



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA EL INCREMENTO DE EFECTIVIDAD EN LOS EMPLEADOS DE
LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE**

Autora:

Karla Luisana Jurado León

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2019



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA EL INCREMENTO DE EFECTIVIDAD EN LOS EMPLEADOS DE
LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE**

Autora:

Karla Luisana Jurado León

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a Dios. Ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera. A mi madre porque ella siempre estuvo brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona. A mis hijas que fueron el motor de este objetivo, a mi pareja por apoyarme en alcanzar esta etapa profesional.

Karla Luisana Jurado León



AGRADECIMIENTO

A mi familia que siempre han estado apoyándome con sus buenos consejos para que llegue alcanzar mis sueños.

A mis maestros del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, que impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso estudiantil.

A mis amigas y compañeros, que incentivaron y motivaron para seguir adelante con el objetivo de este propósito.

Karla Luisana Jurado León



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) 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 con el tema: **“Propuesta de mejora en los procesos administrativos para el incremento de efectividad en los empleados de la cooperativa de transporte”** y problema de investigación: Limitados procesos administrativos, generan reducida efectividad en los colaboradores de la Cooperativa Santa Lucía, Cantón Daule, Provincia del guayas, presentado por **Karla Luisana Jurado León**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Karla Luisana Jurado León

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Karla Luisana Jurado León, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **“Propuesta de mejora en los procesos administrativos para el incremento de efectividad en los empleados de la cooperativa de transporte”** de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, 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/autorizamos 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*.

Karla Luisana Jurado León

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

Nº. de cedula: **0923247050**

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

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

Aclaración:

LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados

Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en Dpto)



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Propuesta de mejora en los procesos administrativos para el incremento de efectividad en los empleados de la cooperativa de transporte”

Autora: Karla Luisana Jurado León

Tutor: Ing. Com. Marlo López perero Mba.

RESUMEN

En la presente investigación se hablara de una propuesta para mejorar los procesos administrativos para incrementar la efectividad en los empleados de la cooperativa de transporte Santa Lucia y así poder tener un mayor compromiso con los empleados ya que los administradores no toman en cuenta del daño permanente que causa por no realizar capacitaciones constantemente a sus subordinados.

Se busca el empoderamiento de los empleados para poder cumplir con la misión de la organización que es brindar un servicio de buena calidad y a su vez satisfacer las necesidades de los clientes.

Las variables con las cuales se fundamenta la presente investigación son los procesos administrativos y la efectividad de los empleados

Los métodos utilizados en el marco teórico son los métodos históricos, método inductivo, método deductivo, la técnica utilizada es la observación y encuesta a los empleados de la cooperativa de transporte con la finalidad de incentivar a los empleados a empoderarse y con la organización.

Procesos

Efectividad

Mejorar

Incremento



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Propuesta de mejora en los procesos administrativos para el incremento de efectividad en los empleados de la cooperativa de transporte”

Autora: Karla Luisana Jurado León

Tutor: Ing. Com. Marlo López perero Mba.

Abstract

In the present investigation we will talk about a proposal to improve the administrative processes to increase the effectiveness in the employees of the transport cooperative Santa Lucia and thus be able to have a greater commitment with the employees since the administrators do not take into account the permanent damage that cause not constantly train their subordinates.

The empowerment of employees is sought in order to fulfill the mission of the organization which is to provide a good quality service and at the same time satisfy the needs of the clients.

The variables with which the present investigation is based are the administrative processes and the effectiveness of the employees

The methods used in the theoretical framework are the historical methods, inductive method, deductive method, the technique used is the observation and survey of the employees of the transport cooperative in order to encourage employees to empower themselves and the organization.

Processes

Effectiveness

Improve

Increase

ÍNDICE GENERAL

.....	i
DEDICATORIA	iii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Situación Conflicto	1
Delimitación del Problema	2
Formulación del Problema	2
Evaluación del problema	2
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
Fundamentación Teórica.....	5
Antecedentes Historicos.....	6
Antecedente Referencial	9
Fundamentación Legal	11
Constitución de la Republica 2008	11
Derecho del Trabajador	12
Reglamento General a la Ley de Cooperativas	13
Variables de Investigación	18
Variable Independiente. - Procesos Administrativos.....	18
Variable Dependiente. – Efectividad de los empleados.....	19
CAPÍTULO III	23
METODOLOGIA.....	23
Diseño de Investigación	29
Tipos de Investigación	30
La Población y Muestra	31
Población.....	31
Elaborado por: León Jurado Karla Luisana	31
Muestra.....	32
Métodos y Técnicas	33
Técnicas e Instrumento de Investigación.....	33
CAPÍTULO IV	35

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	35
PLAN MEJORA	48
Conclusiones.....	50
Recomendaciones.....	51
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	1
Tabla 2	25
Tabla 3	26
Tabla 4	31
Tabla 5	32
Tabla 6	35
Tabla 7	36
Tabla 8	37
Tabla 9	38
Tabla 10	39
Tabla 11	40
Tabla 12	41
Tabla 13	42
Tabla 14	43
Tabla 15	44
Tabla 16	45
Tabla 17	46
Tabla 18	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	35
----------------	----

GRÁFICO 2.....	36
GRÁFICO 3.....	37
GRÁFICO 4.....	38
GRÁFICO 5.....	39
GRÁFICO 6.....	40
GRÁFICO 7.....	41
GRÁFICO 8.....	42
GRÁFICO 9.....	43
GRÁFICO 10.....	44
GRÁFICO 11.....	45
GRÁFICO 12.....	47

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema de un capítulo

La cooperativa de transporte Santa Lucia se encuentra ubicada en el Cantón Daule, Parroquia El Laurel, y sus actividades de áreas administrativas las desarrollan en la Parroquia Limonal. Sus altos directivos de dicha organización son residentes de la parroquia “El Laurel”

El problema en la actualidad es de los administradores, que no toman conciencia del daño permanente que causan a los empleados, a los socios y a la empresa misma, ya que ellos son concedores de las falencias y evoluciones que se generan en el día a día en la organización.

Situación Conflicto

Confrontación

Tabla 1

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Escaso control y remuneración.• Reducida planeación y organización con los socios.• Limitada capacitación a los empleados,• Comprimida implementación de herramientas tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none">• Desmotivación de los empleados• Inadecuada toma de decisiones• Reducido compromiso de los empleados.• Reducido presupuesto para la adquisición tecnológica.

Elaborado por: Karla Jurado León

Delimitación del Problema

Campo : Administración

Área : Recursos Humanos

Aspectos : Procesos Administrativos, Eficiencia y Eficacia.

Tema : Propuesta de mejora de los procesos administrativos en el incremento de la efectividad de los empleados de la cooperativa de transporte Santa Lucia.

Formulación del Problema

¿Cómo contribuir a mejorar los procesos administrativos, en el incremento de la efectividad de los empleados de la cooperativa de transporte Santa Lucía, del Cantón Daule Provincia del Guayas?

Evaluación del problema

Delimitado.- Limitados procesos administrativos, generan reducida efectividad en los colaboradores de la Cooperativa Santa Lucia, Cantón Daule, Provincia del guayas

Claro.- La presente investigación se efectuó con un léxico claro y conciso para evitar la mala de su interpretación de su contenido

Evidente.- Es evidente que a medida que pasa el tiempo van a surgir cambios en los procesos administrativos de la cooperativa Santa Lucia.

Concreto.- Redacto de manera más adecuada y sencilla para una buena comprensión.

Relevante.- En la investigación se podrá conocer por qué hay una gran desmotivación de parte de los empleados y la mala toma de decisiones.

Original.- Se realizó con el fin de mejorar los procesos administrativos.

Contextualmente.- Esta investigación está dirigida a los empleados y miembros de la cooperativa Santa Lucia.

Factible.- Este trabajo investigativo es factible porque cuenta con los recursos necesarios y ha sido desarrollado de una manera clara y concisa, el tema de la misma busca hacer una mejora en los procesos administrativos de dicha cooperativa

Identifique los productos.- Mediante la formulación del problema se busca contribuir a mejorar los procesos administrativos, en el incremento de la efectividad de los empleados de la cooperativa de transporte Santa Lucía, del Cantón Daule Provincia del Guayas.

Variables de la investigación

Variable independiente: Procesos administrativos

Variable dependiente: Efectividad de los empleados

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Propuesta de mejora los procesos administrativos, que generen efectividad en empleados, de la cooperativa de transporte Santa Lucia, del Cantón Daule, Provincia del Guayas.

Objetivos Específicos

- ✓ Fundamentar teóricamente los procesos administrativos de la eficiencia y eficacia.
- ✓ Diagnosticar el desarrollo intelectual de los empleados de la empresa.
- ✓ Diseñar en propuesta de mejora en procesos administrativos, para la efectividad de los empleados de la cooperativa.

Justificación e Importancia

En el presente trabajo de investigación se busca mejorar los procesos administrativos para lograr un incremento de efectividad en los empleados de la cooperativa de transporte. Tanto el control y la planeación son de vital importancia porque contribuyen en la toma de decisiones adecuadamente.

Mediante la mejora de estos procesos y el control de los recursos se lograra realizar mayores capacitaciones a los empleados e incentivarlos para que se encuentren motivados y a la vez empoderados en las actividades que realizan dentro de la empresa.

Proporcionando una amplia eficiencia y eficacia para mejorar el éxito de los empleados. En bienestar de la empresa para lograr las metas propuestas. Y saber que son capaces de llevar una organización con las debidas reglas de la cooperativa de transporte Santa Lucia.

La metodología que se aplicó en esta presente investigación es la investigación exploratoria, descriptiva, explicativa, correlacional y la investigación de campo para poder determinar las posibles alternativas de observación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este proyecto se basa a los procesos administrativos que se lleva en una empresa para incrementar la efectividad de todo el personal, de acuerdo a esta variable independiente nos basamos en el estudio o análisis del entorno de la organización, desarrollando estrategias para incrementar el proceso y hacerlo más efectivo. Utilizaremos herramientas específicas para el buen desarrollo del proceso de la organización, este proyecto tiene como fin obtener resultados a través de un análisis y control de procesos.

Fundamentación Teórica

El proceso de las empresas se determina bajo variantes donde se puede enfocar el control de cada área, midiendo estándares donde optemos como resultado una mejor función en cada departamento de la empresa, manejando los recursos necesarios para aumentar la productividad de la empresa. Alava, (2012)

Las organizaciones actualmente desarrollan sistemas integrales para el proceso de administracion de recursos, manejando las funciones administrativas a traves del desarrollo de control de acuerdo a las

actividades que se implementan el buen manejo de enfoque que influye varias actividades estableciendo un desempeño dentro de la empresa.

Las actividades que cada persona desempeña en la organización están regidas por reglas y normas, políticas de la empresa cuya finalidad es desarrollar estrategias, innovar recursos aplicando objetivos midiendo el proceso administrativo. Alvarado, (2011)

Para el autor Sandoval, (2011) dice que proceso administrativo es un conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad o lograr objetivos. El proceso administrativo para la empresa se maneja bajo etapas logrando objetivos.

En el Ecuador muchas empresas toman medidas de control para el manejo de proceso administrativos, basandose en reglamentos y politicas internos mas especificos obteniendo resultados favorables determinado desde un punto de vista sistematico. La empresa fortalece los recursos necesarios para adquirir procesos de acuerdo a la capacidad de los trabajadores donde se desarrollen sus conocimientos mediante un diseño de enfoque de una organización. Rogel, (2012)

Antecedentes Historicos

En la epoca de Romana las empresas de aquellos tiempos se regian bajo doctrinas donde se determinaba responsabilidades a cada trabajador, la administracion de recursos humanos mediante tecnicas desarrolla una necesidad para lograr objetivos en un equipo de trabajo. El campo de la administracion empieza a producir cambios en la empresa al entorno de los trabajadores adquiriendo características de una manera afectiva, donde se muestra una avance organizacional y gestion de recursos.

Las empresas determinan un interes de disciplina y desarrollo humano, influyendo el comportamiento y la capacidad de cada individuo de

acuerdo a cada función. Los trabajadores conformaban pequeños grupos sociales para mejorar sus principios. Burgos, (2010)

Según el autor Molina, (2011) dice que Efectividad es el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, ser efectivo se determina eficaz o eficiente. Se determina como la capacidad para lograr objetivos a corto o largo plazo.

Las empresas en la actualidad estudian y analizan perfiles psicológicos, capacidad de desarrollo afectivo que van alineados a los objetivos de la empresa, implementando un modelo integrado y coherente de desarrollo basado en el compromiso de las personas destacando su forma de razonamiento lógico y coherente al expresar sus emociones logrando lo que desean ser. Esto produce cambios radicales, cada perfil que se estudia y se analiza se basa al comportamiento de cada persona destacando sus habilidades y capacidades para enfocarse en el mundo laboral y así poder expresar sus emociones de una manera afectiva logrando alcanzar sus propósitos y deseos con la satisfacción de alcanzar sus objetivos. Rosbel, (2013)

En el siglo XX las organizaciones se manejaban bajo perspectivas del trabajador, destacando su comportamiento y desarrollo organizacional midiendo su temperamento enfocándose en su manera de ejercer su trabajo de acuerdo a su desempeño, ya que eso mejoraría la productividad de los trabajadores para obtener resultados. El desarrollo de personal se enfocaba más por sus relaciones interpersonales donde se basaba en el comportamiento y relación afectiva, los jefes de aquellos tiempos eran más estrictos, haciendo valer más el compromiso como la capacidad del trabajador, desarrollando un mecanismo de control para establecer medidas destacando el desenvolvimiento de cada trabajador. Diaz, (2013)

Según el autor Stefan, (2010) dice que la efectividad en los trabajadores es la misión y objetivo que cumple el empleado en la empresa,

cumpliendo responsabilidades con eficiencia trabajando en equipo y llegando hacia el objetivo

Las organizaciones relacionadas con los procesos de gestión humana analizan la perspectiva donde se establece doctrinas en las que se enfocan actividades relacionadas con la organización. La actividad que se lleva a cabo dentro de la organización con los colaboradores es determinante ya que esto influye en el proceso del desarrollo de la empresa. Salazar, (2009)

En el ámbito global, la efectividad de las empresas globalizadas se basan en oportunidades y desafíos, generando competitividad entre los trabajadores de las empresas, así mismo demostrando competencias a otras empresas potenciales. Es de vital importancia que las empresas utilicen herramientas y técnicas esenciales para la productividad de la organización llevando un estudio de personal muy eficiente manejando con determinación procesos administrativos, el entorno que se refleja en la organización. Stefan B. (2010)

En el ámbito regional las empresas llegan a tomar decisiones drásticas en base del mejoramiento de los trabajadores, destacando sus políticas y reglamentos indicando su diversidad y variedad de proyecciones generando actividades de prácticas sociales para el beneficio del personal de las empresas. El sistema que se maneja en cada proceso es evolutivo para el progreso de toda organización diseñando recursos necesarios para el buen funcionamiento de cada área. Pereira, (2013)

En el ámbito nacional las organizaciones desarrollan estrategias para el desarrollo de procesos y efectividad de los colaboradores, estableciendo mecanismos de enfoque donde los procesos son más estandarizados midiendo tácticas para el buen manejo del personal, destacando el buen funcionamiento del proceso estandarizado llevando a cabo el resultado del control generado por grupos de trabajos en medidas utilizadas para una mejor producción de ejecución determinada. Pinto, (2014)

En el ambito local, la empresa establece mediciones para la efectividad de los colaboradores, manejando estrategias emprendidas por el departamento de recursos humanos midiendo su destreza, comportamiento, actitud, emprendimiento de cada colaborador, haciendo que su funciones sean mas afectivas demostrando su destrezas y habilidades enfocandose en el obojtivo y obteniendo resultados. Clark, (2014)

Antecedente Referencial

Proceso Administrativo

Según el autor Feder, (2011, pág. 25) dice que el proceso administrativo es “El que señala las funciones basicas de planeacion, organización, direccion y control influye en la toma de desiciones, estas funciones representan el marco de referencias.

El proceso administrativo es el que esta interrelacionado de las actividades de planeacion, organización, direccion y control desarrollando para lograr objetivos a traves de los recursos tales como humanos, tecnicos y materiales. Gavilanez, (2010)

Para el autor Castello, (2012) indica que el proceso administrativo son series de actos que se rigen mediante reglas establecidas dentro d ela organización potenciando la eficiencia y eficacia de los recursos humanos.

El proceso administrativo en una empresa desarrolla funciones de desempeño de acuerdo a las cuatro fases de la administracion, basandose en el control y la direccion de los colaboradores de la organización, brindando el surgimiento requerido para establecer el compromiso con la empresa, el proceso se lleva a cabo bajo doctrinas que se basan por el funcionamiento administrativo.

Efectividad

Según el autor Fonseca, (2015) dice que la efectividad es el grado del éxito de los resultados alcanzados basados en un objetivo donde se desarrolla la parte independiente de los recursos utilizados que se obtenga para conservar su eficiencia y resultado.

La efectividad es el equilibrio entre la eficiencia y eficacia ya que la eficacia es lograr un resultado o efecto esta orientado al resultado y la eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestion con los mismos recursos. Gaybor, (2016)

Para el autor Fogacho, (2015) dice que la efectividad quiere decir ejecutar, llevar a cabo su plan estrategico y obtener resultados, cada individuo determina la practica efectiva en su trabajo cumpliendo con sus labores cotidianas de forma eficiente.

La efectividad para el trabajador es esencial donde se puede desarrollar destrezas, manejando su parte afectiva en la relacion con el trabajo de una manera eficaz, estableciendo objetivos en un tiempo determinado.

Empleados

Según el autor (Gallegos, 2016) dice que empleados hace referencia a la persona que trabaja en una empresa recibiendo una remuneración en base a su experiencia y conocimiento basados por varios factores desempeñando un rol muy importante.

El empleado es la persona que tiene como fin, desarrollar sus capacidades de acuerdo a su experiencia en una empresa con remuneración pretendida ya que conforman una organización para la satisfacción y experiencia con iniciativas estratégicas. Davila, (2014)

Para el autor Fuseneco, (2011 pág. 50) determina que empleado “Es un recurso humano que conforma una organización con la finalidad de alcanzar los objetivos con conocimientos específicos y de inteligencia emocional considerando los recursos necesarios para satisfacer una necesidad”

En la empresa se desarrolla un proceso administrativo donde se determina el compromiso de desempeño de cada trabajador estableciendo medidas y doctrinas para que la organización se administre de una forma severa y obtenga los resultados.

Fundamentación Legal

Constitución de la Republica 2008

Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social

El Artículo Treinta y Tres. - Este artículo nos indica que el trabajo es un derecho que todo ecuatoriano tiene, mediante él se garantizara el respeto de la dignidad, una vida estable hablando económicamente. (CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR , 2008)

El Artículo Treinta y Cuatro. – Todo ciudadano tendrá el derecho de la seguridad, lo cual se la realizara con toda la transparencia posible esto se hará con toda la transparencia posible, con el fin de que se pueda satisfacer las necesidades de forma individual y colectivas.

Garantizando así el absoluto derecho de la seguridad que incluye a todas las personas que trabajan ya sea remunerado o no, a las personas desempleadas a las amas de casa, etc. (CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR , 2008)

Derecho del Trabajador

Tienen derecho todo empleado público y privado a regirse a las siguientes cláusulas:

- a) Celebrar un contrato de trabajo
- b) Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales
- c) Afiliar su trabajo a la Seguridad Social (IESS), a partir del primer día de trabajo, inclusive si se aprueba
- d) Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
- e) Con respecto a la remuneración, que se reconozcan todos sus beneficios de ley, los pagos deberían ser puntual
- f) Respetar el pago utilidades de acuerdo al dividendo que opta la ley el 5% para cargas familiares y el 10% para el empleado

Obligaciones del trabajador

Están obligados a llevar todo trabajador de empresa pública o privada los siguientes:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado apropiados en la forma, tiempo y lugar de convenios
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetivos.
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes por un tiempo mayor que el señalado por la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador
- d) Observar buena conducta durante el trabajo
- e) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo

- f) Comunicar al empleador o a su respectivo representante los peligros de daños materiales que amanecen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores
- g) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; las demás establecidas en el Código de Trabajo. Trabajo y Seguridad Social - Código de Trabajo, (2008)

Reglamento General a la Ley de Cooperativas

Art. 1.- No se podrá probar el estatuto de una cooperativa cuando su objetivo fundamental no se halle bien determinado o no reúna las condiciones y requisitos señalados en la Ley de Cooperativas y en este Reglamento

Art. 2.- Al obtener personería jurídica, las cooperativas pueden adquirir administrar y enajenar cualquier clase de bienes y realizar todo acto o contrato tendiente al cumplimiento de sus fines y a la defensa de sus intereses, de acuerdo a las normas establecidas por la ley, este Reglamento y los estatutos. Además, gozaran de los beneficios y exenciones que la Ley y este Reglamento les concede.

Art. 3.- Las cooperativas se regirán por los principios universales del cooperativismo y en especial por las siguientes:

1. Igualdad de derecho de los socios
2. Libre acceso y retiro voluntario
3. Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido
4. Interés limitado sobre los certificados de aportación, que ningún caso será mayor del 6% anual
5. Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones o el trabajo realizado en la cooperativa por cada socio
6. Indiscriminación y neutralidad políticas, religiosas o raciales
7. Variabilidad del capital

Art. 4.- Es prohibido a las cooperativas:

- a) Pertener a instituciones cuyos fines estén en pugna con los principios y espíritu de cooperativos o respaldar actitudes contrarias a ellos
- b) Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas ajenas a la institución, que les permita participar de los privilegios y beneficios que conceden la Ley y este Reglamento a las Cooperativas
- c) Realizar actividades diferentes a los objetivos de la institución, señalados en la Ley de este Reglamento
- d) Conceder preferencia o privilegios a un socio en particular, ni aun a título de iniciador, fundador o director
- e) Exigir a los nuevos socios que suscriban un mayor número de certificados de aportación de los que hayan adquirido los socios fundadores desde que ingresaron a la cooperativa o contraigan con la institución cualquier obligación económica.

Art. 5.- Las disposiciones señaladas en los artículos anteriores rigen para las organizaciones de integración cooperativa a que se refiere el Título VII de la ley de Cooperativas, en cuanto sea aplicable Reglamento de Cooperativas , Código de Trabajo,(2008)

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida

Este plan existe con el fin de beneficiar a la sociedad, con técnicas y estrategias que beneficien tanto a las personas naturales, jurídicas y las empresas.

Dentro de este plan existen varios objetivos que se han planteado cumplirlos dentro un determinado tiempo en el Ecuador entre los cuales existen algunos de ellos que respaldan esta investigación tales como:

El objetivo siete el cual está indicando que el estado deberá incentivar a la sociedad para que realicen servicio a la comunidad.

Este objetivo tiene como fin tomar en cuenta las necesidades de los ecuatorianos jóvenes, niños, profesionales tanto en los sectores rurales como urbanos, promoviendo el dialogo y debate sobre varias temáticas para el desarrollo nacional. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, 2017)

Metas a seguir dentro del objetivo siete:

1. Incentivar el dialogo entre la sociedad local y nacional.
2. Impulsar el correcto auto organización para una buena ciudadanía que promueva el bien común de los ciudadanos.
3. Incentivar la seguridad y defensa precisa de Estado.

Dentro del plan en el objetivo ocho indica que el estado incentivara a la transparencia y corresponsabilidad la ética social de los ciudadanos. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, 2017)

Metas a seguir dentro del objetivo ocho:

1. Promover la ética basándose en una total honestidad, responsabilidad, igualdad y equidad.
2. Promover medidas de control de conflictos y capacidad en la forma de contratación de servicio del estado.
3. Impulsar la transparencia de adopción de criterios de integridad que fortalezcan el cooperativismo corporativo.

En el objetivo nueve el estado garantizara la paz y soberanía para posicionar la estrategia en el país y en el mundo. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, 2017)

Metas a seguir dentro del objetivo nueve:

1. Garantizar la paz y servicio eficiente.

2. Fortalecer los vínculos políticos, sociales y económicos para la investigación y transferencia tecnológica con socios estratégicos de Ecuador.
3. Promover los derechos de la situación humana en el territorio nacional y del exterior.

Ley Orgánica del Consumidor

Art.1.- Ámbito y Objetivo. – La presente ley son un orden público y de interés social, prevaleciendo las leyes ordinarias.

La meta de esta ley es las relaciones entre consumidores y proveedores, protegiendo los derechos de los ciudadanos y la seguridad jurídica en relaciones entre las partes. (LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2011)

Art. 2.- Definiciones. – Esta ley tiene algunas definiciones que indican su validez.

- **Consumidor.** - Es aquella persona que adquiere un bien o servicio al vendedor.
- **Oferta.** – es aquella actividad donde el vendedor ofrece los productos al consumidor.
- **Proveedor.** – Aquella persona que realice actividades de fabricación, producción, importación, entre otras cosas. (Ley Organica del Consumidor, 2011)

Art.3.- Derechos y Obligaciones Complementarias

Esta ley está relacionada con la protección total del medio ambiente y desarrollo sustentable de otras leyes. (LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2011)

Art. 4.- Derechos del Consumidor

1. Protección a la salud, seguridad en los bienes y servicios que ofrecen para satisfacer las necesidades del consumidor.
2. Protección del derecho a los proveedores públicos y privados.
3. Conservar el derecho de servicios básicos de alta calidad.
4. Información adecuada, oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos. (LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2011)

Art. 5.- Obligaciones del consumidor

Son obligaciones de los consumidores:

- a. Proponer un consumo apto de bienes y servicios.
- b. Evitar el riesgo de salud y vida.
- c. No afectar al medio ambiente.
- d. Evitar que no corra ningún riesgo posible. (LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, 2011)

Código de Trabajo

Art.1.- Esta ley indica la relación que existe entre el empleado y empleador. (Codigo de Trabajo, 2018)

Art.2.- El trabajo es un derecho que todo ser humano debe de tener.

Art.3.- El trabajador es una persona libre de realizar su trabajo en que más se desempeña no está obligado a hacerlo si no lo quiere. (Codigo de Trabajo, 2018)

Art.4.- El trabajador tiene derechos irrenunciables que los beneficia.

Art.5.- Los funcionarios están obligados a prestar los servicios de seguridad a todos los trabajadores de manera eficaz y oportuna. (Codigo de Trabajo, 2018)

Reformas Laborales

Reformas al Código de Trabajo

Art. 3.- Discriminación Laboral

1. Se aplicara en el sector público y privado.
2. Se exigen los siguiente temas:
 - a) Pruebas de embarazo
 - b) Estado civil
 - c) Fotos del perfil del curriculum.
 - d) Pruebas del VIH
 - e) Vestimenta diferente por etnias.
 - f) Entre otras cosas.
3. Todo trabajador podrá denunciar cualquier acto de discriminación de manera escrita o verbal en el trabajo.

Reformas IESS

Art. 1.- Sujeto de Producción. – Esta ley indica la obligación de los sujetos a solicitar seguridad y protección del seguro general del Estado.

Art.2.- Riesgos Cubiertos. - El Estado protegerá a sus ciudadanos con su seguro en contra de contingencias que afectan a los trabajadores. Tales como enfermedades de alto y bajo riesgo, maternidad, vejez, muerte, invalidez entre otras cosas.

Art. 4.- Recursos del Seguro Social. – El ente que refuerza la atención dl afiliado dentro del país es el IESS, este se caracteriza por tener un aumento de los recursos por los ciudadanos en el banco del IESS quien ayudara en la contribución de las enfermedades de los asegurados por las instituciones.

Variables de Investigación

Variable Independiente. - Procesos Administrativos

Dentro de toda investigación es muy importante la aplicación de varios procesos administrativos que benefician a las instituciones por la realización de ellos.

Los procesos ayudan a llevar un control de producción, ayudan en llevar un orden correcto de las funciones de los empleados, entre otras cosas primordiales que benefician a toda institución.

Variable Dependiente. – Efectividad de los empleados

La variable efectividad de los empleados está relacionada con la eficiencia y eficacia que trabajan los ciudadanos para poder cumplir con los objetivos de la institución.

Conceptualización

➤ **Administración**

Es la técnica que consiste en la planificación, estrategia u organización de total recursos con lo que cuenta un organismo.

➤ **Efectividad**

Es el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, es decir se es efectivo si es eficaz y eficiente.

➤ **Organización**

Es una entidad que tiene como fin contribuir con la recaudación de ingresos para la institución , y en el cumplimiento de objetivos con el apoyo del personal de talento humano.

➤ **Desarrollo**

Es el proceso de cambio de crecimiento relacionado con una situación, individuo u objeto determinado donde hace referencia al desarrollo humano en la parte intelectual, y en lo económico.

➤ **Estrategia**

La estrategia es un objeto claro que diseña una importante variable creando ideas y obteniendo resultados.

➤ **Proceso**

Es la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo.

➤ **Análisis**

Es el proceso de dividir un tema o sustancia compleja en partes más pequeñas con el fin obtener una mejor comprensión de la misma.

➤ **Control**

El control es un examen u observación que sirve para hacer una comprobación

➤ **Enfoque**

El enfoque es la ciencia básica apoyada en el fondo de conocimiento matemático y experimental, así como una visión científica del mundo empleando métodos científicos.

➤ **Estándar**

El estándar sirve como patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma especie.

➤ **Empresa**

La empresa es una organización que está conformado por un grupo de individuos dedicada a la actividad económica para satisfacer necesidades.

➤ **Productividad**

Es aquel resultado obtenido de un objetivo planteado, se puede decir que es la Q de un sistema productivo más los recursos utilizados es igual a la Producción o productividad.

➤ **Recursos**

Son todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado, de acuerdo a la perspectiva todo recurso es un elemento o conjunto de elementos.

➤ **Función**

Es una actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos personas, relaciones con un fin determinado.

➤ **Desempeño**

El desempeño es la acción que se ejerce cuando el individuo se encarga de una cosa.

➤ **Innovación**

La innovación es un cambio que introduce novedades, que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos.

➤ **Objetivo**

El objetivo es una meta que se propone el individuo para obtener un resultado.

➤ **Capacidad**

La capacidad es la propiedad de poder contener cierta cantidad de alguna cosa hasta un límite determinado

➤ **Función**

Es una actividad en particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos personas, relaciones en un fin determinado.

➤ **Habilidad**

Es la aptitud innata, talento y destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por su puesto con éxito, determinando la actividad, trabajo u oficio.

➤ **Doctrina**

Es un conjunto de ideas, enseñanzas o principios básicos defendidos básicos por un movimiento religioso, ideológico y político.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

DATOS DE LA EMPRESA

La cooperativa Santa Lucia fundada el 19 de diciembre de 1980, se encuentra ubicada en el Cantón Daule, Parroquia El Laurel, y sus actividades de áreas administrativas las desarrollan en la Parroquia Limonal. Sus altos directivos de dicha organización son residentes de la parroquia “El Laurel”

Objeto social

La cooperativa Santa Lucia del cantón Daule tiene como objeto social brindar una buena prestación de servicio con compromiso y eficiencia, además se cuenta con choferes profesionales responsables que conduzcan los transportes para que los usuarios viajen con confianza.

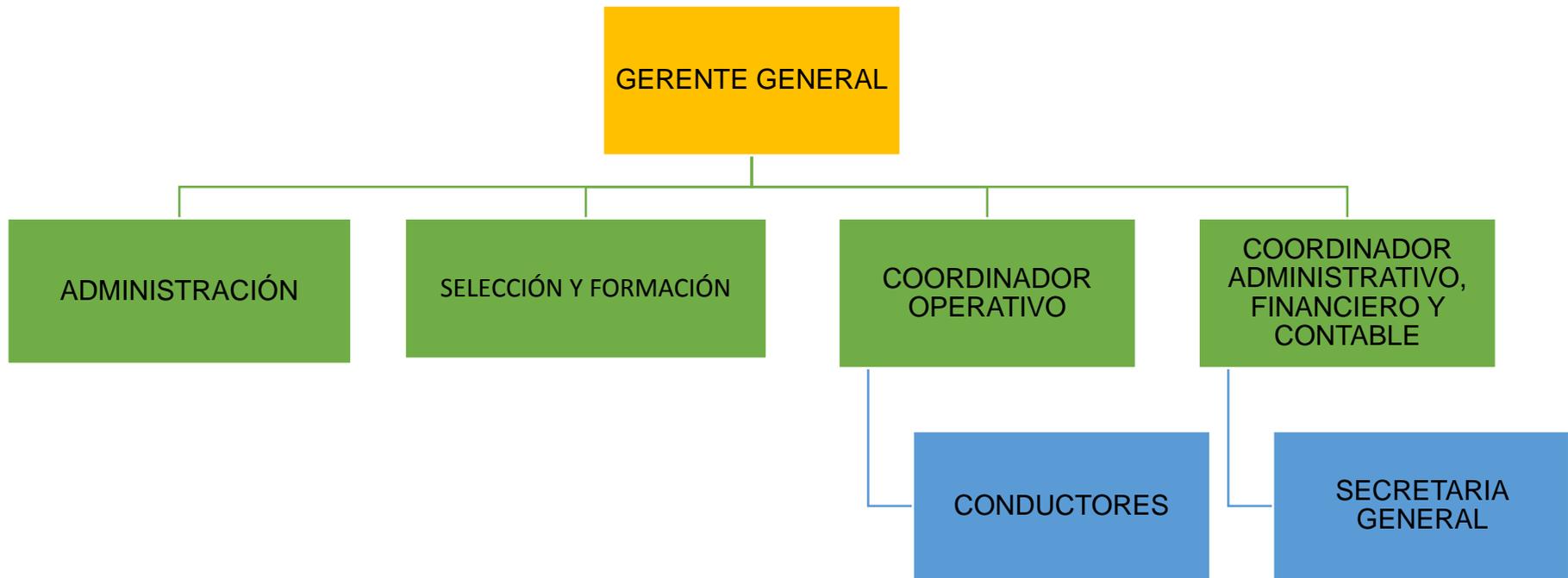
Misión

Brindar a los usuarios un servicio de calidad, responsabilidad y puntualidad con compromiso social, fomentando la comunicación de manera continua y permanente, que cumpla con las expectativas esperadas por parte de sus clientes.

Visión

La Cooperativa de Transporte de Santa Lucia es una organización que con sus servicios supere los estándares establecidos, buscando siempre mejorar los servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Estructura Organizacional



Elaborado por: Jurado León Karla

Tabla 2

Plantilla de personal

Primer Apellido	Nombre	Sección	Edad
CASTELO	LEONIDAS	GERENTE GENERAL	32
GARCIA	VICENTE	ADMINISTRACIÓN	36
CONTRERAS	SARA	SELECCIÓN Y FORMACIÓN	33
MANZO	NOEMI	COORDINADOR OPERATIVO	38
ROMERO	SANTOS	COORDINADOR ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE	31
MANZO	BEATRIZ	SECRETARIA GENERAL	27
PAZMIÑO	ALFREDO	CONDUCTORES	26
URUCHIMA	ROBERTO	CONDUCTORES	28
LOAIZA	JOSE	CONDUCTORES	29
LUZURIAGA	MARCO	CONDUCTORES	29
AVILES	VINICIO	CONDUCTORES	33
FERNANDEZ	ALEJANDRO	CONDUCTORES	32
CISNEROS	BRYAN	CONDUCTORES	31
QUITO	ENRIQUE	CONDUCTORES	26
MUÑOZ	DIXON	CONDUCTORES	27

1.- Distribución por Sección

	Nº empleados	Porcentaje
HOMBRES	12	80%
MUJERES	3	20%
Total	15	100%

2.- Distribución por Edades

De	Hasta	Empleados	Porcentaje
26	35	13	87%
35	50	2	13%
Total		15	100%

Elaborado

por:

Jurado

León

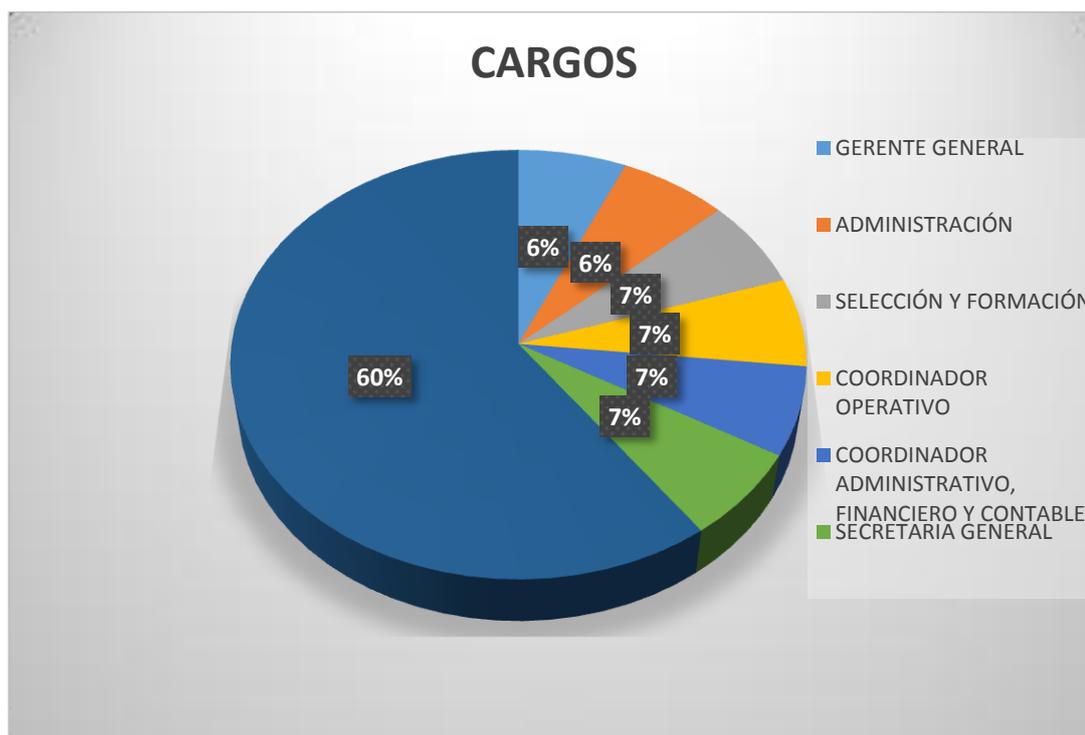
Karla

Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Tabla 3

CARGO	CANTIDAD
GERENTE GENERAL	1
ADMINISTRACIÓN	1
SELECCIÓN Y FORMACIÓN	1
COORDINADOR OPERATIVO	1
COORDINADOR ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE	1
SECRETARIA GENERAL	1
CONDUCTORES	9
TOTAL	15

Elaborado por: Jurado León Karla



Elaborado por: Jurado León Karla

Clientes, proveedores y competidores más importantes.

Clientes

Toda persona que necesite hacer uso del transporte tales como:

- Docentes
- Estudiantes
- Empresarios
- Trabajadores
- Etc.

Competidores

- Señor de los Milagros
- Santa Marta
- Ruta FIFA
- Rutas Balzareñas
- Coactur
- Santa Lucía
- Pedro Carbo
- Santa Rosa de Colimes
- Reina del Camino
- Y 9 cooperativas más.

Principales productos o servicios

Servicios

La terminal cuenta con:

- Sistema de seguridad
- 14 andenes de salida
- 8 andenes de entrada
- 6 oficinas para comprar boletos

- 4 salas de espera para comodidad de los pasajeros
- Circuito cerrado de televisión
- 20 torniquetes
- 4 kioscos de comidas preparadas
- 2 baterías sanitarias para mujeres
- 2 baterías sanitarias para hombres
- 4 baterías para discapacitados
- 10 puestos de guardianía

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Gerente general

El Gerente general esta apoderado de las siguientes funciones:

- Encargado de llevar el control de las actividades de La cooperativa
- Encargado de la planificación, organización y control de las estrategias a seguir
- Contrata personal adecuado
- Toma decisiones para el bienestar de la cooperativa
- Controla el trabajo de la cooperativa
- Elabora políticas y reglas a seguir por parte de los empleados.

Administración

Una de las funciones principales de un administrador es verificar que se trabaje con eficiencia. Requiere de unas características para que pueda llevar bien el control a diferentes personas y manejar bien las situaciones que se presenten

Selección y formación

Se encarga de identificar y clasificar a los candidatos que se encuentran aptos para el trabajo en la cooperativa

Coordinador operativo

Su función es dirigir el correcto avance de las actividades operativas de la cooperativa, además responde a los procesos que se realicen en el tiempo estipulado y que los buses se encuentren en perfecto estado y con documentos en reglas para circular.

Coordinador administrativo, financiero y contable

Su función básicamente es coordinar todos los procedimientos financieros y administrativos de la visión de la misión y los reglamentos de las mismas. También gestionan la contabilidad, elabora presupuesto y se encarga de la tesorería.

Secretaria general

Elabora la lista de horarios, cobrar el valor del transporte a dichos destinos y emitir recibos, llevar un control de lo que se ha realizado en el día y presentar el cuadro de caja.

Conductores

Conducir con responsabilidad para que los usuarios lleguen a su destino y se sientan cómodos con el servicio brindado, hacerse responsables que el bus este en perfecto estado y documentos en reglas para circular.

Diseño de Investigación

En la investigación realizada se emplearan encuestas para la recolección de información que permitan ver las fallas de la temática, se consultaran referencias bibliográficas tales como tesis , artículos científicos, páginas web , documentos web como el código de trabajo y la constitución de la república , entre otras cosas.

Para el autor (Walt, 2014, pág. 65) dice que diseño de investigación “Es un plan general que constituye al investigador obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar hipótesis de investigación”, es decir que el

investigador debe tener una hipótesis probabilística una vez obtenido los resultados de dicha investigación.

El proceso que se determine en este procedimiento, estará destinado a deducir una planificación comprendida de lo que se debe hacer para lograr objetivos de estudio.

Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación es la que se realiza para conocer el contexto sobre un tema que es objeto de estudio. Su objetivo es encontrar todas las pruebas relacionadas con el fenómeno del que no se tiene ningún conocimiento y aumentar la posibilidad de realizar una investigación completa.

Investigación Descriptiva

Es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que estén abordando y que se pretenda analizar, cuyo objetivo es plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta definiendo su análisis y los procesos que involucran el mismo.

Investigación Explicativa

La investigación explicativa se orienta a establecer las causas que originan un fenómeno determinado. Será de un tipo de investigación cuantitativa ya que revelan las causas y efectos de lo estudiado a partir de una explicación del fenómeno de forma deductiva a partir de teorías y leyes, su objetivo es proporcionar al investigador referidas al fenómeno estudiado y proporciona un objeto de estudio.

Investigación de Campo

Es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección como entrevistas y encuestas con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

Investigación Experimental

Es la que se utiliza generalmente en ciencias tales como la sociología y la psicología, la física, la química, la biología y la medicina, el investigador manipula una variable y controla el resto de las variables en un grupo de control, los sujetos han sido asignados al azar entre los grupos y el investigador solo pone a prueba efecto a la vez.

La Población y Muestra

Población

Se define como el total de individuos a investigar dentro de la temática.

Tabla 4.

Elemento	Cantidad
Presidente	1
Gerente	1
Subgerente	1
Secretaria	2
Consejo de Administración	5
Despachadores	4
Total	14

Elaborado por: León Jurado Karla Luisana

Muestra

Es el elemento de la población que se utilizara para la recolección de información de la temática.

Tabla 5.

Elemento	Cantidad
Despachadores	4
total	4

Elaborado por: León Jurado Karla Luisana

Tipos de Muestra

Entre los tipos de muestra más usados en la investigación tenemos.

Muestreo Aleatorio Simple

En este tipo de muestro las variables tienen la misma función de probabilidad, la población tiene que ser de alguna manera finita o infinita para poder hallar información sobre ella.

Muestreo Probabilístico

Este tipo de muestreo es un elemento importante dentro de la población porque tiene la probabilidad de ser seleccionado en la muestra y obtener los resultados esperados.

Los métodos a utilizar en este tipo de investigación son el método inductivo, deductivo, e histórico, los cuales se hablara a continuación.

Métodos y Técnicas

Método Histórico

Este método es utilizado para recaudar información pasada de la organización y así hacer un análisis del cambio a la actualidad sobre los procesos utilizados en la actualidad.

Método Inductivo

Este método es un muy usual del cual se pueden distinguir de los demás por la observación de sus registros, su clasificación, observación, estos pasos indicaran que después de hallar estos procesos se podrán realizar hipótesis de las posibles fallas que tiene la organización.

Método Deductivo

Este método parte de la conclusión y de la ley de los casos en particular, este método es referente al razonamiento y pensamiento lógico, que extrae conclusiones válidas para la investigación.

Técnicas e Instrumento de Investigación

Las técnicas de investigación son de mucha importancia para toda temática ya que mediante esta se recolectaran información necesaria para poder resolver los posibles problemas que se estén suscitando dentro de la organización.

Cada una de las técnicas tiene sus propias herramientas que ayudan al que las está utilizando para que la recolección de la información sea de forma rápida y precisa sin que haya un rango de error de información.

Observación

Este tipo de técnica se encarga de recolectar información mediante la observación de la institución a evaluar con el fin de poder notar cuales son las falencias de las mismas.

Entrevista

Mediante esta técnica el investigador recolectará información de los acontecimientos sucedidos diariamente dentro de la organización, estos datos se estudiarán y se llegará a una conclusión donde se podrán ver cuáles son las posibles falencias que tenga la empresa.

Encuesta

Esta técnica es muy utilizada para la recolección de información ya que mediante ella se obtienen datos que se elaborarán cuadros estadísticos que permitirán medir las falencias de la empresa.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación se realiza con el fin de mejorar los procesos administrativos dentro de la cooperativa de transporte Santa Lucia que ayude a incrementar la efectividad de los empleados, uno de los métodos a utilizar para medir la situación es realizar una encuesta tanto para el gerente y sus subordinados, a continuación, se presenta una serie de preguntas concretas y concisas que ayudaran a saber la situación de la cooperativa.

Tabla 6

Genero		
Genero	Cantidad	%
Masculino	1	25
Femenino	3	75
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 1



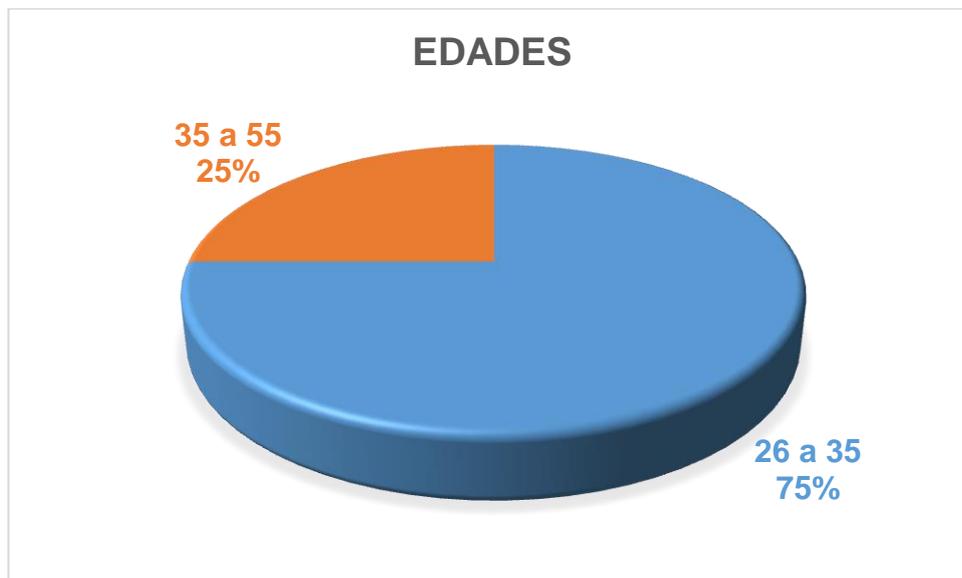
Nota: La organización cuenta con un 75% de personal femenino

Análisis. – Como observamos en el Grafico N°1 se obtiene como resultado que el 25% de la población es masculino y un 75% es femenino. Esto quiere decir que la Cooperativa de Transporte cuenta con el mayor número de personal femenino.

Tabla 7

Edades		
Edades	Cantidad	%
26 a 35	3	75
35 a 55	1	25
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 2



Nota: La organización cuenta con un 75% de la población con edades entre 26 a 35 años

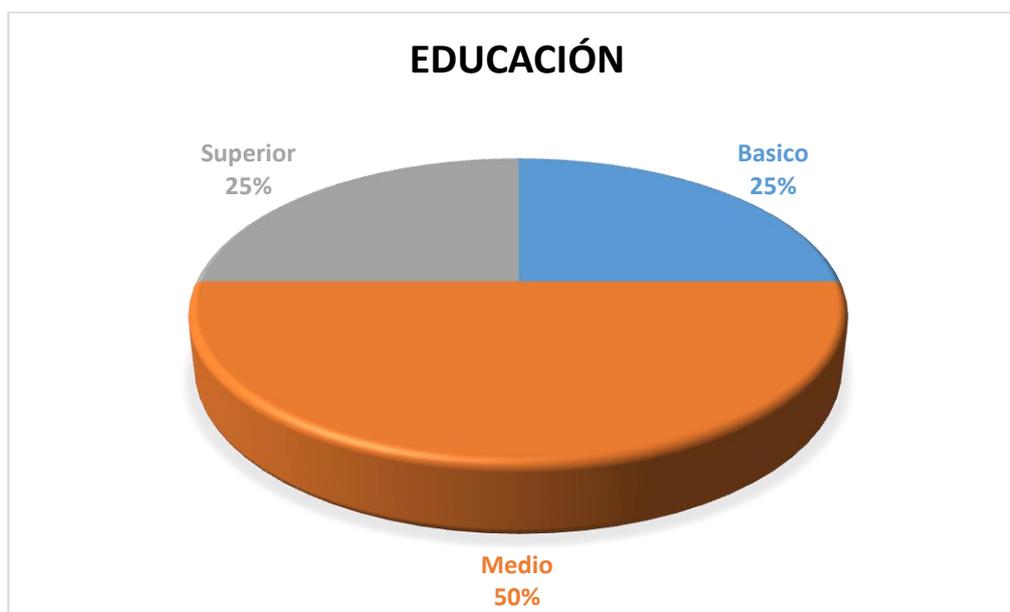
Análisis. – Como observamos en el grafico N°2, observamos que el 25% de la población en edades es de 35 a 55 años y un 75% entre 26 a 35 años. Esto indica que la Cooperativa cuenta con personal con edad

indicada para laborar con eficiencia y eficacia las funciones que se les indique.

Tabla 8

Educación		
Educación	Cantidad	%
Básico	1	25
Medio	2	50
Superior	1	25
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 3



Nota: La organización cuenta con un 50% de la población en Educación es medio

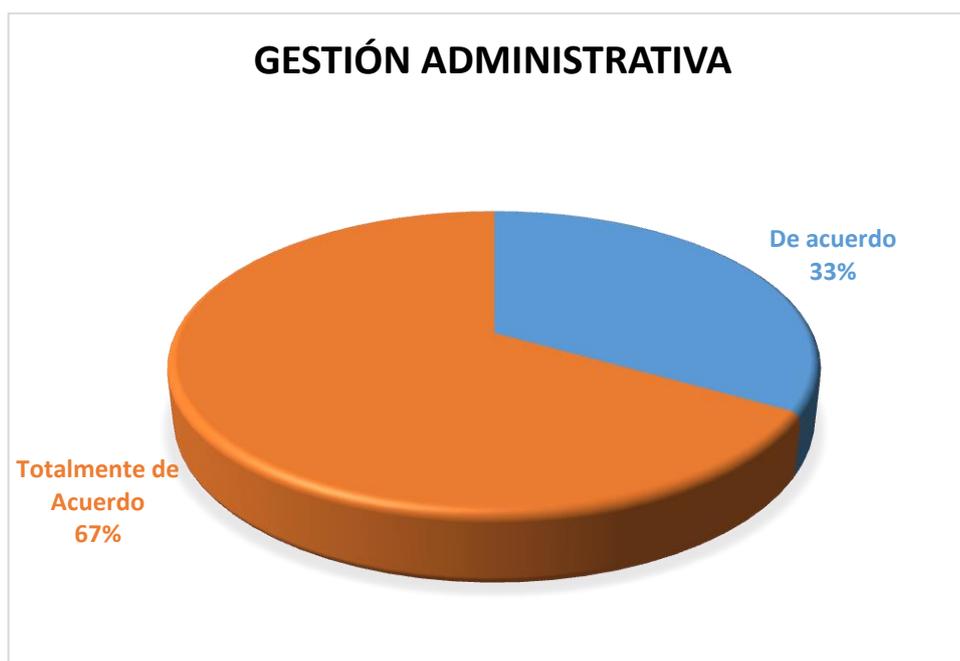
Análisis. – Como observamos en el Gráfico N°3, obtenemos como resultado un 50% de la población es de educación media, el 25% de educación básica y otro 25% es de nivel superior. Esto quiere decir que la Cooperativa cuenta con un nivel de educación medio poco considerable para el desempeño de sus actividades.

1.- Está usted de acuerdo que la Coop. De Transporte como empresa tiene una buena gestión administrativa

Tabla 9

Gestión Administrativa		
Respuesta	Cantidad	%
Total en desacuerdo	1	0,04
En Desacuerdo	0	0
De acuerdo	1	0,04
Totalmente de Acuerdo	2	0,08
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 4



Nota: Los empleados indican que un 67% de la población está totalmente de acuerdo

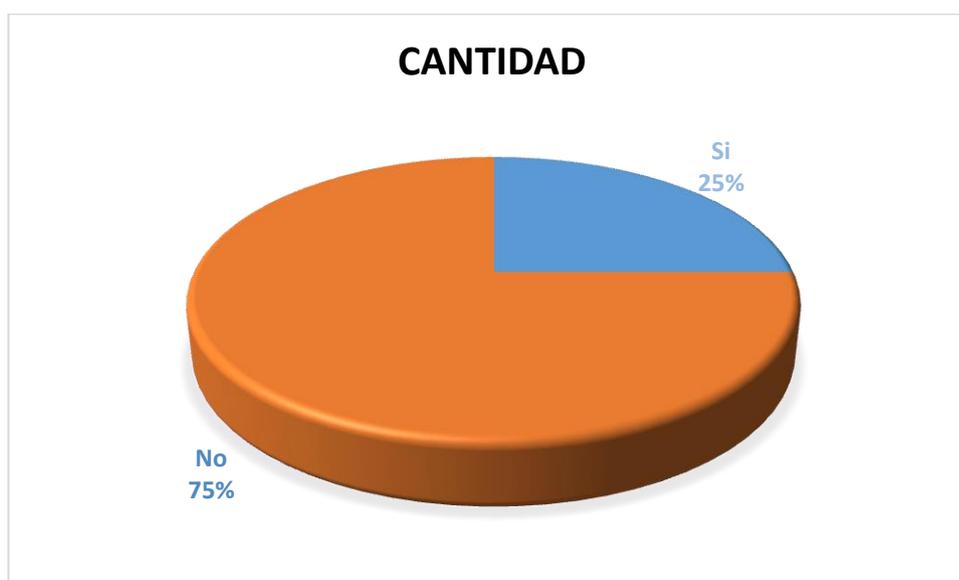
Análisis. – Como observamos en el Grafico N°4 el 33% de la población indica que están de acuerdo con la buena gestión administrativa que tiene la Cooperativa de Transporte y el 67% indica que están en totalmente de acuerdo con la gestión administrativa.

2.- Usted considera que el proceso administrativo que se maneja es de crecimiento para la empresa.

Tabla 10

Crecimiento de la Empresa		
Respuesta	Cantidad	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 5



Nota: Los empleados indican que el 75% de la población indica que no es bueno el crecimiento de la empresa.

Análisis. - Como observamos en el gráfico N°5 el 25% de la población considera que el proceso administrativo de la empresa es de crecimiento para todos los trabajadores y el 75% no consideran que la empresa sea de buen crecimiento para los colaboradores.

3.- La Cooperativa cuenta con los procedimientos elementales como la Misión y Visión

Tabla 11

Procedimientos		
Respuesta	Cantidad	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 6



Nota: Los empleados indican que un 75% de la población indica que no cuentan con la misión y visión de la empresa.

Análisis. – Como observamos en el gráfico N°6 el 25% de la población indica que la empresa cuenta con los procedimientos elementales como la misión y visión y el 75% considera que la empresa no cuenta con los procedimientos elementales.

4.- Los jefes de cada departamento se reúnen con los socios para toma de decisiones periódicamente.

Tabla 12

Toma de Decisiones		
Respuesta	Cantidad	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 7



Nota: Un 75% de la población indica que no se reúnen periódicamente los jefes.

Análisis. - Como observamos en el gráfico N°7 el 25% de la población considera que los jefes y socios hacen reuniones periódicamente para la toma de decisiones y el 75% no consideran que los socios y jefes de cada área no se reúnen periódicamente para tomar decisiones.

5.- ¿La empresa optimiza recursos para su administración?

Tabla 13

Recursos		
Respuesta	Cantidad	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 8



Nota: Un 75% de la población indica que no se optimiza los recursos.

Análisis. – Como observamos en el gráfico N° 8, el 25% de la población considera que la empresa optimiza sus recursos para su administración y el 75% no considera que la empresa optimice sus recursos para la buena administración.

6.- Se siente satisfecho con su sueldo y beneficios que le otorga la empresa

Tabla 14

Satisfacción laboral		
Respuesta	Cantidad	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 9



Nota: Un 75% de la población indica que no se siente satisfecho con su sueldo.

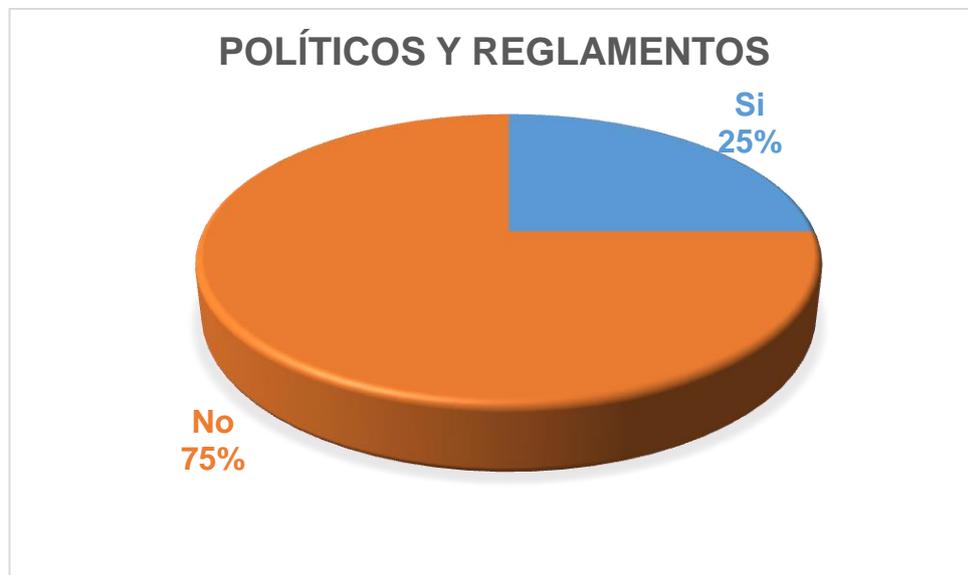
Análisis. – Como observamos en el Grafico N°9 el 25% de la población consideran que si se sienten satisfechos con el pago y los beneficios que les ofrece la empresa y el 75% no se sienten satisfechos con su sueldo y beneficios que les otorga la empresa.

7.- La empresa cumple con las políticas y reglamentos establecidos

Tabla 15

Políticas y Reglamentos		
Respuesta	Cantidad	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 10



Nota: Un 75% de la población indican que la empresa no cumple con sus políticas internas.

Análisis. – Como observamos en el gráfico N°10 el 25% de la población considera que la empresa cumple con las políticas y reglamentos establecidos y el 75% no considera que la empresa cumpla con sus políticas y reglamentos internos.

8.- Usted considera que la comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente.

Tabla 16

Comunicación Interna		
Respuesta	Cantidad	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 11



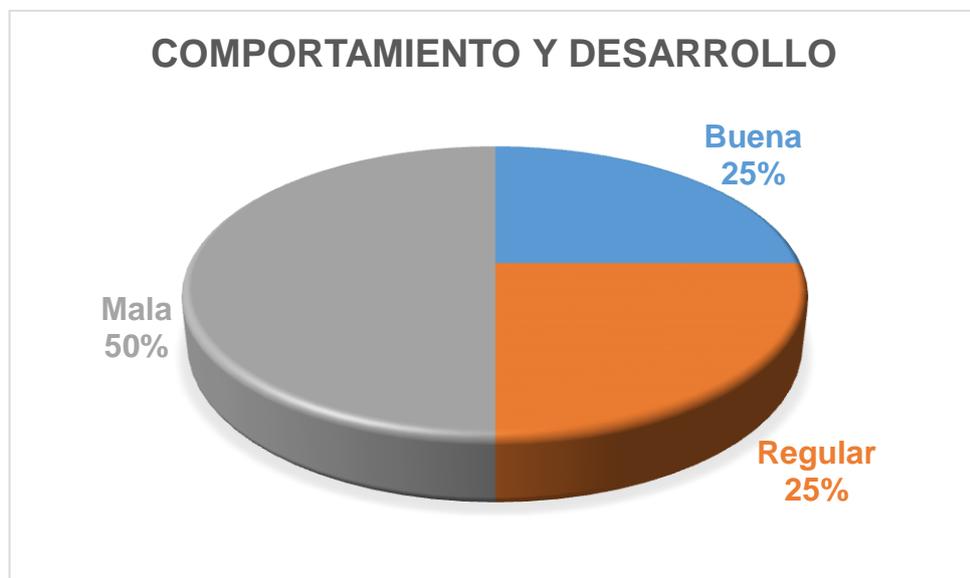
Nota: Un 75% de la población indican que no tienen una comunicación afectiva.

Análisis. - Como observamos en el Grafico N°11, el 25% de la población nos indica que la comunicación interna es fluida con los colaboradores de la empresa y funciona para obtener un buen equipo de trabajo y el 75% no considera que tenga una comunicación afectiva entre los colaboradores de la empresa.

9.- Como califica usted el comportamiento y desarrollo en su área en un equipo de trabajo

Tabla 17

Comportamiento y desarrollo		
Respuesta	Cantidad	%
Buena	1	25
Regular	1	25
Mala	2	50
Total	4	50
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		



Nota: Un 50% de la población califica como malo el comportamiento de los colaboradores.

Análisis. – Como observamos en el Grafico N°12, el 25% de la población califica como buena el comportamiento y desarrollo en un equipo de trabajo, otro 25% adicional consideran que el comportamiento y desarrollo de los colaboradores es de la empresa califica como regular y el 50% de la población califica el comportamiento y desarrollo de los colaboradores en un equipo de trabajo como malo.

10.- La empresa le facilita las herramientas necesarias y equipos de protección para trabajar.

Tabla 18

Equipos de Trabajo		
Respuesta	Cantidad	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100
Elaborado por: Jurado León Karla Luisana		

GRÁFICO 12



Nota: Un 75% de la población indican que no les facilita las herramientas para trabajar.

Análisis. – Como observamos en el grafico N° 13, el 25% de la población indica que la empresa si le facilita las herramientas necesarias para trabajar y el 75% consideran que la empresa no les facilita las herramientas para trabajar.

PLAN MEJORA

¿Que?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Desarrollar procesos para el personal de la Cooperativa.	Enfocar la capacidad de desarrollo de cada personal de la empresa	Establecer capacitaciones	El 20 de Septiembre del 2017	Departamento de Recursos Humanos	En la Ciudad de Daule provincia del Guayas	No contiene
Capacitar al personal sobre el manejo de procesos administrativos	Establecer un vínculo entre el personal de trabajo, midiendo sus fortalezas y debilidades	Implementar pruebas psicológicas y evaluando su desempeño a través de sistemas	El 20 de Septiembre del 2017	Asesor de Desarrollo Organizacional	En la Ciudad de Daule provincia del Guayas	No contiene
Enfocar al personal de la Cooperativa un sistema de procesos para el desarrollo de efectividad	Desarrollar medidas de enfoque para el funcionamiento organizacional de la empresa	Medir cada proceso determinando el objetivo	El 20 de Septiembre del 2017	Personal de la empresa	En la Ciudad de Daule provincia del Guayas	No contiene
Coordinar y sistematizar el proceso administrativo para implementar el buen funcionamiento del	Interactuar con el equipo de trabajo de cada área para mejorar la comunicación integral de la	Desarrollar estrategias para el buen funcionamiento de procesos y de interacción	El 20 de Septiembre del 2017	Capacitador profesional	En la Ciudad de Daule provincia del Guayas	No contiene

proceso	empresa					
---------	---------	--	--	--	--	--

Conclusiones

Las siguientes estrategias se basaran en el área de Recursos Humanos de la Cooperativa de Transporte.

- Desarrollar procesos administrativos donde se enfoque el manejo de la gestión o administración con eficiencia y eficacia
- La Cooperativa debe mantener el control y supervisión de cada área para el buen funcionamiento administrativo
- Los colaboradores de la Cooperativa deben de capacitarse para mejorar su empeño dentro de la empresa
- La empresa debe regirse a sus normas y políticas establecidas para el buen desarrollo del personal

Recomendaciones

- ✓ Establecer medidas de planeación para enfocar con determinación el proceso de administración

- ✓ Se debe tomar en cuenta las capacitaciones donde el personal se informe y desarrolle todo lo a lo referente a los procesos

- ✓ Desarrollar un esquema de interacción para que el personal tome iniciativa e ideas que aporten al buen desarrollo de la empresa

- ✓ Promover la función de cada área de trabajo, determinando el proceso administrativo desarrollando estrategias para la mejora de la empresa.

Bibliografía

- Ainorte, N. (11 de marzo de 2018). *metodologia de la investigacion*. Obtenido de metodologia de la investigacion: http://www.aniortenic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
- aspi, M. h. (21 de junio de 2015). *eficiencia, eficacia, y efectividad de la economia*. Obtenido de eficiencia eficacia, y efectividad de la economia: astrese.blogspot.com/2015/06/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la.html
- Bolivar, G. (marzo de 2014). *metodologia de la investigacion*. Obtenido de metodologia de la investigacion: http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html
- Codigo de Trabajo. (06 de Abril de 2018). *Codigo de Trabajo*. Obtenido de Codigo de Trabajo: <http://servicios.agricultura.gob.ec/transparencia/2018/Abril%202018/literal%20a2/Codigo%20de%20Trabajo.pdf>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR . (20 de OCTUBRE de 2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Obtenido de CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008: <http://www.ug.edu.ec/talento-humano/documentos/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- csalazar. (17 de octubre de 2007). *historia de la administracion en las antiguas civilizaciones*. Obtenido de historia de la administracion en las antiguas civilizaciones: <https://csalazar.org/2007/10/17/historia-de-la-administracion-en-las-antiguas-civilizaciones-3/>
- Ferrer, j. (julio de 2010). *tipos de investigacion y diseño de investigacion*. Obtenido de tipos de investigacion y diseño de investigacion: <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- Hinojosa, M. A. (12 de abril de 2003). *evolucion del proceso administrativo*. Obtenido de evolucion del proceso administrativo: <https://www.gestiopolis.com/evolucion-del-proceso-administrativo/>
- jaramillo, D. p. (12 de febrero de 2015). *La administracio publica de Ecuador*. Obtenido de la administracio publica de Ecuador: <http://www.technonet.com.ec/2015/02/la-administracion-publica-en-ecuador/>
- LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. (13 de OCTUBRE de 2011). *LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. Obtenido de LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

<https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Ley Organica del Consumidor. (13 de Octubre de 2011). *Ley Organica del Consumidor*. Obtenido de Ley Organica del Consumidor:
<https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Mendoza, M. (15 de febrero de 2016). *investigacion documental de campo o experimental*. Obtenido de investigacion documental de campo o experimental:
<https://es.slideshare.net/MabelMendoza8/investigacion-documental-de-campo-o-experimental-58259697>

Merino, J. P. (2008). *definicion.de*. Obtenido de definicion .d:
<https://definicion.de/poblacion/>

Mokate, K. (junio de 1999). *EFICACIA, EFICIENCIA, EQUIDAD Y SOSTENIBILIDAD*:: Obtenido de EFICACIA, EFICIENCIA, EQUIDAD Y SOSTENIBILIDAD::
https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf

Papme. (29 de Mayo de 2009). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare:
<https://www.slideshare.net/Papme/tecnicas-de-investigacion-1472346>

pensante, E. (29 de marzo de 2016). *la investigacion explicativa*. Obtenido de la investigacion explicativa: <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-explicativa/>

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR. (2017). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017-2021*. Obtenido de PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017-2021: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

profesional, e. (31 de diciembre de 1993). *ley de modernizacion del estado*. Obtenido de ley de modernizacion del estado:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-MODERNIZACION-DEL-ESTADO.pdf>

Profesional, e. (21 de diciembre de 2015). *constitucion de la republica*. Obtenido de constitucion de la republica:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%9ABLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

significados.com. (31 de octubre de 2017). *proceso administrativo*.

Obtenido de proceso administrativo:

<https://www.significados.com/proceso-administrativo/>

veloz, m. j. (12 de febrero de 2015). *la administracion publica de ecuador*.

Obtenido de la administracion publica de ecuador:

<http://www.technonet.com.ec/2015/02/la-administracion-publica-en-ecuador/>

villalobos, l. (02 de diciembre de 2013). *historia del proceso*

administrativo. Obtenido de historia del proceso administrativo:

<https://es.slideshare.net/leydimaribelvillalobosvasquez/diapos-adminitracion-final-28817382>

ANEXOS



Encuesta N°1
Proceso
Administrativo

Empresa: Cooperativa de Transporte Santa Lucia

Objetivo: Propuesta de mejora los procesos administrativos, que generen efectividad en empleados, de la Cooperativa de Transporte Santa Lucia del canton Daule, Prov. Guayas

Datos Generales:

. Sexo	M	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>		
.Edad de 18 a 25	26 a 35	<input type="checkbox"/>	36 a 55	<input type="checkbox"/>		
.Nivel de Educacion	Basica	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>	Superior	<input type="checkbox"/>

1. Esta usted de acuerdo que la Cooperativa de Transporte como empresa tiene una buena gestion administrativa.

Total en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
O	O	O	O

2. Usted considera que el proceso administrativo que se maneja es de crecimiento para la empresa

SI	NO
O	O

3. La Cooperativa cuenta con los procedimientos elementales como la Mision y Vision

SI	NO
O	O

4. Los jefes de cada departamento se reúnen con los socios para toma de desiciones periodicamente

SI	NO
O	O

5. La empresa optimiza los recursos para su administracion

SI	NO
O	O



ENCUESTA N°2

Efectividad de los Empleados

EMPRESA: Cooperativa de Transporte de Santa Lucia

Objetivo: Propuesta de mejora en los procesos administrativos para el incremento de efectividad en los empleados de la Cooperativa de Transporte Santa Lucia

. Sexo M F

. Edad 18 a 25 26 a 35 35 a 45

. Nivel de Educacion Basica Media Superior

1. Se siente satisfecho con sus sueldo y beneficios que le otorga la empresa

SI	NO
O	O

2. La empresa cumple con las politicas y reglamentos establecidos

SI	NO
O	O

3.- Usted considera que la comunicación interna dentro de su area de trabajo funciona correctamente

SI	NO
O	O

4. Como califica usted el comportamiento y desarrollo en su area en un equipo de trabajo

Buena	Regular	Mala
O	O	O

5. La empresa le facilita las herramientas necesarias y equipos de proteccion para trabajar

SI	NO
O	O

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) 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 con el tema: **“Propuesta de mejora en los procesos administrativos para el incremento de efectividad en los empleados de la cooperativa de transporte”** y problema de investigación: Limitados procesos administrativos, generan reducida efectividad en los colaboradores de la Cooperativa Santa Lucia, Cantón Daule, Provincia del guayas, presentado por **Karla Luisana Jurado León**, como requisito previo para optar por el título de:

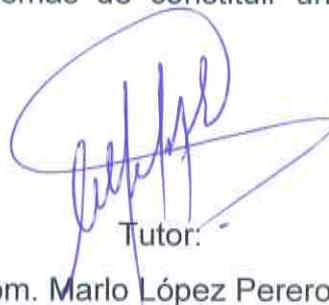
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Karla Jurado León

Egresada:

Karla Luisana Jurado León



Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba



Factura: 003-002-000031804



20190906002D00623

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190906002D00623

Ante mí, NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) KARLA LUISANA JURADO LEON portador(a) de CÉDULA 0923247050 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(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. DAULE, a 22 DE ABRIL DEL 2019, (14:52).

Karla Jurado Leon

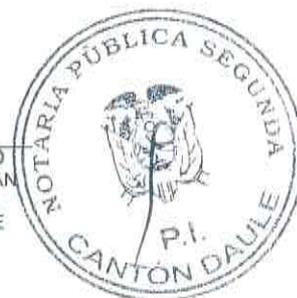


KARLA LUISANA JURADO LEON
CÉDULA: 0923247050

Paco Ramiro Ibarra Roman

NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN DAULE

Dr. Paco Ibarra Román II
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO
CANTÓN DAULE



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Karla Luisana Jurado León, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **“Propuesta de mejora en los procesos administrativos para el incremento de efectividad en los empleados de la cooperativa de transporte”** de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, 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/autorizamos 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*.

Karla Luisana Jurado León

Nombre y Apellidos del Autor

Karla Jurado León

Firma

Nº. de cedula: **0923247050**

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Dr. Paco Ibarra Román
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO
CANTÓN DAULE



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Karla Jurado León

Número único de identificación: 0923247050

Nombres del ciudadano: JURADO LEON KARLA LUISANA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/DAULE/DAULE

Fecha de nacimiento: 23 DE JULIO DE 1982

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: JURADO MARTINEZ LUIS ABRAHAM

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: LEON CARRION CAROLINA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 12 DE ENERO DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 22 DE ABRIL DE 2019

Emisor: RUIZ ALVARADO MERCEDES JANETH - GUAYAS-DAULE-NT 2 - GUAYAS - DAULE



Dr. Peco Ibarra Román
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO
CANTÓN DAULE

Nº de certificado: 199-218-00839



199-218-00839

Lcdo. Vicente Taiano G.

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



INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO
 PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE
 V2433V3242
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: JURADO MARTINEZ LUIS ABRAHAM
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: LEON CARRION CAROLINA
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: DAULE
 2016-01-12
 FECHA DE EXPIRACIÓN: 2026-01-12

Harla Jurado Leon
 DIRECTOR GENERAL

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES: JURADO LEON KARLA LUISANA
 LUGAR DE NACIMIENTO: GUAYAS
 DAULE
 FECHA DE NACIMIENTO: 1992-07-23
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA
 SEXO: F
 ESTADO CIVIL: SOLTERO

N. 09232470

ELECCIONES
 CENSURALES Y PRIMARIAS
 2019

CIUDADANÍA
 ESTE DOCUMENTO ACREDITA SU INSCRIPCIÓN EN EL PROceso ELECTORAL

NOTARIA PÚBLICA SEGUNDA
 P.I.
 CANTÓN DAULE

PRINCIPAL DE LA JRY

CERTIFICADO DE VOTACION
 24 MARZO 2019

0005 F JUNTA N.º
 0005 - 152 CERTIFICACION
 0923247050 CÉDULA N.º

JURADO LEON KARLA LUISANA
 APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS
 CANTÓN: DAULE
 CIRCUNSCRIPCIÓN: PARROQUIA EL LAUREL
 ZONA:

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.*

Luis Alberto Akater Luis Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT Firma

