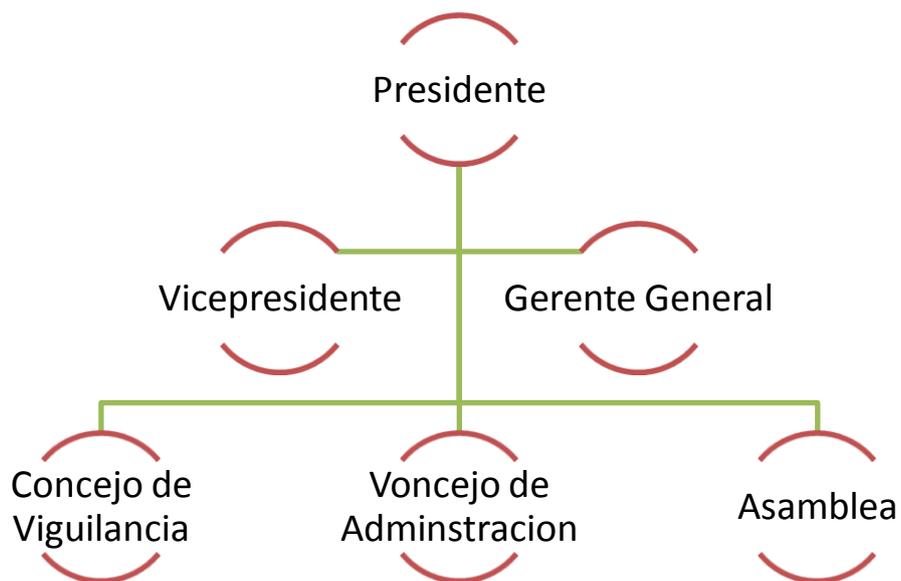
Brindar a los ciudadanos un servicio de transporte cómodo, rápido y seguro, con choferes profesionales legalmente calificados, permitiéndoles llegar a su destino de una manera eficiente y llegar a ganarse la confianza de los clientes.

Visión

Convertirnos en una cooperativa las más grandes del país, prestando nuestro servicio de transporte de manera segura y como para nuestros pasajeros, con automotores en perfectas condiciones.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE TAXIS 24 DE FEBRERO DE GUAYAQUIL

En la actualidad la cooperativa de taxis presenta esta estructura organizacional definida y establecida:



Finalidad del Manual

Este manual se lo plantea con la finalidad de regular el proceso de cobro y evitar tener cuentas incobrables, recuperar carteras vencidas

Objetivos

- 1) Garantizar la eficiencia de los cobros de las cuentas por cobrar.
- 2) Supervisar el proceso de cobro que se realiza en la cooperativa de taxis.
- 3) Evitar que los recursos de la cooperativa sean mal utilizados.
- 4) Evitar que la cooperativa caiga en mora por falta de liquidez.

Control Interno y su Importancia

Podemos indicar que control interno es un contexto que ayudar regular a las organizaciones, en los cuales se verifica un proceso de gestión administrativa permitiendo evitar errores e inconvenientes en la empresa.

(Paola, Luis, & Flor, 2017, págs. 1-2)

Un control interno es importante en una empresa porque facilita las gestiones administrativas, minimiza los riesgos y garantiza los resultados.

Justificación legal

(Art. 66 Constitución del Ecuador, 2008) Se reconoce y garantizará a las personas:

- 13) El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR EJES ESTRATEGICOS

(Objetivo 1 Plan Nacional del Buen Vivir, 2017) : Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.

1.12 Fomentar el auto organización social, la vida asociativa y la construcción de una ciudadanía activa que valore el bien común

1.12. a. Promocionar la creación y el fortalecimiento de organizaciones, colectivos, movimientos sociales, asociaciones ciudadanas, redes populares y demás grupos de acción ciudadana.

TÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

En el Art. 1 Estatutos Coop. de Taxis 24 de Febrero, (1981) dice: La Cooperativa de Transportes en taxis “24 DE FEBRERO GUAYAQUIL” con personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial No.825 del 5 de Agosto de 1981, reformada sus Estatutos el 20 de agosto del 2002 mediante Acuerdo # 5837; y, al Estatuto vigente, que esta adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, aprobado en Asamblea General de Socios, realizada el 24 de febrero del 2013, certificado por la Actuaría de la Cooperativa, quien dice: CERTIFICO.- Que el presente Estatuto, esta adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, fue aprobado en Asamblea General, efectuada el,24 de febrero del 2013 ,conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario.- Lo certifico, en Guayaquil a los ocho días del mes de marzo, del año 2013.- integrada por personas naturales quienes son conductores profesionales propietarios de automóviles de servicio comercial de transportes de pasajeros en taxis funcionando en legal y debida forma, adecúa su “...Reglamento Interno...”, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, la ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial y al Estatuto vigente, se rige por las normas generales del trabajo asociado donde sus miembros tienen simultáneamente la calidad de socios y trabajadores, por lo tanto, no existe relación de dependencia.

Art.2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD Y DURACION.-

- a. El domicilio principal de la Cooperativa de Transportes en Taxis “24 de Febrero Guayaquil” será en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas.
- b. La operadora es una cooperativa de servicio al público de derecho privado, eminentemente clasista, de responsabilidad limitada al capital que aportaren a la entidad.
- c. La Cooperativa será de duración indefinida sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causas del procedimiento previsto en la ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

TÍTULO SEGUNDO

DEL BUEN GOBIERNO COOPERATIVO

Art.3.- Prácticas de Buen Gobierno Cooperativo.- El Buen Gobierno Cooperativo consolida la reputación, la eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y las responsabilidades éticas en la Gestión Institucional.

Permite a la Cooperativa, crear valores y principios para sus socias y socios; su objetivo esencial es crear un ambiente de mayor credibilidad en las relaciones internas, ya que del cumplimiento de las normas que nos rigen depende la estabilidad de la Organización.

La Cooperativa es una sociedad de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

La Institución, en su actividad y relaciones, se sujetará a los principios establecidos en la Ley; y, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

En su Estructura Interna contará con una Asamblea General de socias y socios, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en la Ley, constarán en su Reglamento y en el Estatuto Social de la Cooperativa.

En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses. El buen Gobierno Cooperativo se ejerce a través de los siguientes órganos:

TÍTULO TERCERO

CAPITULO PRIMERO

SOCIAS Y SOCIOS

En el Art. 4 Estatuto Coop. 24 de Febrero., (1980) Son Socias y Socios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis “24 DE FEBRERO GUAYAQUIL N° 85”, todas y todos quienes hayan suscrito el Acta de Constitución de la entidad; y, las personas naturales legalmente capaces que posteriormente hubieren sido aceptados como socios por el Consejo de Administración; y, registrados en la Subdirección de Cooperativas del Litoral y en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Presentar por duplicado la solicitud de ingreso al Consejo de Administración; la secretaria o secretario deberá hacer constar la fe de presentación;
- b) Original y copia de la cédula de ciudadanía, licencia profesional, papeleta de votación actualizada; y, dos fotos tamaño carné;
- c) Ser propietaria o propietario de un vehículo, cuyo tipo será de conformidad con el Art. 3 del Estatuto vigente; y, de un modelo no mayor a cinco (5) años de fabricación a partir de la fecha de presentación de la petición;
- d) Ser legalmente capaz, estar en goce de los derechos de ciudadanía y demostrar buena conducta en su vida pública y privada, demostrada con

el certificado de antecedentes penales; y, dos certificados de honorabilidad;

e) Declaración Juramentada de no ser servidor público, no ser miembro activo de la Policía Nacional, Policía Metropolitana, Fuerzas Armadas, ni servidores y agentes de los órganos de control y regulaciones de transporte y tránsito;

f) Pagar la cuota de ingreso que será el valor de un salario básico unificado del trabajador, los certificados de aportación en igualdad de condición de los demás socias o socios, en partes, que señale el Consejo de Administración;

g) Si fueran los hijos del socio, la cónyuge y o conviviente pagará como cuota de ingreso, que será el valor del cincuenta por ciento del salario básico unificado del trabajador, los certificados de aportación en igualdad de condición de los demás socias o socios, en partes, que señale el Consejo de Administración;

h) Cuando una o un aspirante haya sido aceptada/o como socia o socio, obligatoriamente, los primeros seis meses deberá conducir su unidad, luego de lo cual podrá utilizar los servicios de un chofer profesional; previo el cumplimiento de las obligaciones legales; y, Autorizado por el Consejo de Administración;

i) Proporcionar el nombre de la persona que lo sucederá en la Cooperativa en caso de fallecimiento; siempre que cumpla con los requisitos para ser socia o socio; caso contrario se procederá a lo que estipula la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Estatuto o el presente Reglamento Interno;

j) Proporcionar el nombre de la persona que recibirá la ayuda de la Cooperativa por causa de muerte;

k) Datos del vehículo, copia de la matrícula y contrato de compraventa legalizado y/o factura;

l) El vehículo de la o él aspirante a socia o socio de la Cooperativa; deberá cumplir con las características autorizadas por las autoridades competentes;

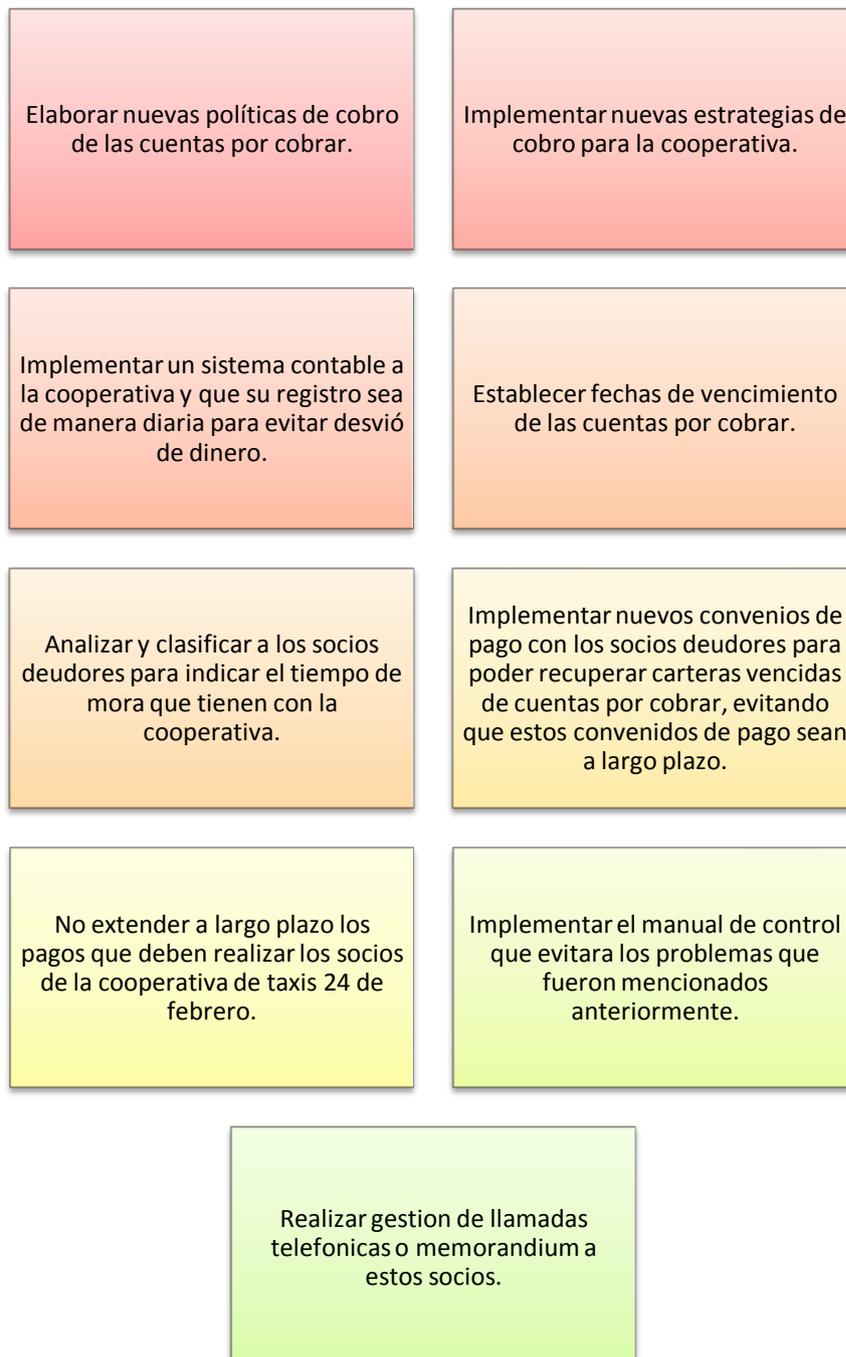
m) El Consejo de Administración de la Cooperativa aceptará o rechazará, en un plazo de treinta días de presentada la solicitud de ingreso de la nueva socia o socio. El Gerente dentro de los siguientes quince días, solicitará a la Superintendencia el Registro de las nuevas socias o nuevos socios, adjuntando una certificación de la Secretaria o secretario de la Cooperativa, que acredite el cumplimiento de lo de los requisitos reglamentarios y estatutarios establecido en la Ley, su Reglamento, el Estatuto Social y el presente Reglamento Interno; y, Art. 24 RLOEPS

n) Una vez que haya sido aceptada su solicitud en el caso de ingresar con otra unidad, obligatoriamente deberá adecuar el vehículo para brindar el servicio de transportes en taxi convencional; si únicamente se realiza el cambio de socio, no se tomará en cuenta el año del vehículo; sin embargo se sujetará a la Reglamentación de los Organismos Pertinentes.

Flujo de la Propuesta



Manual que se debe seguir para corregir el método de cobranzas



Bibliografía.

- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Alcarria, J. (2008-2009). *Contabilidad Financiera I*. Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume.
- Arias, A. S. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A.
- Art. 1 Estatutos Coop. de Taxis 24 de Febrero. (1981). *Estatutos de la Coop. de taxis 24 de Febrero de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Art. 4 Estatuto Coop. 24 de Febrero. (1980). *Estatuto Organico Cooperativa de taxis 2r4 de Febrero*. Guayaquil.
- Art. 66 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- Buján, A. (18 de 03 de 2018). *Enciclopedia Financiera*. Recuperado el 11 de 02 de 2019, de <https://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.htm>
- Bustos, M. R., & Moreno, A. G. (12 de 2017). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/atlante/2017/12/investigacion-cualitativa.html>
- Carrera, S. I. (julio de 2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2005. guayaquil, guayas, ecuador.
- Concepto.de., E. d. (02 de 2018). *concepto.de*. Recuperado el 19 de 2 de 2019, de <https://concepto.de/investigacion-cientifica/>
- Contabilidad, S. (s.f.). *Solo Contabilidad*. Recuperado el 24 de junio de 2018, de <https://www.solocontabilidad.com/cuentas-por-cobrar/clasificacion>
- Cooperativo, M. (26 de abril de 2016). *Gestar Coop*. Recuperado el 06 de 02 de 2019, de <https://www.gestarcoop.com/novedades/noticias/34-mundo-cooperativo/205-cuando-nacio-el-cooperativismo.html>
- Coronel, J. (2018). *PLAN DE MEJORA A LA GESTIÓN DE COBRANZAS PARA LA RECAUDACIÓN ECONÓMICA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE NUEVO ECUADOR*. GUAYAQUIL: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO. Obtenido de <https://sga.itb.edu.ec/#>
- Crece Negocios. (13 de 11 de 2013). *Crece Negocios*. Recuperado el 05 de 03 de 2019, de <https://www.crecenegocios.com/la-tecnica-de-observacion/>

- Definición MX. (03 de 06 de 2016). *Definición MX*. Recuperado el 19 de 02 de 2019, de <https://definicion.mx/?s=Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo>
- Dominguez Pedro. (2010). *Manual de Analisis Financiero*. Mexico.
- Dominguez, P. R. (2007). *Manual de Analisis Financiero*.
- Durand, J. (19 de 04 de 2014). *Slide Share*. Recuperado el 21 de 02 de 2019, de <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables>
- Econlink. (8 de agosto de 2012). *Econlink*. Recuperado el 10 de 02 de 2019, de <https://www.econlink.com.ar/cuentas-por-cobrar>
- Emir, A. (21 de 04 de 2013). *Planificacion de Proyectos*. Recuperado el 19 de 02 de 2019, de http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Emprende Pyme. net. (2016). *Emprende Pyme. net*. Recuperado el 12 de 02 de 2019, de <https://www.emprendepyme.net/contabilidad-financiera.html>
- Empresarial, A. (30 de 04 de 2010). *Blog Empresarial*. Recuperado el 12 de 02 de 2019, de http://www.asesorempresarial.com/web/blog_i.php?id=3
- Equipo de Redaccion Concepto de. (02 de 2019). *Concepto de*. Recuperado el 25 de 02 de 2019, de <https://concepto.de/que-es-entrevista/>
- Equipo de redaccion Profesional. (11 de 2016). *Tipos de cosas.com*. Recuperado el 25 de 02 de 2019, de <https://www.tiposdecosas.com/poblacion.html>
- Financiera, A. d. (0 de 2014). ANTOLOGÍA PARA CURSO DE FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD. Tuxpan.
- Flores & Salazar. (2014). *Examen de auditoria a las cuentas por cobrar de la cooperativa de transporte Rio Amazonas*. Guayaquil: U. Laica Vicente Rocafuerte.
- Galan, M. (29 de 05 de 2009). *Metogologia de la Investigación*. Recuperado el 07 de 03 de 2019, de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- García , H. (2013). *PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO EN EL GRUPO VILLAR Y SUCURSALES EN EL ECUADOR*. Milagro: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- Gómez, G. R., Gil, J., & García , E. (1996). *Metodologia de la Investigación Cualitativa*. España: Ediciones Aljibe.
- Hernández, F. y. (2010). *Psicologia y mente*. Recuperado el 10 de 02 de 2019, de <https://psicologiaymente.net/miscelanea/tipos-de-investigacion>

- Iglesias, J. (2003). *Folleto de Cuentas por Cobrar*. guayaquil. Recuperado el 10 de 02 de 2019
- Jimena, T. (2015). *AUDITORÍA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA INTERPROVINCIAL DE TRANSPORTE TERRESTRES "FLOTA BOLIVAR" CANTON QUEVEDO AÑO 2014*. QUEVEDO: UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/972/1/T-UTEQ-0142.pdf>
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (09 de 2013). *Scielo*. Recuperado el 25 de 02 de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (28 de Abril de 2011). Quito, Ecuador: REPUBLICA DEL ECUADOR ASAMBLEA NACIONAL. Recuperado el 06 de 02 de 2019, de http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/LOTAIP_AneXos/Lit_A/lit_a2/7_ley_organica_de_economia_popular_y_solidaria.pdf
- Lopez, P. (s.f.). *Poblacion Muestra y Muestreo*. Cuba: UCB-Cbba.
- Maldonado, G. (diciembre de 2014). Teoria de la liquidez. *Teoria de la liquidez*. Recuperado el 09 de 02 de 2019, de <https://www.elcomercio.com/opinion/teoria-liquidez-economia-opinion-ecuador.html>
- Mallo, C., & Pulido, A. (2008). *Contabilidad Financiera un Enfoque Actual*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Martinez, C. (2017). *Lifeder.com*. Recuperado el 19 de 02 de 2019, de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en Ecuador*. Quito, Ecuador: Ministerio de Coordinación de la Política Económica.
- Morga, L. (2012). *Teoría y Técnica de la Entrevista*. Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Objetivo 1 Plan Nacional del Buen Vivir. (2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito: Registro Oficial.
- Ochoa, C. (27 de 02 de 2015). *Netquest*. Recuperado el 05 de 03 de 2019, de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>
- Peralbo, L. (Enero de 2016). *Las Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2016). *Definición*. Recuperado el 06 de 02 de 2019, de <https://definicion.de/cooperativismo/>
- Perez, J., & Merino, M. (2016). *Definición.De*. Recuperado el 06 de 02 de 2019, de <https://definicion.de/cooperativa/>
- Pita, F., & Pértega, D. (06 de 03 de 2001). *Fisterra*. Recuperado el 20 de 02 de 2019, de <http://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp>
- Porto, J. P., & Merino., M. (2014). *Definicion.de*. Recuperado el 25 de 02 de 2019, de <https://definicion.de/guia-de-observacion/>
- Ros, D. G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. *CIRIEC*, 253.
- Ros, G. D. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. *CIRIEC*, 251-252. Obtenido de http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/5710_Da_Ros.pdf
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MC Graw Hill.
- Significados.com. (13 de 12 de 2017). *Significados.com*. Recuperado el 25 de 02 de 2019, de <https://www.significados.com/poblacion/>
- Significados.com. (29 de 11 de 2018). *Significados.com*. Recuperado el 19 de 02 de 2019, de <https://www.significados.com/investigacion-cientifica/>
- Silva, J. (2017). *Doc Player*. Recuperado el 05 de 03 de 2019, de <https://docplayer.es/20631663-Segun-bunge-727-la-observacion-en-cuanto-es-un-procedimiento-cientifico-se-caracteriza-por-ser.html>
- Stevens, R. (13 de 07 de 2017). *Rankia*. Recuperado el 12 de 02 de 2019, de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Super Intendencia Financiera de Colombia. (s.f.). *Multibank*. Recuperado el 09 de 02 de 2019, de <https://www.multibank.com.co/aprender/laliquidez.html>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Mexico: Limusa S.A.
- Tipos de. (2017). *Tipos de*. Recuperado el 23 de 02 de 2019, de <https://www.tiposde.org/escolares/488-tipos-de-observacion/>
- Universia. (04 de 09 de 2017). *Universia*. Recuperado el 19 de 02 de 2019, de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Vélez, C. (2017). *UF1822 - Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas*. España: Editorial Elearning.
- Venemedia. (29 de octubre de 2016). *concepto definicion* . Recuperado el 20 de junio de 2018, de <http://conceptodefinicion.de/estado-financiero/>

ANEXO

MODELO DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA A PRESIDENTE LUEGO DE LA OBSERVACION DE CAMPO

Datos personales:

Sexo: Femenino ____ Masculino ____

Nombre de la Cooperativa:

Tiempo en el

Cargo: _____

Tipo de cargo que Ejerce:

Preguntas para la entrevista:

¿Qué lo motivo ha asumir la presidencia de la cooperativa de taxis 24 de Febrero?

¿Cuándo usted ingreso a la cooperativa que problemas pudo evidenciar a simple vista que existían?

Se ha realizado un análisis de todas las cuentas por cobrar de la cooperativa de taxis 24 de febrero

Que resultado obtuvo del mencionado análisis?

¿Qué medidas se tomaron para solucionar los problemas?

Notifico a los socios sobre el estado financiero de la cooperativa de taxis 24 de febrero

Tomaron alguna acción legal antes esto

Acta de la Asamblea Constitutiva de la Cooperativa de Transportes en Taxis "24 de febrero" celebrada el día 24 de febrero de 1980.

En la ciudad de Guayaquil en el local de Radio Cristal de las calles Suquet entre Francia Moreno y Torre de Antipara el día de hoy veinte y cuatro de febrero de mil novecientos ochenta a las 17 horas se reúnen los abajo firmantes con el objeto de resolver sobre la Constitución de la Cooperativa de la denominada "24 de febrero". Una vez que se constata que, en la reunión existen más de once personas, toma la palabra el señor Carlos Tatitín qui hace una amplia exposición de los beneficios y ventajas del sistema cooperativo así como de las necesidades por la que atravieza el grupo presente de transporte, concluyendo que es necesario e imperioso conformar una Cooperativa de Transportes en Taxis. A continuación toma palabra el señor Eustaquio Mite Montalvo, quien manifiesta estar de acuerdo con lo expuesto por el señor Carlos Tatitín; el señor Eustaquio Mite Montalvo en el sentido de que se conforme con el grupo de personas asistentes, una Cooperativa de Transportes en Taxis, la misma es apoyada por el señor Néstor Mancada Cadena. Todos los asistentes se pronuncian favorablemente por la moción, la misma que es aprobada por unanimidad. Por tanto el grupo presente resuelve por unanimidad, constituir y conformar legalmente la que denominaría "Cooperativa de Transportes en Taxis 24 de febrero".

Acto seguido se procede a la designación de un Director de fección, dignidad que recae en la persona del señor Angel Reyes Aguilera, quien debidamente posesionado entra al ejercicio de su cargo. El señor Angel Reyes Aguilera Director de fección manifiesta que de acuerdo con el asesoramiento del señor Carlos Tatitín, debe procederse a designar la Directiva Provisional, la misma será integrada por: Un Presidente, Un Secretario, un Tesorero y tres Vocales. Se procede a la elección y se obtiene los siguientes resultados: Presidente Sr. Carlos Alberto León Benzolet Secretario Sr. Jorge Luis Delgado Sarmiento Tesorero Sr. José Lindero Lindero Vocales los Sres. Jorge González Tambionepa

Infraestructura



Entrevista y Encuesta



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Blanca Lilibeth Quinteros Juela en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE TAXIS "24 DE FEBRERO" EN EL AÑO 2019**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Quinteros Juela Blanca Lilibeth
Nombre y Apellidos del Autor


Firma

No. de cedula: 0951471002 .



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0951471002

Nombres del ciudadano: QUINTEROS JUELA BLANCA LILIBETH

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 25 DE MAYO DE 1997



Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MORAN MORA FRANCISCO JAVIER

Fecha de Matrimonio: 1 DE FEBRERO DE 2017

Nombres del padre: QUINTEROS CUZCO JOSE ROBERTO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: JUELA QUIZHPI CARMEN NIEVES

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 1 DE FEBRERO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 6 DE ABRIL DE 2019

Emisor: KATIUSKA KARINA PALACIOS CUSCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 74 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 190-213-71466



190-213-71466

Lodo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del proyecto de investigación, nombrado por la comisión de culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO

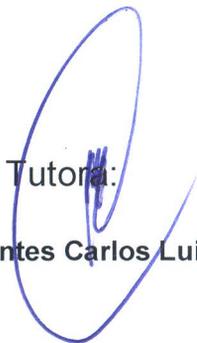
Que después de analizado el proyecto de investigación en el tema: **Proponer un Manual de control en las cuentas por cobrar en la cooperativa de taxis “24 de Febrero” en el año 2019 y problema de Investigación: ¿Cómo ha afectado las cuentas por cobrar en la liquidez de la Cooperativa de taxis “24 de Febrero Guayaquil” del cantón Guayaquil, la provincia del Guayas?** presentado por Blanca Lilibeth Quinteros Juela como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


Egresada:

Quinteros Juela Blanca Lilibeth


Tutora:

Rivera Fuentes Carlos Luis



Factura: 001-001-000037295



20190901074D00483

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901074D00483

Ante mí, NOTARIO(A) TATIANA LYSSET NUÑEZ CUZCO de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA CUARTA , comparece(n) BLANCA LILIBETH QUINTEROS JUELA portador(a) de CÉDULA 0951471002 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 6 DE ABRIL DEL 2019, (13:15).

Blanca Quinteros
BLANCA LILIBETH QUINTEROS JUELA
CÉDULA: 0951471002



Tatiana Nuñez

NOTARIO(A) TATIANA LYSSET NUÑEZ CUZCO
NOTARÍA SEPTUAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Nº 095147100-2

CÉDULA DE
CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
**QUINTEROS JUELA
BLANCA LILIBETH**
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO **1997-05-25**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO: **MUJER**
ESTADO CIVIL **CASADO**
**FRANCISCO JAVIER
MORAN MORA**

ESTADO CIVIL
FECHA DE EXPEDICIÓN

INSTRUCCIÓN
BACHILLERATO
PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
QUINTEROS CUZCO JOSE ROBERTO
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
JUELA QUIZHPI CARMEN NIEVES
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
DURAN
2017-02-01
FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-02-01

E333312222



00051976



[Handwritten signatures]

CERTIFICADO DE IDENTIFICACIÓN

0203 F 0203 - 313 0951471002

QUINTEROS JUELA BLANCA LILIBETH
APELLIDOS Y NOMBRES



PROVINCIA: **GUAYAS**
CANTÓN: **GUAYAQUIL**
CIRCONSCRIPCIÓN: **1**
PARROQUIA: **FEBRES CORDERO**
ZONA: **1**

[Handwritten signature]



LEY 975: Que la mercancía
de *odc* se tope mejor
en fotocopias del original
que se le ha exhibido.

[Handwritten signature]
Ab. Mgs. Tatiana Honez Cuzco

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Wu Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

