



**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 UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EL
DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE
INTI RUMIÑAHUI**

Autor:

López Ruilova Kristel Cecilia

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

Dedico este proyecto con todo mi amor principalmente a Dios por darme toda la fuerza y sabiduría que necesite en los momentos difíciles de mi vida estudiantil, a mis maestros quienes me acompañaron y guiaron transmitiéndome sus conocimientos y muy especialmente a mi maravillosa familia, mi madre, padre y hermanos quienes han sido pilar fundamental en todo este proceso, quienes con sus consejos, paciencia y amor han sabido motivarme para seguir adelante con mis metas y objetivos a lo largo de toda mi vida.

López Ruilova Kristel Cecilia



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por iluminar mi camino, a las personas que hicieron posible la realización de este proyecto, a mi tutor por el apoyo incondicional que me ha brindado para el desarrollo y cumplimiento del mismo.

A mí familia y compañeros de estudio por el apoyo constante en todo momento, lo cual me ha servido de mucho para culminar satisfactoriamente esta etapa estudiantil.

Al Instituto Tecnológico Boliviano por brindar la oportunidad de desarrollarme como una profesional de calidad, abriéndome así las puertas a un mundo laboral competitivo en el cual pueda enfrentar con valentía y seguridad los conocimientos adquiridos.

López Ruilova Kristel Cecilia



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta de un manual de procedimientos de control interno administrativo para el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte Inti Rumiñahui” y problema de investigación: Inexistencia de un manual de procedimientos de control interno administrativo afecta el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte urbano de pasajeros Inti Rumiñahui, del cantón Guayaquil en el año fiscal 2019, presentado por: López Ruilova Kristel Cecilia 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:

López Ruilova Kristel Cecilia

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Kristel Cecilia López Ruilova** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Propuesta de un manual de procedimientos de control interno administrativo para el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte Inti Rumiñahui”**, 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*.

KRISTEL CECILIA LÓPEZ RUILOVA

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0923669063

Firma



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 Boliviano 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
CEGESCIT**

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

“Propuesta de un manual de procedimientos de control interno administrativo para el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte Inti Rumiñahui”

Autora: López Ruilova Kristel Cecilia

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

RESUMEN

La propuesta del manual de procedimientos que se ha desarrollado en la Cooperativa de Transporte Inti Rumiñahui tiene como propósito establecer normativas y procesos bien delineados en relación a la actividad que se desempeña; esto con la finalidad de lograr la eficiencia y eficacia en la gestión integral administrativa de la institución.

La recopilación de información se ha obtenido mediante encuesta a un determinado grupo de colaboradores de la institución y mediante entrevistas a socios de la cooperativa, la cual han demostrado en resultados el mal manejo de información y la inexistencia de políticas y normas que permitan el desarrollo institucional de la empresa.

De acuerdo a lo ya expuesto surge la estructura de un modelo de gestión administrativa establecida mediante un manual de procedimientos de control interno donde se han creado estrategias que motivan el control organizacional, el desarrollo de metas, la minimización de riesgos, de costos y de tiempo para evitar el gasto innecesario de recursos.

Finalmente, mediante conclusiones y recomendaciones hechas y expuestas a los socios accionistas de la Cooperativa de Transporte Inti Rumiñahui se ha tomado en consideración esta propuesta dando un giro necesario para implementar nuevos modelos efectivos de gestión interna.

PROCEDIMIENTOS	CONTROL	INTERNO	ADMINISTRATIVO
----------------	---------	---------	----------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

“Propuesta de un manual de procedimientos de control interno administrativo para el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte Inti Rumiñahui”

Autora: López Ruilova Kristel Cecilia

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

ABSTRACT

The purpose of the procedure manual that has been developed in the Inti Rumiñahui Transport Cooperative has the purpose of establishing well-defined regulations and processes in relation to the activity being carried out; this in order to achieve efficiency and effectiveness in the overall administrative management of the institution.

The collection of information has been obtained through a survey to a certain group of collaborators of the institution and through interviews with two members of the cooperative, which have shown in results the mishandling of information and the lack of policies and regulations that allow the development institutional of the company.

According to the above, the structure of an administrative management model established by means of a manual of internal control procedures where strategies have been created that motivate organizational control, the development of goals, the minimization of risks, costs and time to avoid unnecessary waste of resources.

Finally, through conclusions and recommendations made and exposed to the shareholders of the Inti Rumiñahui Transport Cooperative, this proposal has been taken into consideration, giving a necessary turn to implement new effective models of internal management.

PROCEDIMIENTOS

CONTROL

INTERNO

ADMINISTRATIVO



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	v
Certificación de aceptación del Cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de gráficos.....	xi
Índice de cuadros.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema.....	2
Evaluación del problema.....	2
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
Antecedentes históricos.....	5
Antecedentes referenciales.....	6
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	11
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	26
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	41
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E ITERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
PLAN DE MEJORAS.....	53
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1. Encuesta Pregunta 1.- ¿Conoce usted la visión y misión de la institución?.....	45
Gráfico 2. Encuesta Pregunta 2.- ¿La institución promueve la observancia del Código de Ética?.....	46
Gráfico 3. Encuesta Pregunta 3.- ¿La institución realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?.....	46
Gráfico 4. Encuesta Pregunta 4.- ¿La institución evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?.....	47
Gráfico 5. Encuesta Pregunta 5.- ¿Las líneas de comunicación e información establecidas en la institución permiten la atención de requerimientos y/o sugerencias de usuarios externos?.....	47
Gráfico 6. Encuesta Pregunta 6.- ¿Conoce usted el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos de la institución?.....	48
Gráfico 7. Encuesta Pregunta 7.- ¿Conoce usted si existe un manual organizacional y si este corresponde con la estructura organizacional autorizada?.....	48
Gráfico 8. Encuesta Pregunta 8.- ¿Las disposiciones y/o normativas para el desempeño de las funciones se difunden entre el personal?.....	49
Gráfico 9. Encuesta Pregunta 9.- ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?.....	49
Gráfico 10. Encuesta Pregunta 10.- ¿En la institución comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	50

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1.	
Situación Conflicto.....	2
Cuadro 2.	
Plantilla Total de Trabajadores.....	27
Cuadro 3.	
Tabla de Población.....	40
Cuadro 4.	
Tabla de Muestreo.....	41
Cuadro 5.	
Procedimientos de Estudio.....	44
Cuadro 6.	
Propuesta Estructura Organizacional Cooperativa Inti Rumiñahui.....	53
Cuadro 7.	
Plan de Acción – 5W 2H.....	60

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del Problema en un contexto

Actualmente la Cooperativa de Transporte Urbano Inti Rumiñahui de Guayaquil se ha visto afectada por la situación económica del país, las restricciones de las importaciones y los diversos cambios en el modelo económico lo han alejado de su misión y atrasado en sus objetivos haciendo que la situación actual sea de total desorganización.

Una de sus principales ineficiencias es no establecer un plan de mantenimiento continuo pro mejoras que fortalezca el control interno de la institución y de no poseer políticas de renovación vehicular que ayude en el mejoramiento del servicio que se brinda, situación que ha venido afectando la calidad de las unidades operativas, no garantizando un buen servicio y por ende la fidelidad y satisfacción de los usuarios.

Es necesario que la gerencia y asamblea de socios conozcan cuales son los puntos débiles de la organización, sus necesidades más importantes, sus prioridades existentes, toda información de utilidad que sirva para establecer un buen control interno y buen manejo global de los recursos, cerciorándose que las decisiones que se tomen sean adecuadas y oportunas para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

Por todo lo expuesto, tomamos como iniciativa plantear un sistema administrativo de control interno que promueva el desarrollo Institucional de la Cooperativa, permitiendo así sobrellevar con mejor postura la situación actual, donde podamos optimizar mejor los recursos de la institución y en la medida de lo posible mitigar el impacto económico.

Situación Conflicto

Cuadro 1

Conflicto

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Mal manejo de los recursos de acuerdo a normativas vigentes.	<ul style="list-style-type: none">• Poca acogida de parte de los usuarios por la calidad y servicio brindado.
<ul style="list-style-type: none">• Limitada obtención de nueva gama de vehículos de acuerdo a nuevos estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none">• Conflictos internos dentro de la institución por parte de los directivos, socios y empleados.
<ul style="list-style-type: none">• Deficiente comunicación entre los miembros de la institución.	<ul style="list-style-type: none">• Desorganización y poco compromiso en el cumplimiento de los objetivos principales e importantes.

Elaborado por: Kristel Cecilia López Ruilova

Delimitación del Problema

Campo : Administración de empresas.

Área : Control interno.

Aspectos: Control interno administrativo, desarrollo institucional.

Tema : Propuesta de un manual de procedimientos de control interno administrativo para el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte Inti Rumiñahui.

Formulación del Problema

Inexistencia de un manual de procedimientos de control interno administrativo afecta el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte urbano de pasajeros Inti Rumiñahui, del cantón Guayaquil en el año fiscal 2018.

Evaluación del Problema

La cooperativa de transporte urbano de pasajeros "Inti Rumiñahui" actualmente no cuenta con un sistema óptimo de control interno en sus funciones administrativas, financieras, operativas, etc., por tal razón tiene una serie de problemas organizativos, esto debido a la falta de proyección en metas y objetivos por parte de sus directivos. La mayoría de sus actividades normalmente la han venido realizando por intuición o

costumbre en lugar de basarse en un plan estructurado de procedimientos para la ejecución de sus proyectos y actividades.

El problema de no tener una estructura definida de procedimientos administrativos ha provocado que la Cooperativa no cuente con un plan estratégico como guía para su funcionamiento en el que se encuentre bien definida la estrategia principal a seguir, en donde también se encuentren bien especificados los objetivos que persigue, las políticas y líneas de acción para conseguir dichos objetivos.

Este problema se presenta debido a que se realizan reuniones de Asamblea General de socios únicamente cuando existe algún problema que los afecte directamente como cambios en ordenanzas municipales o cuando se tiene que realizar cambios de directivos, y no para realizar una evaluación acerca de su funcionamiento y definir su plan estratégico el cual les permitiría realizar una retroalimentación y mejorar en muchos aspectos.

Para llevar un buen manejo de control interno administrativo primero se debe realizar un análisis interno de la organización donde se definan aspectos positivos y negativos, estos aspectos positivos constituirán factores de óptimo desempeño los cuales pueden ser mejorados, mientras que los aspectos negativos deberán identificarse para ser evitados, eliminados o corregidos, así como también es de suma importancia definir las Oportunidades y Amenazas provenientes del entorno para tomar un plan de acción eficaz y oportuna para cada situación que se presente.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Proponer un manual de procedimientos de control interno administrativo para el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte Inti Rumiñahui.

Objetivos Específicos:

- * Fundamentar teóricamente el desarrollo institucional y el control interno.
- * Diagnosticar el control interno administrativo y el desarrollo institucional.
- * Diseñar un manual de procedimientos de control interno administrativo.

Justificación e Importancia

El trabajo de diseño de un manual de procedimientos de control interno que se está realizando se debe a la necesidad de mejorar en todos los aspectos la forma en como ha venido gestionado la administración y operaciones internas la Cooperativa Inti Rumiñahui, proponiendo así un nuevo sistema administrativo eficiente y rentable que promueva el desarrollo institucional de la institución.

Las bases de este proyecto nos darán apertura a tener un mejor enfoque del mejoramiento administrativo que debe tener una asociación de cooperativas de transportes públicos, sustentando nuestro modelo con los resultados obtenidos y el reordenamiento de los procesos que se están utilizando, para un control transparente de los bienes, los reportes generados y sus ingresos y gastos.

Este plan de proyecto innovador llevará a la institución a un gran cambio utilizando un modelo sencillo y a la vez efectivo para el desarrollo de sus actividades y operaciones lo cual generarán un aumento en las expectativas de los socios, la optimización de procesos y recursos e incluso el mejoramiento financiero lo cual fortalecerá eficazmente a la administración.

Las propuestas y visión que tenemos son muy llamativas para la asociación, el hecho de poder demostrar un plan de proyecto ejecutable obtendrá un aporte muy positivo para el mejoramiento y reordenamiento de los modelos de procesos operativos que venía realizando la Cooperativa Inti Rumiñahui, generando un ahorro en gasto y un aumento del efectivo que es lo primordial tomando en consideración la situación actual del sector y del país.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Antecedentes Históricos

Las primeras experiencias cooperativas datan en el año de 1844, en Rochdale, Inglaterra, la cual denominaron cooperativa de consumo Sociedad Equitativa de los Pioneros de Rochdale. Entre los primeros grandes pensadores del cooperativismo tenemos a Charles Fourier, Robert Owen y Friedrich Wilhelm Raiffeisen, francés, galés y alemán respectivamente, los cuales hicieron una crítica en la que proponían la solución de problemas a través de la cooperación entre individuos.

Según menciona ACCOVI R.L. (2005) una de las conclusiones que llegaron los obreros de Rochdale al integrar una cooperativa de consumo fue que **“El incentivo de lucro es el origen y la razón de ser de los intermediarios, y debe sustituirse por una noción de servicio mutuo o cooperación entre los consumidores”** (pág. 14), partiendo de esta definición surge durante el siglo XX en el marco de la Revolución Industrial el movimiento cooperativo.

Estos pensamientos iniciales expandieron fronteras y se aplicaron en todas partes del mundo creándose diversas cooperativas para fines específicos, entre ellas las cooperativas de transporte. Hoy en día como lo manifiesta AENOR (2011) **“El transporte público desempeña un papel estratégico de la actividad económica y constituye un factor esencial para la vertebración territorial”** (pág. 12), es así que se constituyó un 10 de julio de 2013 mediante Resolución N° SEPS-ROEPS-2013-003273, la Cooperativa de Transporte urbano de pasajeros Inti Rumiñahui.

Esta organización activa, regulada y permanente, creada por un grupo de transportistas guayaquileños, ha promovido desde sus inicios la calidad y apertura de su servicio gestionando nuevas rutas de fácil y difícil acceso para comodidad de la comunidad guayaquileña, y que muy a pesar de las nuevas reglamentaciones y de las distintas situaciones de conflicto del país han sabido sobrellevar de la mejor manera los inconvenientes generados, tratando siempre de llevar un control interno administrativo para su desarrollo institucional.

Antecedentes Referenciales

En el proceso de control interno administrativo se desprenden varias ramas como procedimientos, procesos, manuales e incluso se mencionan nuevos sistemas informáticos que sirven en las necesidades actuales con la finalidad de transparentar y controlar de manera efectiva la administración de una empresa.

Investigando los diferentes modelos existentes aplicados en nuestro país sobre temas que tienen relación con nuestro proyecto de diseño de un manual de procedimientos de control interno encontramos referencias que promueven el buen manejo de la organización creando a su vez nuevos esquemas para el desarrollo institucional al igual que el que estamos planteando en la Cooperativa de transporte Inti Rumiñahui.

La Universidad Estatal de Milagro – Ecuador “Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ” autores Verónica Susana Vera Avendaño y Evelyn Liliana Vizquete Centeno, en el cantón Milagro año 2011, establece en su estudio como llevar un control minucioso de la mercadería, detalle del comportamiento de nivel de inventario, las políticas de inventario que cada producto necesita para que los costos sean mínimos.

EL estudio expuesto anteriormente hace incapié a lo que menciona el autor Guerrero Salas (2009) **“En muchas ocasiones cuesta más el control de inventario que lo que cuesta el producto que se está controlando”** (pág. 3), la cual expone un sistema de clasificación de

productos para fijarles un determinado nivel de control de existencias según su importancia.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas – Ecuador “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario” autor Ing. Gabriel Morán Villafuerte, en la provincia de Esmeraldas año 2016, esta investigación se justifica porque realizar un análisis a la calidad del servicio que ofrecen las cooperativas de transporte urbano de buses permitirá a conocer el nivel de satisfacción por parte de los usuarios y a su vez las cooperativas conocerán los pro y contra del mismo, lo que podría repercutir en la aplicación de mejoras al servicio local.

Esta importante investigación menciona un punto importante que es saber lo que piensa el usuario del servicio brindado.

No sólo la persona que realiza la tarea de servicio al cliente es la única responsable de la satisfacción final del mismo, sino que será necesaria la colaboración de todo el personal de la empresa, compartiendo un objetivo común: realizar un buen servicio al cliente determinará el éxito o fracaso de la empresa. (Paz Couso, 2005, pág. 24)

Las empresas que satisfagan mejor las expectativas serán mas eficientes y de mejor calidad, siendo estas las actitudes que formen los pilares de calidad en el servicio y la diferenciación con la competencia.

La diferencia de estos trabajos mencionados con la estructura de este proyecto es que diseñamos un manual de procesos de control interno como un plan de la organización, la cual comprende un conjunto de métodos debidamente clasificados y coordinados, aplicación de divisiones para erradicar las deficiencias existentes con el objetivo de obtener resultados positivos y constantes de las actividades realizadas.

Exponemos conceptos que amparan la realización de este proyecto la cual se ha tomado como referencia en puntos importantes del problema y objetivos:

Manual.-

El autor Duhalt (1968) define al manual así: **“Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se condieran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”**. (pág. 244)

El autor Terry G.R. (2008) define al manual así: **“Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”**.

El autor Reyes Ponce (2008) define al Manual como: “Un folleto, libro, carpeta, ect., en los que de manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, un serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa”.

Según lo destacado por estos autores puedo definir a un manual como una guía de fácil lectura y manejo que transmite de forma completa, ordenada y sistemática la información de una organización, mencionando las actividades y la forma en que estas deben ser realizadas por sus miembros y la cual también deberá reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

Procedimientos.-

El autor Melinkoff (1990) señala que **“Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores”**. (pág. 28)

El autor Gómez Rendón (1993) señala que **“El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”**. (pág. 61)

El autor Biegler (2001) **“Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización”**. (pág. 54)

Según lo destacado por estos autores puedo definir que un procedimiento es un método habitual que se procura dentro de una organización para el desempeño de actividades futuras, presentandose como guías de acción y de pensamiento, que detalla la forma exacta en que vamos a realizar paulatinamente ciertas actividades y/o tareas que deben cumplirse.

Control Interno.-

Control Interno.- El autor Catacora Carpio (1996) expresa que el Control Interno **“Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”** (pág. 238)

El autor Holmes (1994) lo define como **“Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”**. (pág. 3)

El concepto de Control Interno emitido por el autor Redondo (1993) es **“Se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías”**. (pág. 267)

Según lo destacado por estos autores puedo definir que control interno es un proceso para alcanzar un fin, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Administración.-

Chiavenato (2004) define a la Administración como **“El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”**. (pág. 10)

Para Hitt, Black, & Porter, (2006) **“El proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”**. (pág. 8)

Para Koontz, Weihrich, & Cannice (2008) **“Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz”**. (pág. 4)

Según lo destacado por estos autores puedo definir que la Administración es utilizar todos los recursos y procesos de gestión que esten al alcance para alcanzar un fin determinado. Las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control teniendo en cuenta los objetivos y metas planteadas.

Desarrollo Instucional.-

El Desarrollo institucional puede definirse como el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, en la búsqueda del incremento en los niveles de calidad, equidad y pertenencia de los servicios ofrecidos. Esto mediante la modificación de sus procesos sustantivos y su organización institucional.

(Coordinación General de Planeación y Desarrollo Institucional.
Universidad de Guadalajara, (s.f.))

Para Cardenas Roa (s.f.) **“Es el resultado de la ejecución de planes de acción o mejoramiento que internos o externos proponen para abordar las problemáticas existentes dentro de las instituciones”**.

Para Vargas Hernández (s.f.) **“El desarrollo institucional es el proceso endógeno y autónomo en cualquier sociedad en el que las instituciones evolucionan y perecen. El desempeño económico determinan las formas institucionales”**.

Según lo destacado por estos autores puedo definir que el Desarrollo Institucional es evolucionar constantemente mediante mejoras en las responsabilidades, técnicas, procedimientos, etc; para responder rápidamente a las necesidades de sus beneficiarios, pudiendo así potenciarse en la ejecución de procesos y medidas que beneficien a las instituciones.

Fundamentación Legal

Las regulaciones legales de la Cooperativa de Transporte Urbano de Pasajeros Inti Rumiñahui, se encuentran citadas por las siguientes leyes:

MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador 2008

Capítulo segundo Planificación participativa para el desarrollo.

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

Sección cuarta Presupuesto General del Estado

Art. 293.- La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía.

Sección duodécima Transporte

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

Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021

Objetivos Nacionales de Desarrollo

Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad

Este eje toma como punto de partida la premisa de que la economía debe estar al servicio de la sociedad, es así que nuestro sistema económico es social y solidario. La economía está al servicio de la población para garantizar los derechos y en ella interactúan los subsistemas público, privado, y popular y solidario; los tres requieren incentivos y regulación del aparato público.

El sistema económico del Ecuador es social y solidario por definición constitucional (CE, 2008, art. 283), ya que propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza. A partir de esta definición, se busca garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir, en el cual interactúan los subsistemas de economía pública, privada, popular y solidaria.

Estos subsistemas requieren de una adecuada regulación para alcanzar una economía sostenida en la eficiencia y en el adecuado manejo de los recursos naturales y bienes tangibles e intangibles, generados a lo largo de estos últimos años. En este sentido, Ecuador avanza en la ruta hacia una economía sustentada en la justicia y equidad tributaria, a través de una distribución y redistribución de factores de producción y de la riqueza, trabajos, tiempos y recursos, que permitan generar oportunidades y que, simultáneamente, fortalezcan el sistema económico social y solidario.

Prioridades ciudadanas en el marco de los derechos para todos y todas a lo largo de la vida.-

Los sistemas de transporte, el espacio público y las áreas verdes se deben orientar al bienestar común de las personas, promoviendo la accesibilidad y asequibilidad de los mismos, en particular para los grupos de atención prioritaria y los grupos históricamente excluidos.

La ciudadanía manifiesta su interés en contar con servicios de movilidad y transporte adecuados que garanticen la seguridad de los pasajeros, para lo cual es fundamental que se implementen medidas para asegurar la calidad, regularización y accesos viales, especialmente en las áreas rurales del país. Este servicio de transporte, además de garantizar la movilidad de las personas, debe posibilitar la entrada y salida de los productos desde las zonas más alejadas hasta los mercados donde se comercializan.

POLÍTICAS 1.8.-

Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y digna, con pertinencia cultural y a un entorno seguro, que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, **TRANSPORTE**, agua y saneamiento, calidad ambiental, espacio público seguro y recreación.

El sector de infraestructura ha sido uno de los principales beneficiarios de la política pública de inversión y ha servido para crear las bases del crecimiento económico del país. Sectores como transporte (modos y medios) experimentaron mejoras sustanciales, si se comparan con la infraestructura existente en los años anteriores a 2007.

Paralelamente, se requiere desarrollar y fortalecer a los sectores de apoyo que brindan servicios fundamentales para el sector productivo, como es el caso de la infraestructura multimodal de transporte.

Finalmente, se destacan problemáticas asociadas con los territorios donde muchos de los pueblos y nacionalidades se desarrollan, principalmente en los sectores rurales, para lo cual se pone especial énfasis en temas de movilidad y transporte, como por ejemplo: la calidad de las vías, la regularización del transporte comunitario, entre otros.

Propuesta.- Directrices y lineamientos territoriales

Lineamientos territoriales para cohesión territorial con sustentabilidad ambiental y gestión de riesgos.-

a) Reducción de inequidades sociales y territoriales

a.3. Impulsar la movilidad inclusiva, alternativa y sostenible, priorizando los sistemas de transporte público masivo de calidad y eficiente, así como los medios de movilidad no motorizada.

b) Lineamientos territoriales de acceso equitativo a infraestructura y conocimiento.

c) Fortalecimiento de un sistema de asentamientos humanos policéntricos, articulados y complementarios.

d.8. Incentivar el transporte multimodal a nivel nacional, con énfasis en las zonas de integración fronteriza (Amazonía y Galápagos).

Metas e indicadores territoriales.-

Como complemento a las metas e indicadores del Plan Nacional de Desarrollo, se han definido metas territoriales para la Estrategia Territorial Nacional.

Meta 1. Elevar los niveles de suficiencia vial de la red nacional al menos a valores mayores al promedio nacional del Índice de Engel.

El indicador para esta meta es el Índice de Engel o suficiencia vial; este permite analizar la capacidad que tiene la infraestructura vial para garantizar los servicios de transporte, considerando la población y la superficie. El índice está propuesto solo para la red vial nacional. A mayor valor del índice, mejor relación entre la red vial, la población y la superficie.

Meta 2. Reducir el tiempo de desplazamiento para el acceso desde poblados rurales hacia las ciudades al menos a rangos medios.

El indicador para esta meta es el tiempo de desplazamiento para el acceso desde las zonas rurales hacia las ciudades, este permite establecer la capacidad de conexión (intercambiando personas, mercancías, servicios e información) de los asentamientos poblacionales menores a 10 mil habitantes (o considerados rurales) hacia los principales centros poblados por intermedio de infraestructura vial (carreteras).

LEY-001 | Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)

Título II

De la Economía Popular y Solidaria

Capítulo I

De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Art. 8.- Formas de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Art. 9.- Personalidad Jurídica.- Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley.

La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo.

Las organizaciones en el ejercicio de sus derechos y obligaciones actuarán a su nombre y no a nombre de sus socios. En el caso de las cooperativas, el procedimiento de constitución, los mínimos de socios y capital social, serán fijados en el Reglamento de esta Ley, tomando en cuenta la clase de cooperativa, el vínculo común de sus socios y el ámbito geográfico de sus operaciones.

Art. 11.- Competencia desleal.- Los miembros, asociados y socios, bajo pena de exclusión, no podrán competir con la organización a que pertenezcan, realizando la misma actividad económica que ésta, ni por sí mismos, ni por intermedio de terceros.

Art. 13.- Normas contables.- Las organizaciones, sujetas a esta Ley se someterán en todo momento a las normas contables dictadas por la Superintendencia, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias existentes.

Art. 14.- Disolución y Liquidación.- Las organizaciones se disolverán y liquidarán por voluntad de sus integrantes, expresada con el voto de las dos terceras partes de sus integrantes, y por las causales establecidas en la presente Ley y en el procedimiento estipulado en su estatuto social. Los resultados de la disolución y liquidación, en forma documentada, se pondrán en conocimiento de la Superintendencia, a fin de proceder a la cancelación de su registro público. La Superintendencia podrá supervisar la disolución y liquidación de las organizaciones.

Sección 3

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades 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. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios

establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 28.- Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Art. 32.- Estructura Interna.- Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas

atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta 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.

Art. 33.- Asamblea General de Socios.- La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

Art. 34.- Asamblea General de representantes.- Las cooperativas que tengan más de doscientos socios, realizarán la asamblea general a través de representantes, elegidos en un número no menor de treinta, ni mayor de cien.

Art. 35.- Elección de representantes.- Los representantes a la Asamblea General serán elegidos por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, mediante un sistema de elecciones universales, que puede ser mediante asambleas sectoriales definidas en función de criterios territoriales, sociales, productivos, entre otros, diseñado por la cooperativa y que constará en el reglamento de elecciones de la entidad; debiendo observar que, tanto la matriz, como sus agencias, oficinas o sucursales, estén representadas en función del número de socios con el que cuenten.

Art. 39.- Presidente.- El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par.

Art. 40.- Consejo de Vigilancia.- Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la

administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 41.- Reelección.- En las cooperativas cuyas asambleas son de representantes, para la reelección de los vocales de los consejos, los aspirantes, deberán participar en un proceso electoral previo y ser electos como representantes.

Art. 42.- Período.- El período de duración para el ejercicio del cargo de los vocales de los consejos y auditores, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuarán en sus funciones los personeros cuyo período esté feneciendo.

Art. 43.- Gastos de alimentación y movilización.- Las cooperativas podrán reconocer a los representantes a la asamblea, los gastos de alimentación y movilización, que deberán constar en el presupuesto y no podrán otorgar otro tipo de beneficio.

Art. 44.- Dietas a vocales.- Los vocales de los consejos de las cooperativas de los grupos y segmentos determinados por la Superintendencia, podrán percibir como dieta un valor mensual, de hasta cuatro salarios básicos unificados sin que exceda el diez por ciento (10%) de los gastos de administración y que, de ninguna manera afecte su capacidad financiera, que lo recibirán íntegramente si participaren en todas las sesiones realizadas en el mes o el valor proporcional al número de sesiones asistidas en relación a las convocadas; su valor será determinado en el reglamento de dietas que deberá ser aprobado por la Asamblea General, conjuntamente con los gastos de representación del presidente, todo lo cual, deberá constar en el presupuesto anual de la cooperativa.

Art. 45.- Gerente.- El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, siendo de libre designación y remoción por

parte del Consejo de Administración y será responsable de la gestión y de su administración integral, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa. En los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito determinados por la Superintendencia, será requisito la calificación de su Gerente por parte de esta última. En caso de ausencia temporal le subrogará quien designe el Consejo de Administración, el subrogante deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos para el titular. Nota: Inciso primero sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de Septiembre del 2014.

Art. 46.- Modalidad de contratación.- La modalidad de contratación del gerente general será de conformidad con el Código Civil.

Art. 47.- Atribuciones de los Órganos Internos.- Las atribuciones y deberes de la Asamblea General, de los Consejos de Administración y Vigilancia, del Presidente y Gerente, constan en la presente Ley y en su reglamento, sin perjuicio de las que se determinen en los estatutos sociales.

Art. 48.- Patrimonio.- El patrimonio de las cooperativas estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y otras reservas estatutarias y constituye el medio económico y financiero a través del cual la cooperativa puede cumplir con su objeto social.

Art. 49.- Capital social.- El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente avaluados por el Consejo de Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa. Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Art. 50.- Fondo Irrepartible de Reserva Legal.- El Fondo Irrepartible de Reserva Legal lo constituyen las cooperativas para solventar

contingencias patrimoniales, se integrará e incrementará anualmente con al menos el cincuenta por ciento (50%) de las utilidades y al menos el cincuenta por ciento (50%) de los excedentes anuales obtenidos por la organización. No podrá distribuirse entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, bajo ninguna figura jurídica, y podrá ser distribuido exclusivamente al final de la liquidación de la cooperativa de acuerdo con lo que resuelva la Asamblea General. También formarán parte del Fondo Irrepartible de Reserva Legal, las donaciones y legados, efectuados en favor de la cooperativa.

Art. 51.- Otras reservas.- Las cooperativas podrán, a más de la reserva legal, crear las reservas que, por la naturaleza de la entidad, considere necesarias.

Art. 52.- Utilidades.- Para efectos de la presente Ley se definen como utilidades todos los ingresos obtenidos en operaciones con terceros, luego de deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Art. 53.- Excedentes.- Son los valores sobrantes o remanentes obtenidos por las cooperativas en las actividades económicas realizadas con sus socios, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley.

Art. 54.- Distribución de utilidades y excedentes.- Las utilidades y excedentes, en caso de generarse se distribuirán de la siguiente manera:

- a) Por lo menos el cincuenta por ciento (50%) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal;
- b) Hasta el cinco por ciento (5%) como contribución a la Superintendencia, según la segmentación establecida; y,
- c) El saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre,

Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

Art. 2.- La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad. En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables. Nota: Inciso primero reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de Diciembre del 2014.

Art. 5.- El Estado, a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de Marzo del 2011.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 407 de 31 de Diciembre del 2014.

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

Concordancias:

CODIGO CIVIL (LIBRO II), Arts. 614

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

Art. 9.- Los peatones, conductores, pasajeros, automotores y vehículos de tracción humana, animal o mecánica podrán circular en las carreteras y vías públicas del país, sujetándose a las disposiciones de esta Ley, su reglamento, resoluciones y regulaciones técnicas vigentes.

Sección I

Art. 30.3.- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos o Municipales son responsables de la planificación operativa del control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, planificación que estará enmarcada en las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, y deberán informar sobre las regulaciones locales que se legislen. Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de Marzo del 2011.

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Control interno administrativo.

El control interno es un factor básico que opera en una o en otra forma en la administración de cualquiera organización mercantil o de otra índole. Aun cuando el control interno algunas veces se identifica con el propio organismo administrativo, frecuentemente se caracteriza como el sistema motor que activa las políticas de operación en su conjunto y las conserva

dentro de campos de acción factibles. Un sistema particular de control interno es usualmente un único detalle.

En general se dice que existe un control interno bien diseñado y cuidadosamente aplicado cuando una organización opera sin tropiezos, con economías y de conformidad con los objetivos fijados por las políticas superiores.

Variable Dependiente : Desarrollo institucional.

De acuerdo con distintos teóricos, el desarrollo institucional puede definirse como el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, en la búsqueda del incremento en los niveles de calidad, equidad y pertinencia de los servicios ofrecidos. Esto mediante la modificación de sus procesos sustantivos y su organización institucional.

En el desarrollo institucional se reconoce una serie de características:

Ha de ser intencional, planificado y sistemático. El desarrollo de las instituciones educativas no es un cambio espontáneo, es un proceso continuo de largo plazo que debe ser cuidadosamente planificado, organizado y evaluado.

Considera los diferentes niveles que conforman la acción educativa. No obstante que las universidades son el centro del cambio, es necesario tener en cuenta el contexto en que éstas se desarrollan, así como prestar atención a sus integrantes.

Se basa en las condiciones internas de la institución, entre las que se encuentran el proceso de enseñanza-aprendizaje, la cultura organizacional, la distribución y el uso de recursos, la distribución de responsabilidades, la planeación y la evaluación, entre otros aspectos.

Definiciones conceptuales

Administración.- La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes puedan hacer lo que quieran, cuando quieran y como quieran. Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización. (P. Robbins & Coulter, 2005, pág. 7)

Control Interno.- Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes: confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

(Dr. C Del Toro Ríos , MSc. Vizcaíno , Dra. C Armada Trabas, & MSc. Santos Cid, 2005, pág. 3)

Desarrollo Institucional.- El Desarrollo institucional puede definirse como el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, en la búsqueda del incremento en los niveles de calidad, equidad y pertinencia de los servicios ofrecidos. Esto mediante la modificación de sus procesos sustantivos y su organización institucional. (Coordinación General de Planeación y Desarrollo Institucional. Universidad de Guadalajara, (s.f.))

Manual.- El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que

desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. (Kellog, 2010)

Procedimientos.- Los procedimientos son el cauce formal que contiene la descripción de actividades cronológicas que deben seguirse en la realización de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de fin. Constituyen los planes porque establecen un método o forma habitual para manejar actividades futuras, es decir, son medios relacionados con métodos de trabajo o ejecución. (Sánchez & Pérez, 2010, pág. 50)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño de la Investigación

Presentación de la empresa que hemos tomado en referencia para este estudio

- **Nombre de la Institución:**

Cooperativa de transporte urbano de pasajeros Inti Rumiñahui.

- **Fecha de constitución:**

10 de julio de 2013

- **Resolución:**

No. SEPS-ROEPS-2013-003273.

- **Objeto social:**

Cooperativa de servicios.

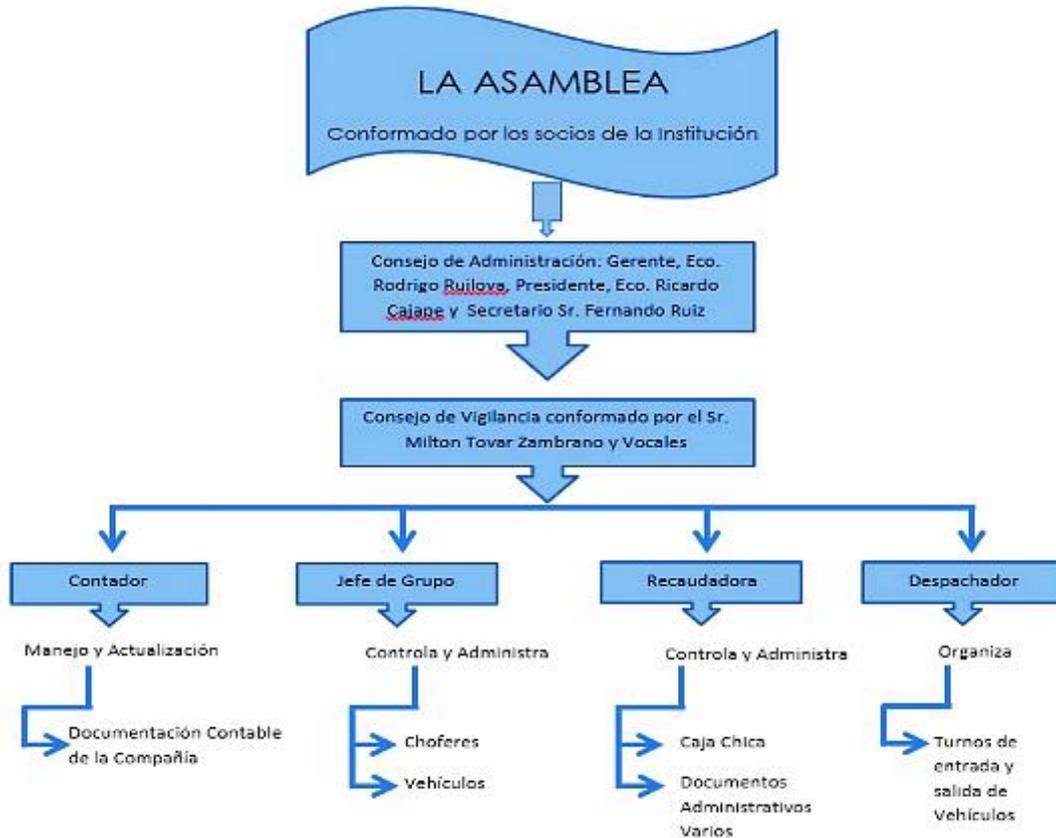
- **Misión:**

La Cooperativa de Transporte Inti Rumiñahui tiene como misión servir en la transportación urbana a la Población Guayaquileña, con calidad, calidez y seguridad; cumpliendo con lo que demanda la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre urbano de nuestro país.

- **Visión:**

La Cooperativa de Transporte Inti Rumiñahui, tiene como propósito innovarse cada día, acorde a los avances tecnológicos que se presentan en la transportación y rigiéndose a las regulaciones y procesos que demande el país, para así convertirse en una importante empresa de transporte, ejemplarizándose como una organización líder, moderna, técnica, con personal competente al servicio de sus usuarios.

- Estructura Organizativa:



- Plantilla total de trabajadores:

Cuadro 2 **Universo**

Características	Cantidad
Gerente: Ec. Rodrigo Ruilova (<i>Socio</i>)	1
Presidente: Ec. Ricardo Cajape (<i>Socio</i>)	1
Secretario: Sr. Fernando Ruiz (<i>Socio</i>)	1
Recaudadora: Lcda. Margot Loor (<i>Secretaria Asistente</i>)	1
La Asamblea: Consejo de administración y Consejo de vigilancia conformado por los socios.	33
Jefe de Grupos (<i>Socio Administrador</i>)	1
Contador (<i>Analista Financiero</i>)	1
Despachador (<i>Supervisor</i>)	1
TOTAL TRABAJADORES	40

Elaborado por: Kristel Cecilia López Ruilova

A continuación se define los diferentes niveles jerárquicos y las relaciones funcionales existentes entre los distintos cargos dentro de la cooperativa de transporte “Inti Rumiñahui”:

Nivel Directivo

Como se observa en el organigrama debe existir principalmente una Asamblea General de Socios o Representantes que es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa la misma que está integrada por todos los socios.

Nivel Ejecutivo

Conformado por el Consejo de Administración que es el órgano de dirección y fijación de políticas de la cooperativa, estando integrado por tres vocales y sus respectivos suplentes, siendo de estos elegidos un presidente y un secretario, siendo el presidente de este consejo el Presidente de la Cooperativa, además se encuentran dentro de este nivel el Gerente de la cooperativa quien es el representante legal de la cooperativa y su administrador responsable, también se puede observar en el organigrama que existe un Consejo de Vigilancia el cual al igual que el Consejo de Administración está integrado por tres vocales, eligiéndose así mismo un presidente y un secretario, y es el órgano que controla los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la Gerencia.

Nivel Asesor

Dentro de este nivel se encuentra el Contador y el Asesor Legal quienes tienen como función asesorar tanto al presidente como al gerente acerca de los diferentes aspectos legales y contables que conciernen a la cooperativa.

Nivel Auxiliar o Apoyo

Este nivel se encuentra conformado por las secretarias en la oficina ubicada en Guayaquil quienes son las encargadas de apoyar las operaciones diarias que realiza la cooperativa “Inti Rumiñahui”.

Nivel Operativo

El cual se encuentra conformado por los Choferes y Oficiales de las diferentes unidades quienes son los que llevan a cabo las operaciones diarias ya que son los encargados de prestar el servicio de transporte diariamente a los usuarios.

El poseer una estructura organizacional claramente establecida en la empresa es de mucha importancia ya que permite darle una organización y control a la misma, también ayuda a establecer estrategias y distribuir las responsabilidades así como definir las atribuciones y actividades que debe realizar cada persona, y finalmente contribuye a la fijación de líneas de autoridad y subordinación de cada persona, es decir lo que cada uno debe realizar para colaborar con el cumplimiento eficiente de todas las actividades planeadas así como principales fines que tiene la organización.

- **Organización:**

En las cooperativas de transporte la organización administrativa y su estructura interna se encuentran establecida en base a normas jurídicas determinadas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, las mismas que rigen la organización y el funcionamiento de los diferentes tipos de cooperativas sean éstas de producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

La Estructura Interna de la Cooperativa “Inti Rumiñahui” se encuentra descrita en su Estatuto vigente de la siguiente manera: El gobierno, dirección, administración y control interno de la cooperativa, los mismos que se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

- Asamblea General de Socios o Representantes
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Gerencia
- Presidencia
- Comisiones Especiales

La cooperativa de transporte “Inti Rumiñahui” cumple con los marcos jurídicos y administrativos establecidos para que pueda funcionar como cooperativa ya que ésta se encuentra organizada estructuralmente como establece las leyes vigentes ya que cuenta con la Asamblea General que es la máxima autoridad así como también existen los Consejos de Administración y Vigilancia, la Presidencia y la Gerencia, pero no cuenta con las Comisiones Especiales debido a que las funciones de estas comisiones son realizadas por el Consejo de Administración.

- **Dirección:**

En la Cooperativa “Inti Rumiñahui” el órgano de dirección es el Consejo de Administración el mismo que está integrado por tres vocales y sus respectivos suplentes, el Consejo de Administración realiza reuniones ordinarias al menos una vez al mes y extraordinarias en caso de que se tenga que tratar asuntos urgentes, el problema que se presenta en este proceso de dirección es que debido a que sus objetivos y estrategias no se encuentran bien delimitados es decir no existe un plan estratégico o un plan operativo anual que guíe las diferentes actividades que realiza la cooperativa provoca que el proceso de dirección no se cumpla al 100%.

- **Control:**

En la Cooperativa “Inti Rumiñahui” el Consejo de Vigilancia es el órgano encargado de controlar los actos y contratos que son autorizados tanto por el Consejo de Administración como por la Gerencia además es el encargado de realizar el control de la contabilidad de la cooperativa, este consejo se encuentra integrado por tres vocales con sus respectivos suplentes.

- **Identificación de procesos:**

La Cooperativa de Transporte Urbano de Pasajeros “Inti Rumiñahui” actualmente se encuentra realizando sus actividades y operaciones diarias de acuerdo a lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector

Financiero Popular y Solidario, y de acuerdo a lo establecido en su Estatuto vigente, su domicilio principal es el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, regida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La cooperativa “Inti Rumiñahui” es de responsabilidad limitada a su capital social es decir que la responsabilidad de cada uno de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

Actualmente la cooperativa “Inti Rumiñahui” tiene 37 socios pero cuenta con 40 unidades que se encuentran operando diariamente.

Integración del Patrimonio y Capital Social de la Cooperativa

De acuerdo a lo establecido en el Estatuto vigente de la cooperativa de transporte “Inti Rumiñahui” se encuentra descrito lo siguiente: “el patrimonio de la cooperativa estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y las reservas facultativas que, a propuesta del Consejo de Administración, fueren aprobadas por la Asamblea General”.

El capital social de la cooperativa se integra con aportaciones específicas de los socios para su conformación, en la forma prevista en la Ley de la materia.

Los certificados de aportación a los socios serán de un valor de un dólar cada uno; en su diseño se incluirá el nombre de la cooperativa; el número y fecha de registro; la autorización de funcionamiento otorgada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el valor de las aportaciones representadas en los certificados; el nombre del socio titular de dichas aportaciones y la firma del Presidente y el Gerente.

Rutas Actuales de Operación de la Cooperativa de Transporte “Inti Rumiñahui”

Las Rutas y Frecuencias debidamente autorizadas por los organismos de tránsito competentes a favor de la cooperativa “Inti Rumiñahui”, son las siguientes, tomando en consideración que cada unidad operativa tiene un tiempo de una hora desde la salida de la bases hasta su retorno con un

intervalo de 15 minutos por cada unidad con el fin que no se produzcan las competencias entre las unidades operativas:

FRECUENCIA: 1

RUTA: COOP. JAIME ROLDOS – TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

HORA DE SALIDA DE ESTACIÓN: 05:00 AM

HORA DE RETORNO A ESTACIÓN: 06:00

FRECUENCIA: 2

RUTA: COOP. JAIME ROLDOS – TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

HORA DE SALIDA DE ESTACIÓN: 05:15 AM

HORA DE RETORNO A ESTACIÓN: 06:15

De la información obtenida por parte de la cooperativa se supo que nunca han realizado un estudio estadístico acerca de qué ruta y qué horarios presentan mayor movimiento o son más utilizados por los usuarios, pero con seguridad indicaron que por los años que mantienen en este servicio saben que la ruta más utilizada es la frecuencia 1 y que los horarios con mayor afluencia de personas es en las denominadas “horas pico” como son las siguientes:

Ruta 1:

05:00 a 07:00 en la mañana (viajan principalmente estudiantes de colegios, universidades y personas que salen a sus labores).

12:00 a 13:00 en la tarde (el retorno de los estudiantes de sus colegios).

16:00 a 17:00 en la tarde (viajan personas que retornan de laborar en diferentes instituciones).

17:00 a 18:00 en la tarde (viajan principalmente estudiantes de universidades y personas que trabajan en el cantón Paute).

21:00 a 22:30 de la noche (viajan personas que retornan de las universidades en especial de la universidad de Guayaquil).

Ruta 2:

6:00 a 7:00 en la mañana (viajan personas que laboran en diferentes instituciones en el cantón Paute principalmente profesores de escuelas y colegios)

13:00 a 15:00 en la tarde (viajan estudiantes de colegios y universidades que retornan al cantón Guayaquil)

17:00 a 10:30 en la noche (viajan estudiantes de colegios y universidades además otras personas que trabajan en la ciudad de Guayaquil)

Así mismo en una entrevista sostenida con el gerente de la cooperativa de transporte “Inti Rumiñahui” se pudo determinar y conocer algunos aspectos muy importantes acerca del funcionamiento de esta organización como son los siguientes:

Socios de la Cooperativa

Actualmente la cooperativa “Inti Rumiñahui” tiene 37 socios los mismos que realizan un aporte mensual de \$100, estos fondos son utilizados para los correspondientes gastos administrativos entre los que están: arriendo de oficinas en Guayaquil, pago de servicios básicos (agua, luz, servicio telefónico e internet), pago de sueldos a los empleados, además para realizar el pago de las tarifas correspondientes a la utilización de la estación.

Beneficios de los Socios de la Cooperativa “Inti Rumiñahui”

Uno de los beneficios que tienen los socios de la cooperativa “Inti Rumiñahui” es el FONSAT (Fondo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito) el mismo que es un seguro para víctimas de accidentes de tránsito el mismo que aunque no cubre daños materiales del vehículo si cubre lo que corresponde a gastos médicos (hasta \$2.500), traslado de heridos (hasta \$50), además brinda una indemnización por incapacidad

total y permanente (hasta \$3.000), y por muerte (hasta \$5.000) además proporciona los gastos funerarios correspondientes (hasta \$400).

Otro de los beneficios que reciben es en el caso de que alguno de los socios sufra de alguna calamidad doméstica o accidente de tránsito existe un fondo recaudado mensualmente para brindar ayuda económica a cualquier socio en este caso, dependiendo de la magnitud del mismo en asamblea general acuerdan el monto respectivo.

Un beneficio más con el que cuentan los socios de la cooperativa de transporte “Inti Rumiñahui” es que existe un fondo mortuario que cubre todos los gastos funerarios en el caso del fallecimiento de alguno de los socios para el cual realizan un aporte de manera mensual.

Obligaciones que tienen los Socios de la Cooperativa “Inti Rumiñahui”

Actualmente el pago de seguro voluntario lo están realizando únicamente los socios que se encuentran en la modalidad de empleadores mientras que los socios que no lo están es decir son ellos mismos los que actúan como choferes de sus respectivas unidades no se encuentran aportando al seguro actualmente, sin embargo es preocupante que los vehículos no se encuentren asegurados en caso de accidentes.

El gerente de la cooperativa “Inti Rumiñahui” nos expresó que de acuerdo a un acta redactada en asamblea general de socios en este momento todos los socios se encuentran notificados para realizar el cambio del diseño (pintura de los buses, higiene y buena presencia) de sus respectivas unidades lo que debe ser realizado hasta el mes de agosto.

Tarifas Actuales de la Cooperativa: Tarifa Normal y Preferencial

El pasaje correspondiente es cobrado por los oficiales que laboran en cada una de las unidades de transporte de la cooperativa ya que actualmente no existe un sistema de cobro mediante tarjetas magnéticas como lo hacen las otras empresas de transporte el cual facilitaría el control de los ingresos diarios, así mismo al existir aún implementado un

sistema de caja común los fondos recaudados en cada una de las diferentes unidades son entregados directamente a sus propietarios.

De acuerdo a las leyes vigentes existe una tarifa preferencial para los estudiantes, personas de la tercera edad y discapacitados quienes solamente pagan el 50% de su pasaje.

Usuarios del Servicio que Brinda la Cooperativa de Transporte “Inti Rumiñahui”

La cooperativa “Inti Rumiñahui” presta servicio de transporte público principalmente a usuarios del cantón siendo transportados aproximadamente 2000 personas de manera diaria esto trabajando con sus 40 unidades y, como esta empresa labora los siete días de la semana esto corresponde un total de 14.000 pasajeros y teniendo una mayor demanda de usuarios los días feriados y festivos.

Administración de Recursos Económicos de la Cooperativa “Inti Rumiñahui”

La parte financiera de la cooperativa “Inti Rumiñahui” es manejada por el contador de la cooperativa quien es la persona encargada de elaborar los estados financieros y darlos a conocer en la asamblea general de socios para su correspondiente aprobación además se encarga de los respectivos trámites que tiene que realizar la cooperativa con el Servicio de Rentas Internas.

Una vez conocida la situación actual de la Cooperativa Inti Rumiñahui explicaremos a continuación cual será el diseño de investigación que se llevará a cabo para el desarrollo de nuestra propuesta:

Tipos de Investigación

Existen varios tipos de investigación que nos servirán para trabajar en cierto estudio o problema, dependiendo de los fines que se persiguen, por lo cual es preciso mencionarlos para saber comprender y emplear el

mejor tipo o diseño que se adapte a nuestro proyecto. Entre estos tenemos los siguientes:

Investigación explorativa.- Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) es **“El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o se ha abordado antes. Es decir cuando existen solo ideas vagamente relacionadas con el tema”**. (págs. 100, 101)

Investigación descriptiva.- Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) **“Busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”**. (pág. 102)

Investigación correlacional.- Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) **“Tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”**. (pág. 105)

Investigación explicativa.- Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) **“Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”**. (pág. 108)

Investigación de campo.-

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. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2010, pág. 88)

Investigación experimental.-

El diseño experimental es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas. Su objetivo es describir de qué modo y porque causa se produce o puede producirse un fenómeno. Busca predecir el futuro, elaborar pronósticos que una vez confirmados, se convierten en leyes y generalizaciones tendentes a incrementar el cúmulo de conocimientos pedagógicos y el mejoramiento de la acción educativa. (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2010, pág. 86)

Investigación según su diseño.- Según Sabino (2000) **“Su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerla.”** (pág. 91)

Una vez definidos los conceptos de los diferentes tipos de investigación ya mencionados hemos decidido aplicar a este proyecto dos de ellos los cuales son:

Investigación explorativa.- Se utilizó en esta investigación para facilitar el análisis de aspectos concretos de la realidad que aún no se han profundizado o explorado para posterior a esto obtener estrategias de ayuda en lo que queremos solucionar o enmendar de nuestro proyecto a realizar.

Investigación explicativa.- Se utilizó en esta investigación para permitir utilizar diferentes métodos como el observacional, correlacional o experimental con el objetivo de crear modelos explicativos en los que se pueda observar secuencias de causa-efecto en el desarrollo de nuestro proyecto.

La Población y muestra

La siguiente investigación en relación a las características de la población se la ha tomado en Geografía humana upnfm (2010) la cual manifiesta lo siguiente:

Características de la población

En nuestro planeta hay tres zonas en la que se concentra el 90 por ciento de la población mundial: la asiaticomonzónica, la europea y la norteamericana. La superficie habitada es, sin embargo de unos 26.000.000 de Km², es decir cerca del 18 por ciento de las tierras emergidas.

En el Asia Monzónica se reúne más de 1.700.000.000 de habitantes en una superficie de 14.000.000 de Km², casi el 50 por ciento de la población mundial en un 10 por ciento de la superficie terrestre (Pakistán, India, Sudeste asiático, Indonesia, China y Japón). Europa, cuenta con cerca de 700 millones de habitantes en una superficie de 10.000.000 de Km². En América del Norte, comprendiendo los Estados Unidos, al este del Missisipí y al norte del paralelo 37, el Notario canadiense y el valle de San Lorenzo, hay más de 200 millones de habitantes sobre un millón de Km². En la América de habla castellana, la población se aproxima a los 200.000.000 establecida en 14.052.304 Km².

Áreas menos o más pobladas

Las regiones carentes de población ocupan una tercera parte de las tierras: 50.000.000 de Km² (de los 147 totales). Están constituidas por los desiertos fríos, franja de 12.000.000 de Km² en torno al Océano Glacial Ártico y en el continente Antártico, los desiertos áridos, medio físico muy seco donde la tierra es productiva en los oasis, como por ejemplo el Sahara y Arabia, y los desiertos meramente humanos, como Amazonia (4 millones de Km²) cuyo clima es cálido, lluvioso y de gran riqueza forestal (único caso importante de zona no habitada densamente pese a sus posibilidades).

Características de la población

El crecimiento natural.- El crecimiento natural o vegetativo de la población es la diferencia entre el número de nacimientos y el de fallecimientos en una población determinada. El crecimiento natural es el resultado de esta resta y puede ser positivo, negativo o cero.

La esperanza de vida.- La esperanza de vida al nacer es la media de años que una persona puede esperar vivir desde el momento de su nacimiento.

La estructura de la Población.- Esta estructura influye tanto en los aspectos demográficos como en los sociales y económicos. Está definida por dos factores principales: la composición según la edad, es decir, la proporción de personas de diferentes edades que forman la población, y la composición según el sexo, es decir, el número de hombres y mujeres que constituye la población.

La composición según la Edad.- En una población se distinguen tres grandes grupos de edad: población joven (de los 0 a los 25 años), adulta (de los 26 a los 65 años) y anciana (de más de 65 años).

La composición según el Sexo.- Es la proporción de niños y niñas nacidos en un país. Están determinada por distintos factores, entre los que se destaca: la esperanza de vida, las guerras y las migraciones.

Población Rural y Población Urbana.- Los criterios para determinar cuando un área es urbana o rural son muy variados; en general se toman en cuenta el número de habitantes, las actividades económicas, la fisonomía de los edificios y de las calles, las formas de vida, entre otros.

Las Migraciones.- Se entienden por cualquier desplazamiento de población que comporte un cambio de residencia.

Población.- Según Pérez Porto & Merino (2008) es un “**Grupo formado por personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general. También permite referirse a espacios y edificaciones de una localidad u otra división política, y a la acción y las consecuencias de poblar.**”

Población Utilizada en el Proyecto:

Población Finita.- Toda aquella que se puede contar, se involucran máximo 60 personas.

Cuadro 3 Tabla de Población

Cargos	Personal
Gerente: Ec. Rodrigo Ruilova (<i>Socio</i>)	1
Presidente: Ec. Ricardo Cajape (<i>Socio</i>)	1
Secretario: Sr. Fernando Ruiz (<i>Socio</i>)	1
Recaudadora: Lcda. Margot Loor (<i>Secretaria Asistente</i>)	1
La Asamblea: Consejo de administración y Consejo de vigilancia conformado por los socios.	33
Jefe de Grupos (<i>Socio Administrador</i>)	1
Contador (<i>Analista Financiero</i>)	1
Despachador (<i>Supervisor</i>)	1
TOTAL TRABAJADORES	40

Elaborado por: Kristel Cecilia López Ruilova

Muestra.-

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo & Tamayo (1997) afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. (pág. 38)

Una vez identificados los conceptos de población y muestra a continuación indicaremos el tipo de muestreo que utilizaremos en la realización de este proyecto, por tanto ya que nuestra población es finita utilizaremos el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Tipo de Muestra

Muestra probabilística (aleatorios simple).-

En este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestra investigaciones, por ser el riguroso y científico. Ferrer (2010)

Tamaño de la muestra.-

Cuadro 4 Tabla de Muestreo

Cargos	Personal
Gerente: Ec. Rodrigo Ruilova (<i>Socio</i>)	1
La Asamblea: Consejo de administración y Consejo de vigilancia conformado por los socios.	23
Jefe de Grupos (<i>Socio Administrador</i>)	1
TOTAL TRABAJADORES	25

Elaborado por: Kristel Cecilia López Ruilova

Métodos y técnicas

Según los autores Hopkins, Hopkins, & Glass (2003) exponen lo siguiente en relación a los métodos y técnicas del muestreo:

Los métodos de muestreo se conforman en correspondencia con los tipos de muestras que se necesitan seleccionar. Es evidente que el tipo de muestra está en relación directa con los objetivos del trabajo, y el tipo de estudio que se necesita hacer.

En general, se plantea que existen dos grandes tipos de muestreo, que son el muestreo probabilístico, cuando todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados; y el no probabilístico, cuando no se cumple lo anterior.

Los métodos de muestreo pueden ser de conveniencia, opinático, aleatorio simple, sistemático, estratificado, de conglomerado y combinado:

Muestreo de conveniencia.- Cuando se toman los elementos de los que podemos disponer de forma más fácil.

Muestreo opinático.- La selección de los elementos de la muestra se basa en la experiencia y juicio del seleccionador.

Muestreo aleatorio simple.- Es el método de muestreo más importante, porque además se utiliza como procedimiento en otros métodos de muestreo. Consiste en seleccionar los elementos que integrarán la muestra mediante un procedimiento aleatorio (al azar).

Muestreo sistemático.- Se establece una forma de selección, que se repite siguiendo un intervalo prefijado, el cual responde a la fórmula $k = N/n$; donde:

k: número entero que representa al intervalo de selección.

N: tamaño del universo o población.

n: tamaño que se fijó para la muestra.

Se toma como punto de arranque cualquier punto situado entre 1 y k, a partir del cual se va adicionando el valor k.

Muestreo estratificado.- Los elementos son seleccionados atendiendo a su pertenencia a determinada clase o estrato, de manera que en la muestra estén representados los elementos de cada clase en la misma proporción en que lo están en la población, objeto de estudio.

Muestreo por conglomerado.- Los elementos son seleccionados en forma agrupada del universo, siguiendo algún criterio determinado de grupo de pertenencia.

Muestreo combinado.- Es la forma de muestreo que resulta de combinar en varias etapas dos o más de los métodos antes descritos.

Método de observación

Dentro del campo de la investigación contemplamos tres métodos de observación y evaluación de fenómenos que son: cuantitativo, mixto o cualitativo, donde se establecen suposiciones o ideas que deberán ser sustentadas mediante la revisión sobre la base encontrada en las pruebas o análisis definiendo así el contenido encontrado o a su vez generando nuevas suposiciones o ideas.

Método cuantitativo.- Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) **“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”**. (pág. 4)

Método cualitativo.- Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) **“Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”**. (pág. 7)

Métodos mixtos.- Representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (pág. 534)

Análisis documental

Según Corral (2015) nos da una definición más amplia al respecto de lo que es un análisis documental y que puntos de vista se toman a consideración en el estudio, ella manifiesta lo siguiente:

Cómo su propio nombre indica, cuando hablamos de análisis documental nos estamos refiriendo al estudio de un documento, independientemente de su soporte (audiovisual, electrónico, papel, etc.).

Cuando estudiamos un documento, lo hacemos desde dos puntos de vista:

1. Por un lado, nos fijamos en su parte externa, es decir, en el soporte documental. A esto lo llamamos Análisis Formal o Externo. Nos ayuda a identificar un documento dentro de una colección.
2. Por otro lado, analizamos el contenido del documento, es decir, estudiamos su mensaje, la temática sobre la que trata. A esta parte se la conoce como Análisis de Contenido o Interno.

CAPÍTULO IV

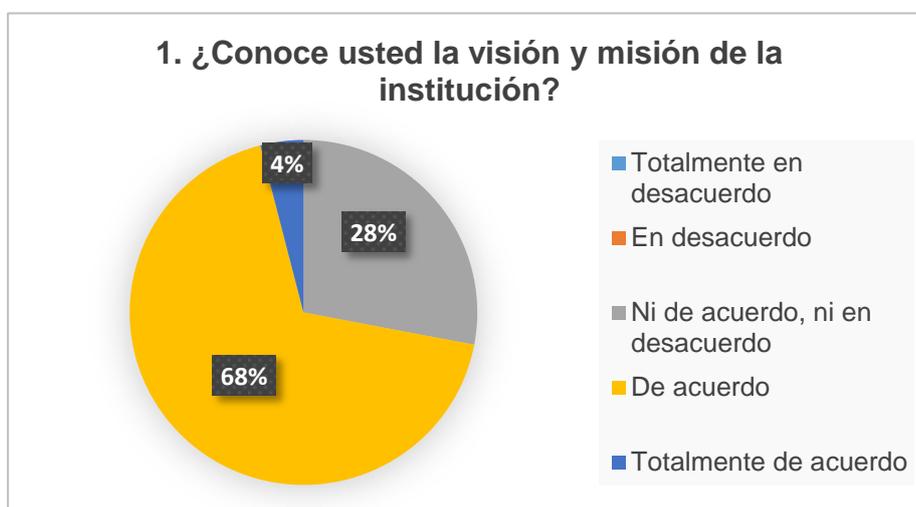
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Aplicación a las técnicas de instrumentos

Introducción

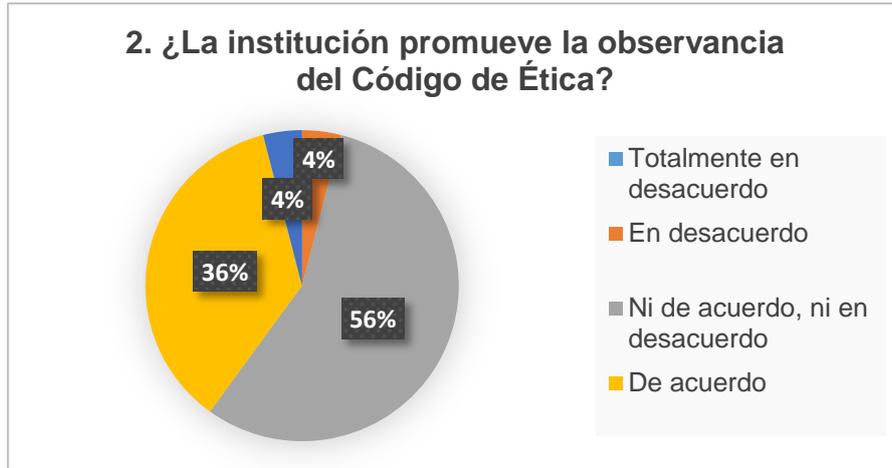
Para la obtención de una idea clara del pensamiento que tienen los empleados de la Cooperativa de Transporte Inti Rumiñahui acerca de un Manual de Procedimientos Internos y si este está siendo utilizado frecuentemente por la institución se desarrolló una encuesta de 10 preguntas las cuales fueron contestadas por 25 personas según lo establecido en la muestra y también un formulario de 10 preguntas para una entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de Transporte. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Desarrollo Encuesta.-



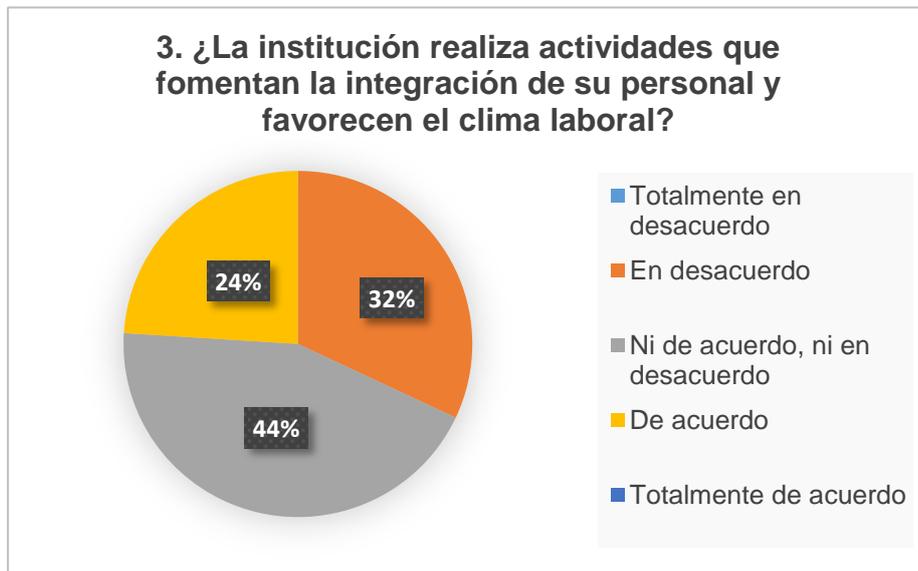
Conclusión:

El 68% del personal encuestado concluyen en su mayoría que conocen cuál es la visión y misión de la institución, el 28% no tienen una idea clara o presentan dudas con respecto al tema y un 4% desconoce el tema.



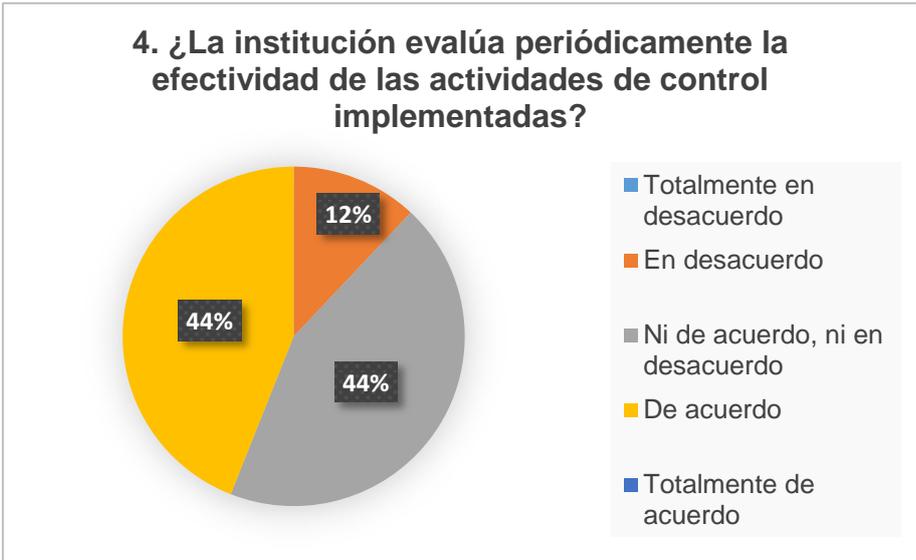
Conclusión:

El 56% del personal encuestado presentan dudas con respecto a este tema, por tanto tomamos como referencia este resultado para la propuesta del manual que estamos realizando, también vemos que un 36% si estuvo de acuerdo con este tema y dos mínimos porcentajes de 4% en total desacuerdo.



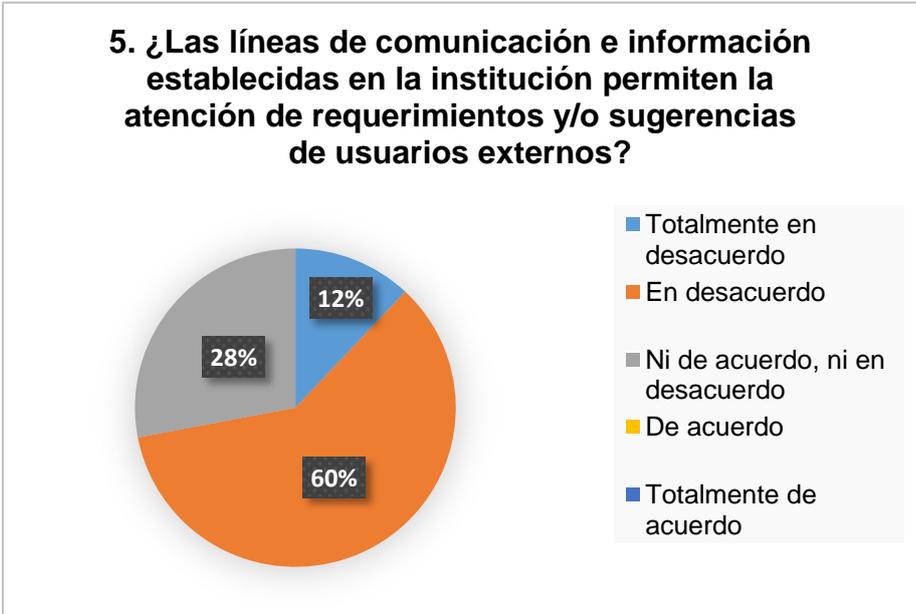
Conclusión:

El 44% del personal encuestado concluye en su mayoría que existen dudas con respecto a este tema, por tanto tomamos como referencia este resultado para la propuesta del manual que estamos realizando, también vemos que un 32% está en desacuerdo y un 24% está de acuerdo con respecto a este tema.



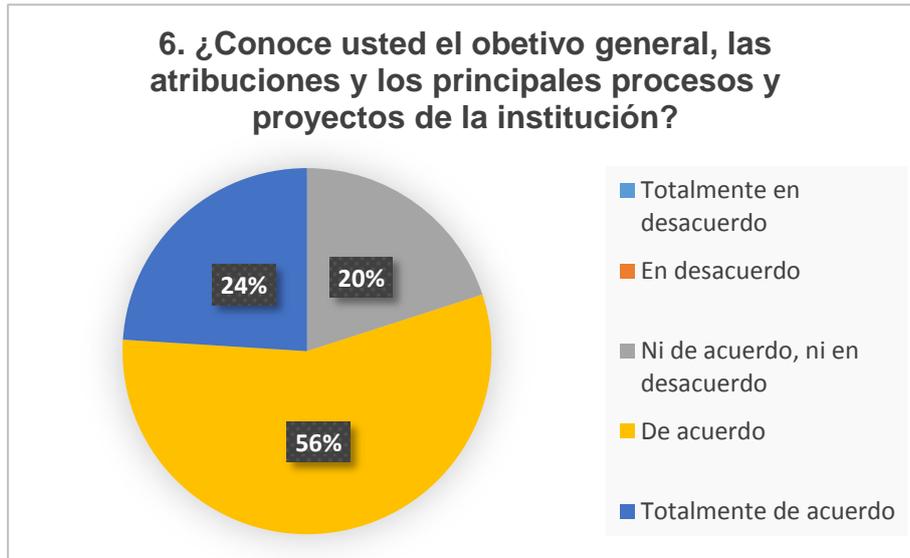
Conclusión:

El 44% del personal encuestado desconoce o presentan dudas con respecto a este tema, así mismo un 44% del personal encuestado si está de acuerdo y un 12% en desacuerdo, por tanto tomando en cuenta que existe una igualdad en porcentajes se evaluará este punto para aplicar en el manual de control.



Conclusión:

El 60% del personal encuestado está en desacuerdo con respecto a este tema, por tanto consideramos tomar en cuenta este punto para la propuesta del manual que estamos realizando, también existe un 28% que presentan dudas o desconocen sobre el tema y un 12% en desacuerdo.



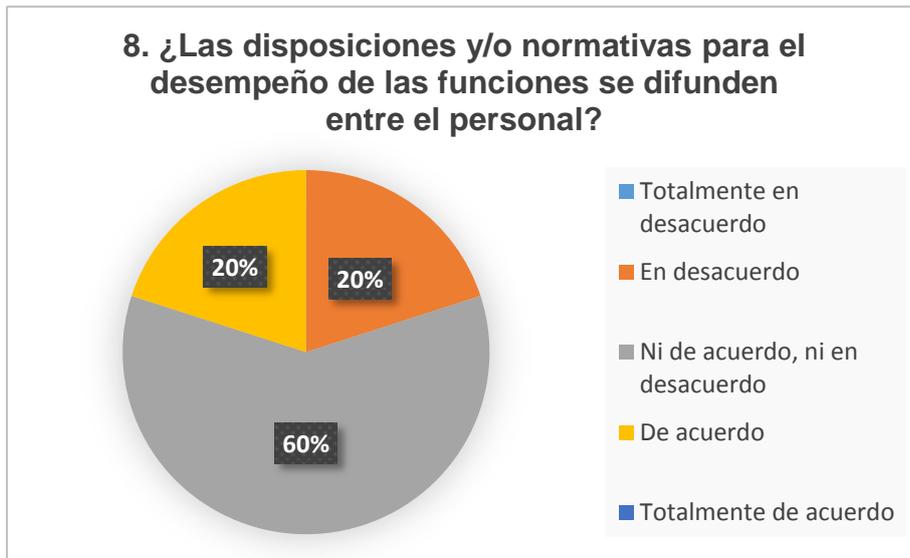
Conclusión:

El 56% del personal encuestado conoce los objetivos atribuciones, procesos y proyectos de la institución, también existe un 24% que está totalmente en desacuerdo y un 20% en dudas o desconocen sobre el tema las cuales no estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo.



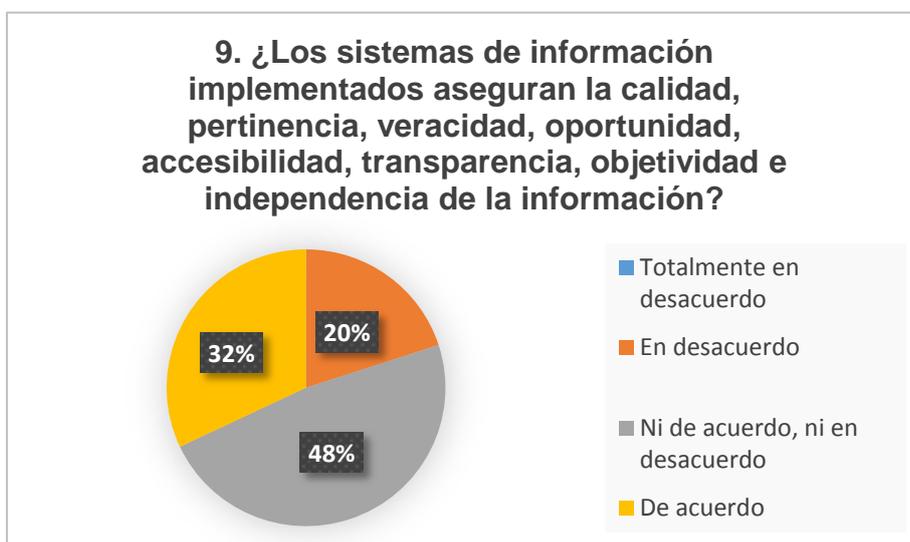
Conclusión:

El 52% del personal encuestado concluye en su mayoría que desconocen si existe un manual y si corresponde con la estructura organizacional autorizada, punto referencial importante para la propuesta del manual que estamos realizando, también tenemos un 44% en dudas sobre este tema y un 4% que está de acuerdo.



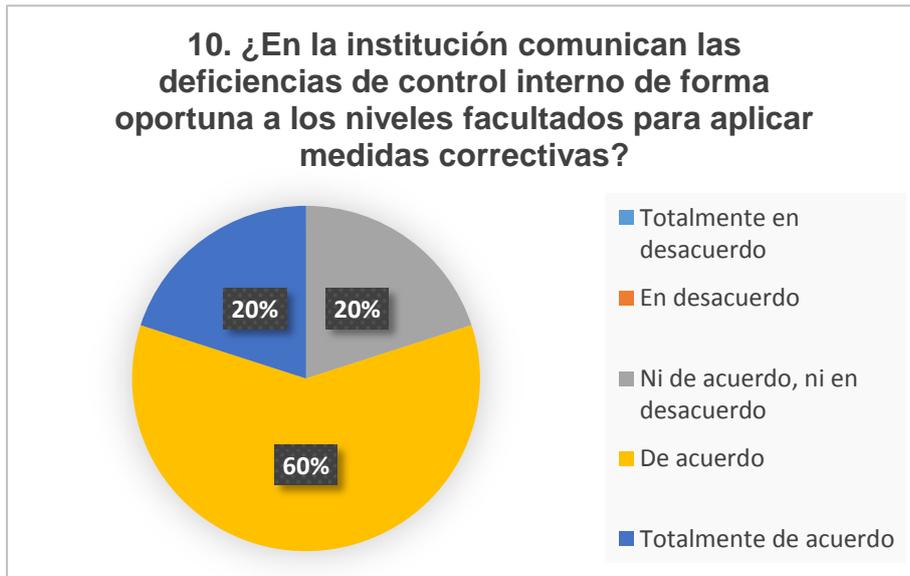
Conclusión:

El 60% del personal encuestado presenta dudas o desconocen sobre este tema, por tanto tomaremos como punto referencial importante para la propuesta del manual que estamos realizando, de igual forma tenemos dos porcentajes igualados en un 20% unos en desacuerdo y otros de acuerdo.



Conclusión:

El 48% del personal encuestado desconoce o presentan dudas con respecto a este tema, por tanto tomaremos como punto referencial importante para la propuesta del manual que estamos realizando, así mismo un 32% del personal encuestado si está de acuerdo y un 20% en desacuerdo.



Conclusión:

El 60% del personal encuestado está de acuerdo que se toman medidas correctivas en las deficiencias encontradas, de igual forma tenemos dos porcentajes igualados en un 20% de los cuales unos están en desacuerdo y otros ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

A continuación exponemos el formulario de preguntas y posteriores respuestas que obtuvimos de la entrevista con el Gerente de la Cooperativa de Transporte Urbano Inti Rumiñahui, con la finalidad de recabar mayor información sobre si existe un buen control interno en la institución.

Desarrollo Entrevista.-

1. ¿La institución está cumpliendo con los objetivos planteados?

¿Por qué no?

Realmente no, falta mucho por hacer y porque actualmente no poseemos unas distribuciones correctas de las funciones de nuestros empleados lo que ha hecho que nos retrasemos en nuestras metas.

2. ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?

Si, indudablemente necesitamos redefinir nuestros procesos, actualizar nuestras metodologías, innovarnos e implementar nuevas estrategias para tener un mejor control en las funciones operativas de la institución.

3. ¿Se están canalizando los recursos al área que los necesita y en las cantidades necesarias?

En realidad nosotros hemos venido canalizando los recursos que tenemos de acuerdo con las necesidades diarias que se vayan presentando, pero si pienso que debemos planificar mejor la distribución del mismo, para que cada área y empleado tengan lo necesario para el desarrollo de sus actividades.

4. ¿Cómo se mide la productividad del recurso humano en la institución?

Actualmente no tenemos implementado un parámetro de medición para la productividad del personal, sólo estamos pendientes que las funciones otorgadas sean cumplidas al 100%, desde que iniciamos nuestras operaciones lo hemos venido realizando de esta manera pero no descartamos manejar nuevos métodos.

5. ¿La institución posee una política escrita y conocida por todos los empleados sobre atención y servicio al cliente, evaluación de la satisfacción al cliente y manejo de reclamos?

Actualmente nuestras políticas son las que están establecidas en la ley para las cooperativas de transporte, pero a nuestros empleados no se les ha dado una capacitación sobre servicio al cliente.

6. ¿La institución hace copias de respaldo o de seguridad de los archivos?

Efectivamente tratamos de tener respaldos de los documentos que entregamos y de las gestiones que se realizan, pero si considero que debemos implementar nuevos y mejores parámetros para el buen manejo de nuestros archivos.

7. ¿La institución posee planes estratégicos y proyectos innovadores para el año siguiente?

Nuestra visión y perspectiva como toda empresa es poder crecer, tener un mejor posicionamiento en el mercado, mejorar nuestro servicio al cliente, que nuestra imagen sea la mejor y marcar la diferencia, pero pienso que debemos implementar una buena planificación y mejorar nuestros procesos internos.

8. ¿La institución tiene un plan concreto para la modernización de un sistema de información dentro de los próximos tres años?

Vamos a implementar paulatinamente tecnologías innovadoras en nuestras unidades, monitores constantes de las rutas e incluso cámaras de seguridad para mitigar en la medida de lo posible cualquier suceso desafortunado que pudiera presentarse.

9. ¿Ha crecido la institución en los últimos cinco años? ¿Cómo lo ha hecho?

Para ser franco hemos tenido muchas dificultades económicas y creo que no somos los únicos sino que es generalizado. Creo que el hecho que los pasajes se han mantenido nos ha perjudicado y por tanto nos hemos estancado en un mismo ciclo sin poder crecer.

10. ¿Cómo ve los niveles de rentabilidad de la institución?

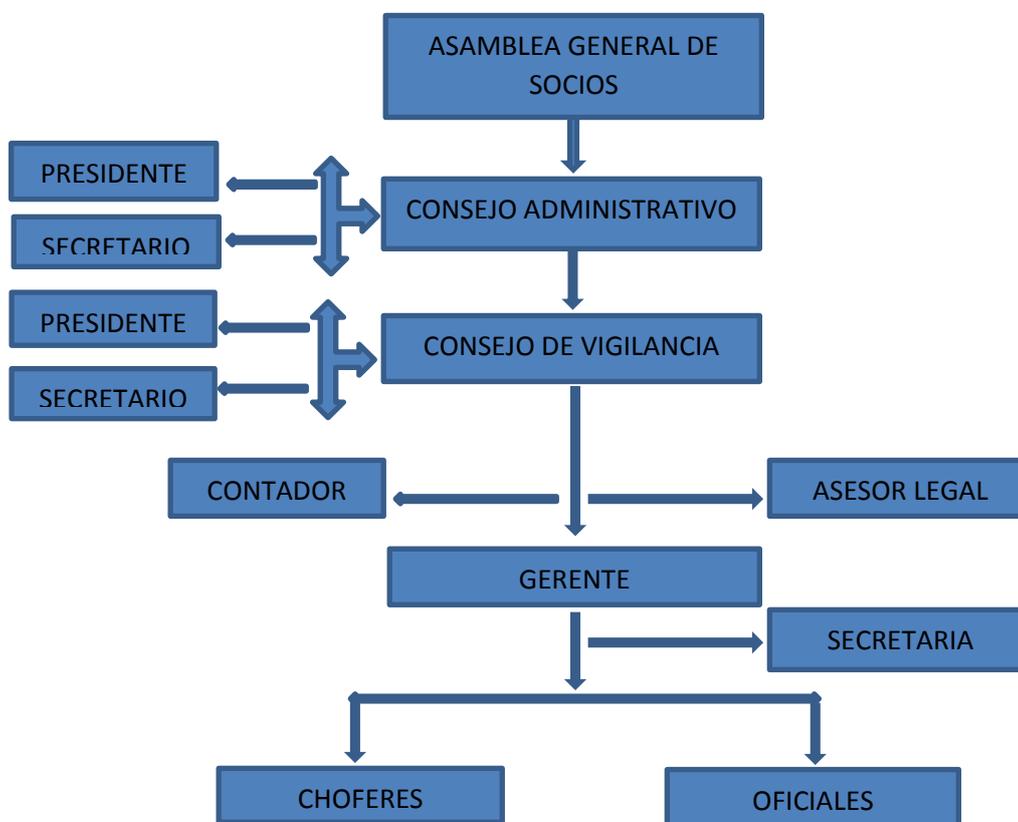
Actualmente nuestros ingresos no representan lo suficiente, quedamos con lo justo para poder solventar gastos diarios.

Plan de mejoras

En vista que la cooperativa de transporte “Inti Rumiñahui” actualmente no cuenta con una estructura organizativa la misma que es de mucha importancia para el buen funcionamiento de toda organización ya que permite establecer una comunicación entre las distintas áreas; esta estructura debe ser desarrollada específicamente para las operaciones que desempeñan diariamente los miembros de esta institución, por lo que hemos visto la necesidad de establecer la propuesta de una estructura que les permita organizar los distintos cargos y responsabilidades que deben cumplir y de esta manera mejorar el trabajo en equipo.

A continuación, se muestra la propuesta de un organigrama la cual servirá como estructura organizativa de la unidad administrativa de la cooperativa de transporte “Inti Rumiñahui”.

Cuadro 6 Propuesta Estructura Organizacional Cooperativa Inti Rumiñahui



Elaborado por: Kristel Cecilia López Ruilova

A continuación, estableceremos los procedimientos a seguir en el desarrollo de este Manual Institucional.

Procedimiento de Planeación. – Este procedimiento debe ser llevado a cabo por los directivos de la cooperativa y con la aprobación de la Asamblea General de socios, el mismo que se detalla a continuación:

1. Diagnóstico de la situación actual de la cooperativa: Para lo cual se debe llevar a cabo un exhaustivo análisis interno de la cooperativa y externo de su entorno para diagnosticar la situación actual en la que se encuentra y como se ve afectada la organización por los diferentes factores externos.

2. Fijación de objetivos para la cooperativa: Para esta etapa se debe determinar tanto los objetivos generales como los objetivos específicos que se pretende lograren en el mediano y largo plazo y cuantificar los mismos, estos objetivos deben ser coherentes, medibles, flexibles, y entendibles para todos además éstos deben ser aceptados por todos los miembros de la organización, es decir tanto socios de la cooperativa como el personal que labora para ella.
3. Establecimiento de premisas: En este punto se tienen que establecer una serie de suposiciones lógicas sobre la situación actual de la empresa en aspectos operativos, financieros y administrativo de la cooperativa tanto a nivel interno como externo, es decir esto les permitirá estar preparados sobre algunas situaciones que se pueden dar en el futuro y que pueden afectar a que se cumplan los principales fines de la cooperativa “Inti Rumiñahui”.
4. Determinación de estrategias para la cooperativa: En esta etapa se debe establecer las líneas de acción es decir que actividades se van a realizar y que cambios se van a implementar con el fin de lograr los objetivos fijados y principalmente mejorar el servicio.
5. Evaluación de las estrategias planteadas: Para esta etapa se debe analizar las fortalezas y las debilidades de cada una de las estrategias es decir identificar aspectos positivos y negativos de éstas con el fin de determinar si es que van a contribuir o no al mejoramiento del funcionamiento de la cooperativa.
6. Elección de una o más estrategias: Aquí se tiene que elegir la estrategia o el conjunto de estrategias y alternativas que los encargados de llevar a cabo el procedimiento de planeación de la cooperativa consideren que van a proporcionar una mayor garantía de éxito y sobre todo si es que se van a cumplir los objetivos deseados.

7. Elaboración de planes derivados: Los encargados de llevar a cabo este procedimiento deben desarrollar algunos planes derivados o anexos como por ejemplo un plan de trabajo o un plan de operaciones que sustenten el plan general y que regulen las diferentes acciones realizadas por el personal que labora dentro de la cooperativa.
8. Elaboración del presupuesto para la cooperativa: Finalmente, se debe cuantificar el plan general en unidades monetarias con el fin de prever los ingresos y los gastos que se van a tener esto debe ser realizado con la ayuda de la persona encargada de llevar la contabilidad de la cooperativa.

Procedimiento de Organización.- Este procedimiento debe ser llevado a cabo por los directivos de la cooperativa es decir el presidente y gerente, el mismo que se detalla a continuación:

1. Identificación de las actividades que realiza la cooperativa: En esta etapa se debe definir cuáles son las actividades específicas es decir actividades primarias y actividades de apoyo que desarrollan diariamente los miembros de esta cooperativa para llevar a cabo el funcionamiento normal de la misma.
2. Asignación de las actividades al personal: En esta etapa se debe determinar las actividades que van a realizar cada uno de los miembros es decir quién va hacer determinada actividad y cuánto tiempo le va a tomar realizarla por las cuales cada uno debe hacerse responsable de su cumplimiento eficiente.
3. Diseño de la estructura organizativa: Aquí se debe determinar la estructura organizacional adecuada para la estrategia de la organización que ya fue definida y el entorno en el cual los miembros de esta cooperativa puedan poner en práctica dicha estrategia, cabe mencionar que la estructura organizativa debe ser flexible en el caso de que en lo posterior se requieran realizar algunos cambios.

En esta etapa se debe diseñar el organigrama de la empresa en el que se encuentre claramente definido tanto de manera gráfica como de forma escrita como está conformada la organización así como también las relaciones funcionales existentes entre los distintos cargos.

4. Determinación de niveles jerárquicos: Aquí se debe definir claramente los diferentes niveles jerárquicos los mismos que se determinan en base al grado de responsabilidad y autoridad asignadas a los diferentes cargos, es decir que en el caso de la cooperativa “Inti Rumiñahui” el nivel directivo y ejecutivo van a poseer un mayor nivel jerárquico debido a que los cargos que se encuentran dentro de estos niveles poseen funciones y responsabilidades con un mayor grado de complejidad y a su vez un alto grado de autoridad.
5. Establecimiento de vínculos de coordinación en el trabajo: En esta fase se deben establecer acuerdos entre todos los miembros de la cooperativa con el fin de canalizar los recursos existente con el esfuerzo de todos los miembros de la cooperativa, con el fin de lograr el objetivo principal que es mejorar la gestión administrativa de la cooperativa y con ello el buen funcionamiento de la misma.
6. Delegación de la autoridad: Aunque dentro de la cooperativa de transporte “Inti Rumiñahui” no existe una gran brecha establecida entre los niveles jerárquicos más altos y los más bajos como sucede en otro tipo de organizaciones o empresas, sin embargo es muy importante transferir el trabajo y la autoridad a cualquier otro miembro de la organización y de esta manera todos puedan aportar con la organización y no se sientan que solamente están para recibir órdenes.
7. Control de responsabilidades y retroalimentación: En esta etapa se va a determinar si se está cumpliendo con las responsabilidades asignadas a cada uno de los miembros que conforman esta cooperativa así como el personal que labora para ella y si es que

éstas responsabilidades están de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y habilidades con la finalidad de determinar si es que es necesario realizar cambios o reasignar las diferentes responsabilidades.

Procedimiento de Control.- Este procedimiento debe ser llevado a cabo por el Consejo de Vigilancia de la cooperativa, el mismo que se detalla a continuación:

1. Comparar el desempeño real con lo planificado: En esta etapa el organismo correspondiente debe siempre estar vigilando y supervisando que las actividades que se realizan estén de acuerdo a lo planificado además debe realizar una comparación de los resultados reales obtenidos de la gestión administrativa y compararla con los objetivos y metas que fueron planificadas.
2. Preparar un informe de desempeño: Este informe debe ser elaborado conjuntamente por los niveles directivo y ejecutivo de la cooperativa el cual debe mostrar los resultados reales que se obtuvieron luego de la gestión administrativa, los resultados planificados y cualquier diferencia que existe entre ambos para poder determinar las respectivas soluciones.
3. Analizar las variaciones encontradas: En esta etapa el organismo correspondiente de la cooperativa va a realizar un análisis de las variaciones encontradas y las operaciones relacionadas con el fin de determinar las causas que provocaron dichas variaciones.
4. Desarrollar diferentes acciones correctivas: Aquí se deben establecer una serie de acciones correctivas opcionales es decir realizar una reunión con los miembros del Consejo de Vigilancia de la cooperativa para determinar dichas acciones para poder corregir cualquier deficiencia que haya sido encontrada.
5. Seleccionar la mejor alternativa y ponerla en práctica: En este punto el organismo correspondiente mediante criterios de selección adecuados va a establecer la mejor acción correctiva para

determinado problema y llevarlo a cabo con el fin de solucionar éste de la mejor manera.

6. Hacer el seguimiento para valorar la efectividad de la corrección: En esta etapa el Consejo de Vigilancia debe realizar un seguimiento y una evaluación de la acción correctiva que fue aplicada con el fin de determinar si es que realmente está contribuyendo a la solución del problema o no, lo que va a permitir establecer si es que se continúa desarrollando el mismo curso de acción o si es que es necesario cambiarlo es decir realizar una re planificación.

Una vez establecidos los procedimientos a seguir indicaremos el manual de funciones que debe regir todo el personal incluyendo socios de la cooperativa Inti Rumiñahui.

Funciones del Personal Inti Rumiñahui

El objetivo del presente manual de procedimientos es determinar también las funciones de los miembros de la institución que se integrarán en esta nueva estructura organizativa, el mismo que estará encaminado a minimizar el desconocimiento de los deberes o funciones inherentes al cargo, la duplicidad de funciones, la inadecuada atención a los usuarios. El análisis del puesto nos permitirá identificar la importancia relativa de cada puesto en la organización ubicando claramente cuáles son las características físicas que deberán poseer las personas que lo ocupen; y para lograr esto debemos identificar y separar las partes que lo componen de acuerdo a los siguientes puntos:

1. Su ubicación dentro de la institución.
2. Su descripción genérica o general.
3. Su descripción específica o funcional.
4. Las especificaciones o requerimientos del ocupante del puesto en los términos de edad, género, estado civil, estudios, experiencia, rasgos físicos deseables (estatura, complexión) y características psicológicas deseables (enfocado al logro, a crear excelentes

relaciones humanas, actitud de servicio hacia los usuarios o la comunidad).

Estos puntos determinarán lo que realmente necesitamos y que características debe poseer cada persona para la asignación del cargo. Otro de los aspectos a prestar atención es sobre la necesidad de contratación laboral o no de las personas en la organización que para eso se deberá diferenciar ciertos aspectos de acuerdo a lo que se requiere en el momento.

Estrategias para la Cooperativa “Inti Rumiñahui”

El planteamiento de estrategias se hace con el objetivo de favorecer al perfeccionamiento de la organización, de esta manera la cooperativa “Inti Rumiñahui” podrá tener mayor aprobación por parte de los usuarios, como también le consentirá ubicarse en una posición ventajosa frente a la competencia, y así lograr los objetivos y metas planteados. Para el establecimiento de las estrategias se involucró al personal más conocedor de la situación actual por la que atraviesa la cooperativa y su entorno, ya que se realizó una audiencia a los directivos y demás miembros de la organización, definiéndose así estrategias claras, ejecutables y controlables.

Por tanto mediante un cuadro de Plan de Acción 5 W 2H hemos definido nuevas estrategias para la Cooperativa Inti Rumiñahui, donde damos a conocer todo un nuevo proceso de mejoras que se debe implementar para tener un mejor control interno institucional, a continuación se detalla y se explica en que consiste este plan de acción:

Cuadro 7**Plan de Acción – 5W 2H**

Estrategia 1		Estrategia 2	Estrategia 3	Estrategia 4	Estrategia 5
What? Qué?	Oficinas bien presentadas y en buen estado.	Establecer un Uniforme para todo el personal.	Capacitación constante para todo el personal.	Crear un sistema de información preciso y oportuno.	Limpieza interna y externa tanto de oficina como de unidades.
Why? Por qué?	Porque la buena presentación de una oficina tiene un fuerte impacto en las personas e influye mucho al momento de comprar un servicio.	Porque un personal uniformado mejora la imagen ante un pasajero y también ante la competencia.	Porque una capacitación frecuente de relaciones humanas y también de leyes de tránsito efectivizará la atención al usuario.	Porque se requiere recopilar toda información precisa y oportuna para un buen control financiero, de cliente y proceso interno.	Porque se quiere crear conciencia en mantener el orden y aseo del lugar de trabajo generando así un compromiso empresarial e individual.
Where? Dónde?	Cooperativa Intirumiñahui	Cooperativa Intirumiñahui	Cooperativa Intirumiñahui	Cooperativa Intirumiñahui	Cooperativa Intirumiñahui
Who? Quién?	Asamblea General de Socios	Asamblea General de Socios	Presidente Consejo Administrativo	Presidente Consejo de Vigilancia	Gerente
When? Cuándo?	15 – Enero	04 – Febrero	04 – Febrero	15 – Enero	15 – Enero
How? Cómo?	Mediante cotización contratar al personal especializado.	Mediante cotización contratar al personal especializado.	Entrenamiento dado por personal especializado.	Implementar un sistema de medición confiable que reporte tareas y resultados obtenidos.	Trabajo en equipo dirigido por la gerencia.
How much? Cuánto?	Costo de recursos medios – altos	Costo de recursos medios – altos	Costo de entrenamiento medios – altos.	Costo informático medios – altos.	Costo de recursos Bajos - medios

Elaborado por: Kristel Cecilia López Ruilova

Conclusiones.-

- La cooperativa de transporte “Inti Rumiñahui” en la actualidad no tiene registrado un plan estratégico el mismo que constituye la guía básica para su correcto funcionamiento y lo más importante ayuda a que los objetivos y estrategias de la institución estén bien delimitados mejorando así su correcto funcionamiento.
- El proceso de organización de la cooperativa “Inti Rumiñahui” no se lo realiza correctamente, en primer instancia no tienen un organigrama estructural lo que conlleva a que las funciones de cada uno de los cargos no se realicen a cabalidad, adicional a esto la estructura interna actual de la cooperativa es la general para todas las cooperativas y no existe una estructura que contenga las funciones específicas para cada cargo de acuerdo a su ámbito de operación.
- Se logró detectar algunas falencias en el proceso de dirección actual de la cooperativa “Inti Rumiñahui” ya que no se toman en cuenta algunos aspectos principales de éste proceso como son la motivación, comunicación y la integración del personal dentro de la organización, los mismos que son de mucha importancia ya que pueden llegar a afectar de manera negativa al buen funcionamiento de la cooperativa.
- El proceso de control de la cooperativa “Inti Rumiñahui” no se puede realizar de manera adecuada puesto que para alcanzarlo es necesario un buen proceso de planificación, un aspecto muy significativo y que se encuentra un poco descuidado, en la actualidad es el control de la situación financiera de la cooperativa ya que no consta un control efectivo de la misma debido a que no consta los conocimientos contables necesarios por parte de los miembros del organismo de control de la cooperativa y de los socios en general.

Recomendaciones.-

- Elaborar un manual de procedimientos para la cooperativa “Inti Rumiñahui”, ya que éste constituirá un instrumento fundamental para la ejecución adecuada de procesos y a su vez reajustar los objetivos y las estrategias de la empresa lo que aprueba saber hacia dónde se quiere llegar en el futuro.
- Se solicita la realización de capacitaciones sobre relaciones humanas, atención a los usuarios, contabilidad y auditoría, adaptación a los cambios de reglamentos y leyes de tránsito para así alcanzar un eficiente funcionamiento de la institución y con ello ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.
- Es preciso notificar a todos los socios así como a todo el personal que labora en la cooperativa, el nuevo manual de procedimientos y funciones establecidas, a fin de que todos tengan presente los lineamientos y actividades que tienen que desarrollar para la obtención de mejores resultados.
- Un aspecto significativo para optimizar el servicio que ofrece actualmente la cooperativa “Inti Rumiñahui” es instaurar un acuerdo con las entidades correspondientes para formar un sistema de paradas lo que consentirá darle un ordenamiento al régimen de transportación actual existente en el cantón.
- Se debe designar un Consejo de Administración que supervise y controle habitualmente la ejecución del manual de procedimientos administrativos con el fin de determinar su cumplimiento logrando así la eficacia y eficiencia de las operaciones y a su vez el desarrollo institucional de la cooperativa.

Bibliografía

- Abreu, J. (2014). *El Método de la investigación*. México: Daena.
- ACCOVI R.L. ;. (2005). *Libro del Cooperativismo* . San Vicente, El Salvador: Primera.
- AENOR. (2011). *La Calidad en el transporte público de pasajeros*. Madrid, España: Primera.
- Biegler, J. (2001). *Fundamentos de Administración Financiera* . México: Mc Graw Hill.
- Cardenas Roa, C. ((s.f.)). *Centro de recursos documentales e informáticos - Sala del CREDI de la OEI*. Obtenido de Centro de recursos documentales e informáticos - Sala del CREDI de la OEI: <https://www.oei.es/historico/oeivirt/salacredi/PRoa.pdf>
- Catacora Carpio, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Coordinación General de Planeación y Desarrollo Institucional. Universidad de Guadalajara*. ((s.f.)). Obtenido de Coordinación General de Planeación y Desarrollo Institucional. Universidad de Guadalajara: <http://www.copladi.udg.mx/desarrollo-institucional>
- Corral, A. (02 de Marzo de 2015). *Dokutekana*. Obtenido de Dokutekana: Cómo su propio nombre indica, cuando hablamos de análisis documental nos estamos refiriendo al estudio de un documento, independientemente de su soporte (audiovisual, electrónico, papel, etc.).
- Dr. C Del Toro Ríos , J. C., MSc. Vizcaíno , A., Dra. C Armada Trabas, E., & MSc. Santos Cid, C. (2005). *II Programa de preparación económica para cuadros*. La Habana, Cuba: Granma.
- Duhalt, K. M. (1968). *Los Manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. México: Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.
- Ferrer, J. (Julio de 2010). *Metodologías* *blogspot.com*. Obtenido de Metodologías [blogspot.com: http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html](http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html)
- Geografía humana upnfm*. (Mayo de 2010). Obtenido de Geografía humana [upnfm: https://ghumanaupn.wordpress.com/caracteristicas-de-la-poblacion/](https://ghumanaupn.wordpress.com/caracteristicas-de-la-poblacion/)

- Gómez Rendón, F. (1993). *Sistemas y procedimientos administrativos*. Caracas, Venezuela: Frigor.
- Guerrero Salas, H. (2009). *Inventarios manejo control*. Bogota, Colombia: ECOE.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metología de la Investigación*. México: McGRAW-HIL / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. México: Limusa.
- Hopkins, K., Hopkins, B., & Glass, G. (26 de Mayo de 2003). *Color abc*. Obtenido de Color abc: <http://www.abc.com.py/articulos/metodos-de-muestreo-700633.html>
- Kellog, G. (19 de Mayo de 2010). *Archivos administrativos e intermedios*. Recuperado el 26 de Enero de 2018, de Archivos administrativos e intermedios: <http://archivosadinterm-aa.blogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html>
- Koontz , H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- P. Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas Venezuela: FEDEUPEL.
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2008). *Definición.De*. Obtenido de Definición.De: <https://definicion.de/poblacion/>
- Pickers, S. (04 de Noviembre de 2015). *Psyma Group*. Obtenido de Psyma Group: <http://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>

- Redondo, A. (1993). *Curso Práctico de Contabilidad General*. Venezuela: Centro Contable Venezolano.
- Reyes Ponce , A. (08 de Abril de 2008). *monografías.com*. Obtenido de monografías.com:
<https://www.monografias.com/trabajos56/conceptos-organizacion/conceptos-organizacion4.shtml>
- Sabino, C. (2000). *El Proceso de Investigación*. Caracas - Venezuela: PANAPO.
- Sánchez, R., & Pérez, R. (Septiembre de 2010). *Coceptum, Revista Electrónica de Gerencia Empresarial*. Recuperado el 26 de Enero de 2018, de Coeptum, Revista Electrónica de Gerencia Empresarial:
revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/coeptum/v2n1/art4.pdf
- Tamayo, M., & Tamayo. (1997). *El proceso de la investigación científica* . México: Limusa S.A.
- Terry G.R. (08 de Abril de 2008). *monografías.com*. Obtenido de monografías.com:
<https://www.monografias.com/trabajos56/conceptos-organizacion/conceptos-organizacion4.shtml>
- Vargas Hernández, J. ((s.f.)). *Congresos Internacionales Eumed.net*. Obtenido de Congresos Internacionales Eumed.net:
<http://www.eumed.net/eve/resum/06-12/jgvh.htm>
- Wikipedia enciclopedia libre*. (05 de Diciembre de 2017). Obtenido de Wikipedia enciclopedia libre:
https://es.wikipedia.org/wiki/Tama%C3%B1o_de_la_muestra

ANEXOS

CARTA DE AUTORIZACION COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS

“INTI RUMIÑAHUI”

APROBADO MEDIANTE ACUERDO MINISTERIAL 002252-06-9-04

Dir. Coop. Jaime Roldos Mz. 11 Solar 6 - Telf. 2544264 - 2544135 - Cel. 0994016397
E-mail: inti-rumiñahui@hotmail.com - Guayaquil - Ecuador

Guayaquil, 15 de Febrero de 2018

Señores

INSITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

Ciudad.-

Apreciados,

Yo **ECON. ARMANDO RODRIGO RUILOVA TOLEDO**, identificado con Cédula de Identidad N° **0700859853** en mi calidad de **GERENTE** de la Cooperativa de Transporte Urbano de Pasajeros Inti Rumiñahui, autorizo a la Srta. **Kristel Cecilia López Ruilova**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, del Instituto Tecnológico Bolivariano, a utilizar información confidencial de la cooperativa para el proyecto denominado *“Propuesta de un manual de procedimientos de control interno administrativo para el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte Inti Rumiñahui”*. El estudiante se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

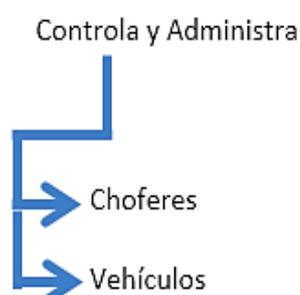
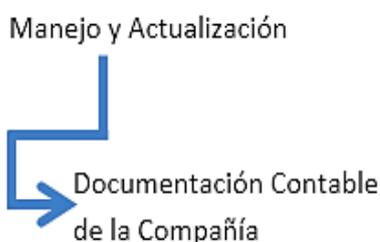
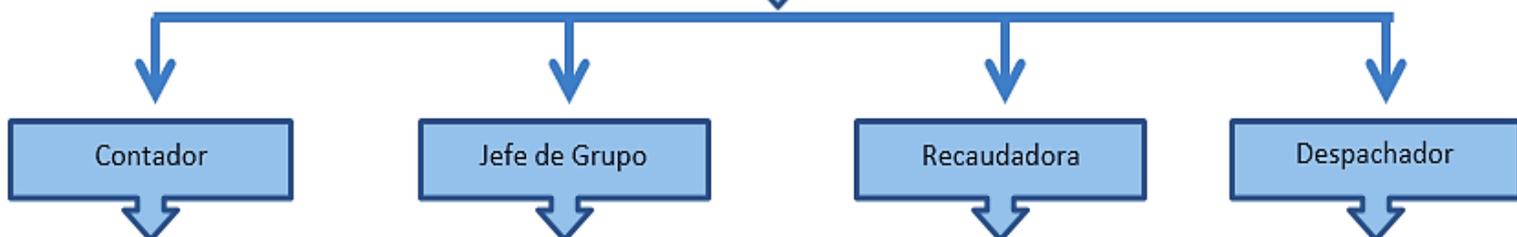
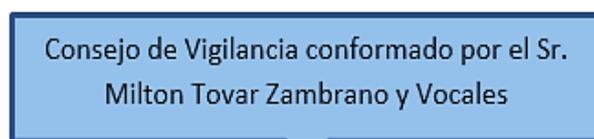
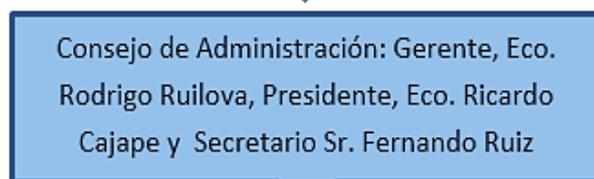
El material suministrado por la cooperativa será la base para la construcción de un Manual de Procedimientos de Control Interno que se tomará en cuenta como un plan de mejora dentro de la institución. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Carrera de Administración.

Esperando que nuestro aporte en la formación del recurso humano sea de gran utilidad para su institución y para nuestro país, me suscribo de Uds.

Atentamente,

ECON. RODRIGO RUILOVA TOLEDO
C.C. N° 0700859853

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



**LOGOTIPO INSTITUCIONAL
COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI**



**COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS
“INTI RUMIÑAHUI”**

EXISTENCIA LEGAL COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



Fecha de Generación de Documento: 15/noviembre/2018

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS INTI RUMIÑAHUI

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-003273

FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: 10/07/2013

RUC	0991345353001
SECTOR:	COOPERATIVA-SERVICIOS
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS INTI RUMIÑAHUI
PROVINCIA:	GUAYAS
CANTÓN:	GUAYAQUIL
PARROQUIA:	GUAYAQUIL
SEGMENTO / NIVEL:	NIV1
ESTADO:	ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



EXISTENCIA LEGAL

REGISTRO DE DIRECTIVOS

COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



Fecha de Generación de Documento: 15/noviembre/2018

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTES DE REGISTRO DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR: COOPERATIVA-SERVICIOS
RUC: 0991345353001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS INTI RUMIÑAHUI
PROVINCIA: GUAYAS
CANTÓN: GUAYAQUIL
PARROQUIA: GUAYAQUIL
DIRECCIÓN: COOP J ROLDOS MZ 11 SOLAR 6 CALLE A 10
TELÉFONO: 042584985
SEGMENTO / NIVEL: NIV1
ESTADO: ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE): RUILOVA TOLEDO ARMANDO RODRIGO
FECHA DE NOMBRAMIENTO 01/02/2018
PRESIDENTE: CAJAPE CORTEZ RICARDO JHONNY
SECRETARIO: RUIZ BRITO MARIO FERNANDO
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA: TOVAR ZAMBRANO WIGBERTO MILTON

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar esta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



FOTOS OFICINA Y BUSES DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



FOTOS PERSONAL DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI

FOTO No. 1



Archivos Fotográficos.- Guayaquil año 2017

Intervienen de Izquierda a derecha: Ec. Ricardo Cajape (Presidente), Sr. Rómulo Campoverde (Jefe de Grupo) y Ec. Rodrigo Ruilova (Gerente).

FOTO No. 2



Archivos Fotográficos.- Guayaquil año 2017

Intervienen de Izquierda a derecha: Sr. Claudio Landazuri (Socio), Ec. Rodrigo Ruilova (Gerente), Sr. Jorge Lombeida (Socio), Sr. Rómulo Campoverde (Jefe de Grupo) y Sr. Ricardo Cajape (Presidente).

FOTO No. 3



Archivos Fotográficos.- Guayaquil año 2017

Intervienen: Directivos de ATM y quien toma la palabra es el señor Ec. Rodrigo Ruilova (Gerente de la Cooperativa Inti Rumiñahui) en reunión de trabajo en pro de transportistas de buses urbanos de Guayaquil.

FOTO No. 4



Archivos Fotográficos.- Guayaquil año 2017

Intervienen: Declaraciones a la Prensa por parte del señor Ec. Rodrigo Ruilova (Gerente de la Cooperativa Inti Rumiñahui) y medios televisivos.

FOTO No. 5



Archivos Fotográficos.- Guayaquil año 2017

Reunión de Socios por Aniversario de la Cooperativa Inti Rumiñahui

Intervienen de Pie Izquierda a derecha: Sr. Ricardo Cajape (Presidente), Sr. Jorge Lombeida (Socio), Sr. Geovanny Banchón (Despachador), Sr. Carlos Bravo (Socio), Sr. Douglas Vargas (Socio), Sr. Jorge Cañizares (Socio), Sr. Marlón Ruilova (Socio), Sra. Celsa Peñaherrera (Socia), Sr. Fernando Ruíz (Secretario) y Sr. Luis Suárez (Socio).

Sentados de Izquierda a derecha: Sr. Rómulo Campoverde (Socio), Sra. Anita Castillo (Socia), Sra. Rosa Párraga (Socia), Ec. Rodrigo Ruilova (Gerente) y Sr. Freddy Vergara (Socio).

FOTOS PERSONAL ENCUESTADO DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



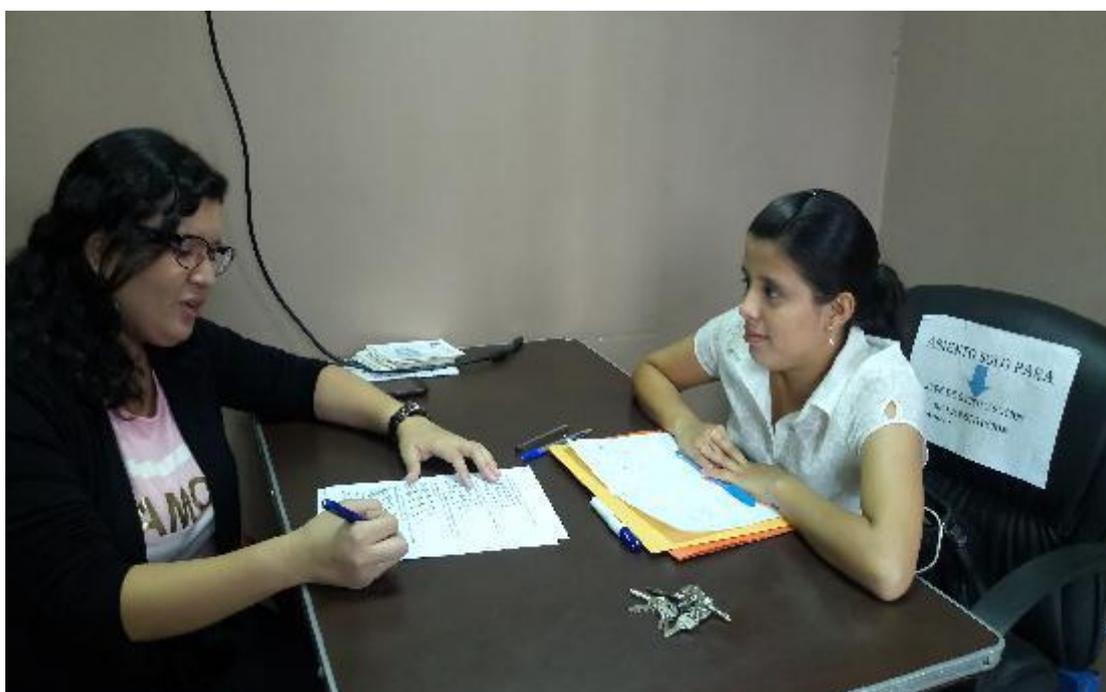
FOTOS PERSONAL ENCUESTADO DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



FOTOS PERSONAL ENCUESTADO DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



FOTOS PERSONAL ENCUESTADO DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



FOTOS PERSONAL ENCUESTADO DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



FOTOS PERSONAL ENCUESTADO DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



FOTOS ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



FOTOS ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI



FOTOS ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA INTI RUMIÑAHUI





CERTIFICACIÓN DE 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 con el tema: "Propuesta de un manual de procedimientos de control interno administrativo para el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte Inti Rumiñahui" y problema de investigación: Inexistencia de un manual de procedimientos de control interno administrativo afecta el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte urbano de pasajeros Inti Rumiñahui, del cantón Guayaquil en el año fiscal 2019, presentado por: López Ruilova Kristel Cecilia 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:

López Ruilova Kristel Cecilia



Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.



Factura: 001-003-000045901



20190901050D02565

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901050D02565

Ante mí, NOTARIO(A) RAFAEL ERNESTO ALULEMA BORJA de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA , comparece(n) KRISTEL CECILIA LOPEZ RUILOVA portador(a) de CÉDULA 0923669063 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 CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, 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 12 DE SEPTIEMBRE DEL 2019, (11:06).

Kristel Cecilia Lopez Ruilova
KRISTEL CECILIA LOPEZ RUILOVA
CÉDULA: 0923669063

Rafael Ernesto Alulema Borja
NOTARIO(A) RAFAEL ERNESTO ALULEMA BORJA
NOTARÍA QUINCUAGESIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



[Large signature]



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Kristel Cecilia López Ruilova** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de un manual de procedimientos de control interno administrativo para el desarrollo institucional de la cooperativa de transporte Inti Rumiñahui**", 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.

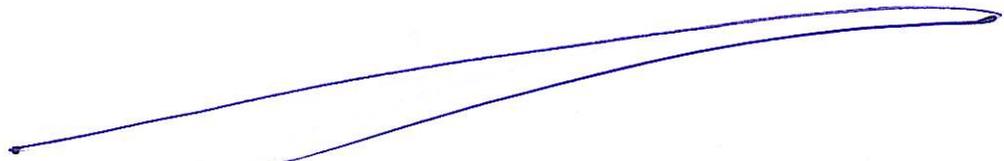
Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

KRISTEL CECILIA LÓPEZ RUILOVA

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0923669063


Firma



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

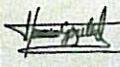
CÉDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
LOPEZ RUILOVA KRISTEL CECILIA
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
 CARBO (CONCEPCION)
 FECHA DE NACIMIENTO **1988-07-11**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **MUJER**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**

N. 092366906-3




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **EMPLEADO PRIVADO** V13331122
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
LOPEZ HURTADO MARCELO LEONARDO
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
RUILOVA TOLEDO CECILIA DEL ROCIO
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2019-05-30
 FECHA DE EXPIRACION
2029-05-30

IGM 18 02 1280 25 013
 DIRECTOR GENERAL
 FIRMA DEL CEDULADO






CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0030 F JUSTA No. 0030 - 040 CERTIFICADO No. 0923669063 CÉDULA No.

LOPEZ RUILOVA KRISTEL CECILIA
 APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: **GUAYAS**
 CANTÓN: **GUAYAQUIL**
 CIRCUNSCRIPCIÓN: **3**
 PARROQUIA: **TARQUI**
 ZONA: **2**





RAZÓN: Doy fe que el presente documento es FIEL FOTOCOPIA del original, que me fue exhibido y devuelto al interesado.

Guayaquil a, 12 SEP 2019

Dr. Rafael Alulema Borja
 NOTARIO QUINCUAGÉSIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0923669063

Nombres del ciudadano: LOPEZ RUILOVA KRISTEL CECILIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 11 DE JULIO DE 1988

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: EMPLEADO PRIVADO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: LOPEZ HURTADO MARCELO LEONARDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: RUILOVA TOLEDO CECILIA DEL ROCIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 30 DE MAYO DE 2019

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 12 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Emisor: RAFAEL ERNESTO ALULEMA BORJA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 50 - GUAYAS -
GUAYAQUIL

N° de certificado: 194-259-92921



194-259-92921

Lcdo. Vicente Taiano G.

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

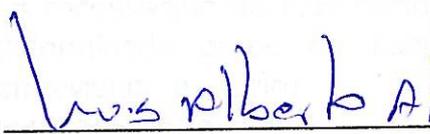


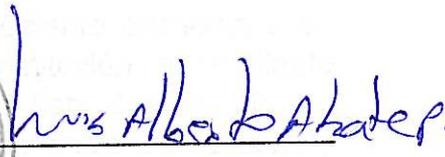
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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
CEGESCIT



Firma