



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA, MENCIÓN
CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APLICACIÓN DE TARJETA
ELECTRÓNICA DE TRANSPORTE PÚBLICO, CON LA FINALIDAD
DE MEJORAR EL RENDIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y
OPERATIVO DE LA COOPERATIVA INTRAPROVINCIAL “RUTAS
MILAGREÑAS DEL CANTÓN MILAGRO”**

AUTOR: BAJAÑA FRANCO RAFAEL ERNESTO

MILAGRO, ABRIL DE 2014

ECUADOR

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Tema de **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APLICACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA DE TRANSPORTE PÚBLICO, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL RENDIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA INTRAPROVINCIAL “RUTAS MILAGREÑAS DEL CANTÓN MILAGRO”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por el Egresado

Bajaña Franco Rafael Ernesto

C.I. 0926613548

TUTOR

Ing. Huber Echeverría MSc.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo: Bajaña Franco Rafael Ernesto, por medio de este documento, entrego el proyecto; **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APLICACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA DE TRANSPORTE PÚBLICO, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL RENDIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA INTRAPROVINCIAL “RUTAS MILAGREÑAS DEL CANTÓN MILAGRO”**, del cual me responsabilizo por ser el autor del mismo y tener la asesoría personal del Ing. Huber Echeverría

Milagro, abril 04 del 2014.

Bajaña Franco Rafael Ernesto

C.I. 092663548

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Es muy satisfactorio y agradable que después de tantos años de estudios, sacrificios y peripecias, ha llegado el día de mi culminación de unas de las metas que me he propuesto, como es la obtención del Título en Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría- C.P.A.

Un Título que representa arduas horas de ausencia del núcleo familiar, horas restadas a mis padres, esposa, hijo y a toda mi familia, pero gracias a su amor, respaldo y comprensión me dieron el aliento necesario para seguir adelante.

Todo este camino recorrido no ha sido fácil, sino lleno de obstáculos, pero una vez más compruebo que con fe en Dios todo se puede, así mismo que esta meta cumplida sea un ejemplo a seguir de mi familia y amigos.

Agradecimiento eterno a mi querida Esposa Ing. Ivonne Cayabamba Martínez que ha estado constante en esta meta cumplida.

Mis más gratos sentimientos de agradecimiento que a continuación expongo

Gracias a mis Srs. Padres: Reynaldo Bajaña y Hilda Franco.

Gracias a mi hermano: Joel Bajaña.

Gracias a mi hijo: Raphael Bajaña.

BAJAÑA FRANCO RAFAEL ERNESTO

AGRADECIMIENTO

Sobre todas las cosas agradezco a **DIOS** por permitirme ver hecho realidad un sueño anhelado por mucho tiempo.

Necesitaría de varias páginas para enumerar a todas aquellas personas que de una forma u otra, directa o indirectamente me han ayudado; poder hacer público mi agradecimiento.

Un especial reconocimiento a mi familia; a mis Maestros en todas las Disciplinas que vi por compartir sus conocimientos; a mi **Tutor Ing. Huber Echeverria** por su guía; a mis compañeros que me apoyaron en todo momento.

Gracias a todos Ustedes.

BAJAÑA FRANCO RAFAEL ERNESTO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster

Jaime Orozco Hernández

RECTOR DE LA UNEMI

Señor rector el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APLICACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA DE TRANSPORTE PÚBLICO, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL RENDIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA INTRAPROVINCIAL “RUTAS MILAGREÑAS DEL CANTÓN MILAGRO”**, y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, abril 04 del 2014

Bajaña Franco Rafael Ernesto

C.I. 092663548

ÍNDICE GENERAL

PAGINAS PRELIMINARES

Página de caratula o portada -----	i
Página de constancia de aceptación por el tutor -----	ii
Página de declaración de autoría de la investigación -----	iii
Página de certificación de la defensa (calificación) -----	iv
Página de dedicatoria -----	v
Página de agradecimiento -----	vi
Página de cesión de derechos del autor a la UNEMI -----	vii
Índice General -----	viii
Índice de cuadros -----	ix
Índice de figuras -----	x
Resumen -----	xi

INDICE GENERAL

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA	Pag.
INTRODUCCION	1
1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1.1 Problematización -----	3
1.1.2 Delimitación del problema -----	5
1.1.3 Formulación del problema de investigación -----	5
1.1.4 Sistematización del problema de investigación -----	5
1.1.5 Determinación del tema -----	6
1.2 OBJETIVOS -----	6
1.2.1 Objetivo General -----	6
1.2.2 Objetivos Específicos -----	6
1.3 JUSTIFICACIÓN -----	6

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Pag.

2.1 MARCO TEORICO -----	8
2.1.1 Antecedentes históricos -----	8
2.1.2 Antecedentes referenciales-----	9
2.1.3 Fundamentación científica empresarial -----	11
2.2 MARCO LEGAL -----	21
2.3 MARCO CONCEPTUAL -----	29
2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES -----	32
2.4.1 Hipótesis General -----	32
2.4.2 Hipótesis particulares -----	32
2.4.3 Declaración de variables -----	32
2.4.4 Operacionalización de las variables-----	33

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

Pág.

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION Y SU PERSPECTIVA GENERAL -----	36
3.2 LA POBLACION Y LA MUESTRA -----	37
3.2.1 Características de la Población-----	37
3.2.2 Delimitación de la población-----	37
3.2.3 Tipo de muestra-----	37
3.3 LOS METODOS Y LAS TECNICAS -----	37
3.3.1 Métodos teóricos -----	37
3.3.2 Métodos empíricos-----	37
3.3.3 Técnicas e instrumentos-----	37
3.4 PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION -----	38

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	Pág.
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL -----	39
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS -	49
4.3 RESULTADOS -----	49
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS. -----	51

CAPITULO V

PROPUESTA	Pág.
5.1 TEMA -----	53
5.2 JUSTIFICACION-----	53
5.3 FUNDAMENTACIÓN -----	55
5.4 OBJETIVOS-----	59
5.4.1 Objetivo general -----	59
5.4.2 Objetivos específicos -----	59
5.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA -----	60
5.6 FACTIBILIDAD-----	60
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA -----	62
5.7.1 Actividades-----	73
5.7.2 Recursos, análisis financiero-----	73
5.7.3 Impacto-----	78
5.7.4 Cronograma-----	78
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta-----	78
CONCLUSIONES -----	80
RECOMENDACIONES -----	81
BIBLIOGRAFIA -----	82
ANEXOS -----	84

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1

Operacionalización de las variables independientes y dependientes.----- 35

CUADRO 2

Opinión sobre la disminución de ingresos económicos de la cooperativa----- 42

CUADRO 3

Opinión sobre el decrecimiento de los ingresos económicos de la cooperativa. ---- 43

CUADRO 4

Control en la verificación del número de pasajeros----- 44

CUADRO 5

Opinión sobre el incumplimiento de normas y leyes de tránsito ----- 45

CUADRO 6

Nivel de control en el gasto de insumos. ----- 46

CUADRO 7

Compras realizadas por la cooperativa. ----- 47

CUADRO 8

Opinión sobre los reajuste para la toma de correctivos con el personal. ----- 48

CUADRO 9

Opinión sobre pago de actividades de la mano de obra.----- 49

CUADRO 10

Medios de recaudación----- 50

CUADRO 11	
Opinión del manejo administrativo de la cooperativa.-----	51
CUADRO 12	
Verificación de la hipótesis general y particulares. -----	54
CUADRO 13	
Activos -----	83
CUADRO 14	
Depreciación de activos-----	83
CUADRO 15	
Sueldo y salario.-----	84
CUADRO 16	
Detalle de gastos-----	85
CUADRO 17	
Ingresos -----	85
CUADRO 18	
Inversión-----	86
CUADRO 19	
Amortización-----	86

INDICE DE FIGURA

FIGURA 1

Opinión sobre la disminución de ingresos económicos de la cooperativa----- 42

FIGURA 2

Opinión sobre el decrecimiento de los ingresos económicos de la cooperativa ----- 43

FIGURA 3

Control en la verificación del número de pasajeros. ----- 44

FIGURA 4

Opinión sobre el incumplimiento de normas y leyes de tránsito ----- 45

FIGURA 5

Nivel de control en el gasto de insumos. ----- 46

FIGURA 6

Compras realizadas por la cooperativa ----- 47

FIGURA 7

Opinión sobre los reajuste para la toma de correctivos con el personal. ----- 48

FIGURA 8

Opinión sobre pago de actividades de la mano de obra.----- 49

FIGURA 9

Medios de recaudación.----- 50

FIGURA 10

Opinión del manejo administrativo de la cooperativa.----- 51

ANEXOS

ANEXO 1

FOTOS DE LA OFICINA DE LA COOPERATIVA RUTA MILAGREÑA----- 96

ANEXO 2

FOTO CON EL CONTADOR Y ASISTENTE DE LA COOPERATIVA RUTAS
MILAGREÑAS ----- 96

ANEXO 3

FOTO DE LAS UNIDADES ----- 97

ANEXO 4

FOTO DE LA ENCUESTA.----- 98

ANEXO 5

MODELO DE LA ENCUESTA.----- 99

ANEXO 6

PERMISOS DE OPERACIÓN.----- 102

ANEXO 7

MATRIZ DEL PROBLEMA ----- 104

ANEXO 8

PUBLICIDADES----- 105

ANEXO 9

PERMISO DE AUTORIZACIÓN ----- 106

ANEXO 10

PLAGIO----- 107

RESUMEN

El trabajo está enfocado a la Cooperativa de transporte Ruta Milagreña, entidad que lleva mucho tiempo en este medio brindando el servicio de transportación, y ante la creciente demanda de usuarios se ha presentado problemas que están afectando los rendimientos financieros de la misma, para ello se planteó la siguiente formulación ¿Cómo incide el proceso de recaudación obsoleto en la disminución de ingresos económicos?, a este problema se suma incumplimiento de normas y leyes de tránsito en el desconocimiento del número de pasajeros servidos por día, compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros, el pago de actividades

sobrevaloradas y la inexistencia de métodos para el control de gestión, todas estas falencias hicieron necesario la utilización de una encuesta, la cual estuvo dirigida a los socios de la cooperativa, donde una vez analizados los resultados se planteó la siguiente propuesta “Aplicación de tarjeta electrónica de transporte público, con la finalidad de mejorar el rendimiento administrativo, financiero y operativo de la cooperativa intraprovincial “Rutas Milagreñas del cantón Milagro, con esto se espera minimizar que las sanciones por el incumplimiento a las leyes de tránsito afecten a la recaudación por la prestación de transporte público, eliminar la compra de insumos como talonarios, registros, impresiones para el cobro de pasajes por transportación, optimizar la recaudación por medio de las tarjetas electrónicas prepago para el cobro de pasajes e incrementar la rentabilidad por métodos de recaudación tecnológicos mediante procesos automatizados evitando el desvío o malversación de lo recaudado. Con todo esto se proyecta incrementar los niveles de rentabilidad de esta empresa.

ABSTRACT

The work is focused on the transport route Milagreña Cooperative , an organization that takes a long time in this medium providing transportation services , and the growing demand of users experienced problems that are affecting the financial performance of the same , for it the following formulation was raised How obsolete affects the collection process in the reduction of income ? , this problem breach of traffic laws and regulations in the unknown number of passengers served per day , exaggerated buying tickets stubs or adds passenger , paying overpriced activities and the lack of methods for the control of management , all these shortcomings

necessitated the use of a survey which was directed to members of the cooperative, where an analysis of the results raised the following proposal "Implementation of electronic public transport card , in order to improve the administrative , financial and operational performance of the intra-provincial cooperative" Milagreñas Milagro canton Roads , this is expected to minimize the penalties for non-compliance with traffic laws affect the revenue from the provision of public transport, eliminating the purchase of inputs such as pay stubs , records, prints for the collection of tickets for transportation , optimize revenue through prepaid electronic cards for fare collection and increase profitability by technological collection methods by automated processes preventing the diversion or misappropriation of the proceeds. With this projected increase profitability of the company.

INTRODUCCIÓN

La cooperativa de transportación Rutas Milagreñas lleva mucho tiempo en el mercado sirviendo a la comunidad tanto de esta localidad como de sectores aledaños a este perímetro, que a pesar de contar con experiencia, mencionamos que la creciente demanda ha hecho que se presenten problemas en los sistemas de cobro de pasajes por lo que se está viendo afectado los niveles de rentabilidad de esta cooperativa de transporte.

Entre los problemas encontrados se evidenció que los choferes, oficiales incumplen con las normas y leyes de tránsito en el desconocimiento de número de pasajeros servidos por día, existe compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros en el incremento de gastos de insumos, el pago de actividades sobrevaloradas ha aumentado de costo de mano de obra y la inexistencia de métodos para el control de gestión han permitido un bajo nivel de control en la recaudación.

Motivo por el cual se ha ejecutado este estudio investigativo, para ayudar al crecimiento empresarial de este comercial, a continuación se explica el contenido de cada capítulo.

El primer capítulo consiste específicamente en el planteamiento de los problemas, en la delimitación y la evaluación del mismo lo cual nos permite darnos cuenta de la importancia del tema planteado. También analizaremos los objetivos generales y específicos que abarcan los logros y beneficios que pretendemos alcanzar con el desarrollo del mismo.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico que explica los fundamentos científicos y teóricos en los que se basa el presente estudio. En su fundamentación científica consta la respectiva reseña histórica que nos da amplios conocimientos sobre la creación, desarrollo y evolución de la actividad a la que se dedica la cooperativa.

El tercer capítulo, nos referimos a la modalidad de investigación que es de campo y también la bibliografía que nos permite definir claramente el problema existente y nos conlleva a formularnos interrogantes con respuestas trascendentales para la realización de una investigación y análisis profunda. Cuenta con el marco metodológico el mismo

que nos da la pauta para el respectivo estudio e investigación de la muestra que estamos considerando para el desarrollo del presente tema. Además contamos con las técnicas e instrumentos de la investigación que nos posibilita la interpretación de datos encontrados para nuestra investigación.

En el cuarto capítulo se expresa los resultados de la encuesta, la cual fue aplicada a los socios de la cooperativa, información que se analizó para plantear una adecuada propuesta.

En el quinto capítulo, se establece la propuesta de solución ante la problemática planteada, la cual consiste en Aplicación de tarjeta electrónica de transporte público, con la finalidad de mejorar el rendimiento administrativo, financiero y operativo de la cooperativa intraprovincial "Rutas Milagreñas del cantón Milagro, de esta manera se espera potencializar los rendimientos financieros de esta entidad.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La Cooperativa de Transporte Intraprovincial “Rutas Milagreñas” tiene treinta y cinco años al servicio de la ciudadanía milagreña, teniendo una participación respetable en este sector comercial, La cooperativa se caracteriza por el servicio de traslado de pasajeros que presta a la ciudadanía de este cantón, en la actualidad es muy solicitada, por lo cual, existe una gran demanda de usuarios; factor importante para el incremento de la rentabilidad de la cooperativa. Sin embargo, las deficiencias en los procesos de recaudación le está causando serios problemas a esta entidad, esta situación se da por los procesos de recaudación obsoletos, de seguir así, se verá afectada la rentabilidad de la cooperativa.

A esta problemática se aumenta la insuficiencia en el registro de pasajeros con la que opera actualmente esta cooperativa, elemento relevante que juega un papel muy importante en la administración de esta cooperativa, problema que se produce por la falta de un control de aquello, que optimice el manejo de la información, puesto que de no ser así se parte el riesgo de derrochar información relevante para el crecimiento organizacional.

Otro de los puntos más notables que influyen, es el desconocimiento de números de pasajeros servidos por día, esto se debe a la falta de colaboración del personal tanto administrativo como operacional, unos de los puntos, se debe ya que existe en los señores choferes y oficiales, falta de cultura vial, incumpliendo las normas y leyes de tránsito, dando como resultado una baja productividad por las deficiencias en sus funciones.

El incremento en gastos de insumos se debe al uso y abuso por parte del personal administrativo, ocasionando la compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros, causando también un malestar al cliente por varios motivos; extravió, robo y pérdida de tiempo al adquirir dicho talonario o ticket.

El aumento de costo de mano de obra se refleja por la contratación de nuevo personal esto conlleva cada cierto tiempo capacitarlos para que se ubiquen en el mismo nivel de los demás. Esto refleja una declinación en nuestro balance. Cabe de recalcar que esto se ha venido dando desde mucho tiempo en nuestra cooperativa al punto que en la actualidad ha originado un verdadero pago de actividades sobre valoradas.

El bajo nivel de control de recaudación en la cooperativa no demuestra datos reales sobre el manejo económico de esta cooperativa lo cual está ocasionando la falta de inexistente de métodos de control en la gestión.

Las diversas insuficiencias que caracterizan la gestión, tanto desde el punto de vista del control y el planeamiento estatal como desde el punto de vista empresarial, entonces tenemos una idea de la magnitud y complejidad del problema que estamos enfrentando.

Pronostico.

Al no tener procesos de recaudación adecuados, al desconocer el número de pasajeros servidos por día y al incumplimiento de normas y leyes de tránsito por parte de los señores choferes, Estos problemas notablemente existentes conducirán la baja rentabilidad de la cooperativa.

Control de pronóstico

Frente a los diversos problemas encontrados en la cooperativa es necesario el estudio de factibilidad para la aplicación de tarjeta de transporte público, que permitan mejorar el rendimiento laboral con la finalidad de que el personal administrativo y operativo cumplan con las normas y leyes respectivas y esto refleje un incremento en la rentabilidad de la cooperativa.

1.1.2 Delimitación del problema

En el actual estudio examinaremos la inasistencia de la aplicación e procesos de recaudación para adquirir la información por medio de análisis ya que se desarrolló en tres años.

PAÍS: Ecuador

PROVINCIA: Guayas

REGIÓN: Costa

CANTÓN: Milagro

SECTOR: Avenida Chile

ÁREA TEMÁTICA: Coop. De transporte intraprovincial "RUTAS MILAGREÑAS"

AÑO: 2014.

1.1.3 Formulación del problema.

¿Cómo incide el proceso de recaudación obsoleto en la disminución de ingresos económicos?

1.1.4 Sistematización del problema.

¿Cómo inciden los choferes, oficiales al incumplir las normas y leyes de tránsito en el desconocimiento de número de pasajeros servidos por día?

¿Cómo incide la compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros en el incremento de gastos de insumos?

¿Cómo incide el pago de actividades sobrevaloradas en el aumento de costo de mano de obra?

¿Cómo incide la inexistencia de métodos para el control de gestión en el bajo nivel de control en la recaudación?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio de factibilidad para la aplicación de tarjeta de transporte público, con la finalidad de mejorar el rendimiento administrativo, financiero y operativo de la cooperativa de transporte Intraprovincial “RUTAS MILAGREÑAS”

1.2 OBJETIVOS.

1.2.2 OBJETIVO GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.

Determinar la incidencia de la aplicación de procesos de recaudación obsoletos en la disminución de ingresos económicos.

1.2.3 OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN.

Determinar la incidencia de choferes y oficiales al incumplimiento de normas y leyes de tránsito en el desconocimiento de número de pasajeros servidos por día.

Determinar la incidencia de compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros en el incremento de gastos de consumo.

Determinar la incidencia del pago de actividades sobre valorados en el aumento de costo de mano de obra.

Determinar la incidencia de inexistencia de métodos para el control de gestión en el bajo nivel de control en la recaudación

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación que se va a realizar, ha sido expuesto con la finalidad de recabar una respuesta al tema formulado dentro de nuestra problemática.

El desarrollo de la investigación está orientado a la solución de la problemática que presenta la cooperativa de transporte intraprovincial Rutas Milagreñas, como está incidiendo el proceso de recaudación está afectado la disminución de los ingresos de esta entidad.

Para visualizar que la ejecución de este proyecto cuenta con una extensa perspectiva de viabilidad, se realizara un examen profundo del mercado en lo concerniente al tema planteado, orientándonos en la obtención de información selecta a través de investigaciones bibliografías, libros, revistas etc., pero lo más importante de este estudio es la ampliación una herramienta investigativa conocida con el título de la encuesta, instrumento que nos apoyara a evaluar el mercado sobre la inclusión de esta clase de entidades, su evolución, tendencia y perspectiva con el objetivo de lograr la eficiencia y eficacia empresarial que garantice la estabilidad y reconocimiento de esta cooperativa.

Desde este punto de vista del investigador, el propósito de este examen es favorecer la productividad empresarial a través de un análisis de la eficiencia del proceso de recaudaciones y su impacto en los ingresos de la cooperativa de transporte intraprovincial Rutas Milagreñas, dándoles la oportunidad a esta entidad a crecer empresarialmente para que afiancen su bases y permanezcan participando dentro del sector comercial, además de proteger la fuente de empleo de las personas empleadas en este establecimiento destinado al servicio de la comunidad.

Cabe mencionar que como conocedor de la problemática planteada y su solución, me siento seguro de llegar al término de este proyecto con el objetivo de proponer este trabajo y llegar al desarrollo de esta cooperativa.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

“La cooperativa de transporte intraprovincial **“RUTAS MILAGREÑAS”** una de las más representativas de nuestro cantón, tiene 34 años de existencia, tiempo en el que ha estado al total servicio de la ciudadanía milagreña y cantones cercanos.

En el año de 1979 ya se rumoraba sobre la creación de un “transporte modelo” que se establezca en Milagro para que supla las necesidades de la época. Ricardo Aguilera Zampora el emblemático secretario de la cooperativa recuerda aquel año con claridad y tiene certeza en todo lo que dice. Sus memorias de aquella época están intactas.

Este grupo de loables personajes impulsaron desde un inicio tal así que apenas un año después de su creación en 1979, los estatutos reglamentarios se aprobaron un 25 de Julio de 1980

La cooperativa se creó con el afán de darle a Milagro un servicio de transporte especial con el pasar de los años se empezó a posicionar y hoy es considerada una de las más

avanzadas y mejoras de la ciudad y la provincia, gracias a sus excelentes y satisfactorios servicios que ofrece.”¹

Según Garibaldi (1965), sus antecedentes remotos se ubican en la época de Babilonia, como un medio para la explotación de las tierras en forma común, el cooperativismo en el siglo XX surge por la necesidad de organizar una sociedad equitativa en cuanto al aspecto económico, a través de procedimientos de propiedad comunitaria y trabajo colectivo.

El autor Garibaldi también reseña los comienzos del cooperativismo en Inglaterra, con la Revolución Industrial, la instalación de nuevas fábricas requirió del hombre asalariado que venía del campo a la ciudad, y tuvo que vivir en condiciones infrahumanas, desarrollándose así dos clases sociales, la burguesía social conformada por los industriales y la clase obrera, esta última en la búsqueda de mejores condiciones, dio inicio a ideas gremiales que conllevaron.

2.1.2 Antecedentes referenciales.

“Título: Desarrollo de controles internos en las áreas de encomiendas y venta de boletos para la Cooperativa de Transportes y turismo interprovincial de Baños.

Autor: Cevallos Tirado, Silvana Gabriela

Villavicencio Montoya, Mayra Aracely

Fecha de Publicación: 2008

Cita sugerida: Desarrollo de controles internos en las áreas de encomiendas y ventas de boletos para la Cooperativa de Transportes y turismo interprovincial de Baños.

Resumen: La falta de conocimiento por parte de los empleados en lo que se refiere al desempeño de su trabajo, políticas deficientes, irregularidades en los controles internos , falta de capacitación al personal y una inadecuada selección del mismo , son apenas

¹ COOPERATIVA DE TRANSPORTE RUTAS MILAGREÑAS. *HISTORIA DE LA EMPRESA.*

unas cuantas de las causas que pueden contribuir a una administración deficiente y como consecuencia, al fracaso, porque las crisis no se dan de un momento a otro, sino que son productos de continuos errores y descuidos en los cuales se pueden encontrar involucrados desde los altos mandos hasta el nivel operativo de la organización.”²

Por lo que es imprescindible contar con un sistema de control interno que permita respaldar una sana actuación de empleados y administradores de las empresas con el fin de garantizar y defender los intereses de socios, empleados y de la colectividad, así como descubrir las áreas críticas y poner mayor énfasis en ellas.

Título: estudio de pre factibilidad para la apertura de una agencia de la Cooperativa Tulcán Cía. Ltda. En el sur de Quito

Autor: Puetate Sanchez, Evelyn Alexandra

Rodríguez Enríquez, María José

Descriptores: Cooperativismo

Estudio de mercado sistema financiero

Resumen: El capítulo I es nuestro plan de Tesis, donde se explica: Antecedentes, justificación, objetivos, hipótesis variables, y el plan analítico a desarrollarse en esta investigación. El capítulo I se basa al Sistema Financiero Ecuatoriano, destacando su importancia, sus funciones, su estructura, y su evolución en los últimos años de la economía de nuestro país. El capítulo III se refiere al sistema cooperativo ecuatoriano, sus inicios, las cooperativas su estructura, además conceptualizamos el tema de la Cooperativa Tulcán en sí. El capítulo IV corresponde al Estudio - Evaluación Financiera, se estableció los componentes de la inversión, ingresos, gasto, rentabilidad,

² CEVALLOS, Silvana; VILLAVICENCIO Mayra. *DESARROLLO DE CONTROLES INTERNOS EN LAS ÁREAS DE ENCOMIENDAS Y VENTA DE BOLETOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y TURISMO INTERPROVINCIAL DE BAÑOS*, 2008. Extraído el 12 de enero del 2014.

confirmado y la viabilidad de ejecutar este proyecto. El capítulo VII trata sobre las conclusiones y recomendaciones de nuestro estudio.

Título: “Auditoria de Gestión en la Cooperativa de Transporte Zamora Chinchipe de Zamora, periodo 2010”

“Autor: Morocho Guamán, Daisy María

Álvarez Cabrera, Gloria Emperatriz

Fecha de Publicación: 2011 Citación. Desacuerdo con las modernas tendencias auditables, la ciencia de la auditoría ya no desempeña un papel puramente pasivo, sino que ha evolucionado y revolucionado a tal punto que ha llegado a constituirse en la base más sólida de control, orientación y eficiencia dentro de toda empresa. En este orden la auditoría de gestión al ocuparse de evaluar la gestión operativa y su resultado, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas, así como también permite mantener la vigencia de las normas internacionales de auditoría. Al seleccionar la Cooperativa de Transporte de Pasajero “Zamora Chinchipe”, para la ejecución de nuestra tesis se lo hizo por cuanto estamos seguras que nuestro compromiso profesional es con el desarrollo económico de la provincia y por tratarse de una cooperativa de mucha importancia que requiere de una asesoría de control en la gestión que desempeña.”³

2.1.3 Fundamentación

El proceso de análisis:

La incertidumbre del mundo económico actual y la heterogeneidad de las empresas hacen que no sea posible disponer de un procedimiento único y rígido de análisis financiero, sino que este debe ser flexible, utilizar diversas fuentes, y aplicar diferentes herramientas según los casos. Otros importantes factores a tener en cuenta son los

³ MOROCHO, Daisy; ÁLVAREZ Gloria. Cooperativa de Transporte de Pasajero “Zamora Chinchipe”, 2011. Extraído el 14 de enero del 2014.

tiempos disponibles, en el contexto en el que se desenvuelve tanto la empresa objeto de estudio como el propio analista, la disponibilidad de información, etc.

Aunque el proceso de análisis debe ser flexible, puede establecerse un conjunto de prácticas aconsejables que se sugieren a continuación:

- Identificación del objeto de análisis: determinando las principales características de la empresa y de su sector y contexto actual.
- Identificación del interés justificativo: describiendo a qué tipo de usuario o tercero interesado deseamos dar respuesta, y consecuentemente que área del comportamiento empresarial tendrá más importancia en el análisis.
- Recogida de la información
- Evaluación de la finalidad-validez de la información obtenida: indexando y ponderando la veracidad y calidad de cada conjunto de datos.
- Depuración de la información :desechando en algún caso información que pueda distorsionar el análisis, de cuya calidad no tengamos las suficientes referencias

Los documentos generados en el análisis

El objetivo es la elaboración de un informe en el que, ya sea de manera parcial por áreas, o de forma global, el analista emite una opinión fundamentada sobre la situación de la empresa. Este documento final es el resultado del trabajo realizado por el analista y a su vez el producto que le demanda su cliente. Refleja lo que el analista opina, no los procesos detallados que le han llevado a tal opinión detalles que pueden verse en otros documentos ajenos si se desea. Debe ser corto y bien estructurado y no eludir la opinión, no siempre es posible llegar a una opinión determine si ha sido este el caso debe revelarse clara y justificadamente. Además, una práctica aconsejable.

Búsqueda de información complementaria a raíz de los primeros resultados, es posible que se requiera información complementaria para aclarar algún extremo, debiendo

provenir fundamentalmente de fuentes externas de calidad y de la propia empresa cuando sea posible.” (BONSON, 2008)⁴

Dialecto del proceso

En su momento, el poeta Pablo Neruda calificó la situación de su patria como de un “Vietnam silencioso”. Silencio que desde de luego no era de ese pueblo que marcha alborozado hacia la meta que democráticamente se había fijado, sino el de sus enemigos que cautelosamente en secreto preparaban el zarpazo decisivo, Este avión como bien lo sabemos, el 11 de septiembre de 1973, cargado de todo el estribo y la furia fascista. De inmediato, otro silencio se impuso el de la muerte, los campos de concentración y el terror ubicuo.

“Para la revista Time fue simplemente el “fin sangriento de un sueño marxista”: olvido decir esta publicación que con ello se interrumpía también, se temporalmente una larga pesadilla de la burguesía. Para otros tal vez el bombardeo de la residencia presidencial de Tomas Moro no haya hecho más que señalar simbólicamente el final de la Utopía. Sin embargo, la última palabra no está dicha. Y lo que subyace bajo un cúmulo de acontecimientos vertiginosos y apresuradas interpretaciones, es la realidad de una aguda y compleja lucha de social que constituye una de las experiencias más ricas y valederas de la historia de América Latina” (BARZALLO, 2010)⁵

“El ascenso de Salvador Allende de la presidencia en 1970 no fue, en modo alguno, el trunco de la contingencia sobre la necesidad, como tampoco su derrocamiento sobre la necesidad , como tampoco de su derrocamiento en 1973 fue la inevitable revancha de la fatalidad sobre el azar, Tanto un hecho como el otro corresponden a coyunturas bien definidas, con sus propias determinaciones y correlaciones de fuerzas Y en cuanto el lapso transcurrido entre los dos, lapso transcurrido entre los dos, es el desarrollo de un proceso dialectico en el cual la agudización de la lucha de claves va modificando el precario “equilibrio” inicial, junto con el corazón legalista que lo expresaba y encubría e

⁴ BONSON, ENRIQUE & CORTIJO, VIRGINIA Y FLORES FRANCISCO. ANÁLISIS, 2008. Extraído el 12 de febrero del 2014

⁵ BARZALLO, Josep. *FIN SANGRIENTO DE UN SUEÑO MARXISTA*, 2010, pág. 10.

incubando al mismo tiempo la posibilidad de una transición al socialismo la de su negación más inmediata y absoluta el fascismo. Ambas posibilidades estaban inscritas en la realidad chilena y orden del día por así decirlos más ninguna de ellas estaba escrita de antemano a la manera bíblica. Así como como en 1970 hubo probablemente errores tácticos de la burguesía posteriormente seguramente los hubo parte del proletario y sus organizaciones políticas pero el balance no puede ser hecho a partir de fórmulas que desprendidas de un análisis concreto del proceso y de las correlaciones reales de fuerzas, se convierten en simplemente afirmaciones metafísicas; sino mediante una reflexión serena y objetiva sobre cada una de las fases y perspectivas de esa experiencia” (ALLANCE, 2011)⁶

Introducción del proceso

“El proceso tiene por ello un papel fundamental en la sociedad actual. En un contexto en el que la información que ofrecen las empresas es cada vez más compleja, como compleja es la realidad económica globalizada que prevalece, es necesario disponer de profesionales especializados que estén capacitados para suministrar una opinión fundada sobre la marcha de la empresa, de cara a facilitar la toma de decisiones de los diferentes grupos de interés.” (CUEVA, 2009)⁷

Clasificación de los procesos de transporte y procesos de separación

“En las industrias de procesos químicos y físicos, así como en las de procesos biológicos y de alimentos, existen muchas semejanzas en cuanto a la forma en que los materiales de entrada o de alimentación se modifican o se procesan para obtener los materiales finales de productos químicos o biológicos. Es posible considerar estos procesos químicos, físicos o biológicos, aparentemente distintos y clasificarlos en una serie de etapas individuales y diferentes, llamadas operaciones unitarias. Sin embargo, el término “operaciones unitarias” ha sido sustituido con gran frecuencia por otro más moderno y descriptivo “procesos de separación” Sin importar como se les denomine, las

⁶ ALLANCE. *EL PROCESO*, 2011. Extraído el 17 de febrero del 2014.

⁷ CUEVA, Agustín. *INTRODUCCIÓN AL PROCESO*, 2009. Extraído el 15 de febrero del 2014

operaciones unitarias o de procesos de separación son comunes a todos los tipos de industrias de proceso” (GONZALEZ, 2010)⁸

Procesos fundamentales de transporte

Transferencia del momento lineal. Se refiere a la que se presenta en los materiales en movimiento, como en operaciones unitarias de flujo de fluidos, sedimentación, mezclado y filtración

Transferencia de calor. En este proceso fundamental se considera como tal a la transferencia de calor que pasa de un lugar a otro; se presenta en las operaciones unitarias de secado, evaporación, destilación y otras

Transferencia de masa. En este caso se transfiere masa de una fase a otra fase diferente; el mecanismo básico es el mismo, ya sea las fases sean gaseosas, solidas o liquidas. Este proceso incluye destilación, absorción, extracción liquido –líquido, separación con membrana, adsorción, cristalización y lixiviación.” (GEANKOPLIS, 2009)⁹

Concepto de procesos aleatorio

Los procesos se dividen el flujo de sucesos de manera que esta distribución sea independiente del tiempo entre llegadas del proceso original entonces obteniendo, entonces el proceso obtenido después de la división es también las operaciones unitarias o procesos de separación tratan principalmente de la transferencia de energía y de la materia sobre todo, con métodos físicos, pero también con métodos fisicoquímicos. Estos importantes procesos de separación, que pueden combinarse en diversas secuencias en un proceso y que se abarcan en este texto, se describen.” (VEGA MAZA, 2009)¹⁰

⁸ GONZALEZ. *CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRANSPORTE Y PROCESOS DE SEPARACIÓN*, 2010. México. Editorial Distrito y asociados.

⁹ GEANKOPLIS, Christie John. *PROCESOS FUNDAMENTALES DE TRANSPORTE*, 2009. Medellin. Editorial Limerin.

¹⁰ VEGA MAZA, Ignacio. *CONCEPTO DE PROCESOS ALEATORIO*, 2009. Chile. Editorial Santiago y asociados

Transporte

Medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías.

Transporte urbano

Es un servicio en donde los pasajeros no son dueños de los vehículos el cual es necesario para la movilización de la ciudadanía.

Además del sistema integrado de transporte existe la red convencional de transporte urbano e interparroquial. Del transporte urbano se sabe que:

“Está conformado por 134 líneas convencionales de transporte público operadas por 2136 buses urbanos” ¹¹

Transporte terrestre

El transporte terrestre se desarrolló despacio. En el siglo XVIII existían carreteras que unían ciudades latinoamericanas.

El sistema de carreteras comenzó a mejorar notablemente en toda Latinoamérica a partir de 1930. Sin embargo, las carreteras sudamericanas de las zonas tropical y subtropical sufren de forma muy acusada las inclemencias climáticas, lo cual hace muy costoso su mantenimiento y muchas veces inútil e intransitable su asfaltado durante algunas épocas del año debido a las lluvias torrenciales. A esto, en algunos casos, hay que añadir cierta indiferencia planificadora.

¹¹ GUTIERREZ. LA CALIDAD, 2011. Colombia. Editorial Limerin,

“La calidad, definiciones y requisitos

Existen varios conceptos sobre el término calidad a los que se hace referencia a continuación.

Según la clasificación elaborada por David A. Garvín la calidad se puede interpretar desde cinco grupos de definiciones:

- 1) Definiciones trascendentes: se considera la calidad como una cualidad única y universalmente reconocida, donde su imagen perdura inamovible en el tiempo. Ocasionalmente se relaciona la calidad con los trabajos artesanos de precisión.
- 2) Definiciones basadas en el producto: según la cantidad de atributos o ingredientes que contenga un producto así será la calidad del mismo. De esta manera se podrá identificar la calidad por la durabilidad del producto.
- 3) Definiciones basadas en el usuario: adecuación de un producto a las especificaciones del cliente.
- 4) Definiciones basadas en la producción: calidad es el grado en que un producto se adecua a las especificaciones del diseño.
- 5) Definiciones basadas en el valor: un producto de calidad es aquel que satisface una necesidad específica a un precio razonable.

Trulock: asume la calidad como un “sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, esta es tarea de todos en una empresa y está respaldada por una gerencia”.

Kaoru Ishikawa (1988): define calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

Philip Crosby (1989): calidad es “cumplir con los requisitos”.

Joseph M. Juran (1993): plantea que la calidad de un producto o servicio es: “adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Edward Deming: plantea que la calidad es el “grado predecible de igualdad dada un bajo costo y así se ajusten a las necesidades del mercado”.

Carlos Colunga Dávila (1995): “calidad es satisfacer al cliente. ¿Cómo?, cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio. ¿Hasta dónde?, hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado, ese es el límite”

Según UNE-EN ISO 9000:2000 calidad es: “grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

En esencia, todas las definiciones declaradas por los expertos tienen como finalidad satisfacer las expectativas de los clientes, por lo que su definición se dificulta desde la óptica en que el cliente lo percibe.

El autor define la calidad como: “punto donde una serie de características o atributos, adquiridas mediante un proceso, siempre al menor costo y tiempo posible, cumplen o exceden lo especificado por el cliente.” (HOYOS, 2010)¹²

“La calidad presenta cuatro fases fundamentadas como sigue:

Calidad deseada: medida exacta de lo que el cliente desea encontrar en el producto o servicio que recibe. Creado sobre la base de sus gustos, preferencias, costumbres, poder adquisitivo y otros.

Calidad de diseño: medida en que la organización que ofrece el servicio puede lograr un diseño que sea igual a la calidad deseada por el cliente, dependiendo de la tecnología instalada, la infraestructura (edificios, medios de comunicación, otros) disponibilidad de materia prima, envases y calificación de la fuerza de trabajo y otros.

Calidad de conformidad: medida en que el producto obtenido por la organización se parece al diseñado.

Calidad de soporte o apoyo: medida en que a un producto que ha perdido su aptitud para satisfacer determinadas necesidades se le restaura total o parcialmente tal aptitud por medio del mantenimiento, reparación y/o el cambio de algunos de sus componentes. Aplicable a productos reparables.

Requisitos para lograr la calidad

- Según Gutiérrez (1995), una organización encaminada hacia la calidad debe tomar en cuenta los siguientes requisitos para alcanzarla:
- Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
- Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.

¹² HOYOS, Julian. *LA CALIDAD, DEFINICIONES Y REQUISITOS*, 2010. SAN JUAN. Editorial editores S.A.

- El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.
- Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para—mejorar la calidad, la productividad y abatir así los costos.
- Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- Deben eliminarse las barreras inter-departamentales.
- A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.
- El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- Se debe impulsar la educación de todo el personal y su auto desarrollo.
- Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la organización hacia la calidad.” (VIVES, 2009)¹³

La calidad en los servicios

“Desde tiempos remotos se ha entendido que la filosofía y las técnicas de calidad solo eran aplicables a empresas industriales. Pero desde siempre han existido organizaciones que se han distinguido de la competencia por una mejor política de servicios que los ha llevado a conseguir una ventaja diferencial en el mercado. Actualmente, por el alto nivel de vida que ha alcanzado la humanidad, los servicios se han desarrollado abarcando grandes esferas.

El servicio es un proceso cuya finalidad es la plena satisfacción del cliente la cual será medida de inicio a fin, independientemente de los aspectos meramente materiales, la gestión de compra, operaciones y el funcionamiento de los factores que interactúan en el proceso.

¹³ VIVES. *LA CALIDAD PRESENTA CUATRO FASES FUNDAMENTADAS*, 2009. Lima. Editorial Perum S.A.

Johnston,(1997) expresa que en las empresas de prestación de servicios existe la calidad de los productos, es decir, la calidad de los tangibles que serían las anexiones que son provistas para el uso o consumo del cliente en el sistema.

La calidad en la prestación de servicios interrelaciona aspectos comunes de la propia actividad, de orden económico, técnico-organizativo, socio-cultural y socio-psicológico. Existen elementos que interactúan en el proceso de prestación del servicio como son: los humanos, representados por los miembros del colectivo de trabajo que atiende a los usuarios; de organización, descritos por aspectos dinámicos cualitativos de la organización (procedimientos, turnos, vías, métodos de trabajo, etc.); de ambiente, formulados por condiciones físicas, higiénicas y estéticas.” (ULLAURI, 2009)¹⁴

“Hoy se aceptan diez factores claves en la calidad del servicio:

1. Escuchar al cliente para definir los servicios y su calidad.
2. Educación y capacitación de los empleados como clientes internos para satisfacer mejor a los clientes externos.
3. Medir el impacto de la lealtad del cliente.
4. Establecer canales permanentes de comunicación con el cliente.
5. Evaluación de los procesos y productos internos para conocer si cumple con las expectativas, las necesidades y los deseos del cliente.
6. Compararse con los mejores para determinar cuáles son las áreas potenciales de mejoramiento.
7. Darle mayor poder de decisión y autoridad a los empleados para asumir los riesgos complaciendo al cliente.
8. Integración real y no formal al plan de mejoramiento de la empresa.
9. Reconocimiento a las personas que apliquen consecuentemente las filosofías gerenciales mediante el establecimiento de políticas de estímulos.
10. Medir periódicamente el esfuerzo y los resultados obtenidos en particular los progresos alcanzados y la calidad del servicio.

¹⁴ ULLAURI, Victor. *LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS*, 2009. Santiago. Editorial Malaga S.A.-

Estos factores deben tenerse en cuenta para lograr una mayor participación en el mercado considerando la calidad del servicio y distinguiendo entre producto de calidad y servicio de calidad. Un producto de calidad es lo ¿qué? el cliente recibe, mientras que un servicio de calidad, se refiere a ¿cómo? lo recibe. El ¿qué? y el ¿cómo? se convierten así en dos grandes desafíos para utilizar la calidad como factor competitivo en la estrategia de crear clientes satisfechos.

La transformación de las empresas y la globalización de las economías, han ocasionado un sinnúmero de problemas y dificultades en el entorno competitivo. Las organizaciones de servicio cada día ocupan un margen más amplio en las economías, por lo que resulta difícil establecer la comparación de un servicio con la competencia, esto es producto del alto nivel de cultura que ha alcanzado la humanidad en esta materia siendo cada vez más exigente, por lo que la clave del éxito hoy, radica en la adopción de un buen Sistema de Gestión de la Calidad que conduzca a mantener determinadas ventajas competitivas en el entorno socioeconómico.

Este sistema de gestión tiene sus efectos sobre el impulso del marketing y de su rendimiento económico, recae también sobre el mantenimiento o aumento de la cuota de mercado y la fidelidad del cliente hacia una marca o producto (Johs, 1996). Además está relacionada con el control de costos por el ahorro de materiales, menos desperdicios y tiempo en los reprocesos, el rendimiento de las inversiones a corto y largo plazo, el nivel de beneficios, la satisfacción y retención de clientes y la publicidad directa entre los consumidores del servicio (Buttle,1996). Las enormes pérdidas de recursos generadas por diversos tipos de desperdicios o fallas, es muestra de una gestión que pierde de vista el alcance de la excelencia en materia de calidad de sus procesos, servicios y productos. Es difícil generar calidad hacia fuera de la organización sin tenerla internamente, sólo generando la excelencia interna es factible posicionarse en la mente de los consumidores como un oferente de productos y servicios con alto valor agregado.” (CEDEÑO MILLARES, 2010)¹⁵

¹⁵CEDEÑO MILLARES, Rafael Danilo & CARCACÉS DOMINGUEZ. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE. Elaborado el 4 de mayo del 2010. Extraído el 5 de abril del 2013

2.2 MARCO LEGAL

LEY ORGANICA DE TRANSPORTE Y ORDENAMIENTO TERRESTRE; 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.¹⁶

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables.

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

Art. 4.-Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial. Para el efecto se establecen, entre otras medidas, la enseñanza obligatoria en todos los establecimientos de educación

¹⁶LEY ORGANICA DE TRANSPORTE Y ORDENAMIENTO TERRESTRE; Y SEGURIDAD VIAL.

públicos y privados del país en todos sus niveles, de temas relacionados con la prevención y seguridad vial, así como los principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización, el uso de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre, de conformidad con los programas de estudios elaborados conjuntamente por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Ministerio de Educación.

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

DEL TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR

TITULO I

DE LA NATURALEZA Y OBJETOCORRESPONDIENTE AL SERVICIO

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

CORRESPONDIENTE A TARIFAS ESPECIALES

Art. 48.-En el transporte terrestre, gozarán de atención preferente las personas con capacidades especiales, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niños y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Se establecerá un sistema de tarifas especiales en la transportación pública en beneficio de los estudiantes de los niveles pre-primario, primarios y secundarios, a través de un carné estudiantil obligatorio, personas con capacidades especiales y adultos mayores de 65 años de edad, el mismo que se regirá a través del Reglamento respectivo.¹⁷

¹⁷ LEY ORGANICA DE TRASNPORTE Y ORDENAMIENTO TERRESTRE; Y SEGURIDAD VIAL.

CORRESPONDIENTE A LA SALUD DEL USUARIO

Art. 49.-El transporte terrestre de mercancías peligrosas tales como productos o sustancias químicas, desechos u objetos que por sus características peligrosas: corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, biológicas, infecciosas y radiactivas, que pueden generar riesgos que afectan a la salud de las personas expuestas, o causen daños a la propiedad y al ambiente, se regirá a lo establecido en las leyes pertinentes y a lo dispuesto en el Reglamento de esta ley y en los reglamentos específicos y los instrumentos internacionales vigentes.

Art. 53.-Prohíbese toda forma de monopolio y oligopolio en el servicio de transporte terrestre.

La Comisión Nacional regulará las formas de prestación del servicio conforme la clasificación prevista en esta Ley.

La prestación del servicio del transporte terrestre estará sujeta a la celebración de un contrato de operación.

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

- a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, adolescentes, niñas y niños;
- b) La eficiencia en la prestación del servicio;
- c) La protección ambiental; y,
- d) La prevalencia del interés general por sobre el particular

TITULO II

DE LA EDUCACION VIAL Y CAPACITACION

Art. 185.-La educación para el tránsito y seguridad vial establece los siguientes objetivos:

- g) Capacitar a los docentes de educación básica y bachillerato, de escuelas de capacitación de conductores profesionales y no profesionales, en materia de seguridad vial y normas generales de tránsito, en coordinación con el Ministerio de Educación;¹⁸
- h) Difundir, por los medios de comunicación, los principios y normas generales de señalización universal y comportamiento en el tránsito;
- i) Garantizar la capacitación permanente para el mejoramiento profesional de docentes, instructores, agentes de control y conductores;

TITULO IV DE LOS ACTORES DE LA SEGURIDAD VIAL

CAPITULO I

DE LOS USUARIOS DE LAS VIAS SECCION 1 DE LOS PASAJEROS

Art. 201.-Los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a:

- a) Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente;
- b) Exigir de los operadores la observancia de las disposiciones de la Ley y sus reglamentos;
- d) Denunciar las deficiencias o irregularidades del servicio de transporte de conformidad con la normativa vigente;
- e) Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad; y,

Art. 202.-Los usuarios o pasajeros del servicio de transporte público tendrán las siguientes obligaciones:

¹⁸ LEY ORGANICA DE TRASNPORTE Y ORDENAMIENTO TERRESTRE; Y SEGURIDAD VIAL.

- c) Exigir la utilización de las paradas autorizadas para el embarque o desembarque de pasajeros, y solicitarla con la anticipación debida;
- e) En el transporte público urbano ceder el asiento a las personas con capacidades especiales, movilidad reducida y grupos vulnerables;
- f) No fumar en las unidades de transporte público;
- g) No arrojar desechos que contamine el ambiente, desde el interior del vehículo; y,
- h) Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos.

Art. 203.-En los casos que se atente contra los derechos de los usuarios, la Policía Nacional está obligada a prestar auxilio inmediato.

SECCION 1

CONTRAVENCIONES LEVES DE PRIMERA CLASE

Art. 139.-Incurren en contravención leve de primera clase y serán sancionados con multa equivalente al cinco por ciento de la remuneración básica unificada del trabajador en general y reducción de 1,5 puntos en su licencia de conducir:

LEY ORGÁNICA DEL CONSUMIDOR.

Que la Constitución Política de la República en su artículo 96 faculta al Defensor del Pueblo para defender y excitar la observancia de los derechos fundamentales consagrados en ella, así como para observar la calidad de los servicios públicos;

Consumidor.

Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.¹⁹

¹⁹ LEY ORGANICA DEL CONSUMIDOR

Publicidad.

La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS

CONSUMIDORES

Art. 4.-Derechos del Consumidor.

Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características,

calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;²⁰

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5.-Obligaciones del Consumidor.

Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.²¹

²⁰ LEY ORGANICA DEL CONSUMIDOR

²¹ LEY ORGANICA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO XI CONTROL DE CALIDAD

Art. 64.-Bienes y Servicios Controlados.

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

Art. 69.-Capacitación.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización –INEN realizará programas permanentes de difusión sobre normas de calidad a los proveedores y consumidores, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado, según la Ley.

LEY ORGANICA DE SALUD

Regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización, dispensación y expendio de alimentos procesados, medicamentos y otros productos para uso y consumo humano; así como los sistemas y procedimientos que garanticen su inocuidad, seguridad y calidad, a través del Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Dr. Leopoldo Izquieta Pérez y otras dependencias del Ministerio de Salud Pública;

Cumplir y hacer cumplir esta Ley, los reglamentos y otras disposiciones legales y técnicas relacionadas con la salud, así como los instrumentos internacionales de los cuales el Ecuador es signatario.

Estas acciones las ejecutará el Ministerio de Salud Pública, aplicando principios y procesos de desconcentración y descentralización; y,

Las demás previstas en la Constitución Política de la República y otras leyes.²²

CAPITULO III

CALIDAD DEL AIRE Y DE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

Art. 111.-La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con la autoridad ambiental nacional y otros organismos competentes, dictará las normas técnicas para prevenir y controlar todo tipo de emanaciones que afecten a los sistemas respiratorio, auditivo y visual.

Todas las personas naturales y jurídicas deberán cumplir en forma obligatoria dichas normas.

Art. 112.-Los municipios desarrollarán programas y actividades de monitoreo de la calidad del aire, para prevenir su contaminación por emisiones provenientes de fuentes fijas, móviles y de fenómenos naturales. Los resultados del monitoreo serán reportados periódicamente a las autoridades competentes a fin de implementar sistemas de información y prevención dirigidos a la comunidad.

Art. 113.-Toda actividad laboral, productiva, industrial, comercial, recreativa y de diversión; así como las viviendas y otras instalaciones y medios de transporte, deben cumplir con lo dispuesto en las respectivas normas y reglamentos sobre prevención y control, a fin de evitar la contaminación por ruido, que afecte a la salud humana.²³

2.3 MARCO CONCEPTUAL

“Calidad: Es escribir las características de un producto y/o un servicio. Estas características deben ser medibles en términos cuantitativos y cualitativos.

Diario de ingresos de efectivo.- Diario especial donde se registra el efectivo recibido. En la Caja se confecciona el registro de caja donde se registran las entradas y salidas de efectivo.

²² LEY ORGANICA DE LA SALUD

²³ LEY ORGANICA DE LA SALUD

Diario de pagos de caja.- Diario especial utilizado para registrar todos los pagos en efectivo.

Dinero.- Medio de cambio; un documento, señal, o recurso, ya sea de metal o de papel, mediante el cual se efectúa el pago por el traspaso de valores de una persona a otra.

Dirigir.- Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.”²⁴

“Directivos.- Son los que en las empresas y uniones de empresas de la producción y los servicios u otras organizaciones económicas estatales, con personalidad jurídica propia.

Documentación.-Elemento básico para la comunicación entre los diversos factores que intervienen en el diseño de sistemas

Estado de cuenta.- Registro continuo de anotaciones diarias, que muestra en detalle todos los débitos y créditos.

Estados financieros.- Documentos del negocio que presentan información financiera sobre una entidad a personas y organizaciones fuera del negocio.

Factura.- Comprobante de venta; cuenta detallada que el vendedor entrega al comprador y que muestra todos los detalles de la venta, por ejemplo, la fecha.

Faltante.- Cuando se practique la toma física de inventarios de activos fijos o la verificación periódica de éstos y se detecte la ausencia de alguno que aparece en los controles.

Gastos no deducibles.- Son aquellos gastos no necesarios para el desarrollo de la actividad en los cuales puede incurrir por ineficiencia de la entidad.

Gerencia.- Función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas.

²⁴ WWW.DEFINICIONES.COM

Gestión: Se refiere a lograr mayor eficiencia, como a reducción de costos o la máxima utilización de recurso humano y material.

Índice.- (Análisis Financiero) Refleja la relación relativa entre dos o más magnitudes de un fenómeno o proceso. Estos, habitualmente.

Información. Reflejo en la conciencia de los sujetos, mediante la comunicación de los hechos o razones. Conjunto de mensajes expresados en un lenguaje particular.²⁵

Irregularidad.- Componentes aleatorios, errores, lo que no se puede explicar de una serie temporal.

“Indicador.-Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Mecanismo.-Persona, máquina y herramientas que se desempeñan procesos.

Obligación.- Término general para toda clase de adeudos, que el deudor venga obligado a pagar y que el acreedor tenga facultades legales para apremiar el pago.

Presupuesto.-Plan financiero de ingresos y egresos de corto plazo conformado por programas, proyectos y actividades a realizar por una organización.

Proyecto.- suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo

Sistema: Conjunto ordenado de procedimientos relacionado entre sí, que contribuyen a realizar una función.

Administración.- Comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

²⁵ WWW.DEFINICIONES.COM

Estrategia de negocios.- Comprende todo lo relacionado con la orientación y filosofía de la empresa, la que va más allá del desarrollo de nuevas tecnología y de los avances en ingeniería de producto, y está vinculada al perfeccionamiento de los procedimientos administrativos.

Las empresas.- Están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran es necesario que dentro de una organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización.”²⁶

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis general

La aplicación de procesos de recaudación obsoleta genera disminución de ingresos económicos.

2.4.2 Hipótesis particulares

El incumplimiento de normas y leyes de tránsito de los choferes y oficiales genera desconocimiento de número de pasajeros servidos por día.

La compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros genera incremento en gasto de consumo.

El pago de actividades sobre valorados genera aumento de costo de mano de obra.

La inexistencia de métodos para el control de gestión genera el bajo nivel de revisión en la recaudación.

²⁶ WWW.DEFINICIONES.COM

2.4.3 Declaración de las variables.

Hipótesis General.

2.4.3 Declaración de las variables.

Hipótesis General

Variable independiente: Procesos de Recaudación

Variable dependiente: Ingresos Económicos.

Hipótesis Particular

1

Variable independiente: Incumplimiento de Norma y Leyes de Transito de choferes.

Variable dependiente: Desconocimiento de número de pasajeros servidos por día.

2

Variable independiente: Compra exagerada de talonarios o tickets.

Variable dependiente: Incremento en gasto de insumo.

3

Variable independiente: Pago de Actividades Sobrevaloradas.

Variable dependiente: Costo de Mano de Obra.

4

Variable independiente: Inexistencia de métodos para el control de gestión.

Variable dependiente: Bajo nivel de revisión en recaudación.

2.4.4 Operacionalización de las variables.

Cuadro 1. Operacionalización de las variables independientes y dependientes.

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIONES	INDICADORES	HERRAMIENTA
VARIABLES de la hipótesis general Variable independiente: Procesos de Recaudación	Son procedimientos que se aplican en las coberturas de cobranzas, de una empresa o institución, establecido dentro de un cronograma de trabajo	* Planificaciones. * Cronogramas de cobranza	ENCUESTA
Variable dependiente: Ingresos Económicos.	Es el efectivo percibido de una operación comercial, sea por la venta de un producto o prestación de un servicio.	* Estados financieros. * Índices económicos.	ENCUESTA
VARIABLES de la hipótesis particulares Variable independiente: Incumplimiento de Norma y Leyes de Transito de choferes.	Es la infracción de las normas y de las leyes de tránsito, las cuales son sancionadas con multas o cárcel	* Constitución de la Republica. * Ley de transito	ENCUESTA
Variable dependiente: Desconocimiento de número de pasajeros servidos por día.	La falta de sistemas automatizados permite el desconocimiento de número de pasajeros servidos por día.	. Sistemas tecnológicos de calidad.	ENCUESTA

Variable independiente: Compra exagerada de talonarios o tickets.	La falta de control del gasto o aplicación de nuevos procedimientos hace que se realice copras exageradas	. Análisis de costos	ENCUESTA.
Variable dependiente: Incremento en gasto de insumo	Es el aumento del gasto, por falta de canalización del mismo.	. Evaluaciones financieras	ENCUESTA
Variable independiente: Pago de Actividades Sobrevaloradas	El escaso control de las actividades ejecutadas, permite la sobrevaloración de los pagos.	. Análisis financieros.	ENCUESTA
Variable dependiente: Costo de Mano de Obra.	Es el pago del personal que se necesite para la ejecución de una labor o servicio	* Nómina. * Base de datos	ENCUESTA
Variable independiente: Inexistencia de métodos para el control de gestión.	Es la falta de controles internos que ayuden a medir los factores críticos dentro de una empresa, situación que afecta a la gestión interna y externa.	* Control interno	ENCUESTA
Variable dependiente: Bajo nivel de revisión	Falta de verificación de la información diaria de los procesos de recaudación.	. Informes de recaudación en comparación con el sistema	ENCUESTA

en recaudación.		informático.	
-----------------	--	--------------	--

Elaborado por: Bajaña Rafael

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

La investigación es de tipos descriptivos, correlacionar y explicativo, la determinación de la factibilidad de la aplicación de este estudio se ejecutara mediante la construcción de la fundamentación teórica científica tanto en aspectos Administrativos y contables, para equitativamente obtener beneficios de las partes, la investigación descriptiva se desarrolla en la aplicación de herramientas con el propósito de elaborar el diagnóstico real de necesidad, dar respuestas a las preguntas y analizar científica y técnicamente la propuesta mencionada.

Para obtener un enfoque real se ha procurado obtener información relevante y fidedigna con el propósito de entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento a la investigación que exponemos.

Tipo de Investigación

Según su finalidad

Aplicada

Según su objetivo

Descriptivo

Según su contexto

De campo

Según el control de las variables

no experimental

Según la orientación temporal

Histórico-longitudinal

Perspectiva general de la investigación

El proceso investigativo comienza con un estudio de mercado, para constatar la realidad acerca de la problemática planteada, para partir desde ahí con un análisis de los procesos administrativos y financieros, desplegándose así una perspectiva general acerca de la organización, para en lo posterior direccionar la eficiencia de los procesos de recaudación.

El diseño del trabajo es de modalidad cuantitativa.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

Los sujetos que van a ser medidos a los 19 socios de la cooperativa., quienes están encargados por velar por el buen funcionamiento de esta cooperativa, que se dedica a prestar su servicio de transporte.

3.2.2 Delimitar la población.

Tomando en cuenta la formulación del problema delimitaremos a la población como finita. Se utilizará una herramienta investigativa para obtener información relevante sobre el tema tratado de Análisis de la eficiencia del proceso de recaudación y su impacto en los ingresos de la cooperativa situada en el Cantón Milagro, las cuales corresponden 19 socios. Cabe mencionar que el periodo de encuesta se lo efectuará en ciento dos días.

3.2.3 Tipo de la muestra.

Dado a que el universo es inferior a 100 no se aplica la muestra, siendo el universo total (33 personas) a quienes se les aplicará una encuesta.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

Los métodos e instrumentos que aplicaremos en el estudio de la problemática planteada son los siguientes.

Métodos teóricos o procedimientos lógicos

Método Científico:

A través de este método se empezará realizar una observación directa del grupo objetivo, tomando en consideración también la formulación del problema y a su vez analizar las hipótesis, las cuales se plantearon en base a los sub problemas, con el fin de medirlas a través de indicadores.

Inductivo: Este se empleará para conocer las opiniones de los clientes y trabajadores de la empresa, se empezará con informaciones específicas para luego emitir opiniones razonables.

Método Deductivo: La deducción permitirá el estudio minucioso de las causas establecidas en la problematización, las cuales demuestran claramente que es necesario la reingeniería en la Urbanización.

Método Lógico: Establecer la población entre la demanda y la rentabilidad.

Método Estadístico: Por medio de este método vamos a recopilar la información, la tabularemos y procederemos posteriormente a un análisis.

Métodos empíricos complementarios o técnicas de investigación

El procedimiento de nuestra investigación lo vamos a realizar por medio de una **encuesta** destinada a los socios.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

El procesamiento estadístico de la información se lo realizara a través de la recolección de datos obtenidos de encuesta, de esta última se realizara el proceso de tabulación

para en lo posterior graficar porcentualmente las respuestas que dieran los encuestados, de las cuales se tomaran en cuenta lo más relevante para fortalecer el proyecto propuesto.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

RESULTADOS.

1.- ¿Considera usted que la disminución de ingresos económicos se debe al mal manejo administrativo en cuanto que existe procesos de recaudación obsoletos?

Cuadro 2. Opinión sobre la disminución de ingresos económicos de la cooperativa.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
MUY DE ACUERDO	15	88%
DE ACUERDO	4	12%
POCO DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta
Elaborado por: Rafael Bajaña

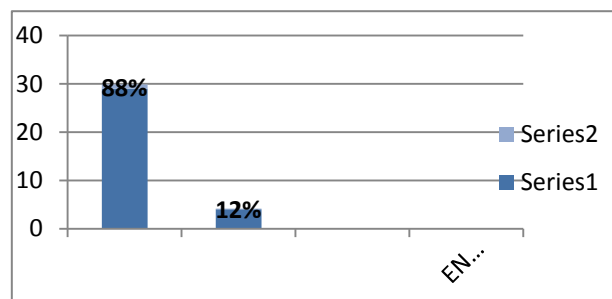


Figura 1. Opinión sobre la disminución de ingresos económicos de la cooperativa.

Análisis.- Los encuestados indicaron que la Cooperativa Rutas Milagreñas, no ha tenido hasta la actualidad un adecuado manejo administrativos, esto demuestra las falencias que presenta, lo cual está afectando la productividad de esta entidad.

2.- ¿Cree usted que en los últimos años la cooperativa ha disminuido sus ingresos económicos?

Cuadro 3. Opinión sobre el decrecimiento de los ingresos económicos de la cooperativa.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
MUY DE ACUERDO	18	97%
DE ACUERDO	1	3%
POCO DE ACUERDO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta
Elaborado por: Rafael Bajaña

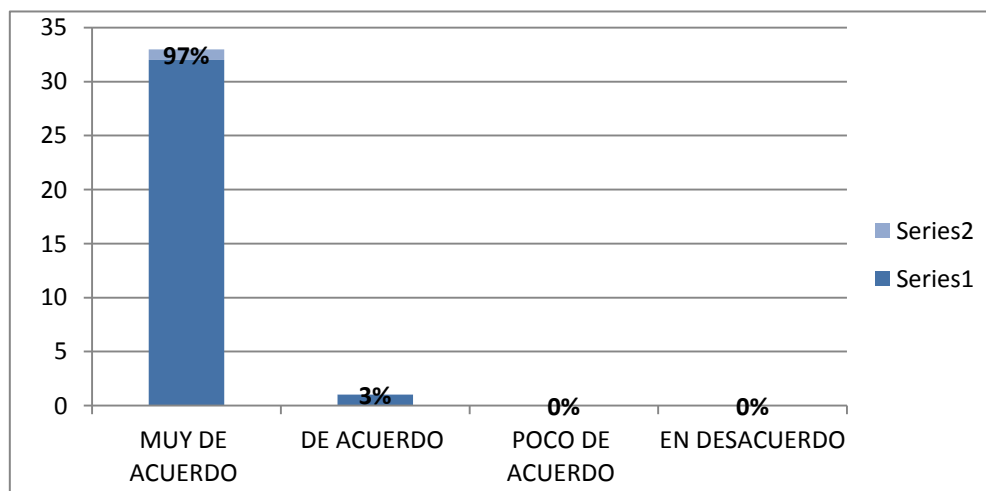


Figura 2. Opinión sobre el decrecimiento de los ingresos económicos de la cooperativa.

Análisis.- Los encuestados en su gran mayoría manifestaron que los ingresos han disminuido, motivo por lo cual hay una baja rentabilidad y beneficio de la cooperativa.

3.- ¿En la cooperativa existe un eficiente control para verificar el número de pasajeros servidos por día?

Cuadro 4. Control en la verificación del número de pasajeros.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
MUY EFICIENTE	0	0
EFICIENTE	0	0
POCO EFICIENTE	0	0
NO ES EFICIENTE	19	100%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta
Elaborado por: Rafael Bajaña

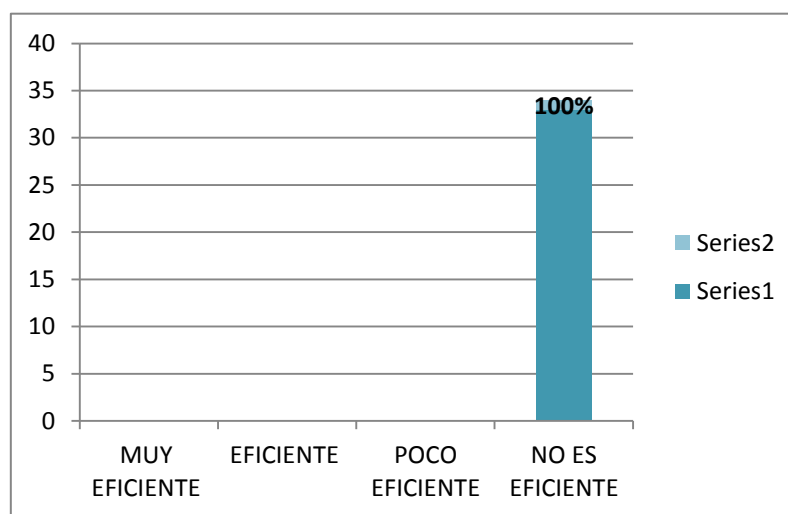


Figura 3. Control en la verificación del número de pasajeros.

Análisis.- Una gran cantidad de socios desearía tener un control eficiente para verificar el número de pasajeros servidos por día ya que no existe aquello. La información recabada permitió conocer que si existe un eficiente control para verificar el número de pasajeros servidos.

4.- ¿En qué medida usted cree que los choferes y oficiales incumplen las normas y leyes de tránsito?

Cuadro 5. Opinión sobre el incumplimiento de normas y leyes de tránsito.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
ALTO	19	100%
MEDIO ALTO	0	0%
BAJO	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta
Elaborado por: Rafael Bajaña

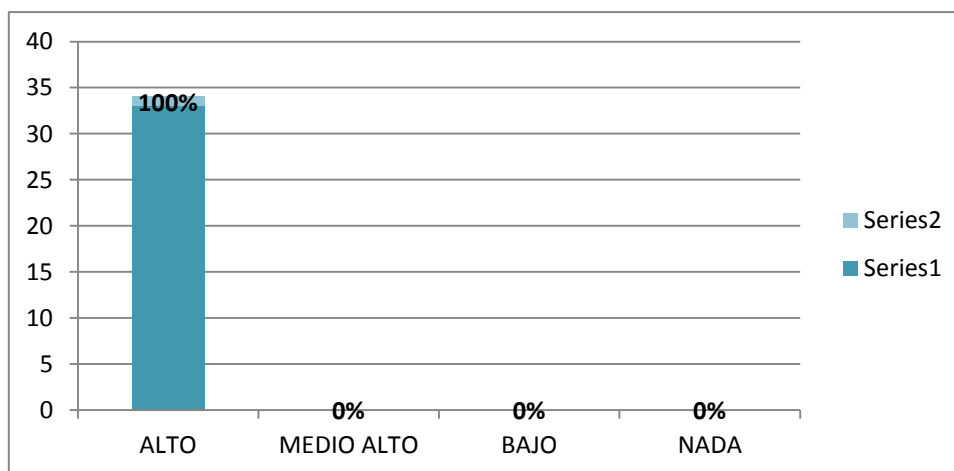


Figura 4. Opinión sobre el incumplimiento de normas y leyes de tránsito.

Análisis.- Como podemos ver la existe un 100% de alto índice de socio que indica que los choferes y oficiales incumple las normas y leyes de tránsito.

5.- ¿Qué nivel de control existe en el incremento en gasto de insumos?

Cuadro 6. Nivel de control en el gasto de insumos.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
ALTO	0	0
MEDIO ALTO	0	0%
BAJO	19	100%
NADA	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta
Elaborado por: Rafael Bajaña

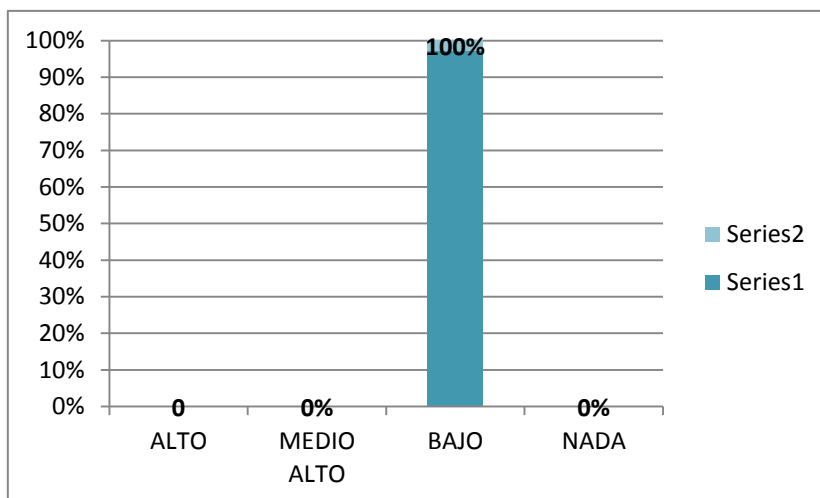


Figura 5. Nivel de control en el gasto de insumos.

Análisis.- Como podemos apreciar en esta pregunta tenemos un porcentaje del 100% de la opción de que existe un bajo nivel de control en gasto de insumo.

6.- ¿Cómo ven ustedes la compra exagerada de talonarios o tickets al momento de adquirir para la cooperativa?

Cuadro 7. Compras realizadas por la cooperativa.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
MUY ADECUADO	0	0%
ADECUADO	0	0%
POCO ADECUADO	0	0%
NADA ADECUADO	19	100%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta
Elaborado por: Rafael Bajaña

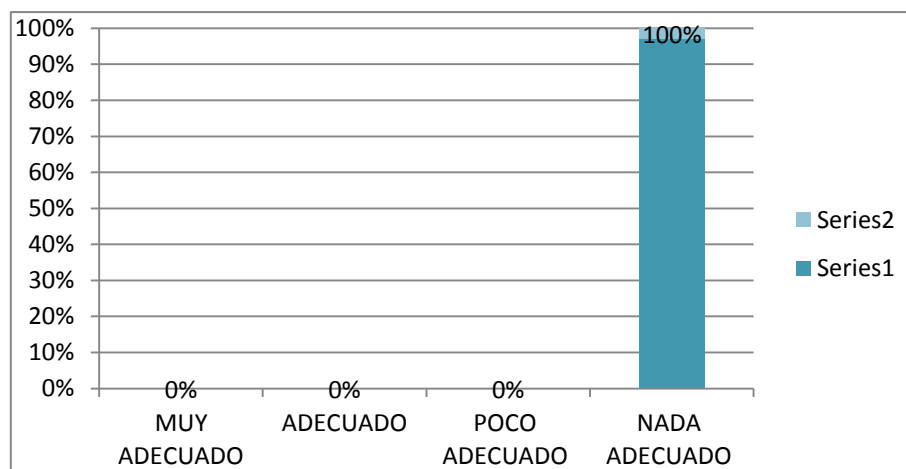


Figura 6. Compras realizadas por la cooperativa

Análisis.- Los encuestados indicaron que los recursos logísticos empleados en la cooperativa es nada adecuado, por lo tanto se realiza un trabajo inadecuado en la cooperativa.

7.- ¿Considera usted necesario que se realice un reajuste y a su vez tomar los correctivos con el personal administrativo ya que refleja un aumento de costo de mano de obra?

Cuadro 8. Opinión sobre los reajuste para la toma de correctivos con el personal.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
MUY NECESARIO	12	79%
NECESARIO	7	21%
POCO NECESARIO	0	0%
NADA NECESARIO	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta
Elaborado por: Rafael Bajaña

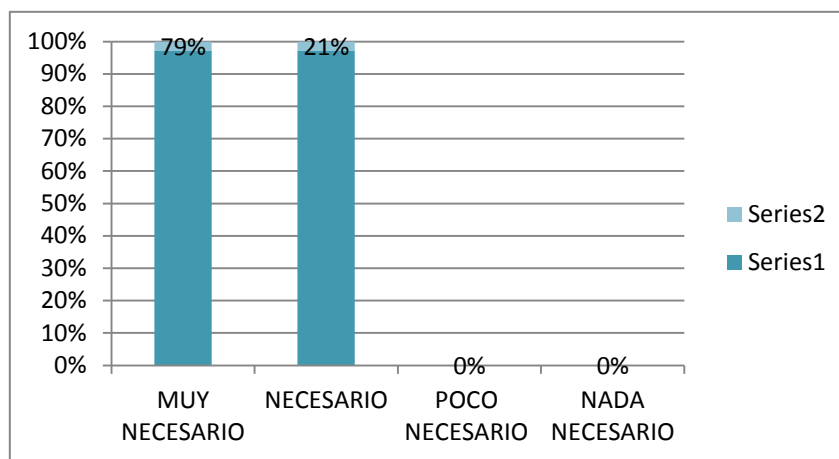


Figura 7. Opinión sobre los reajuste para la toma de correctivos con el personal.

Análisis.- Los encuestados consideran muy necesario un reajuste y que se necesita hacer los correctivos con el personal administrativo.

8.- Usted considera que el pago de actividades debido a la mano de obra es:

Cuadro 9. Opinión sobre pago de actividades de la mano de obra.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
MUY SOBREVALORADO	15	88%
SOBREVALORADO	4	12%
POCO SOBREVALORADO	0	0%
NADA SOBREVALORADO	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta

Elaborado por: Rafael Bajaña

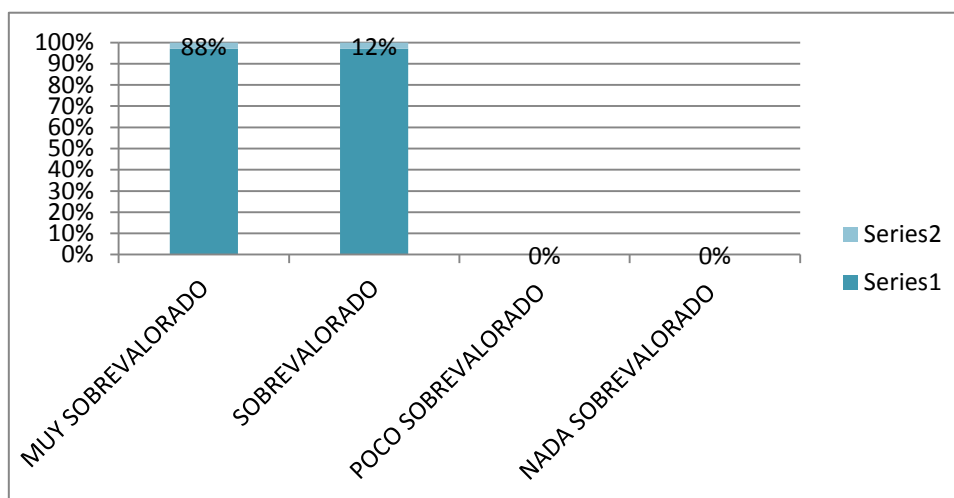


Figura 8. Opinión sobre pago de actividades de la mano de obra.

Análisis.- Los socios de la cooperativa indican un 88 % de las actividades sobrevaloradas, ya que existe demanda de capacitación al personal administrativo.

9.- La seguridad de medios de recaudación son:

Cuadro 10. Medios de recaudación.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
MUY EFICIENTE	0	0%
EFICIENTE	0	0%
POCO EFICIENTE	2	6%
NADA EFICIENTE	17	94%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta
Elaborado por: Rafael Bajaña

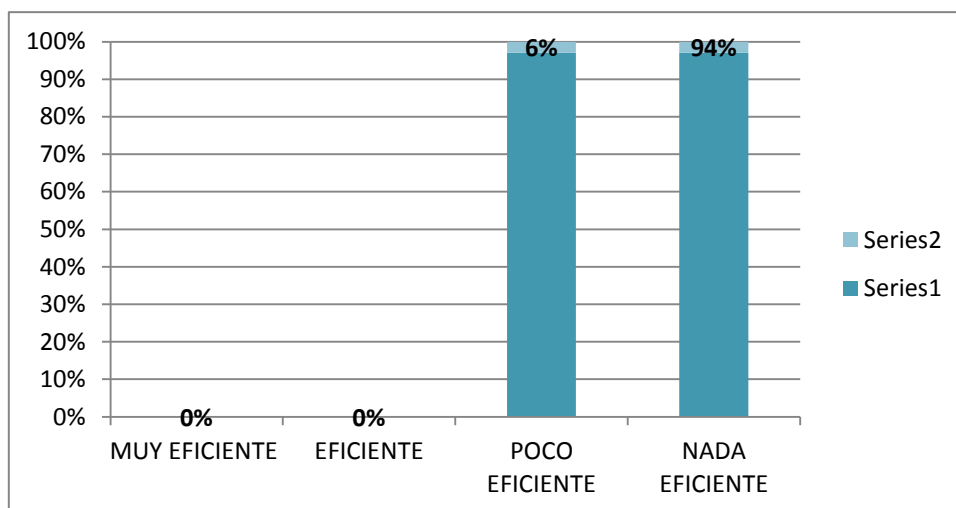


Figura 9. Medios de recaudación.

Análisis.- Los encuestados indicaron que consideran apropiado mejorar los medios de recaudación ya que es nada eficiente.

10.- ¿Cree usted que el manejo administrativo de la cooperativa es el adecuado en cuanto, inexistencia de métodos de control de gestión?

Cuadro 11. Opinión del manejo administrativo de la cooperativa.

ALTERNATIVAS	FRECUENTE RELATIVA	FRECUENTE ABSOLUTA
MUY ADECUADO	0	0%
ADECUADO	0	0%
POCO ADECUADO	0	0%
NADA ADECUADO	19	100%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos en el proceso de encuesta
Elaborado por: Rafael Bajaña

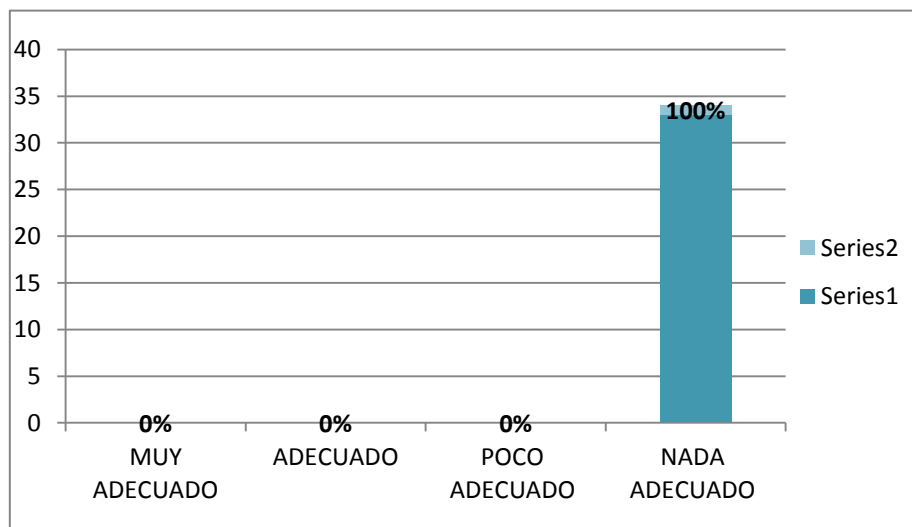


Figura 10. Opinión del manejo administrativo de la cooperativa.

Análisis.- Los encuestados manifestaron que el manejo administrativo que se desempeña dentro de la cooperativa no existe métodos de control de gestión, motivo por el cual el área administrativa no llevo un adecuado funcionamiento de sus tareas.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Se aplicó sobre la situación actual de esta cooperativa que permitirá evaluar el antes y después de este estudio, obtuvimos como resultado un 88 por ciento, el cual recae en la categoría muy de acuerdo, esto nos da entender que la disminución de ingresos económicos se debe al mal manejo administrativo en cuanto que existe procesos de recaudación obsoletos, esto indica que en los últimos años la cooperativa ha disminuido sus ingresos económicos y su situación actual está afectando su desarrollo financiero.

En la actualidad muchas empresas o cooperativas de transportación han empleado nuevos sistemas de cobros que han facilitado el proceso de recaudación, optimizando el tiempo y por ende el pago de mano de obra (oficiales), esto ha permitido el ahorro de costo tanto para los socios de estas entidades como la misma, puesto que la optimización de recursos le ha abierto las puertas para la expansión a nuevas oficinas, así como la adquisición de unidades nuevas, todo con el claro sentido de servicio a la comunidad.

La calidad del servicio de transportación depende mucho de la gestión que realizan estas cooperativas tanto a nivel administrativo como operativo, es por ello, la importancia de este trabajo, donde se busca mejoras económicas para la institución como para los propietarios de las unidades móviles, de esta manera marcando la diferencia ante la alta competencia que encierra el servicio de transportación.

Dentro de las perspectivas se espera que en un corto tiempo esta cooperativa Rutas Milagreñas lidere este mercado.

4.3 RESULTADOS

Los resultados que se han obtenido en la cooperativa reflejan que no existe un control eficiente, para verificar el número de pasajeros servidos por día, ya que un alto nivel de choferes y oficiales incumplen las normas y leyes de tránsito permitiendo así un bajo control en esa área, dando como resultado en la encuesta un nivel alto con un 100%.

En este análisis que hemos recopilado, visualizamos un 100 por ciento que existe un bajo nivel de control, dando un incremento en gasto de insumo, inclinándonos a su defecto por motivo, de compra exagerada de talonarios o tickets al momento de adquirirlo para la cooperativa esto nos lleva a una innecesaria adquisición de dichos materiales.

Los socios de la cooperativa aducen que es muy necesario que se realice un reajuste y a su vez tomar los correctivos con el personal administrativo así como lo muestra en la tabla con un 79 por ciento de muy necesario, ya que refleja un aumento de costo de mano de obra causando así una disminución de ingresos económicos ya que la cooperativa no está contando con la debida aportación de socios, ellos no están conformes con los ingresos que están recibiendo y esto afecta a toda la cooperativa en general. Véase figura 9

Así como nos refleja el cuadro un 88 por ciento que recae en la categoría muy sobrevalorado, En la realización de pagos de actividades debido a la mano de obra, efecto a quienes están en boletería, limpieza, recaudación, tickets causando así una recarga de personal y un bajo control de insumos dando una baja rentabilidad y beneficio de la cooperativa.

En la seguridad de medios de recaudación cada día va repercutiendo, ya que obtuvimos como resultado un 94 por ciento, el cual recae en la opción nada eficiente, esto nos da entender que no se reflejan ingresos reales como son los cobros serios de cada uno de los pasajeros que abordan la unidad y también evadiendo así las normas de tránsito establecidas, trayendo consigo el mal manejo operativo y administrativo de la cooperativa no contando con un adecuado e inexistencia de métodos de control de gestión.

Con el fin de buscar las soluciones más acertadas que optimicen las actividades administrativas de esta entidad, a través de adecuadas herramientas que impulsen el desarrollo constante de la cooperativa Rutas Milagreñas.

Por lo tanto, se ha utilizado un instrumento investigativo conocido como la encuesta, con el propósito de obtener información veraz sobre el tema planteado, para lo cual se ha dirigido esta herramienta al talento humano de la cooperativa.

Los resultados obtenidos mediante la investigación nos propone que el

Proyecto va enfocado a realizarse de forma viable, por cuanto los Directivos

Y socios de la Cooperativa Rutas Milagreñas están convencidos a

Implementar en sus unidades la tecnología necesaria para otorgar un valor

Agregado a sus usuarios y de esta manera satisfacer sus necesidades.

Con esta herramienta podremos direccionar la solución de la problemática. Cabe mencionar que se ha empleado un cuestionario de diez preguntas.

4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Cuadro 12. Verificación de la hipótesis general y particulares.

HIPÓTESIS GENERAL	VERIFICACIÓN
La aplicación de procesos de recaudación obsoleto genera disminución de ingresos económicos.	La aplicación de procesos de recaudación obsoleta genera disminución de ingresos económicos. Información que se puede verificar la pregunta uno de la encuesta.
Hipótesis particular N.- 1 El incumplimiento de normas y leyes de tránsito de los choferes y oficiales genera desconocimiento de número de pasajeros servidos por día.	Esta información se la puede verificar en la pregunta cuatro de la encuesta. Efectivamente el incumplimiento de normas y leyes de tránsito de los choferes y oficiales influye en el desconocimiento de número de pasajeros servidos por día

<p>Hipótesis particular N.- 2 La compra exagerada de talonarios o ticket de pasajeros genera incremento en gasto de consumo.</p>	<p>Acorde a las respuestas de la pregunta seis de la encuesta los encuestados consideran innecesaria la compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros, generando incremento en gasto de consumo</p>
<p>Hipótesis particular N.- 3 - El pago de actividades sobre valorados genera aumento de costo de mano de obra.</p>	<p>Efectivamente el pago de actividades sobre valorados es un factor determinante en el aumento de costo de mano de obra.</p>
<p>Hipótesis particular N.- 4 La inexistencia de métodos para el control de gestión genera el bajo nivel de revisión en la recaudación.</p>	<p>En la pregunta diez de la encuesta se puede verificar que la cooperativa no cuenta con un control de gestión, por ello genera un bajo nivel de revisión en la recaudación de la cooperativa de transporte "Rutas Milagreñas"</p>

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 TEMA.

APLICACIÓN DE TARJETA ELECTRONICA DE TRANSPORTE PÚBLICO, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL RENDIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA INTRAPROVINCIAL “RUTAS MILAGREÑAS DEL CANTÓN MILAGRO.

5.2 JUSTIFICACIÓN.

La propuesta se justifica en el trabajo de campo que se realizó a cada socio de esta cooperativa, donde se constató que existe problemas que están afectando en sus ingresos económicos de esta cooperativa de transporte, por lo tanto se propone el tema antes mencionado puesto que en la actualidad la cooperativa Rutas Milagreña presenta deficiencias en las actividades administrativas y operativas, provocadas por diversos factores que se expresó anteriormente en nuestra investigación, dentro de los que podemos mencionar tenemos; como los procesos obsoletos de recaudación, desconocimiento de pasajeros servidos por día y el incumplimiento de normas y leyes de tránsito por parte de los conductores, esta información se la pudo conocer a través de la encuesta que fue realizada a los socios de esta cooperativa.

La propuesta consiste en el estudio de aplicación de la tarjeta pública de transporte, acorde al mundo actual y a sus necesidades exigentes, la cual pretende establecer una ventaja competitiva en el ámbito administrativo, financiero y operativo de la cooperativa, teniendo procesos y resultados rápidos, precisos; de recaudación, número de pasajeros servidos por día, con este nuevo estudio de aplicación, tratar de bajar el incumplimiento de normas y leyes de tránsito hasta el punto de erradicarlo. Así nuestra cooperativa este acorde a las exigencias actuales que cada día demandan nuestros usuarios, también seríamos pioneros y modelo a seguir en aplicar esta clase de tarjeta de transporte público en nuestro cantón.

Con todas las acciones que se establecerán en el desarrollo de este capítulo se podrá evidenciar el gran aporte que se dará a esta cooperativa, la misma que de ponerlo en práctica obtendrá excelentes resultados, de gran agrado y conformidad para los socios y usuarios.

El desarrollo de este proyecto basándose en los requerimientos, e inconformidad de los socios de la Cooperativa de Transporte Terrestre Rutas Milagreñas del Cantón Milagro no solo debe quedar en la fase investigativa, sino en la aplicación de la propuesta, la justificación se demuestra gracias a la recopilación de información que obtuvimos mediante la encuesta.

Las metas de la Cooperativa y la aplicación de sistemas modernos, es tarea de cada uno de quienes integran el organigrama funcional, para estar a la vanguardia de un servicio de punta, donde el control electrónico asegura la recaudación total por el servicio que presta cada una de las unidades o vehículos, estos sistemas a pesar de que se lo aplica en otras cooperativas de transporte, al implementarlos en las Rutas Milagreñas nos convertirá en los pioneros dentro de nuestra ciudad.

Este trabajo de investigación al principio podría generar desconfianza debido a que todo nuevo sistema y el readaptarse cuando se desconoce el funcionamiento de algo, es hasta cierto punto comprensible, sin embargo cada uno de los socios deberá adaptarse e involucrarse en el proceso de recaudación electrónica, de tal manera que desaparezca la desconfianza y se adapta la aplicación de nuevas tecnologías en la parte administrativa.

Gracias a toda la información que se ha registrado por medio de la encuesta la necesidad existe; pero el capacitar e involucramiento en este nuevo sistema es importante, para generar un clima de armonía dentro del área de trabajo, para que cada uno de quienes integran la Cooperativa de Transporte Rutas Milagreñas comprenda que el beneficio se reflejará en la rentabilidad y estabilidad para todos sus colaboradores.

5.3 FUNDAMENTACIÓN.

Para el desarrollo del Proyecto analizaremos y estableceremos la fundamentación de manera técnica y la viabilidad de lo que este trabajo propone.

TARJETAS MADRES. (MAINBOARD).

“La mainboard es la parte principal de un computador ya que nos sirve de alojamiento de los demás componentes permitiendo que estos interactúen entre si y puedan realizar procesos”.²⁷

Según nuestra información recogida y de acuerdo a esta lincografía, las tarjetas madres aparecen en el año 1947, gracias a los científicos William Shockley, Jonh Bardeen y Walter Brattain, quienes fueron los precursores de componentes electrónicos en miniatura, la tarjeta madre es la base que sirve como almacenamiento de los otros componentes para la ejecución de un determinado proceso.

²⁷ <http://gloriaveliz2007.galeon.com/>

Este es el principio del procesamiento de datos, pero con componentes miniaturizados que da inicio al computador, lo cual ha viabilizado el uso doméstico por su tamaño y la facilidad para el manejo en el área de trabajo.

La tarjeta está compuesta de diferentes partes como: BIOS, el cual es el sistema básico de entrada y salida, al que se le incorpora un chip que sirve para realizar funciones básicas, Caché, es una parte donde se almacena datos que requiere el ordenador para el funcionamiento, Chipset, es un conjunto de chips, que controlan determinadas funciones del ordenador, USB, que son los conectores que permiten instalar dispositivos, Pilas que se encarga de dar la fecha a la BIOS.

Tarjetas electrónicas.

“Las tarjetas electrónicas son también conocidas como tarjetas de memoria y es un accesorio se complementó para aparatos como cámaras digitales, reproductores MP3, teléfonos celulares, etc. Su función es proporcionarle a éste una expansión en su memoria.”²⁸
(MAQUINARIA.COM, 2010)

Las tarjetas electrónicas, surge como un complemento en el manejo y archivo de información, está constituida en una sola pieza tienen formas cuadradas o rectangulares son mucho más pequeñas, y absolutamente manuable, además brinda mayor seguridad, por su resistencia al caerse o incluso golpearse no pierden la información registrada.

Este tipo de elemento electrónico ha permitido mejorar el servicio y ampliar la capacidad de información de un equipo, ya sea una cámara fotográfica, de video, computadora, teléfono, Tablet, computadora reproductores de mp3 entre otros, es decir permite a los equipos mantener actualizado el sistema en cuanto a registro dependiendo las nuevas tarjetas con mayor capacidad de almacenamiento y tamaños.

²⁸ <http://www.maquinariapro.com/electronica/tarjetas-electronicas.html>

Este tipo de elementos son de fácil instalación a través de los puertos USB, además de la diferencia con un disco duro en tamaño también las tarjetas electrónicas son más costosas porque la capacidad es sumamente superior y más pequeñas.

Estas tarjetas son de mucha ventaja, por supuesto que ha evolucionado ya que al principio sólo guardaba la información mientras estaban conectadas, posteriormente se rediseñaron hasta las que actualmente tenemos, dándonos la facilidad de archivar información aunque no estén conectadas a energía alguna.

Tipos de tarjetas electrónicas.

“Actualmente existen diferentes tipos de tarjetas que facilitan acceder a servicios que podemos encontrar en un mercado globalizado y diferenciado.”²⁹ (RANKIA.COM, 2010)

Tarjetas de débito, son las que se utilizan en los Bancos con la finalidad de agilizar los servicios en cuanto a retiro, está asociada de manera directa a la cuenta Bancaria del propietario, y la disponibilidad depende exclusivamente de los fondos con los que cuenta, este tipo de servicio tiene un costo, pero sumamente inferior por el mantenimiento u operacionalidad que requiere para mantenerla activa el Banco de tal manera que el usuario cuente con este tipo de servicio como retiro de dinero, consulta de saldos, recargas telefónicas, sin embargo los retiros tienen un límite diario según las políticas del Banco.

Tarjetas de crédito, con estas tarjetas puedes realizar las mismas transacciones, con la diferencia de que puedes disponer de dinero aunque no tengas fondos, según el saldo asignado para tu tarjeta y de acuerdo a la tarjeta que poseas ya que unas existen del tipo que incluso la puedes utilizar a nivel internacional otras son limitadas al uso en territorio nacional.

El interés depende de cada Institución crediticia y los pagos son fijados entre montos mínimos y por encima, para pagos mensuales existen tarjetas de oro, platino, clásicas entre otras. Es un crédito directo convenida en el contrato de la tarjeta.

²⁹ <http://www.rankia.com/blog/mejores-tarjetas/1390886-guia-tipos-tarjetas>

Tarjeta revolving, el mismo uso de las de crédito con la diferencia que puedes fijar una cuota y modificarla según tu capacidad.

Tarjetas prepago, existe cierta similitud con las de débito sin embargo la diferencia que puedes disponer solo con el saldo que la hayas cargado, existen las anónimas y con identificación son tres: tarjetas monederas, banda magnética y la virtual.

Tarjetas de compra o comercio, son emitidas por entidades no financieras y en ocasiones autorizadas por los propios Bancos.

Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

“La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector; así como del control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con los GAD’s; y tendrá su domicilio en el Distrito Metropolitano de Quito”³⁰
(TRAMITES CIUDADANOS, 2010)

Es necesario recalcar que en el actual Gobierno del Presidente Rafael Correa se pudo concentrar la reglamentación y servicios en una sola Institución a Nivel Nacional, ya que anteriormente estaba autorizada de manera paralela la Comisión de Tránsito del Guayas. Esta Agencia nacional es el ente regulador de todas y cada una de las actividades que implica el Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, entre ellas podemos mencionar algunas tales como: Constitución Jurídica, Expedición y renovación de licencias, cambios de motor, de propietario, habilitaciones para vehículos en carga, o transporte público y privado, concesión de rutas, matrículas, gravamen, permisos de funcionamiento de compañías de renta carros entre otras. Es importante mencionar que el usuario puede acceder a cualquier tipo de información relacionado con al transporte en la página web, referida en la parte inferior. Esta Agencia es la

³⁰ <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=45>

responsable de responder a todas y cada una de sus inquietudes, el viabilizar la tramitación requerida por los usuarios es la prioridad de esta entidad.

Uso de las TIC en el área Administrativa.

“Al pasar del tiempo aparecieron nuevos métodos y formas de aplicar la administración entre esas están las tic. Las tic son de gran importancia debido a que permite mejor información, consultas, satisfacción para el cliente. Además, permite abrir campos innovadores, mejores oportunidades de productividad y desarrollo permitiendo la comunicación con clientes incluso del exterior mejorando su recorrido y conocimiento a nivel internacional”.³¹ (BERNAL, 2011)

La Administración tradicional o empírica ha sido remplazada por la Administración científica, que es la parte Académica e investigativa, experimental, y utiliza como herramienta fundamental Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, las mismas que han ido evolucionando de manera acelerada, ya que hoy en día el tener un ordenador en casa es tan necesario como cualquier tipo de servicio básico.

El objetivo del uso de las TIC definitivamente es obtener mayor utilidad con la misma cantidad de recurso material y talento humano, a esto se lo conoce como productividad, si sabemos que la administración es un arte en organizar, planificar dirigir, entonces este arte hay que frecuentemente mejorarlo, porque hoy en día las expectativas del cliente son mayores, el usuario es más exigente a la hora de recibir un servicio.

La Administración de cualquier empresa privada o pública debe tener presente que no existen procesos Administrativos eternos, sino que se los adecúa a las nuevas necesidades del cliente y las formas globalizadas de competencia.

La incorporación de las nuevas tecnologías hoy en día son diversas de acuerdo a la necesidad, podemos mencionar los computadores portátiles, tablets, teléfonos inteligentes, internet, infocus, GPS, tarjetas electrónicas entre otros.

³¹ https://docs.google.com/presentation/d/19N0fDCicVpxxLZeBIjKXE5JTO2binZ4W_-rBV5fBsnM/edit?pli=1#slide=id.p17

5.4 OBJETIVOS.

5.4.1 Objetivo general.

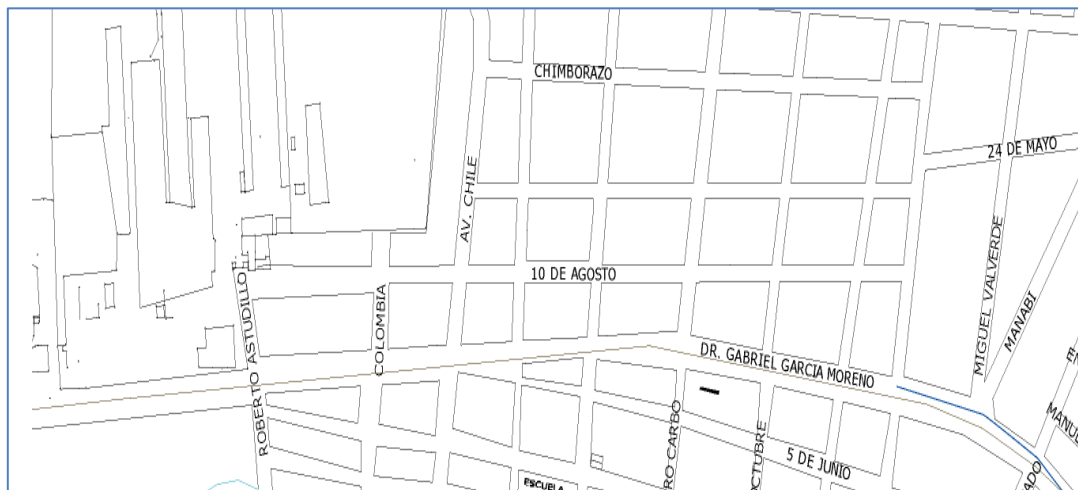
Aplicar el uso de la tarjeta electrónica de transporte público, con la finalidad de mejorar el rendimiento administrativo, financiero y operativo de la cooperativa inter cantonal “Rutas Milagreñas” del cantón milagro. Con el fin de crear beneficios para los socios y usuarios de esta cooperativa

5.4.2 Objetivos Específicos.

- Minimizar que las sanciones por el incumplimiento a las leyes de tránsito afecten a la recaudación por la prestación de transporte público.
- Eliminar la compra de insumos como talonarios, registros, impresiones para el cobro de pasajes por transportación.
- Optimizar la recaudación por medio de las tarjetas electrónicas prepago para el cobro de pasajes.
- Incrementar la rentabilidad por métodos de recaudación tecnológicos mediante procesos automatizados evitando el desvío o malversación de lo recaudado.

5.5 UBICACIÓN

La cooperativa de transporte Rutas Milagreñas se encuentra ubicado en la provincia del Guayas, cantón Milagro, en las calles García Moreno y Av. Chile.



5.6 FACTIBILIDAD

FACTIBILIDAD ECONÓMICA.

Los socios tienen la predisposición por adoptar un nuevo sistema de recaudación que mejore o contribuya con el aceleramiento en el crecimiento económico de la Cooperativa Ruta Milagreña, ha quedado demostrada la inconformidad de los socios no sólo por el actual sistema administrativo, sino también por la parte operacional, y sobre todo por el rendimiento económico que genera las unidades.

Este proyecto es factible, porque busca el incrementar la productividad mediante un sistema de control automatizado de recaudación. Actualmente las empresas públicas y privadas miden los niveles de las TIC, basándose en el número de ordenadores que poseen en relación a las personas que laboran, además el automatizar procesos es el objetivo de muchas empresas, para mejorar los controles dentro de los procesos productivos.

La propuesta de implementar tarjetas electrónicas en el transporte público, para el área de recaudación es una inversión que se justifica al incrementar la rentabilidad para cada socio propietario de todas las unidades.

Esta tarjeta permitirá mejorar el control de los ingresos por el servicio de transportación de las Rutas Milagreñas y disminuirá actividades que puedan incidir en falencias en el control de ingresos por pasajero.

Para obtener el grado de viabilidad de la propuesta presentada se ha realizado un estudio que dio como resultado la factibilidad económica del desarrollo de un plan de posicionamiento, formado por un nuevo modelo de administración y la implementación de tecnología, determinando los recursos para desarrollar, implantar e innovar sus servicios y actividades en la propuesta planteada. Realizando una evaluación donde pudimos identificar el equilibrio existente entre los costos de la propuesta y los beneficios esperados por parte de la cooperativa, lo que nos permitió conocer de manera clara cuales son los beneficios que brindara la propuesta presentada.

La inversión de este proyecto, lo cual encierra todo lo concerniente a la adquisición de las maquinarias y equipos para cada una de las unidades serán financiadas con el 80% de un préstamo bancario a una tasa del 17,50% banco de Pichincha, y un 20% de aportación propia, es decir que los socios a través de asambleas determinen una cuota adicional para la compra de este nuevo sistema de recaudación.

Factibilidad técnica.

En base a la entrevistada realizada a una de las personas que forman parte de la Administración, manifestó que trabajan con la técnica conocida como Coaching, que consiste en la asesoría externa, este tipo de asistencia generalmente se la realiza con la finalidad de contratar a personas jurídicas o naturales que están especializadas en determinados temas.

Por lo que la aplicación del nuevo sistema de recaudación estará a cargo de la compañía Mivil Tech, la cual es especialista y goza de reconocimiento en el mercado.

Factibilidad Ambiental.

Las tarjetas electrónicas no son del tipo contaminantes, y lo importante es que pueden ser re utilizadas sin que ocasione ningún tipo de daño ambiental, ya que es un dispositivo de almacenamiento de información, según el tipo de tarjetas pueden ser recargables hasta 100000 veces, lo que asegura en primer lugar que el tipo de tarjeta debe ser lo suficientemente resistente, tal es el caso que son diseñadas de tal manera que aunque se caigan no pierde información pudiéndolas utilizar sin ningún tipo de problemas.

En cuanto al aspecto legal no existen impedimentos legales de tipo ambientalistas con el uso de este tipo de tecnologías, por lo que la Cooperativa de transporte las puede utilizar sin temor a que estén expuestos a algún tipo de sanción.

Es importante en todo trabajo de investigación hacer este tipo de referencias porque caso contrario estaríamos infringiendo Leyes Ambientales, y este es uno de los principios que debemos conservar.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El desarrollo de esta propuesta se ha enfocado a la aplicación de una tarjeta electrónica de transporte público, de esta forma se podrá tener un mayor control de los pasajeros que suben a las unidades de transporte de la Rutas Milagreñas, de esta manera se evitaría el incumplimiento de las normas y leyes de tránsito en llevar la cantidad exacta de pasajeros por día.

Con esta propuesta se busca que la empresa disminuya los gastos de insumos por la compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros, así como el pago de actividades sobrevaloradas en el aumento de costo de mano de obra.

Por ello para solucionar en gran parte los problemas establecidos en el inicio de este trabajo se hizo necesario plantear objetivos que tienen el propósito de minimizar las sanciones por el incumplimiento a las leyes de tránsito afecten a la recaudación por la prestación de transporte público.

También se considera eliminar la compra de insumos como talonarios, registros, impresiones para el cobro de pasajes por transportación, optimizar la recaudación por medio de las tarjetas electrónicas prepago para el cobro de pasajes y con esto incrementar la rentabilidad por métodos de recaudación tecnológicos mediante procesos automatizados evitando el desvío o malversación de lo recaudado.

Estas tarjetas electrónicas Mivill Tech de transportación pública permiten lo siguiente:

.

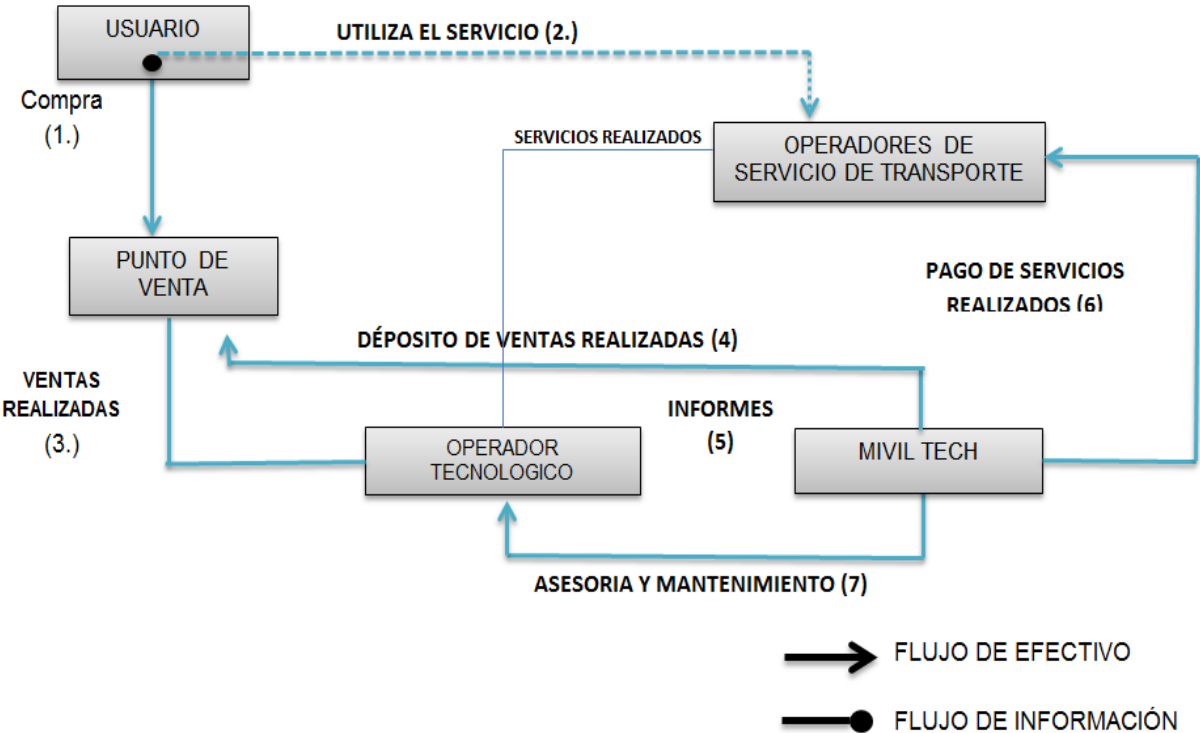
Control de recaudaciones: red de ventas, ticket, red de recarga, gestión de colectas (Dinero recaudado por día)

Control de servicio: Control y visualización de números de pasajeros servidos por día.

El sistema de Miviltech contiene los siguientes elementos que integran en los autobuses. Consola de conductor para la validación de tarjetas de transporte público.

Cada vehículo que se integre este sistema dispondrá de un equipo a bordo como, las soluciones que nos ofrece MIVILTECH para la venta de tickets y validación de tarjetas.

FLUJOS MONETARIOS Y DE INFORMACIÓN EN EL PROCESO DE MIVIL TECH.



- (1) El ciclo del negocio se inicia con la compra y/o recarga de una tarjeta para ser usada en el transporte público de la ciudad.
- (2) Utilización de la tarjeta de prepago en el sistema de transporte público..
- (3) Informe del número de ventas realizadas al operador tecnológico para su reposición y cuadratura del sistema.
- (4) Depósito de los montos recibidos por concepto de venta y/o recarga de tarjetas.

- (5) Informe de venta, devoluciones y de control. Nótese que estos pueden ser procesos internos y estar ambas instancias reunidas en una misma organización.
- (6) Cada cierto intervalo de tiempo, usualmente semanal, quincenal o mensual, se cancelan las comisiones correspondiente por concepto de pasajeros transportados o pax/ km transportado según corresponda.
- (7) Dependiendo del sistema organizacional implementado, puede existir el pago de comisiones por venta realizada al operador tecnológico.

Como realizar las recargas



PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE FORMA MANUAL

CLIENTE

1.- Se acerca a las oficinas (Milagro, Durán y Guayaquil), y solicita la compra de la tarjeta.

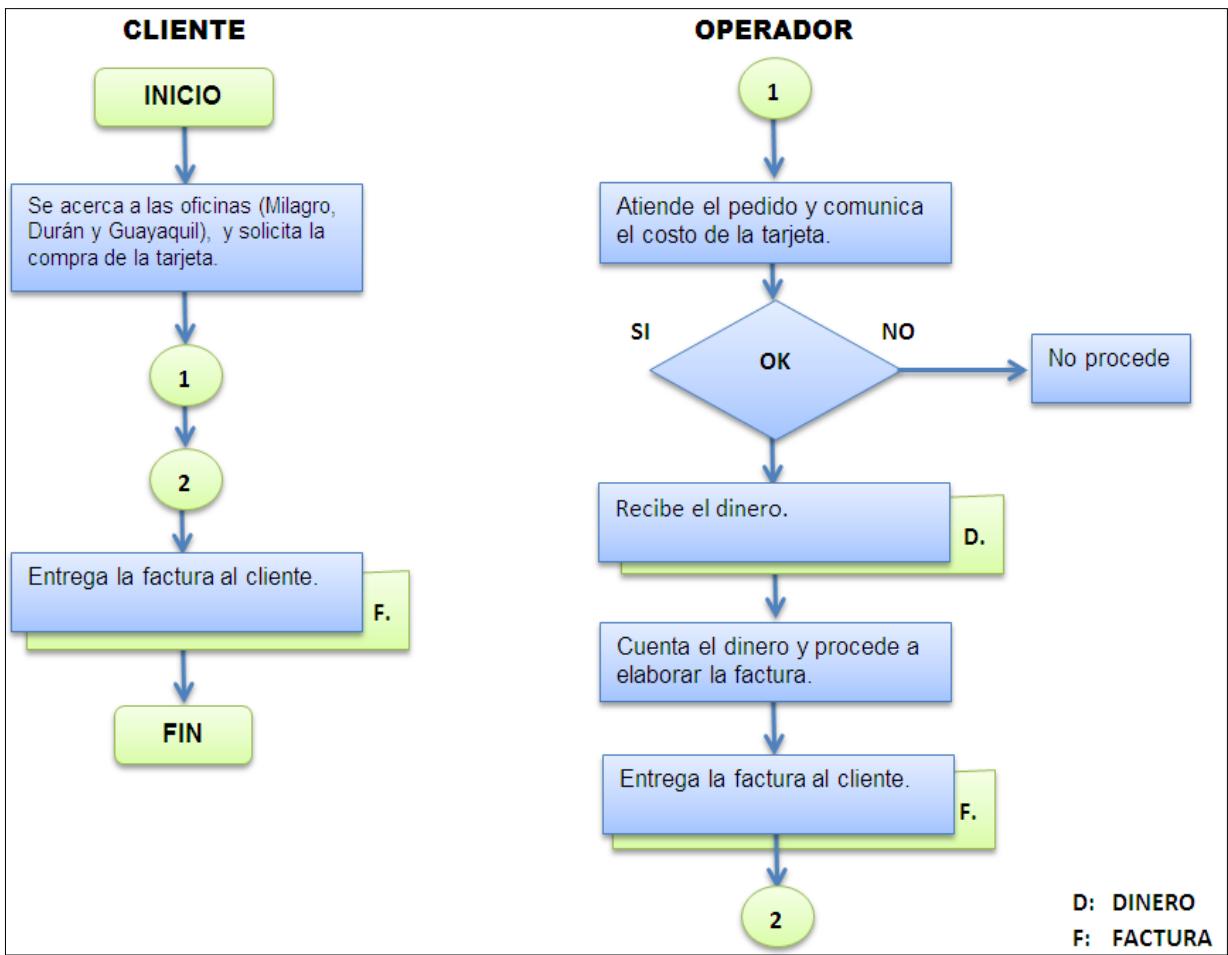
Operadores

1.- Atiende el pedido y comunica el costo de la tarjeta.

2.- Recibe el dinero.

3.- Cuenta el dinero y procede a elaborar la factura.

4.- Entrega la factura al cliente.



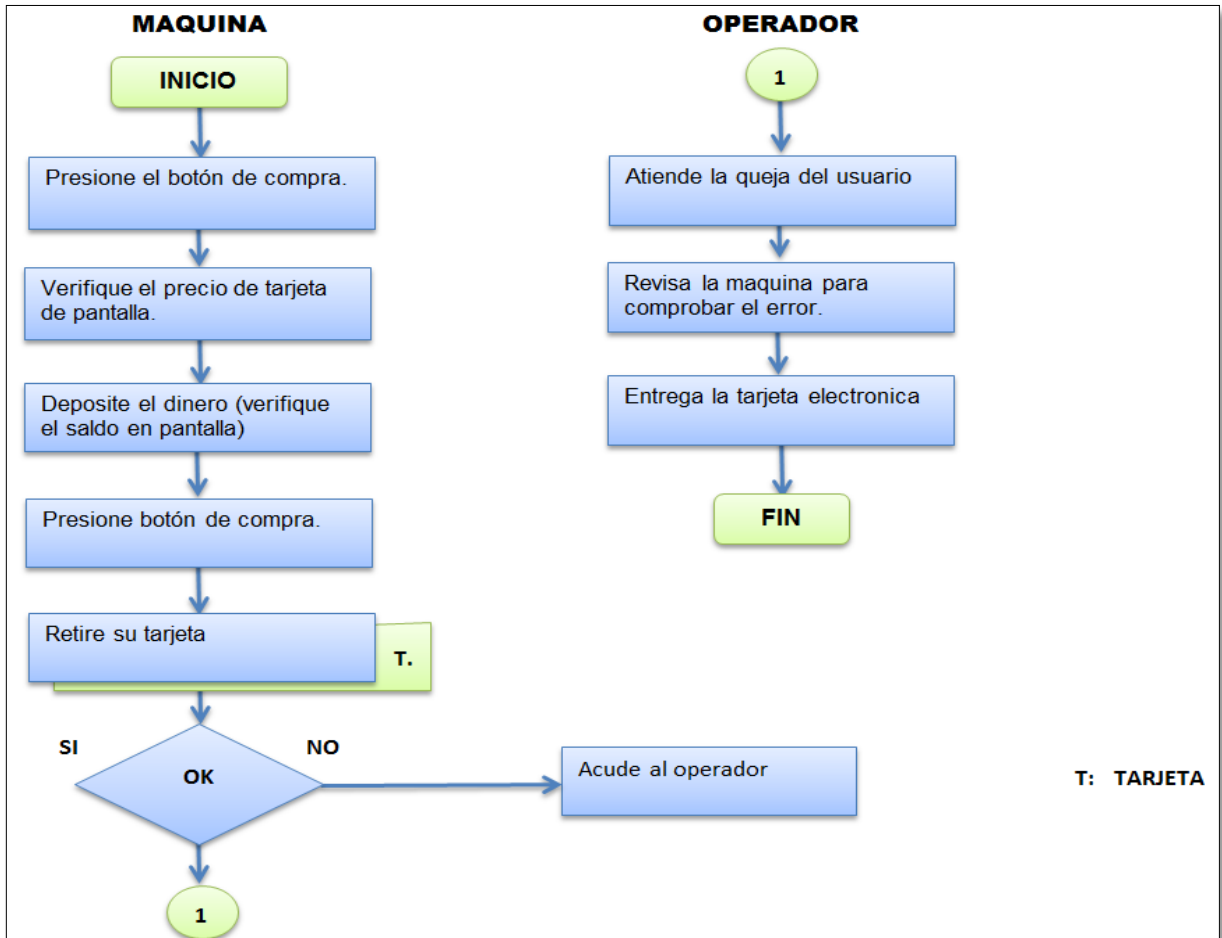
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE FORMA TECNOLÓGICA

Cliente

- 1.- Presione el botón de compra.
- 2.- Verifique el precio de tarjeta de pantalla.
- 3.- Deposite el dinero (verifique el saldo en pantalla)
- 4.- Presione botón de compra.
- 5.- Retire su tarjeta

OPERADOR

- 1.- Atiende la queja del usuario.
- 2.- Revisa la máquina para comprobar el error.
- 3.- Procede a realizar la recarga a través del sistema manual.

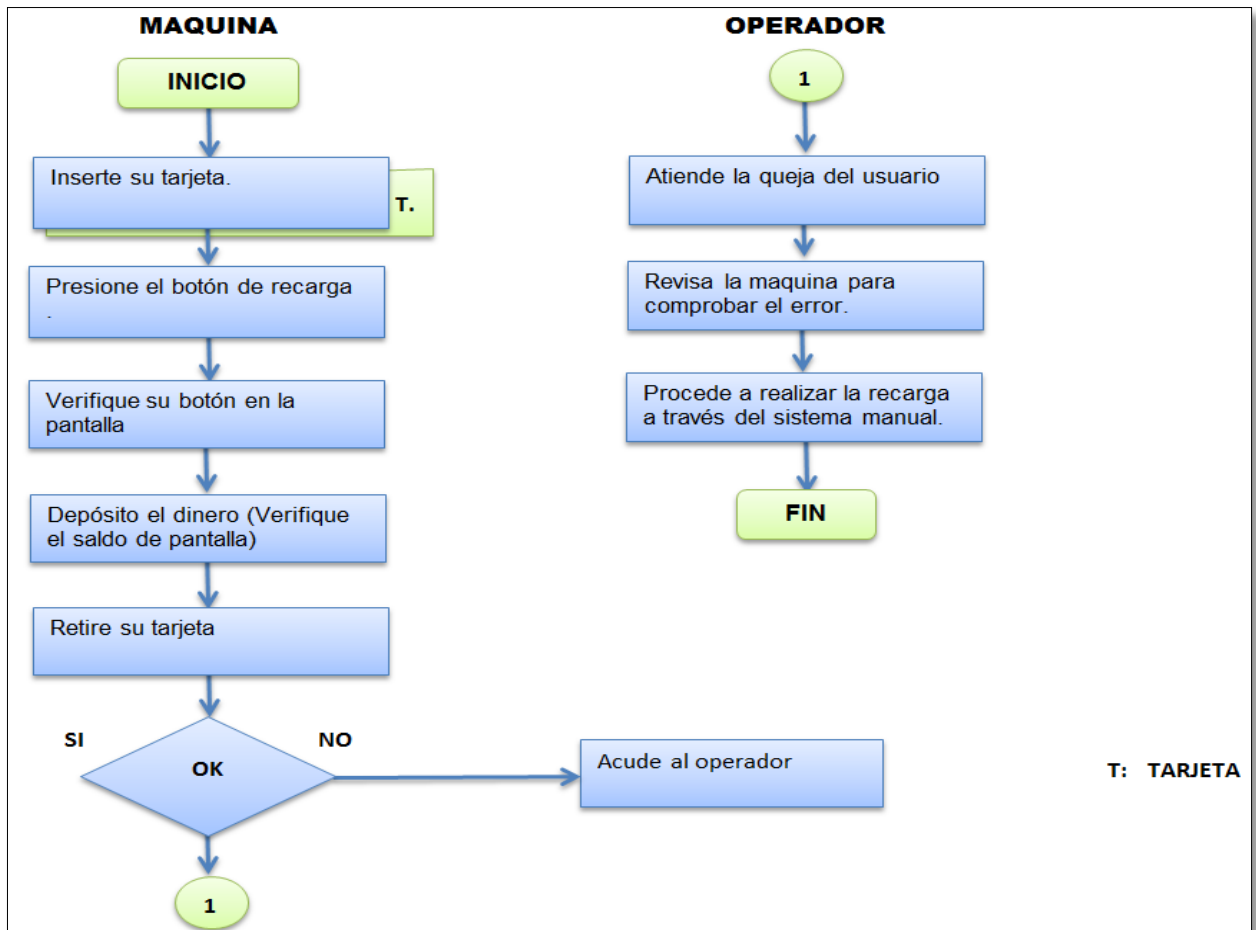


PROCEDIMIENTO DE RECARGA

- 1.- Inserte su tarjeta
- 2.- Presione el botón de recarga
- 3.- Verifique su botón en la pantalla
- 4.- Depósito el dinero (Verifique el saldo de pantalla)
- 5.- Presione botón de recarga.
- 6.- Retire su tarjeta.

OPERADOR

- 1.- Atiende la queja del usuario.
- 2.- Revisa la máquina para comprobar el error.
- 3.- Procede a realizar la recarga a través del sistema manual.



PROCEDIMIENTO DE UTILIZACIÓN EN LOS TERMINALES DE MILAGRO Y DURAN

COMPRA DE TARJETA

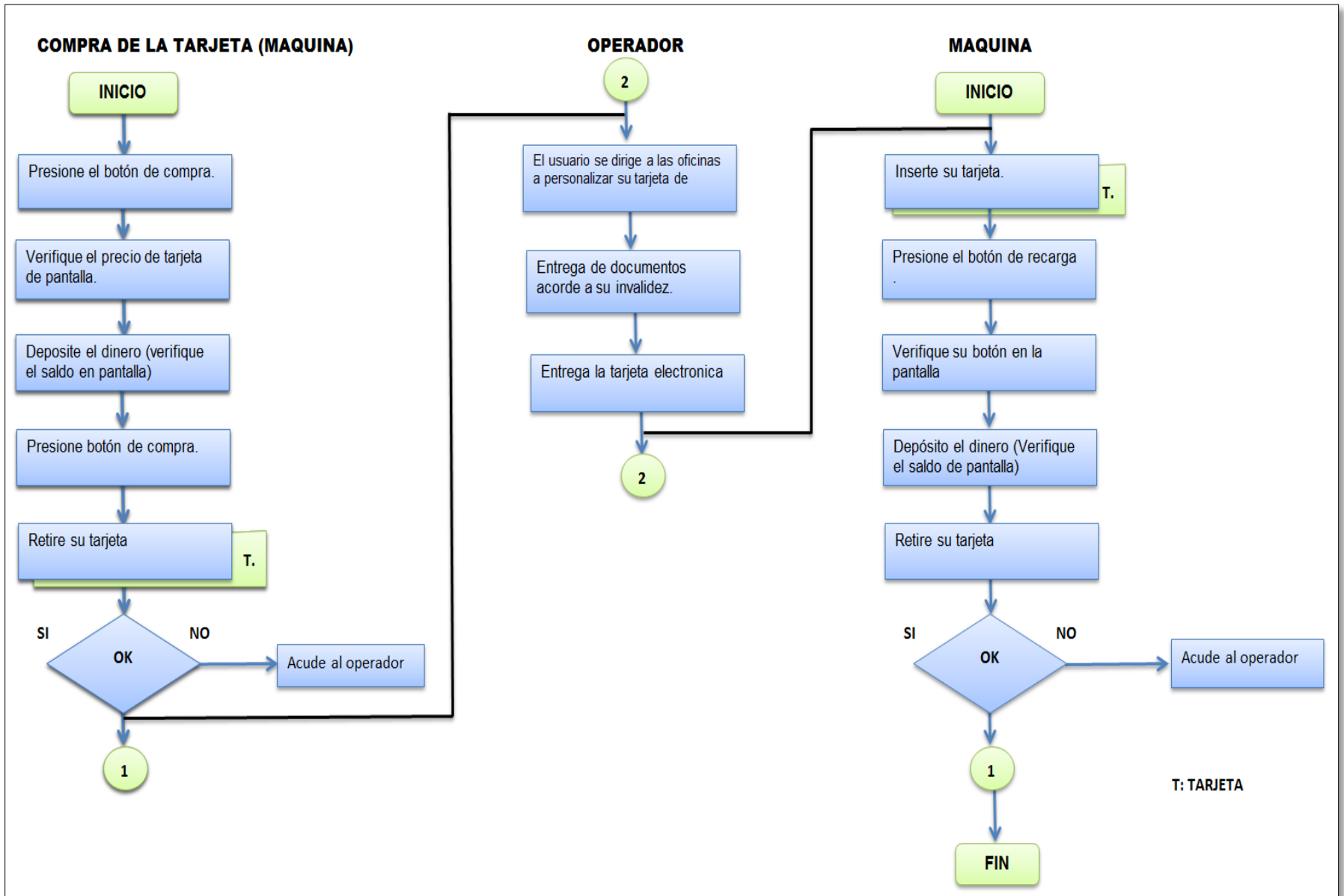
- 1.- Presione el botón de compra.
- 2.- Verifique el precio de tarjeta de pantalla.
- 3.- Deposite el dinero (verifique el saldo en pantalla)
- 4.- Presione botón de compra.
- 5.- Retire su tarjeta

PERSONALIZACIÓN DE LA TARJETA ELECTRONICA

- 1.- El usuario se dirige a las oficinas a personalizar su tarjeta de acuerdo a su grado de invalidez.
- 2.- Entrega de documentos acorde a su invalidez.
- 3.- Recibe la tarjeta electrónica personalizada

RECARGA

- 1.- Inserte su tarjeta
- 2.- Presione el botón de recarga
- 3.- Verifique su botón en la pantalla
- 4.- Depósito el dinero (Verifique el saldo de pantalla)
- 5.- Presione botón de recarga.
- 6.- Retire su tarjeta.



PROCEDIMIENTO DE UTILIZACIÓN EN EL TERMINAL DE GUAYAQUIL.

COMPRA DE TARJETA ELECTRONICA

- 1.- Presione el botón de compra.
- 2.- Verifique el precio de tarjeta de pantalla.
- 3.- Deposite el dinero (verifique el saldo en pantalla)
- 4.- Presione botón de compra.
- 5.- Retire su tarjeta

PERSONALIZACIÓN DE LA TARJETA ELECTRONICA

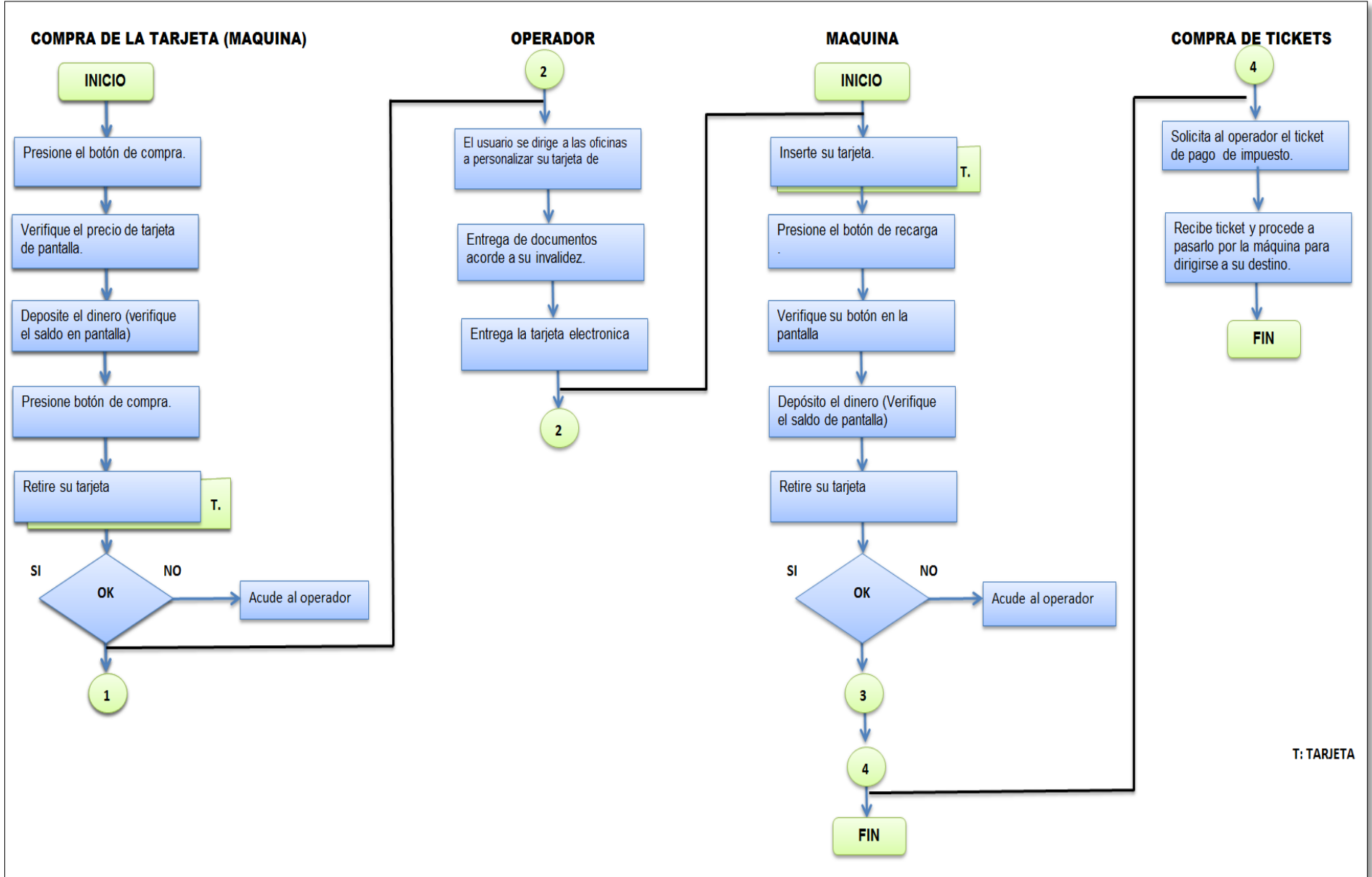
- 1.- El usuario se dirige a las oficinas a personalizar su tarjeta de acuerdo a su grado de invalidez.
- 2.- Entrega de documentos acorde a su invalidez.
- 3.- Recibe la tarjeta electrónica personalizada

RECARGA

- 1.- Inserte su tarjeta
- 2.- Presione el botón de recarga
- 3.- Verifique su botón en la pantalla
- 4.- Depósito el dinero (Verifique el saldo de pantalla)
- 5.- Presione botón de recarga.
- 6.- Retire su tarjeta.

COMPRA DE TICKETS

- 1.- Solicita al operador el ticket de pago de impuesto.
- 2.- Recibe ticket y procede a pasarlo por la máquina para dirigirse a su destino.



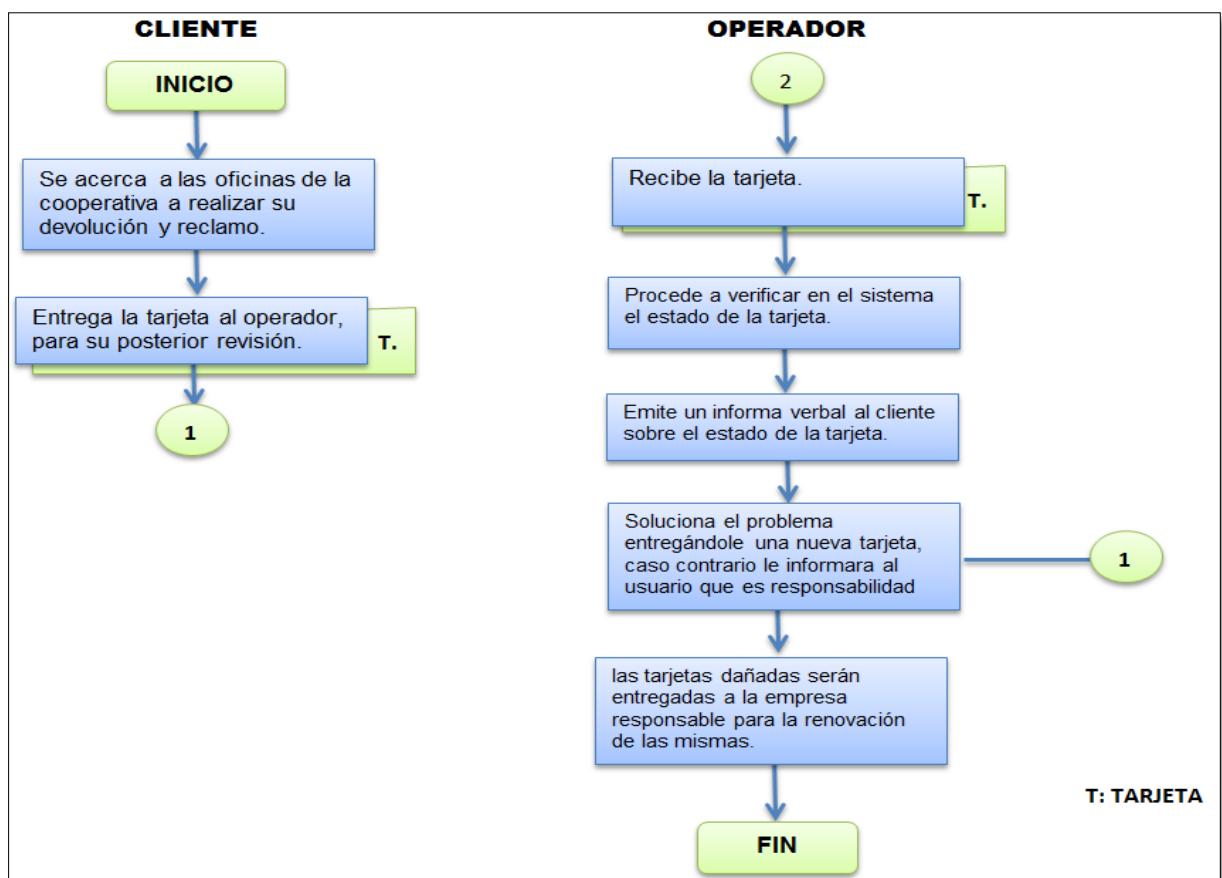
PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN Y RECLAMO

CLIENTE

- 1.- Se acerca a las oficinas de la cooperativa a realizar su devolución y reclamo.
- 2.- Entrega la tarjeta al operador, para su posterior revisión.

OPERADOR

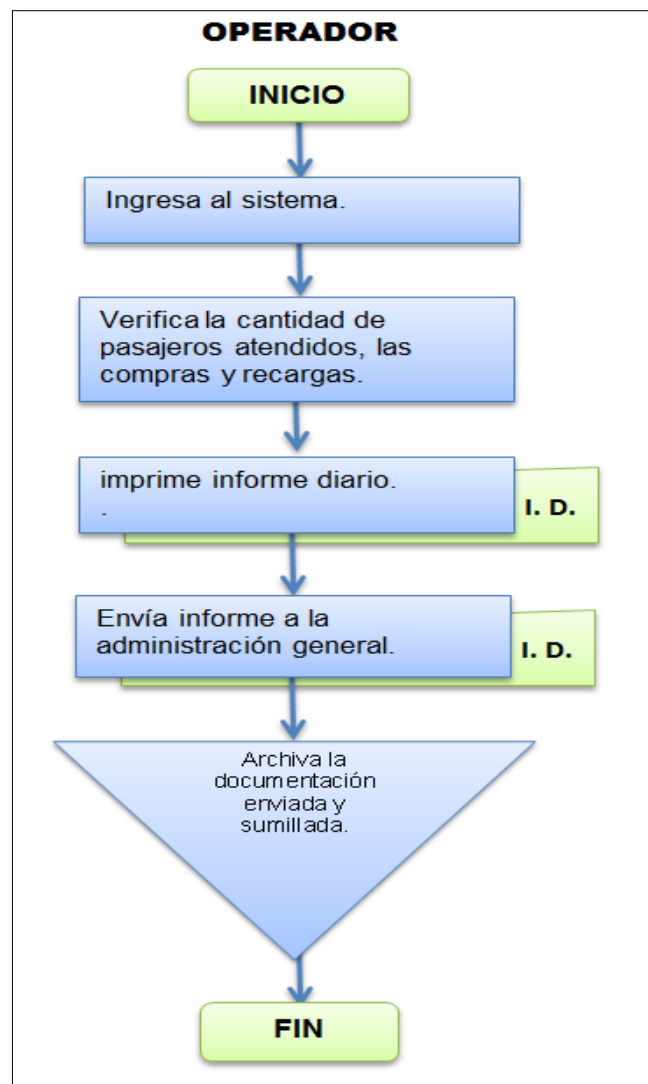
- 1.- Recibe la tarjeta.
- 2.- Procede a verificar en el sistema el estado de la tarjeta.
- 3.- Emite un informe verbal al cliente sobre el estado de la tarjeta.
- 4.- Soluciona el problema entregándole una nueva tarjeta, caso contrario le informara al usuario que es responsabilidad suya el daño o problema de la tarjeta.
- 5.- las tarjetas dañadas serán entregadas a la empresa responsable para la renovación de las mismas.



PROCEDIMIENTO DE CONTROL

OPERADOR

- 1.- Ingresa al sistema.
- 2.- Verifica la cantidad de pasajeros atendidos, las compras y recargas.
- 3.- imprime informe diario.
- 4.- Envía informe a la administración general.
- 5.- Archiva la documentación enviada y sumillada.



TECNOLOGIA DEL SISTEMA OPERATIVO DE LOS EQUIPOS Y MAQUINARIAS

Entre los principales problemas que se debe enfrentar cuando se opta por un sistema de cobro electrónico de pasajes con prepago, es el proceso de MIVILTECH. Este proceso, recibe, contabiliza y opera los fondos totales de la operación, para luego entregar a cada operador de transporte que participa del proceso, los fondos que le corresponden.

La complejidad de este proceso está en directa relación tanto al número de empresas participantes, el número de usuarios, así como a la tecnología de prepago utilizada.

POLÍTICAS

- ✓ Para salvaguardar la máquinas de recarga de las tarjetas, las mismas que estarán ubicada en los puntos antes señalados, estarán a cargo en la oficina del terminal terrestre de Milagro un Guardia privado, mientras que los dos puntos estarán bajo la responsabilidad de los oficinistas.
- ✓ En casos fortuitos como, daños a las máquinas, corte de energía eléctrica, se tendrá previsto un block de talonarios o tickets para la venta de forma manual, mientras se soluciona los problemas informativos del sistema de pago electrónico.
- ✓ Cuando se presenten los problemas mencionados en el párrafo anterior, se recurrirá a solicitar los servicios de la empresa donde se adquirirá las máquinas, puesto que ellos, son los creadores y por tal cuentan con el personal idóneo para preservar la vida útil de estos activos.
- ✓ Los costos de mantenimiento o daño imprevisto de las maquinarias serán cubiertos por lo socios, a quienes se los convocara con anticipación para solicitar una cuota extraordinaria, siempre y cuando la responsabilidad recaiga en el personal de la cooperativa, de lo contrario, si fuese falla del sistema interno, la empresa proveedora tendrá que cubrir con tales costos, por efectos de garantía.
- ✓ Las tarjetas electrónicas de pago de transporte cuentan con un código, el cual se encuentra plasmado en la misma, esto no podrá ser clonado de acuerdo a las garantías que brinda la empresa MIVIL TECH, es decir en el caso que sean

clonadas, la empresa tiene la responsabilidad de solucionar estos problemas acorde a lo que se dispondrá en las cláusulas de contrato.

- ✓ Los usuarios de la cooperativa de transporte Rutas Milagreñas, a pesar de contar con su respectiva tarjeta electrónica tendrán que necesariamente acercarse a las oficinas de la terminal terrestre de Durán y Guayaquil, que es donde se paga tal impuesto (0,25). Por lo tanto la cooperativa tendrá que seguir haciendo gasto de suministro de tickets, pero a un costo menor al que normalmente lo hacían.
- ✓ El personal encargado de manipular el sistema de pago de transporte por medio de tarjeta electrónica, tendrá que al final de la jornada de trabajo, extraer de una de las opciones del sistema la información almacenada del número de pasajeros atendidos por día y enviarlos a la oficina principal de la cooperativa para su posterior procesamiento.
- ✓ Se colocaran publicidades en las unidades de transportes con el fin de socializar a los ciudadanos con el nuevo sistema de pago de pasajes, a continuación se expone dos elementos importante durante el proceso de implementación

Fiscalización y Seguridad

- ✓ Uno de los principales beneficios de la adopción de SPEP es la reducción de la evasión de pasajes. Un buen porcentaje de la evasión, ocurre mediante el uso fraudulento de los llamados "pasajes de cortesía" que entregan la exención del valor del pasaje u ofrecen una reducción importante del valor del mismo, como el boleto estudiante o de tercera edad en algunas ciudades.
- ✓ Este hecho puede impulsar la utilización de mecanismos automatizados de cobro, que impidan el uso fraudulento de estos beneficios, con complicidad del chofer o sin ella.

TIPOS DE TARJETA

Debido a que no todas las personas pagan el mismo monto del pasaje por diferentes causas, sean estos por ser estudiantes, discapacitados entre otros.	
LOS ESTUDIANTES:	La tarjeta recargable que se otorga los beneficios de ley (50% de descuento en el valor de la tarifa de transporte). Si es estudiante deben personalizar la tarjeta para obtener los beneficios, presentando copia de matrícula del año lectivo vigente y partida de nacimiento. Solo al estudiante dueño de la tarjeta pueda utilizarla.
GENERAL:	Esto significa que toda persona puede hacer uso de la tarjeta para el pago del pasaje.
MOVILIDAD REDUCIDA:	Tarjeta recargable que otorga los beneficios de Ley (50% de descuento en el valor de la tarifa de transporte). Para obtener los beneficios debe solicitar la tarjeta presentando carnet de CONADIS. No puede ser utilizada por otro usuario.
NO VIDENTE:	Tarjeta recargable que otorga los beneficios de ley (100% de descuento en el valor de la tarifa de transporte). Para obtener estos beneficios debe solicitar la tarjeta presentando carnet de CONADIS. No puede ser utilizada por otro usuario.
TERCERA EDAD:	Tarjeta recargable que otorga los beneficios de ley (50% de descuento en el valor de la tarifa de transporte). Para obtener estos beneficios el adulto mayor debe solicitar la tarjeta presentando la cédula de identidad. La tarjeta no puede ser utilizada por otro usuario.

- ✓ Los usuarios para la personalización de las tarjetas de acuerdo a su categoría, las mismas que se señala en el cuadro anterior deberán acercarse a las oficinas que se encuentran en Milagro, Durán y Guayaquil, donde estará una persona

calificada que tendrá que realizar este tipo de trabajos (personalización de las tarjetas electrónicas).

La tarjeta magnética

Las tarjetas magnéticas son utilizadas como vale para el pago del servicio de transporte, los pasajeros podrán pagar en efectivo el valor del pasaje o adquirir estas tarjetas para el uso más ordenado, las recargas se deben realizar en las oficinas o estación de las Rutas Milagreñas.

¿Qué tengo que instalar en mi unidad de transporte?

Cada unidad de transporte que se integre a este sistema de tarjeta de transporte público, dispondrá de un equipo a bordo como son las soluciones que ofrece Miviltech para la venta de tickets y validación de tarjetas.

Estructura de tarjeta de transporte publico

Las distintas consolas de Miviltech comparten los mismos protocolos de comunicación con la central. Allí un gestor de comunicaciones se encarga de recoger las tramas. Todas las comunicaciones son firmadas digitalmente y cuentan con sistemas alternativos de envío y recepción de datos a la central. (USB, PEN DRIVE)

Estructura de tarjeta de transporte público (Carga de datos)

El gestor de comunicaciones Miviltech se encarga de almacenar en base de datos de información que se recibe de las consolas. Los datos se dividen en Sae y Ticketing: los referentes a la situación y el estado de servicio servido (Número de pasajeros servidos por día) los datos referentes a las colectas (Dinero recaudado en el día). En cada transferencia de datos queda copia de seguridad o “back up”.

Estructura de tarjeta de transporte público (Explotación)

Una vez que los datos llegan a las bases de datos se realiza la explotación de estos por los distintos módulos, control de recaudaciones, números de pasajeros servidos por día, gestión.

Estructura de tarjeta de transporte público (Red de Recargas)

Con la solución Rdr-Web de Miviltech se basa en un servidor central el cual registra todas las recargas realizadas sobre las TICS (tarjetas inteligentes) en los diferentes puntos del sistema:

- ✓ OAP oficina de Atención al Pasajero
- ✓ POS puntos de venta fijos o móviles.

5.7.1 Actividades

Para posibilitar la propuesta se hizo necesario incurrir en las siguientes actividades.

- 1.- Se solicitó permiso a la administración de la cooperativa de las Rutas Milagreñas.
- 2.- Se planteó los objetivos propuestos.
- 3.- Se desarrolla los procesos de compra y recarga de las tarjetas, para un mejor entendimiento de los usuarios.
- 4.- Elaboración de flujogramas.
- 5.- Determinación de los beneficios de la propuesta.
- 6.- Especificación de los lineamientos de la propuesta.
- 7.- Presentación final de la propuesta.

5.7.2 Recursos, análisis financiero

El Análisis financiero estará basado exclusivamente a la inversión de esta propuesta, es decir la compra del equipo tecnológico, que son las maquinarias en donde los usuarios podrán hacer la compra de la tarjeta y recarga.

En lo concerniente al detalle de los gastos se reflejarán los suministros en cuales se seguirán usando para el servicio, así como las tarjetas, capacitaciones dirigidas al talento humano con el fin de socializarlos con el nuevo sistema de pago electrónico.

Con la implementación de esta propuesta es necesario la contratación de un guardia de seguridad, por lo tanto, se ha detallado su sueldo y beneficios sociales, la proyección esta direccionada a cuatro años. A continuación se detallara todos los rubros de inversión y gastos de esta propuesta.

Cuadro 13. Activos

ACTIVOS			
COSTO	CANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
EQUIPO Y MAQUINARIA			
EQUIPO DE TARJETA ELECTRONICA PARA LAS UNIDADES.	19	350,00	6650,00
MAQUINAS DE COMPRA Y VENTA DE TARJETA ELECTRONICAS	3	3000,00	9000,00
TOTAL DE ACTIVO FIJO			15650,00
TOTAL DE ACTIVOS			15650,00

Cuadro 14. Depreciación de activos.

DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS				
DESCRIPCION	VALOR DE ACTIVO	% DE DEP.	DEP. MENSUAL	DEP. ANUAL
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	15.650,00	10%	130,42	1.565,00
TOTAL	15.650,00		130,42	1.565,00

Cuadro 15. Sueldo y salario.

NÓMINA AÑO 1								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC.	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RES EV.	REM.	R-ANUAL
GUARDIA PRIVADO	340,00	28,33	26,50	14,17	41,99		367,01	4.404,12
TOTAL	340,00						367,01	4.404,12

NÓMINA AÑO 2								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC.	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RES EV.	REM.	R-ANUAL
GUARDIA PRIVADO	350,20	29,18	26,50	14,59	43,25	29,17	406,40	4.876,76
TOTAL	350,20						406,40	4.876,76

NÓMINA AÑO 3								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC.	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RES EV.	REM.	R-ANUAL
GUARDIA PRIVADO	360,71	30,06	26,50	15,03	44,55	30,05	417,79	5.013,53
TOTAL	360,71						417,79	5.013,53

NÓMINA AÑO 4								
PERSONAL	BASICO	13RO	14TO	VAC.	Aportes IESS - SOLCA	FDO.RES EV.	REM.	R-ANUAL
GUARDIA PRIVADO	371,53	30,96	26,50	15,48	45,88	30,95	429,53	5.154,39
TOTAL	371,53						429,53	5.154,39

Cuadro 16. Detalle de gastos.

				GASTOS	CANT	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGST	SEPT	OCT	NOV	DIC	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	
				SUELDOS Y SALARIOS	1	367,01	367,01	367,01	367,01	367,01	367,01	367,01	367,01	367,01	367,01	367,01	367,01	367,01	4.404,12	4.876,76	5.013,53	5.154,39
				SUMINISTROS																		
180	19	3420	0,02	TICKETS	102600	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	2052,00	24624,00	25362,72	26123,602	26907,31
			0,2	ESFEROGRÁFICOS	10	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	24,00	24,72	25,46	26,23
			25	TINTA	2	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	600,00	618,00	636,54	655,64
				CAPACITACIONES	1	800,00								0,00	0,00	0,00	0,00	800,00	824,00	848,72	874,18	
				MANTENIMIENTO					250,00				250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	1500,00	1545,00	1591,35	1639,09	
				DEPRECIACIÓN		130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	1565,00	1565,00	1565,00	1565,00	
200	19	12000		TARJETAS	0,35	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	4200,00	50400,00	50400,00	50400,00	50400,00
				TOTAL		7234,42	6434,42	6434,42	6684,42	6434,42	6434,42	6434,42	6684,42	6684,42		6684,42	6684,42	83917,12	85216,20	86204,20	87221,84	

				GASTOS DE VENTA	CANT	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGST	SEPT	OCT	NOV	DIC	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
				PUBLICIDADES (AFICHES, VOLANTES, RADIO, PRENSA ETC.)	1	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	2.400,00	2.472,00	2.546,16	2.622,54
				TOTAL		200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	2400,00	2472,00	2546,16	2622,54
				TOTAL DE GASTOS		7434,42	6634,42	6634,42	6884,42	6634,42	6634,42	6634,42	6884,42	6884,42	200,00	6884,42	6884,42	86317,12	87688,20	88750,36	89844,38

Cuadro 17. Ingresos

INGRESOS	CANT		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGST	SEPT	OCT	NOV	DIC	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
VENTA DE TARJETAS	12000	0,65	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	93.600,00	98.280,00	103.194,00	108.353,70
RECARGAS	500	1,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	6.000,00	6.300,00	6.615,00	6.945,75
CUOTA ADMINISTRATIVA	19	35,00	665,00	665,00	665,00	665,00	665,00	665,00	665,00	665,00	665,00	665,00	665,00	665,00	7.980,00	8.379,00	8.797,95	9.237,85
TOTAL DE INGRESOS			8965,00	8965,00	8965,00	8965,00	8965,00	8965,00	8965,00	8965,00	8965,00	8965,00	8965,00	8965,00	107580,00	112959,00	118606,95	124537,30

Cuadro 18. Inversión.

INVERSIÓN DEL PROYECTO	
EQUIPO DE TARJETA ELECTRONICA PARA LAS UNIDADES.	6650,00
MAQUINAS DE COMPRA Y VENTA DE TARJETA ELECTRONICAS	9000,00
SUELDO Y SALARIO	367,01
GASTOS	7104,00
GASTO DE VENTA	200,00
TOTAL DE INVERSIÓN	23321,01

FINANCIAMIENTO		23321,01
FINANCIADO	80%	18656,81
APORTE PROPIO	20%	3731,36

CANT. DE SOCIOS DE LA COOPERATIVA RUTAS MILAGREÑAS	APORTACIÓN DE SOCIOS DIARIO	APORTACIÓN DE SOCIOS MENSUAL
19	6,55	196,39

Cuadro 19. Amortización.

TABLA DE AMORTIZACIÓN

Capital (k)	18656,81			
Interés Anual (i - a)	17,5	%		0,03
Interés Mensual (i)	0,01			1,00
Plazo de Préstamo en Años	4			
Números de Pagos al Año	12			
Números Total de Pagos	48			
Tasa Fija	543,18			SALDO CAPITAL
# Pagos	ABONO k	ABONO i	DIVIDENDOS	
0				18.656,81
1	271,10	272,08	543,18	18.385,71
2	275,06	268,12	543,18	18.110,65
3	279,07	264,11	543,18	17.831,58
4	283,14	260,04	543,18	17.548,44
5	287,27	255,91	543,18	17.261,18
6	291,46	251,73	543,18	16.969,72
7	295,71	247,48	543,18	16.674,02
8	300,02	243,16	543,18	16.374,00
9	304,39	238,79	543,18	16.069,60
10	308,83	234,35	543,18	15.760,77

11	313,34	229,84	543,18	15.447,43
12	317,91	225,28	543,18	15.129,53
13	322,54	220,64	543,18	14.806,98
14	327,25	215,94	543,18	14.479,74
15	332,02	211,16	543,18	14.147,72
16	336,86	206,32	543,18	13.810,86
17	341,77	201,41	543,18	13.469,09
18	346,76	196,42	543,18	13.122,33
19	351,81	191,37	543,18	12.770,52
20	356,94	186,24	543,18	12.413,57
21	362,15	181,03	543,18	12.051,42
22	367,43	175,75	543,18	11.683,99
23	372,79	170,39	543,18	11.311,20
24	378,23	164,96	543,18	10.932,97
25	383,74	159,44	543,18	10.549,23
26	389,34	153,84	543,18	10.159,89
27	395,02	148,17	543,18	9.764,88
28	400,78	142,40	543,18	9.364,10
29	406,62	136,56	543,18	8.957,48
30	412,55	130,63	543,18	8.544,93
31	418,57	124,61	543,18	8.126,36
32	424,67	118,51	543,18	7.701,69
33	430,86	112,32	543,18	7.270,82
34	437,15	106,03	543,18	6.833,67
35	443,52	99,66	543,18	6.390,15
36	449,99	93,19	543,18	5.940,16
37	456,55	86,63	543,18	5.483,61
38	463,21	79,97	543,18	5.020,39
39	469,97	73,21	543,18	4.550,43
40	476,82	66,36	543,18	4.073,61
41	483,77	59,41	543,18	3.589,83
42	490,83	52,35	543,18	3.099,00
43	497,99	45,19	543,18	2.601,01
44	505,25	37,93	543,18	2.095,76
45	512,62	30,56	543,18	1.583,15
46	520,09	23,09	543,18	1.063,05
47	527,68	15,50	543,18	535,37
48	535,37	7,81	543,18	0,00

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO

	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
VENTAS	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	7.800,00	93.600,00	98.280,00	103.194,00	108.353,70
(-) COSTO DE VENTAS	7.304,00	6.504,00	6.504,00	6.754,00	6.504,00	6.504,00	6.504,00	6.754,00	6.754,00	69,58	6.754,00	6.754,00	84.752,12	86.123,20	87.185,36	88.279,38
UTILIDAD BRUTA	496,00	1.296,00	1.296,00	1.046,00	1.296,00	1.296,00	1.296,00	1.046,00	1.046,00	7.730,42	1.046,00	1.046,00	8.847,88	12.156,80	16.008,64	20.074,32
(-) DEPRECIACION	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	130,42	1.565,00	1.565,00	1.565,00	1.565,00
UTILIDAD OPERACIONAL	365,58	1.165,58	1.165,58	915,58	1.165,58	1.165,58	1.165,58	915,58	915,58	7.600,00	915,58	915,58	7.282,88	10.591,80	14.443,64	18.509,32
(-) GASTOS FINANCIEROS	272,08	268,12	264,11	260,04	255,91	251,73	247,48	243,16	238,79	234,35	229,84	225,28	2.990,89	2.321,62	1.525,36	578,02
UTILIDAD ANTES PART. IMP	93,50	897,46	901,47	655,54	909,67	913,86	918,11	672,42	676,80	7.365,65	685,74	690,31	4.291,99	8.270,17	12.918,28	17.931,30
PARTICIPACION EMPLEADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTILIDAD ANTES DE IMPTO	93,50	897,46	901,47	655,54	909,67	913,86	918,11	672,42	676,80	7.365,65	685,74	690,31	4.291,99	8.270,17	12.918,28	17.931,30
IMPUESTO RENTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UTILIDAD NETA	93,50	897,46	901,47	655,54	909,67	913,86	918,11	672,42	676,80	7.365,65	685,74	690,31	4.291,99	8.270,17	12.918,28	17.931,30

5.7.3 Impacto

Los beneficiarios directos de esta propuesta son los dueños de las unidades de transporte de la Cooperativa Rutas Milagreñas, puesto que disminuirían sus gastos, e incrementarían sus ingresos y con esto los rendimientos financieros de esta institución, puesto que se optimizaría los procesos de cobranza de los pasajes, brindando así un servicio rápido, confiable y de calidad.

La ciudadanía tendrá un impacto con la aplicación de esta propuesta, puesto que se optimizaría los procesos de cobro de los pasajes, ahorrándoles tiempo a las diferentes actividades que tienen que cumplir.

5.7.4 Cronograma

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE	FEBRERO	MARZO	ABRIL
1.- Se solicitó permiso a la administración de la cooperativa de las Rutas Milagreñas.				
2.- Se planteó los objetivos propuestos.				
3.- Se desarrolla los procesos de compra y recarga de las tarjetas, para un mejor entendimiento de los usuarios.				
4.- Elaboración de flujogramas.				
5.- Determinación de los beneficios de la propuesta.				
6.- Especificación de los lineamientos de la propuesta.				
7.- Presentación final de la propuesta.				

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta.

Entre los lineamientos para evaluar la propuesta están los siguientes:

- Reuniones periódicas con los socios.
- Capacitaciones a los choferes, para un mejor uso de este sistema.

- Mayor operatividad.
- Análisis de los costos y gastos.
- Análisis de los estados financieros

CONCLUSIONES

El desarrollo de este trabajo esta direccionado ha aplicación de tarjeta electrónica de transporte público, con la finalidad de mejorar el rendimiento administrativo, financiero y operativo de la cooperativa intraprovincial “Rutas Milagreñas del cantón Milagro, por lo tanto se ha concluido con lo siguiente:

1.- Los choferes han sido sujetos a sanciones por parte de los entes competentes, por incumplir con las leyes de tránsito, esto ha afectado la recaudación por la prestación de transporte público, lo cual genera un decrecimiento de los niveles de rentabilidad de la cooperativa.

2.- La cooperativa lleva altos costos de insumos tales como talonarios, registros, impresiones, todo esto para el cobro de pasajes por transportación, esto ha generado pérdida de tiempo en la prestación del servicio, generando inconformidad tanto de los propietarios de las unidades como de los usuarios.

3.- Los socios de la cooperativa de buses Rutas Milagreñas están buscando medios factibles y eficaces para la recaudación de los pagos por el cobro de pasajes, de esta manera optimizar tiempo y a su vez dinero.

4.- Actualmente la cooperativa no cuenta con una alta tecnología para ejecutar adecuadamente los procesos de recaudación, de una forma automatizada, para evitar el desvío o malversación de lo recaudado.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones serán planteadas en base a las conclusiones, es decir se dará un solución para cada una de ellas.

1.- Minimizar las sanciones a las cuales han sido objeto los choferes de las unidades de transporte Rutas Milagreñas, por el incumplimiento a las leyes de tránsito, para así optimizar los procesos de recaudación en la prestación de transporte público.

2.- Prescindir la compra de insumos excesivos, como lo son los talonarios, registros, impresiones y cobro de pasajes por transportación, de esta manera se podrá incrementar en parte los rubros de ingresos de esta cooperativa.

3.- Se recomienda implementar el uso de las tarjetas electrónicas prepago para el cobro de pasajes, de esta manera optimizar los procesos de atención al usuario, por medio de un mecanismo rápido y eficiente.

4.- Aplicar métodos de recaudación tecnológicos, mediante procesos automatizados, para de esta manera evitar la malversación de lo recaudado, por ello, es necesario que se emplee este tipo de acciones que ayuden a potencializar las gestiones internas y externas de esta entidad de servicio de transportación.

Bibliografía

(s.f.).

ALLANCE. (2011). *EL PROCESO*. Recuperado el 17 de Febrero de 2014

BARZALLO, J. (2010). Fin sangriento de un sueño marxista. *TIME*, 10.

BERNAL. (2011). *EL IMPACTO DE LAS TIC EN LA ADMINISTRACION*.

Recuperado el 18 de Febrero de 2014, de

https://docs.google.com/presentation/d/19N0fDCicVpxxLZeBljKXE5JTO2binZ4W_-rBV5fBsnM/edit?pli=1#slide=id.p14

BONSON, E. &. (2008). *ANÁLISIS*. Recuperado el 12 de Febrero de 2014

CEDEÑO MILLARES, R. D. (4 de Mayo de 2010). *LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE*. Recuperado el 5 de Abril de 2013, de <http://www.eumed.net/ce/2010a/cmcd.htm>

CUEVA, A. (2009). *INTRODUCCIÓN AL PROCESO*. Recuperado el 15 de Febrero de 2014

GEANKOPLIS, C. J. (2009). *Procesos fundamentales de transporte*. Medellín: Limerin.

GONZALEZ. (2010). *Clasificación de los procesos de transporte y procesos de separación*. México: Distrito y asociados.

HOYOS, J. (2010). *La calidad, definiciones y requisitos*. San Juan: Editores S.A.

MAQUINARIA.COM. (2010). *TARJETAS ELECTRONICAS*. Recuperado el 16 de Febrero de 2014, de <http://www.maquinariapro.com/electronica/tarjetas-electronicas.html>

RANKIA.COM. (2010). *MEJORES TARJETAS*. Recuperado el 19 de Febrero de 2014, de <http://www.rankia.com/blog/mejores-tarjetas/1390886-guia-tipos-tarjetas>

TRAMITES CIUDADANOS. (2010). *Agencia Nacional de Tránsito (ANT)*. Recuperado el 19 de Febrero de 2014, de <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=45>

ULLAURI, V. (2009). *La calidad en los servicios*. SANTIAGO: Malaga S.A.

VEGA MAZA, I. (2009). *CONCEPTO DE PROCESOS ALEATORIO*. Chile: Santiago y asociados.

VIVES. (2009). *La calidad presenta cuatro fases fundamentadas*. Lima: Peruan S.A.

LEY ORGANICA DE LA SALUD

LEY ORGANICA DEL CONSUMIDOR

WWW. DEFINICIONES.COM

GUTIERREZ. LA CALIDAD, 2011. Colombia. Editorial Limerin,

CEVALLOS, Silvana; VILLAVICENCIO Mayra. *DESARROLLO DE CONTROLES INTERNOS EN LAS ÁREAS DE ENCOMIENDAS Y VENTA DE BOLETOS PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y TURISMO INTERPROVINCIAL DE BAÑOS*, 2008. Extraído el 12 de enero del 2014.

MOROCHO, Daisy; ÁLVAREZ Gloria. Cooperativa de Transporte de Pasajero “Zamora Chinchipe”, 2011. Extraído el 14 de enero del 2014.

A N N E X O S

ANEXOS 1. FOTOS DE LA OFICINA DE LA COOPERATIVA RUTA MILAGREÑA



ANEXO 2, FOTO CON EL CONTADOR Y ASISTENTE DE LA COOPERATIVA RUTAS MILAGREÑAS





ANEXO 3. FOTO DE LAS UNIDADES



ANEXO 4. FOTO DE LA ENCUESTA.





ANEXO 5. MODELO DE ENCUESTA

1.- Considera usted que la disminución de ingresos económicos se debe al mal manejo administrativo en cuanto que existe procesos de recaudación obsoletos.

ALTERNATIVAS

MUY DE ACUERDO
DE ACUERDO
POCO DE ACUERDO
EN DESACUERDO

2.- Cree usted que en los últimos años la cooperativa ha disminuido sus ingresos económicos.

ALTERNATIVAS

MUY DE ACUERDO
DE ACUERDO
POCO DE ACUERDO
EN DESACUERDO

3.- En la cooperativa existe un eficiente control para verificar el número de pasajeros servidos por día.

ALTERNATIVAS

MUY EFICIENTE
EFICIENTE
POCO EFICIENTE
NO ES EFICIENTE

4.- En qué medida usted cree que los choferes y oficiales incumplen las normas y leyes de tránsito.

ALTERNATIVAS

ALTO
MEDIO ALTO
BAJO
NADA

5.- Que nivel de control existe en el incremento en gasto de insumos.

ALTERNATIVAS

ALTO
MEDIO ALTO
BAJO
NADA

6.- Como ven ustedes la compra exagerada de talonarios o tickets al momento de adquirir para la cooperativa.

ALTERNATIVAS

MUY ADECUADO
ADECUADO
POCO ADECUADO
NADA ADECUADO

7.- Considera usted necesario que se realice un reajuste y a su vez tomar los correctivos con el personal administrativo ya que refleja un aumento de costo de mano de obra.

ALTERNATIVAS

MUY NECESARIO
NECESARIO
POCO NECESARIO
NADA NECESARIO

8.- Cree usted que los pagos en actividades de capacitaciones están sobrevalorados

ALTERNATIVAS

MUY ADECUADO
ADECUADO
POCO ADECUADO
NADA ADECUADO

9.- La seguridad de medios de recaudación son:

ALTERNATIVAS

MUY EFICIENTE
EFICIENTE
POCO EFICIENTE
NADA EFICIENTE

10.- Cree usted que el manejo administrativo de la cooperativa es el adecuado en cuanto, inexistencia de métodos de control de gestión.

ALTERNATIVAS

MUY ADECUADO
ADECUADO
POCO ADECUADO
NADA ADECUADO

ANEXO 6. PERMISOS DE OPERACIÓN



COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL ECUADOR

Permiso de Operación Original - OMNIBUS

Usuario: LGALARZAM
 Servidor: TRANSITO
 Nombre Físico: STR1410
 Máquina: GYPCSGSG 111688
 Fecha: 16-03-2012 03:58
 Página: 1 / 2

DIRECCION EJECUTIVA AUTORIZACION DE PERMISO DE OPERACION # 00058 PERMISO DE OPERACION		N° REGISTRO: 1338 CUPO COOP. U CIA.: 19 PARQUE AUTOMOTOR OPERATIVO: 19 TELEFONO COOP. O CIA.: 2711179 MODALIDAD-AMBITO: OMNIBUS INTRA-PROV DIRECCION DE COOP. O CIA.: GARCIA MORENO Y CHILE FRENTE A LA CAMARA DE COMERCIO
ANALIZADO QUE FUERA EL INFORME DE LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTE PÚBLICO No. 0256-DTP-CTG-09 DTP-CTG. ESTA DIRECCIÓN EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES AUTORIZA LA SOLICITUD DE PERMISO DE OPERACION POR EL LAPSO DE 5 AÑOS, A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN BUSES COM DEL CANTON MILAGRO, COOPERATIVA TRANSP. PASAJEROS RUTAS MILAGREÑAS, RUTAS 1 CON SUS RESPECTIVOS RECORRIDOS. Y EN NÚMERO CONSTANTE DE (19) UNIDADES. ESTE PERMISO SE OTORGA SIN CONTRAPONERSE A LO ESTABLECIDO EN LA CONSTITUCIÓN VIGENTE, NI A LA LEY, NI A LOS REGLAMENTOS EN CUANTO A LA TRANSPORTACIÓN MASIVA TRATASE. A CONTINUACIÓN SE DETALLA LAS UNIDADES QUE NO PRESENTAN NOVEDADES Y QUE PUEDEN CONTINUAR SU RESPECTIVO TRÁMITE DE REVISIÓN Y MATRICULACIÓN.		REPRESENTANTE LEGAL: SR. CARLOS GUERRERO V
FECHA AUTORIZACION: 28/Oct/2009	FECHA CADUCIDAD: 28/Oct/2014	

DETALLE DEL PARQUE AUTOMOTOR SIN NOVEDAD

NOMBRE DEL SOCIO	CEDULA	PLACA	MARCA	AÑO	TON.	CHASIS	MOTOR	APTO
1 SALINAS VARGAS HECTOR GERARDO	1800133686	GBF0482	MERCEDES BEN	2005	17	9BM38407258408287	37797310620029	A
2 ALCOGER GUAMBO LLOFRE GERMAN	0923606289	GBG0674	MERCEDES BEN	2006	17	9BM38407269472695	377973U0674906	A
3 GUERRERO VILLEGAS CARLOS ALFONSO	0601504475	GBG0691	MERCEDES BEN	2007	17	9BM38407378499009	377973U0697619	A
4 COK PINEDA MARCO ANTONIO	0913584793	GBG0705	VOLKSWAGEN	2005	7	9BWRFB2W45R521673	G1T083421	A
5 VILLAVICENCIO MOSQUERA JAVIER JOSELITO	0916302367	GBG0708	CHEVROLET	2006	7	8LHFT32M67000046	6HE1406220	A
6 OCHOA BRIONES JACINTA MARGARITA	0915116271	GBG0838	VOLKSWAGEN	2005	7	9BWRFB2W35R520336	6082794	A
7 MEDINA PARRA RAUL RODRIGO	1200913612	GBG0955	VOLKSWAGEN	2006	17	9BWRFB2W96R601181	G1T086278	A
8 MEDINA ESCOBAR ALFONSO MODESTO	0914653243	GBG0956	VOLKSWAGEN	2005	7	9BWRFB2W55R505918	6078778	A
9 MEDINA PARRA ANGEL MODESTO	1200115937	GBH0265	HINO	2007	17	JHDFG1JPU7XX11956	J08CTT26472	A

A CONTINUACIÓN SE DETALLA LAS UNIDADES QUE PRESENTAN NOVEDADES. PARA PASAR A LA SIGUIENTE FASE DICHAS UNIDADES TENDRAN UN PLAZO MÁXIMO DE 90 DIAS PARA HABER CONCLUIDO SUS RESPECTIVOS TRÁMITES PENDIENTES EN LOS DEPARTAMENTOS CORRESPONDIENTES, INDICADOS EN EL SIGUIENTE CUADRO (SOCIOS QUE PRESENTAN NOVEDADES). Y EN LO POSTERIOR DEBERÁN SOLICITAR SU INCLUSIÓN EN EL PERMISO DE OPERACIÓN (CUADRO: SOCIOS SIN NOVEDADES); ASÍ MISMO SE DETERMINA QUE EL PARQUE AUTOMOTOR REQUERIDO (CUPO) PARA ESTA COOPERATIVA ES DE 19 UNIDADES.

NOMBRE DEL SOCIO	CEDULA	PLACA	MARCA	AÑO	TON.	CHASIS	MOTOR	APTO
10 ESPINOZA PARRA EDISON CRISTOBA	1202168561	S/P	HINO	2009	10	JHDFG1JPU9XX14481	J08CTT35021	B
11 JIMENEZ COLOMA ELYS SANDRO	0916361751	S/P	MERCEDES BEN	2007	17	9BM38407278482434	377973U0683007	B
12 LEMA BALLAGAN CECILIA DEL CARMEN	0919616979	S/P	HINO	2009	10.33	JHDFG1JPU9XX14642	J08CTT35808	B
13 MARDUENA MONDRAGON LUIS JAVIER	0906317797	S/P	VOLKSWAGEN	2006	7	9BWRFB2W76R611661	G1T090256	B
14 MARTINEZ GUTIERREZ MERY ROCIO	1802208361	S/P	HINO	2008	10.33	JHDFG1JPU8XX12501	J08CTT28603	B
15 MEDINA ESCOBAR CARLOS JAVIER	1203384431	S/P	HINO	2008	14.2	JHDFG1JPU8XX13591	J08CTT32023	B
16 MEDINA PARRA ROBERTO MARCELO	0601490014	S/P	HINO	2008	14.2	JHDFG1JPU8XX12857	J08CTT29931	B
17 MEDINA TOBAR JORGE MARCIAL	1202750806	S/P	VOLKSWAGEN	2005	S/T	9BWRFB2W55R505936	6078779	B
18 MERCHAN MUNOZ GLUBIS DANILO	1202395909	S/P	HINO	2007	7	JHDFG1JPU7XX11586	J08CTT25410	B
19 VILLAVICENCIO CABRERA AGUSTIN ALFONSO	14000856333	S/P	HINO	2008	17	JHDFG1JPU8XX13455	J08CTT31848	B

RUTA 1: T.T. GUIL - PARROQUIA ROBERTO ASTUDILLO DE MILAGRO (RUTAS M

ORIGEN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL



COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL ECUADOR

Permiso de Operación Original - OMNIBUS

Usuario: LGALARZAM

Servidor: TRANSITO

Nombre Físico: STR1410

Máquina: GYPCSGSG 111688

Fecha: 16-03-2012 03:58

Página: 2 2

DESTINO	PARROQUIA ROBERTO ASTUDILLO DE MILAGRO
HORARIO DE LABORES	05:00:00 hasta 23:30:00
KILOMETRAJE	53.2 kilometros
INTERVALO DE SALIDA	10 minutos
TIEMPO DE RECORRIDO	180 minutos
PARQUE AUTOMOTOR REQUERIDO(CUPO)	19 buses
ESTADO OPERATIVO:	OPERATIVA
INTERVALO SALIDA DE ALIANZA	15 minutos.

RECORRIDOS:

RIJTA 1: T.T. GQUIL - PARROQUIA ROBERTO ASTUDILLO DE MILAGRO (RUTAS)

A: TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL, CANTON DURAN, VIA DURAN - YAGUACHI, CANTON YAGUACHI, VIA A MILAGRO, TERMINAL TERRESTRE DE MILAGRO, VIA A NARANJITO, PARROQUIA ROBERTO ASTUDILLO DE MILAGRO.
RETORNO: PARROQUIA ROBERTO ASTUDILLO DE MILAGRO, VIA A NARANJITO, TERMINAL TERRESTRE DE MILAGRO, VIA A MILAGRO, CANTON YAGUACHI, VIA DURAN - YAGUACHI, CANTON DURAN, TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL.

ING. JAIME VELAZQUEZ E.

Director Ejecutivo CTE

LA IMPRESION DE ESTE PERMISO ES TEMPORAL Y LE OTORGA UNA VALIDEZ DE APROXIMADAMENTE 60 DÍAS, HASTA QUE EL MISMO SEA IMPRESO EN LA ESPECIE VALORADA RESPECTIVA CON EL MISMO TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO.

ANEXO 7. MATRIZ DEL PROBLEMA

Matriz de Problematización				
Tema de investigación: Analisis de la eficiencia del Proceso de Recaudación y su impacto en los Ingresos de la Cooperativa Intraprovincial Rutas Milagreñas.				
Problema	Causa	Formulación	Objetivo	Hipótesis
Disminución de Ingresos Económicos	Procesos de Recaudación Obsoletos	¿Cómo incide el Proceso de Recaudación Obsoletos en la Disminución de Ingresos Económicos?	Determinar la incidencia de la aplicación de procesos de recaudación obsoletos en la disminución de ingresos económicos.	La aplicación de procesos de recaudación obsoleta genera disminución de ingresos económicos.
Sub Problema	Causas	Sistematización	Objetivo Particular	Hipótesis Particular
Desconocimiento de número de pasajeros servidos por día	Choferes y oficiales incumple las normas y leyes de tránsito	¿Cómo inciden los choferes, oficiales al incumplir las normas y leyes de tránsito en el desconocimiento de número de pasajeros servidos por día?	Determinar la incidencia de choferes y oficiales al incumplimiento de normas y leyes de tránsito en el desconocimiento de número de pasajeros servidos por día.	El incumplimiento de normas y leyes de tránsito de los choferes y oficiales genera desconocimiento de número de pasajeros servidos por día.
Incremento de costo de insumo	Compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros	¿Cómo incide la compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros en el incremento de gastos de insumos?	Determinar la incidencia de compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros en el incremento de gastos de consumo.	La compra exagerada de talonarios o tickets de pasajeros genera incremento en gasto de consumo.
Aumento de costo de mano de obra	Pago de actividades sobre valorados de pasajeros	¿Cómo incide el pago de actividades sobrevaloradas en el aumento de costo de mano de obra?	Determinar la incidencia del pago de actividades sobre valorados en el aumento de costo de mano de obra.	El pago de actividades sobre valorados genera aumento de costo de mano de obra.
Bajo nivel de control en la recaudación	Inexistencia de métodos de control en la gestión	¿Cómo incide la inexistencia de métodos para el control de gestión en el bajo nivel de control en la recaudación?	Determinar la incidencia de inexistencia de métodos para el control de gestión en la bajo nivel de control en la recaudación	La inexistencia de métodos para el control de gestión genera el bajo nivel de revisión en la recaudación.

ANEXO 8. PUBLICIDADES

Afiches



Volantes

RUTAS MILAGREÑAS
La Ruta al Centenario...!

RUTAS MILAGREÑAS CON NUEVO SISTEMA DE PAGO DE PASAJES

PENSANDO EN EL CONFORT AL USUARIO, UN SISTEMA RAPIDO Y EFECTIVO QUE OPTIMICE EL PROCESO DE COBRO DE PASAJES

ANEXO 9. PERMISO DE AUTORIZACIÓN

Milagro, Noviembre del 2013

De mis consideraciones

Yo, Bajaña Franco Rafael Ernesto , con C.I. #0926613548 egresado de la carrera de Ingeniería Contaduría Publica y Auditoria de la Universidad Estatal de Milagro, solicito;

Me conceda ejecutar una investigación y me facilite información de la empresa para la elaboración de un proyecto de grado previo a la obtención del Título de Ingeniera Contaduría Publica y Auditoria con el tema "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APLICACIÓN DE TARJETA DE TRANSPORTE PUBLICO, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL RENDIMIENTO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y OPERATIVO DE LA COOPERATIVA INTRAPROVINCIAL "RUTAS MILAGREÑAS "DEL CANTÓN MILAGRO"

Contando con una respuesta favorable a esta petición , anticipo mi agradecimiento.

Atentamente


Rafael Bajaña Franco
C.I.0926613548


Sr. Alfonso Medina Escobar
Gerente
Fundada 25 de Julio 1990

ANEXO 10. PLAGIO URKUND

RE: [Urkund] 27% de similitud - raphael_comision@hotmail.com ↑ ↓ x

Huber Echeverria (hecheverriav@unemi.edu.ec) [Agregar a contactos](#) 17/04/2014 ▶
Para: raphael_comision@hotmail.com ▼

Se han bloqueado partes del mensaje por tu seguridad.
[Mostrar el contenido](#) | hecheverriav@unemi.edu.ec es de confianza. [Mostrar siempre el contenido.](#)

pei

-----Mensaje original-----
De: report@analysis.urkund.com [mailto:report@analysis.urkund.com]
Enviado el: miércoles, 16 de abril de 2014 21:24
Para: hecheverriav@unemi.edu.ec
Asunto: [Urkund] 27% de similitud - raphael_comision@hotmail.com

Documento(s) entregado(s) por: raphael_comision@hotmail.com
Documento(s) recibido(s) el: 17/04/2014 4:13:00 Informe generado el 17/04/2014 4:23:55 por el servicio de análisis documental de Urkund.

© 2014 Microsoft [Términos](#) [Privacidad y cookies](#) [Desarrolladores](#) [Español](#)

algunos datos a Mozilla por lo que podemos mejorar su experiencia.

Huber Echeverria
Este contenido se bloqueó por tu seguridad.
Contenido de
[Más información](#) | [Desactivar](#)
[Elegir qué compartir](#) x