



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO PARA LA
OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO “ECUADOR
EJECUTIVO”, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

MARÍA FERNANDA SÁNCHEZ GRANIZO

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO PARA LA
OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO “ECUADOR
EJECUTIVO”, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: MARÍA FERNANDA SÁNCHEZ GRANIZO

DIRECTORA: ING. MARÍA ALEXANDRA PROCEL SILVA

Riobamba – Ecuador

2021

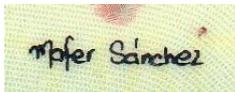
©2021, María Fernanda Sánchez Granizo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, **María Fernanda Sánchez Granizo**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 23 de marzo del 2021

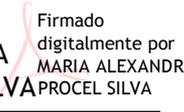
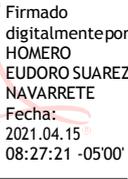
A small rectangular image showing a handwritten signature in black ink on a light-colored, textured background. The signature reads "mpfer Sánchez".

María Fernanda Sánchez Granizo

060377094-2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de investigación, **DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO PARA LA OPERADORA DE TRANSPORTE PÚBLICO “ECUADOR EJECUTIVO”, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la Srta. **MARÍA FERNANDA SÁNCHEZ GRANIZO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Luis Germán Sanandres Álvarez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ  Firmado digitalmente por LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ	2021-03-23
Ing. María Alexandra Procel Silva DIRECTORA DEL TRABAJO	MARIA ALEXANDRA PROCEL SILVA  Firmado digitalmente por MARIA ALEXANDRA PROCEL SILVA	2021-03-23
DE TITULACIÓN		
Mgs. Homero Eudoro Suárez Navarrete MIEMBRO DE TRIBUNAL	 HOMERO EUDORO SUAREZ NAVARRETE  Firmado digitalmente por HOMERO EUDORO SUAREZ NAVARRETE Fecha: 2021.04.15 08:27:21 -05'00'	2021-03-23

DEDICATORIA

A mis hermosos hijos, Danna y Francisco en este momento no entenderán mis palabras, pero ustedes fueron la motivación más grande, para cada día esforzarme y culminar con éxito este proyecto de grado.

Fernanda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por las grandes oportunidades que me ha brindado. A mis padres, por darme la mejor educación y ser el apoyo incondicional para cumplir mis metas. A mis hijos, porque se han convertido en un pilar fundamental, motor de vida que me impulsa a seguir adelante. A la Institución, por los docentes que me han impartido los mejores conocimientos y han sido los guías para poder culminar con mi proyecto de investigación.

Fernanda

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL.....	3
1.1. Antecedentes de la investigación.....	3
1.2. Marco teórico.....	4
1.2.1. Modelo.....	4
1.2.1.1. <i>Definición.....</i>	4
1.2.1.2. <i>Tipos de modelos.....</i>	4
1.2.1.3. <i>Requisitos para un modelo funcional.....</i>	5
1.2.1.4. <i>Características de los modelos.....</i>	6
1.2.2. Proceso Administrativo.....	6
1.2.2.1. <i>Planeación.....</i>	7
1.2.2.2. <i>Organización.....</i>	9
1.2.2.3. <i>Dirección.....</i>	10
1.2.2.4. <i>Control.....</i>	10
1.2.3. Empresa.....	11
1.2.3.1. <i>Definición.....</i>	11
1.2.3.2. <i>Clasificación de las empresas.....</i>	12
1.2.3.3. <i>Tipos de empresas en el Ecuador.....</i>	14
1.2.4. Control Interno.....	15
1.2.4.1. <i>Definición.....</i>	15
1.2.4.2. <i>Objetivos básicos del control interno.....</i>	15

1.2.4.3.	<i>Importancia del Control Interno</i>	16
1.2.4.4.	<i>Beneficios del Control Interno</i>	16
1.2.4.5.	<i>Características del Control Interno</i>	16
1.2.4.6.	<i>Clasificación del Control Interno</i>	17
1.2.4.7.	<i>Modelo de Control Interno</i>	18
1.2.5.	<i>Transporte Terrestre</i>	19
1.2.5.1.	<i>Definición</i>	19
1.2.5.2.	<i>Clasificación</i>	19
1.2.5.3.	<i>Marco Legal de Cooperativas de Transporte</i>	19
1.3.	Idea a defender	21
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO		22
2.1.	Enfoque de investigación	22
2.2.	Nivel de investigación	22
2.3.	Diseño de investigación	22
2.3.1.	<i>Diseño no experimental</i>	22
2.4.	Tipo de estudio	22
2.5.	Población y planificación, selección y cálculo de la muestra	23
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	23
2.6.1.	<i>Métodos</i>	23
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	23
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	23
CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS		24
3.1.	Resultados	24
3.1.1.	<i>Encuesta aplicada a los socios</i>	25
3.1.2.	<i>Encuesta aplicada a los empleados</i>	37
3.1.3.	<i>Fichas de observación</i>	46
3.2.	Propuesta	78
3.2.1.	<i>Título</i>	79
3.2.2.	<i>Contenido de la propuesta</i>	79

3.2.3. Elementos	79
3.2.2.1. <i>Gestión organizacional</i>	83
3.2.2.2. <i>Gestión financiera.....</i>	91
3.2.2.3. <i>Gestión de conductores y personal de apoyo operativo.....</i>	96
3.2.2.4. <i>Gestión de la prestación de servicios</i>	101
3.2.2.5. <i>Gestión operativa, control y seguridad-mantenimiento vehicular.....</i>	103
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	110
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Tipos de modelos.....	4
Tabla 2-1: Proceso administrativo según autores.....	6
Tabla 3-1: Definición de empresa.....	11
Tabla 4-1: Clasificación por la actividad	19
Tabla 1-2: Población	23
Tabla 1-3: Organigrama Estructural	24
Tabla 2-3: Conocimiento de funciones asignadas.....	25
Tabla 3-3: Recaudación	26
Tabla 4-3: Comunicación eficiente.....	27
Tabla 5-3: Selección y contratación del personal	28
Tabla 6-3: Capacitación	29
Tabla 7-3: Seguro contra Accidentes	30
Tabla 8-3: Conductor del vehículo.....	31
Tabla 9-3: Frecuencia del mantenimiento de vehículos.....	32
Tabla 10-3: Proceso adecuado de encomiendas.....	33
Tabla 11-3: Calidad del servicio	34
Tabla 12-3: Existe un Modelo de Control Interno	35
Tabla 13-3: Organigrama Estructural	36
Tabla 14-3: Funciones asignadas	37
Tabla 15-3: Comunicación eficiente.....	38
Tabla 16-3: Proceso adecuado de Selección del personal.....	39
Tabla 17-3: Proceso adecuado de encomiendas.....	40
Tabla 18-3: Registro de venta de boletos.....	41
Tabla 19-3: Información del servicio a prestar	42
Tabla 20-3: Calidad del servicio	43
Tabla 21-3: Existe un Modelo de Control Interno	44
Tabla 22-3: Evaluación Planificación.....	46
Tabla 23-3: Evaluación Organización.....	48
Tabla 24-3: Evaluación Dirección	50
Tabla 25-3: Evaluación Control.....	51
Tabla 26-3: Resumen evaluación gestión organizacional.....	52
Tabla 27-3: Evaluación sistema de recaudo.....	53
Tabla 28-3: Evaluación gestión de obligaciones.....	55
Tabla 29-3: Resumen evaluación gestión financiera	57

Tabla 30-3: Evaluación selección y contratación de personal	58
Tabla 31-3: Evaluación clima laboral	60
Tabla 32-3: Evaluación gestión del talento humano	61
Tabla 33-3: Resumen evaluación gestión de conductores y personal de apoyo	62
Tabla 34-3: Evaluación información al pasajero	63
Tabla 35-3: Evaluación calidad del servicio	65
Tabla 36-3: Resumen evaluación gestión de la prestación del servicio.....	67
Tabla 37-3: Evaluación control operacional en la prestación del servicio.....	68
Tabla 38-3: Evaluación mantenimiento de la flota	71
Tabla 39-3: Evaluación gestión de accidentes de tránsito	73
Tabla 40-3: Resumen evaluación gestión operativa y seguridad	75
Tabla 41-3: Cuadro resumen evaluación control interno	76
Tabla 42-3: Diagrama del proceso de venta de boletos	92
Tabla 43-3: Diagrama del proceso de servicio de encomiendas	94
Tabla 44-3: Diagrama del proceso de selección y contratación del personal	97
Tabla 45-3: Modelo encuesta de satisfacción laboral	99
Tabla 46-3: Modelo de evaluación del desempeño.....	100
Tabla 47-3: Modelo de encuesta calidad del servicio.....	102
Tabla 48-3: Formato asistencia laboral área administrativa	104
Tabla 49-3: Formato asistencia laboral área operativa	104
Tabla 50-3: Formato asistencia laboral área operativa-conductores.....	105
Tabla 51-3: Formato bitácora de viaje	105
Tabla 52-3: Formato de historial de mantenimiento del vehículo	106
Tabla 53-3: Plan de acción.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Clasificación de las empresas	12
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Etapa del Proceso administrativo	7
Gráfico 2-1:	Planeación	8
Gráfico 3-1:	Organización	9
Gráfico 4-1:	Modelo de Control Interno	18
Gráfico 1-3:	Organigrama Estructural	24
Gráfico 2-3:	Conocimiento de funciones asignadas.....	25
Gráfico 3-3:	Recaudación	26
Gráfico 4-3:	Comunicación eficiente.....	27
Gráfico 5-3:	Selección y contratación del personal	28
Gráfico 6-3:	Capacitación	29
Gráfico 7-3:	Seguro contra accidentes	30
Gráfico 8-3:	Conductor del vehículo	31
Gráfico 9-3:	Frecuencia del mantenimiento de vehículos.....	32
Gráfico 10-3:	Encomiendas	33
Gráfico 11-3:	Calidad del servicio	34
Gráfico 12-3:	Existe un Modelo de Control Interno	35
Gráfico 13-3:	Organigrama Estructural	36
Gráfico 14-3:	Funciones asignadas	37
Gráfico 15-3:	Comunicación eficiente.....	38
Gráfico 16-3:	Proceso adecuado de selección del personal	39
Gráfico 17-3:	Proceso de encomiendas.....	40
Gráfico 18-3:	Registro de venta de boletos.....	41
Gráfico 19-3:	Información del servicio a prestar	42
Gráfico 20-3:	Calidad del servicio	43
Gráfico 21-3:	Existe un Modelo de Control Interno	44
Gráfico 22-3:	Modelo de Control Interno	79
Gráfico 23-3:	Organigrama.....	84
Gráfico 24-3:	Cartilla información del conductor.....	102

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo A:** Cuestionario socios
- Anexo B:** Cuestionario empleados
- Anexo C:** Plan estratégico institucional118
- Anexo D:** Reglamento Interno de la Cooperativa
- Anexo E:** Plan Operativo Anual
- Anexo F:** Presupuesto
- Anexo G:** Estatuto Social
- Anexo H:** Estados Financieros
- Anexo I:** Reporte de ventas de boletos
- Anexo J:** Impreso de boletos vendidos
- Anexo K:** Software
- Anexo L:** Cierre por usuario de boletería
- Anexo M:** Acta #198
- Anexo N:** Confirmación de validación de estructura
- Anexo O:** Rol de empleados
- Anexo P:** Factura de pago a proveedores
- Anexo Q:** Recibo de encomiendas
- Anexo R:** Contrato de trabajo
- Anexo S:** Documento de afiliación
- Anexo T:** Reglamento de Higiene y Seguridad
- Anexo U:** Página de Facebook
- Anexo V:** Número de disco de la unidad
- Anexo W:** Información audiovisuales
- Anexo X:** Paradas
- Anexo Y:** Líneas de emergencia en la unidad
- Anexo Z:** Lista de pasajeros
- Anexo AA:** Información de rutas del terminal
- Anexo BB:** Líneas de emergencia del terminal
- Anexo CC:** Información de rutas en encomiendas
- Anexo DD:** Contrato de operación
- Anexo EE:** Resolución 000-RTO-006-2014-AN
- Anexo FF:** Bitácora de viaje
- Anexo GG:** Cinturón de seguridad
- Anexo HH:** Revisión técnica vehicular

Anexo II: Kit de seguridad

Anexo JJ: Material informativo uso del cinturón de seguridad

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal desarrollar un modelo de Control Interno para el transporte público inter e intra provincial, aplicando la normativa de la Agencia Nacional de Tránsito, cuyo fin es medir el riesgo operativo en los servicios y reducir los siniestros viales. Para la investigación se realizó una encuesta que se aplicó tanto a los socios como a los empleados, también una ficha de observación, los resultados generados posterior al respectivo levantamiento de información, reflejan que la cooperativa no cuenta con un modelo de gestión, carecen de manuales de funciones y procesos y se identificaron diferentes falencias en cada uno de los aspectos evaluados. Para solucionar la problemática planteada el modelo de control interno debe basarse en cinco elementos esenciales: gestión organizacional, gestión financiera, gestión de conductores y personal de apoyo operativo, gestión de la prestación de servicios y gestión operativa, control y seguridad – mantenimiento vehicular; a través de cada uno de los aspectos mencionados se busca reducir el riesgo de accidentes de tránsito. Se recomienda la socialización e implementación de esta herramienta que tiene como propósito promover la seguridad vial con base a la eficiencia, calidad de servicio, rentabilidad y sostenibilidad de la operadora permitiendo así la reducción en la siniestralidad.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MODELO DE CONTROL INTERNO> <TRANSPORTE PÚBLICO> <RIESGO OPERATIVO> <RIOBAMBA (CANTÓN)>



Firmado
electrónicamente por:

**HOLGER
GERMAN
RAMOS
UVIDIA**

0967-DBRAI-UPT-2021
2021-04-08

ABSTRACT

The main objective of this research is to develop an Internal Control model for inter- and intra-provincial public transport, applying the regulations at “Agencia Nacional de Tránsito”, its purpose is to measure operational risk in services and reduce road accidents. For the research, a survey was conducted that was applied to both partners and employees, also an observation sheet, the results generated after the respective information survey, reflect that the cooperative does not have a management model, lack function and process manuals and different weaknesses were identified in each of the aspects evaluated. To solve the problem raised, the internal control model must be based on five essential elements: organizational management, financial management, management of drivers and operational support personnel, management of the provision of services and operational management, control and safety – vehicle maintenance; through each of the above aspects seeks to reduce the risk of traffic accidents. It is recommended the socialization and implementation of this tool that aims to promote road safety based on the efficiency, quality of service, profitability and sustainability of the operator thus allowing the reduction in accidents.

Keywords: < ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <INTERNAL MODEL CONTROL > < PUBLIC TRANSPORT> <SPER OPERATIONAL RISK> <RIOBAMBA (CANTON)>

I, José Andrade M.A., English Professor at “Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”, hereby certify that I translated the foregoing statement and wrote it back to its entirety in English language.

JOSE LUIS
ANDRADE
MENDOZA

Firmado digitalmente por
JOSE LUIS ANDRADE
MENDOZA Fecha: 2021.04.12
09:38:55 -05'00'

INTRODUCCIÓN

El control interno es un proceso que tiene como finalidad proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos organizacionales enfocándose en la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de las operaciones financieras y el cumplimiento de las disposiciones legales. Los procedimientos de control interno pueden variar y esto básicamente depende de la actividad y tamaño de las entidades, dicho esto, en el caso de las Cooperativas de Transporte Público su rectoría se rige bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria junto con la Agencia Nacional de Tránsito; se dictaminó una resolución, para que dichas entidades apliquen este modelo con el objetivo de medir el riesgo operativo y minimizar los accidentes de tránsito.

Como herramienta para reducir la siniestralidad, la Agencia Nacional de Tránsito emite la Resolución ANT-NACDSGRDI18-0000094; en la que manifiesta la intervención teniendo como objetivo promover la seguridad vial con base a la eficiencia, calidad de servicio, rentabilidad y sostenibilidad de la operadora, a través del cumplimiento de los modelos de gestión principales que son la gestión organizacional, gestión financiera, gestión de conductores y personal, gestión de prestación de servicio y gestión operativa. En la Cooperativa de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo” se evaluaron estos cinco criterios anteriormente mencionados, cada uno de ellos permitieron que se diseñe un modelo de control interno basándose en los requerimientos de la cooperativa buscando la optimización de recursos y procesos, además buscando minimizar los accidentes de tránsito a través de acciones y lineamientos en los que se involucra a todo el personal.

En el Ecuador existe un incremento de los siniestros viales de transporte público inter e intra provincial en las carreteras, como lo muestran las estadísticas del ente rector de Transporte Terrestre la Agencia Nacional de Tránsito, en el año 2018 existieron 2.151 fallecidos, 19.858 lesionados con un costo económico del 5% del PIB según lo informa el Laboratorio del Transporte del BID (Banco Interamericano de Desarrollo); de las investigaciones realizadas se concluye que son 11 posibles causas (87,72%) y se atribuye a factores humanos por: no existir procesos de contratación que seleccione al talento humano idóneo, no se cancela los salarios mínimos establecidos y otros beneficios de ley; para reducir los costos de operación sacrifican la calidad y seguridad del servicio, los choferes trabajan más de las 8 horas diarias causando fatiga laboral, las empresas del transporte no tienen definidos sus estructuras organizativas ni establecidas sus responsabilidades, no existe hojas kárdex de mantenimiento de los vehículos, estos y muchos otros factores han dado como resultado la inseguridad del transporte público; la operadora de transporte “Ecuador Ejecutivo” cuenta con los mismos problemas haciéndose necesaria la implementación de un Sistema de Control Interno exclusivo para el Transporte Público.

Se propone diseñar un modelo de control interno, exclusivamente para las operadoras de transporte público, puesto que cada operadora debe cumplir con la entrega del Plan de trabajo a la Agencia de Tránsito en la cual debe constar el resultado del diagnóstico de la situación actual de la operadora, la propuesta de modelos de gestión, el sistema de indicadores por cada área de gestión y el cronograma de implementación. En este modelo no se aplicarán los conocidos COSO, en los cuales se utiliza un cuestionario para valorar el riesgo, en este modelo se aplicará la Escala de Likert, ésta se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. A diferencia de un cuestionario de respuesta de si y no, la escala de Likert permite a los encuestados calificar las respuestas, es así como en la investigación se aplicará dando una valoración del 1 al 5 para ponderar el riesgo operativo en los servicios y reducir los siniestros viales.

Por lo antes expuesto, es necesario que se responda a la siguiente interrogante ¿Qué impacto tendrá implementar el diseño de un modelo de control interno para la operadora de Transporte Público Ecuador Ejecutivo de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo para medir el riesgo operativo en los servicios y reducir los siniestros viales?

La importancia de la investigación radica el uso de varias fuentes bibliográficas que fundamenten la investigación aplicando herramientas que guíen los procesos teóricos y prácticos. Desde la perspectiva metodológica se justifica por la utilización de métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes, de tal forma que permitan recopilar información relevante para el desarrollo de la investigación. En cuanto a la perspectiva académica se realiza una retroalimentación de cátedras que han sido impartidas durante la formación académica, mismas que son la base que conducen a la elaboración de un modelo de control interno.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de la investigación

Para la realización del presente trabajo de titulación se consultó varios trabajos de investigación en el Repositorio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y se determinó que los trabajos más relevantes en relación al tema, están a continuación:

Según Calero (2019), es su trabajo de investigación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA PLANTA DE INYECCIÓN EN LA EMPRESA TEXTILES INDUSTRIALES AMBATEÑOS S.A-TEIMSA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, el cual permitirá medir el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de la producción y mejorar la consecución de objetivos. Se infiere, que el diseño de control interno permite analizar a profundidad los riesgos latentes dentro de la planta de inyección, reconociendo los procedimientos y actividades que se presentan como riesgos potenciales. Así mismo, La planta de Inyección no cuenta con una debida organización de sus políticas y procesos a realizar, hay con sobrecarga de funciones y no se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados que permitan medir su eficiencia y retroalimentación debida.

Por su parte, Copa (2018), en su trabajo de investigación “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”, tiene como objetivo garantizar el seguimiento apropiado de los procesos para alcanzar adecuados niveles de eficiencia, eficacia y economía; los resultados obtenidos permitieron determinar la falta de ejecución de procesos administrativos sin el uso de indicadores de gestión, funciones mal definidas para el desempeño laboral y falta de sustentos técnicos que colaboran al desarrollo de actividades y operaciones con alto nivel de cumplimiento. Se llegó a la conclusión que la empresa al no disponer de un adecuado sistema de control interno no garantiza información confiable, pero sobre todo la prevención de acontecimientos riesgosos debido a la actividad mismo de la organización.

Finalmente, en el trabajo de titulación “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 26 DE SEPTIEMBRE LÁZARO CONDO LTDA., DEL CANTÓN CHUNCHI, PROVINCIA DE CHIMBORAZO” de autoría Paullán (2019), tiene el propósito de mejorar el desempeño operativo y administrativo de la entidad, reforzando la manera oportuna y adecuada la toma de decisiones y así incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y economía, para contribuir al logro de los objetivos instituciones. Al desarrollar la investigación se encontró varias falencias como un inexistente control de riesgos, falta de control oportuno sobre la gestión de los recursos de la entidad e incumplimiento de los

objetivos institucionales por falta de coordinación y desconocimiento de normas y procedimientos tanto internos y externos vigentes.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Modelo

1.2.1.1. Definición

Basándose en la investigación de Zapata (2016) la concepción de la terminología modelo es variada y todo depende del contexto en que se trata, por ejemplo, para algunos autores este se refiere a la adaptación de una teoría en un contexto específico y para otros el modelo es usado para la explicación de teorías de manera más restringida.

El término modelo tiene más de un significado y considerando lo mencionado por Carvajal (2016), son los siguientes:

- Objeto de reproducción
- Muestra de un producto que es expuesto para la comercialización
- Búsqueda de una perfección ideal
- Descripciones que se basan en hipótesis
- Invención para dar explicaciones sobre diferentes datos
- Permite clarificar descripciones realizadas sobre un proceso

Como se visualiza el concepto de esta terminología depende bastante del campo en que el que se busca aplicar, como el arte, la ética, la administración, ventas, entre otros.

1.2.1.2. Tipos de modelos

A continuación, en la siguiente tabla se presentan los diferentes tipos de modelos:

Tabla 1-1: Tipos de modelos

Tipo	Descripción	Ejemplo
Icónico	Tiene semejanza directa a un conjunto de propiedades sobre un proceso y puede ser: a. Representación pictórica	a. Dibujos, planos, mapas, entre otros b. Maqueta de una edificación, representación del átomo

b. Representación física total o parcial		
Analógico	<p>Pretenden una abstracción mayor que la anterior y son construidas desde representaciones analógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de cualidades o elementos • Estructuras • Procesos o fenómenos 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelos del sistema planetario • Proceso del ciclo de vida de una planta aplicando a la historia de las culturas
Topológico	<p>Colocación de elementos de manera que se logren ordenar los mismos, indicando procesos a través de un sistema de flujos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagramas • Esquemas • Mapas conceptuales • Flujogramas
Simbólico	<p>Hace referencia a fórmulas o representaciones a través de símbolos del sistema que se estudia</p>	<p>o la simbología H₂O que representa el agua</p>
Matemático	<p>Representaciones de tipo aritmético que utiliza símbolos y reglas; permitiendo inferir en teoremas que parten de supuestos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ecuación • Algoritmo

Fuente: Carvajal (2016)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Basado en los postulados anteriores, se concluye que el modelo básicamente es un bosquejo o una representación real de una situación, sin pretender replicar lo existente en la realidad. Un modelo permite la descripción, explicación y comprensión de mejor manera de la realidad.

1.2.1.3. Requisitos para un modelo funcional

Considerando lo mencionado por la Fao (2016) a continuación se presentan los requisitos primordiales para la funcionalidad de un modelo:

- Objetivos claramente definidos
- Identificar las necesidades y requerimientos

- Desechar los criterios innecesarios ya que pueden llegar a formar parte de una confusión
- El modelo debe representar la realidad

1.2.1.4. Características de los modelos

Bravo (2016) identifica las siguientes características de los modelos:

- Constituyen representaciones de objetos o sistemas
- Instrumentos que buscan responder a ciertas interrogantes
- Guardan analogías con los fenómenos representados
- Cada modelo es diferente, ya que cada uno responde diferentemente del objetivo, y hacia dónde van
- Los modelos son flexibles ya que pueden ser ampliados y corregidos
- Deben ser claro y de fácil comprensión

1.2.2. Proceso Administrativo

Para mayor comprensión de lo que es el proceso administrativo en la siguiente tabla se muestra con mayor claridad los criterios de diferentes autores:

Tabla 2-1: Proceso administrativo según autores

Autor	Definición
Terry & Franklin (1985)	Funciones fundamentales y medios administrados por el gerente.
J. Stonner (1996)	Serie de funciones que constituyen un proceso total.
Newman, & Warrean (1996)	Conjunto de acciones que debe realizarse internamente en la empresa, mismas que al ser desarrolladas con equilibrio y correctamente permitirán el cumplimiento de objetivos.
Dubrin (2000)	Enfoque que permite ver el trabajo realizado por los administradores que conllevan al éxito empresarial

Munich y Gracia (2002)

Conjunto de etapas continuas por medio de las cuales se busca que la administración sea efectiva formando un proceso integral

Fuente: Bravo, (2016)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

El proceso administrativo cuenta con las siguientes etapas:

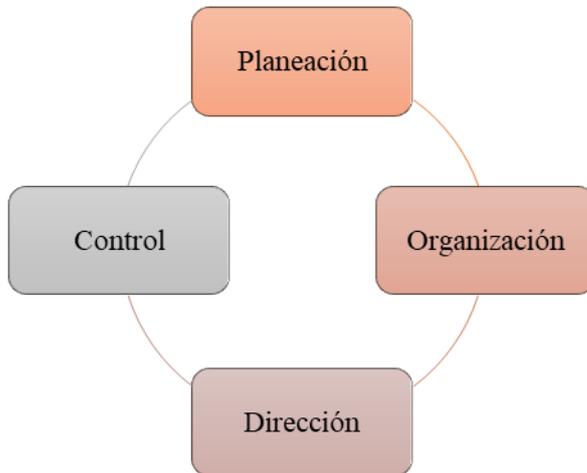


Gráfico 1-1: Etapa del Proceso administrativo

Fuente: Blandez (2016)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

1.2.2.1. Planeación

Louffat (2015) manifiesta que la planeación es el primer elemento del proceso administrativo, básicamente en esta fase se logra establecer una orientación o guía adecuada que debe seguir la institución, de manera que se logre diagnosticar las opciones más acordes a la empresa para el cumplimiento de objetivos.

A continuación, se muestran los principales aspectos que se consideran en la etapa de la planeación:



Gráfico 2-2: Planeación

Fuente: Louffat (2015)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

- Misión:** Enunciado en el que se describe la actividad de la empresa, la piedra angular de existencia de la misma. Para lo cual es fundamental responder los siguientes cuestionamientos: ¿Quiénes somos? ¿para que existimos? ¿A quiénes servimos? ¿Qué nos hace diferentes?
- Visión:** Es la proyección de la misión a un futuro. Para lograr redactar la visión se debe considerar: ¿Quiénes seremos? ¿Para qué existiremos? ¿A quiénes serviremos? y ¿En qué nos diferenciamos?
- Objetivos:** Son las proyecciones que nacen de la misión y visión ya que son aspectos que se requieren para el cumplimiento de las mismas
- Estrategias:** Tareas elementales que ayudarán al cumplimiento de objetivos, para la realización de las mismas se pueden utilizar algunas matrices como FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), EFE (Evaluación de Factores Externos), EFI (Evaluación de Factores Internos)
- Políticas:** Son las directrices que permiten la toma de decisiones administrativas. Las políticas pueden clasificarse según el ámbito de aplicación, la relación con la formalidad, según su origen, según los temas.
- Cronograma:** Instrumento que permite calendarizar la realización de actividades para la ejecución de tareas que han sido previamente establecidas. Para su elaboración se debe tomar en cuenta: en la columna se deben señalar las actividades que se van a realizar; los periodos significan el tiempo de duración el mismo puede ser presentados en días, semanas, meses, años
- Presupuestos:** Se encarga de cuantificar los egresos e ingresos que existirán para el cumplimiento de actividades

Se infiere, que la planeación es la etapa inicial en la cual se formula cómo esta y hacia donde se quiere llevar a la entidad, definiendo mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos deseados.

1.2.2.2. Organización

Es la segunda etapa del proceso administración y básicamente se encarga del orden interno de la empresa teniendo compatibilidad con la planeación estratégica.

La etapa de organización tiene cuatro elementos fundamentales que son:



Gráfico 3-3: Organización

Fuente: Louffat (2015)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

- a) **Modelos:** Hace referencia a la estructura de ordenamiento interno de la empresa y debe estar vinculada con las estrategias planteadas, por lo que es importante recordar que no hay diseño sin estrategias definidas con anterioridad. Los modelos tradicionales son el funcional (conocimiento técnico de áreas como marketing, finanzas, logística), el de productos (características, tamaño, peso, tipo), clientes (criterio de mercadeo, segmentación), geográficos (descentralización), turnos (horarios), cantidad (número de subordinados), proceso de producción (secuencia de actividades), proyectos (especialistas) y matricial (estructura mixta).
- b) **Organigramas:** Consiste en representar gráficamente la estructura organizacional; para su elaboración se deben considerar aspectos como la información ofrecida, formas de las unidades, entre otras.
- c) **Manuales:** Son documentos de apoyo que sirven para mejorar la comprensión y entendimiento de la información existente en la empresa, a través de los manuales se definen características que adopta la empresa en lo referente a funciones, procesos, políticas e instrucciones.

d) Condiciones y componentes organizacionales: Puede considerarse como una recapitulación en el que se describe aquellos factores que han influido en el diseño organizacional. Dentro de los principales factores se encuentran; estrategias, ambiente, tecnología y cultura organizacional.

Con base en lo citado anteriormente, se puede decir que la organización es la estructura sistemática que lleva a un solo fin el cumplir con los objetivos empresariales.

1.2.2.3. Dirección

Comprende la tercera etapa del proceso administrativo y se basa en la influencia que tiene el administrador para la ejecución de planes, obteniendo resultados favorables de los trabajadores a través de la comunicación, supervisión y motivación.

Basándose en lo mencionado por Louffat (2015) la dirección se basa en:

- La delegación de funciones y autoridad sin evadir responsabilidades
- Motivación al personal
- Toma de decisiones
- Supervisión

Es considerada como una de las etapas más dinámicas, busca la eficiencia y el cumplimiento de objetivos, mediante la efectiva comunicación con el personal se socializa los propósitos, metas, políticas y funciones de manera oportuna para que no exista ningún tipo de impedimentos. La dirección debe enfocarse tanto en las funciones administrativas como en las actividades (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2015).

En síntesis, la dirección es una etapa transcendental que realiza actividades de mayor importancia para los niveles jerárquicos más altos, como la toma de decisiones para lo cual deberán apoyarse en los criterios establecidos en la etapa de planeación y de la información existente ya sea interna o externa.

1.2.2.4. Control

El control es la última etapa del proceso administrativo que consiste en la medición y corrección de los rendimientos de los diferentes componentes de la empresa, constituyéndose estos en parámetros que permitirán medir la calidad descrita y específica en un proyecto.

Koontz, Weihrich, & Cannice (2015) menciona algunos puntos que definen la importancia del control, y los cuales son mencionados a continuación:

- Ayuda al reforzamiento de la toma de decisiones
- Relación con la fase de planeación
- Controla las diferentes etapas del proceso administrativo
- Busca mantener el orden en la empresa
- Señala los errores que se están cometiendo
- Señala debilidades existentes

En consecuencia, el control involucra a todas las áreas de la empresa, por ende, debe ser un proceso ordenado y precisión de manera que se obtenga la información necesaria que permita corregir los errores presentes e inclusive futuros.

1.2.3. Empresa

1.2.3.1. Definición

Luna (2015) menciona que el termino empresa proviene de emprender, indicando así que se hace referencia a iniciar algo nuevo encaminado hacia un bien específico.

Para mayor comprensión de la terminología el autor menciona los criterios de diferentes autores, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3-1: Definición de empresa

Autor	Definición
Carlos Prieto Sierra	“Es la organización que utiliza materias primas, capital, trabajo y habilidades administrativas para producir o generar bienes y/o servicio que sean útiles a la sociedad a quienes sirve”
Lourdes Munch Galindo	“Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad”
Enrique Benjamín Franklin	“Organización de una actividad económica que reúne los elementos de capital y trabajo para orientar a sus relaciones hacia la producción de bienes y/o servicios para el mercado”

José Antonio Fernández Arena	“Es la unidad productiva o de servicio que, constituida según aspecto práctico o legal, se integra por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos”
Diccionario de la Real Academia Española	“Entidad integrada por el capital y el trabajo como factores de producción y dedicada a actividades industriales mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos y la consiguiente responsabilidad”

Fuente: Luna (2015)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Al ser conocedores de las diferentes posturas de varios autores se llega a la conclusión de que una empresa es una entidad que se integra de talento humano, recurso material, tecnológico y financiero para la producción de bienes o servicios que serán comercializados con la finalidad de generar rentabilidad.

1.2.3.2. Clasificación de las empresas

Las empresas se clasifican en:

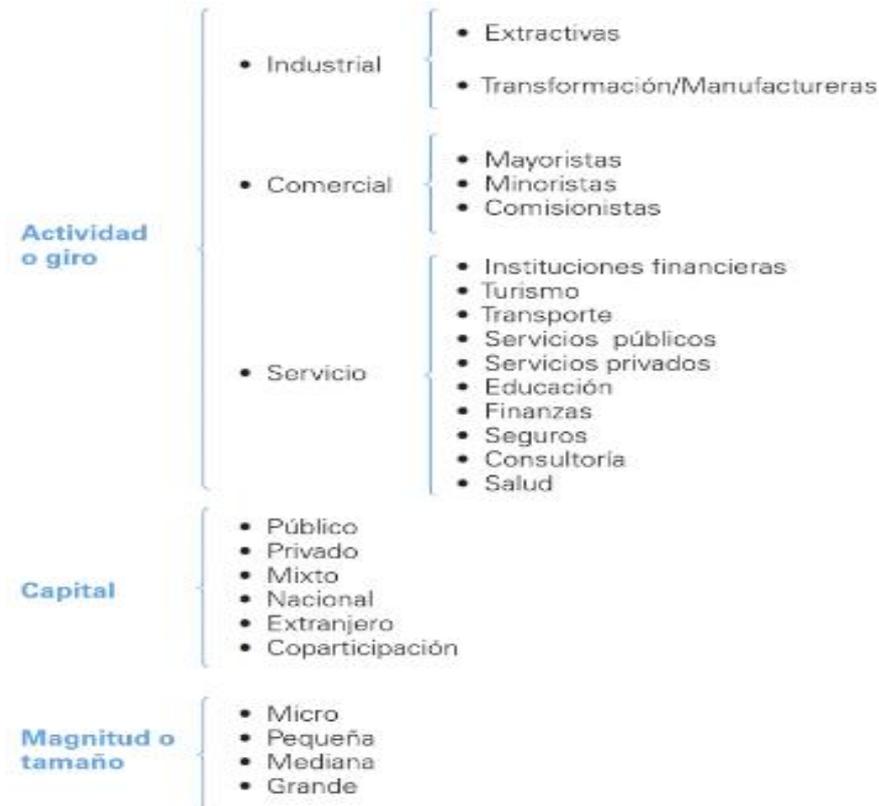


Figura 1-1: Clasificación de las empresas

Fuente: Luna (2015)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

- a) **Empresa industrial:** Su principal característica son los procesos de transformación de la materia prima en productos finales.
- b) **Empresa comercial:** Se basa en la compra y venta de productos terminados, dentro de los actores existentes son: intermediarios, fabricante y consumidor.
- c) **Empresa de servicios:** Proporciona de un servicio y pueden o no tener fines de lucro, cada uno de los tipos de este sector busca generar un beneficio a la sociedad y siempre buscan tener un valor agregado para ser más competitivas en el mercado
- d) **Empresas por su capital:** Hace referencia al financiamiento para la constitución de la misma, por ejemplo, si uno o más socios invierten es de carácter privado, si el Estado es quien invierte es una empresa pública, y el aporte es privado y público se constituye en una empresa mixta.
- e) **Por su tamaño,** hace referencia a características de capital y de número de empleados, por ejemplo: en Estados Unidos se considera pequeña empresa cuando tiene entre 1 a 250 trabajadores; mediana entre 251 y 500 y grande más de 500 empleados.

Por otra parte, Bartolomé (2018), identifica que la empresa se clasifica según su naturaleza jurídica en:

Individual o unipersonal: La explotación de la empresa corresponde a un solo empresario el cual asume toda la responsabilidad.

Social: La actividad comercial corresponde a una agrupación de personas las cuales asumen el riesgo y la distribución del capital de la empresa.

Las empresas de tipo social tienen además diferentes modos de constituirse:

- **Sociedad colectiva:** pertenece a un grupo de personas que responden de forma unilateral con sus bienes.
- **Comanditarias:** se constituye por dos tipos de socios:
 - Los colectivos que gestionan la empresa y asumen la responsabilidad.
 - Los comanditarios cuya responsabilidad es limitada según el capital aportado.
- **Sociedad de responsabilidad limitada:** los socios sólo responden por el capital aportado.
- **Sociedad Anónima:** los socios tienen responsabilidad limitada y trabajan con titulares que participan mediante acciones o títulos.
- **Cooperativas:** no tiene fines de lucro y buscan el beneficio para un colectivo ya sean productores, trabajadores o consumidores.

En consecuencia, las empresas podrán tener similares características, pero no son iguales, por lo cual se las clasifica según los diferentes criterios, como su tamaño, naturaleza, capital, servicio que brinda, actividad o giro al que se enfoca, entre otros.

1.2.3.3. Tipos de empresas en el Ecuador

Basándose en la normativa vigente en el caso del Ecuador las compañías se dividen en:

- a) En nombre colectivo
- b) Comandita simple y dividida por acciones
- c) De responsabilidad limitada
- d) Anónima
- e) Economía mixta

En nombre colectivo: El art. 36 de la Ley de Compañías (2017) define a este tipo de compañía cuando dos o más personas naturales realizan algún tipo de comercio bajo una razón social. En lo referente a la razón social se debe enunciar el nombre de uno o todos los socios y agregar la palabra “y compañía”

Comandita simple y dividida por acciones: En el art. 59 de la Ley de Compañías (2017) se menciona que debe existir bajo una razón social y es contraída por uno o varios socios solidaria e ilimitadamente responsables uno del otro y su responsabilidad depende del monto de los aportes realizados.

La razón social requiere del nombre de uno o todos los socios quienes agregarán la palabra “compañía comandita”

Responsabilidad limitada: El art. 92 manifiesta que este tipo de compañía se contrae entre dos o más personas que responden por obligaciones sociales incluido el monto de sus aportes individuales y realizan comercio bajo una razón social a la cual deberán incluir la denominación “compañía limitada” (Ley de Compañías, 2017).

Compañía anónima: En el art. 143 se menciona que “es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones” (Ley de Compañías, 2017).

Economía mixta: En el art. 308 de la Ley de Compañías (2017) indica que este tipo de compañía nace cuando existe la inversión tanto del sector privado como público.

1.2.4. Control Interno

1.2.4.1. Definición

García (2015) define al control interno como aquel sistema que se integra por acciones, actividades, planes, normas, registros, procedimientos y métodos dentro de una organización buscando promover la eficiencia operacional y por consiguiente el cumplimiento de políticas gerenciales previamente definidas.

Otra definición, menciona que el control interno hace referencia al contexto en el que se desenvuelve la empresa como un proceso a través del cual se define el estilo de gestión que permitirá administrar correctamente la empresa ya que se lograrán identificar posibles problemáticas dentro de los diferentes procesos, el control interno ayudará a la toma adecuada de decisiones garantizando así el cumplimiento de objetivos (Navarro & Ramos, 2016).

Al hablar de control se hace referencia a la “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, básicamente quiere decir que se deben contrastar si las actividades están o no vinculadas con los criterios de ejecución establecidos (Gutiérrez & Católica, 2015).

Para tal efecto, las empresas independientemente del entorno en que se desarrollen requieren contar con un control interno que sea efectivo, y sea utilizado tanto en la verificación como en la gestión administrativas, existe un sinnúmero de criterios que se relacionan con el control interno, pero todos se enfocan en el cumplimiento de metas y objetivos, la minimización de riesgos y evitar aquellos impactos negativos que puedan ocasionar daños empresariales.

1.2.4.2. Objetivos básicos del control interno

A continuación, se expresan los principales objetivos del control interno según lo mencionado por (Serrano et al., 2018):

- Implementar normas y aspectos que ayuden a la descripción de actividades
- Comprobar si las actividades y resultados tienen coherencia con los objetivos
- Medir y evaluar los resultados con referencia a las metas
- Ejecutar acciones correctivas
- Realizar las modificaciones requeridas para el cumplimiento de los objetivos

Se concluye que los objetivos de control interno expresan una implementación de normativa que ayude al desarrollo correcto de las actividades, al igual que una comprobación de que estas actividades tengan coherencia con lo planteado, la medición y evaluación de metas para ejecutar correctivas y se puedan cumplir adecuadamente los objetivos.

1.2.4.3. Importancia del Control Interno

Según, Rivera (2015), el control interno ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, permitiendo a la alta dirección de la organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales.

Por otra parte, Frias (2016), manifiesta que el control interno es fundamental para el registro exacto de las transacciones y la preparación de los reportes financieros.

En síntesis, el control interno es de suma importancia dentro de las organizaciones, puesto que asegura a la dirección que todas las áreas de su entidad están marchando correctamente y brindando confiabilidad para tomar decisiones en relación a los objetivos que se plantearon.

1.2.4.4. Beneficios del Control Interno

Mendoza, García, Delgado, & Barreico (2018), en su ensayo mencionan a Estrada (2010), quien manifiesta entre los principales beneficios del control interno, a los siguientes:

- a) La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b) El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en los todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implemente.
- c) Es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d) Fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e) Facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

En conclusión, el control interno ayuda a la organización con el cumplimiento de los objetivos y metas que se planteó, rigiéndose al acatamiento de las leyes, evitando así, problemas a lo largo del camino empresarial.

1.2.4.5. Características del Control Interno

García (2015), en su ensayo manifiesta que las actividades que son realizadas principalmente por la gestión gerencial parten desde la evaluación e identificación de las características propias del control interno, mismo que se según el autor debe cumplir con los siguientes rasgos:

- **Comparables:** la principal finalidad del control interno es el cumplimiento de los objetivos organizacionales, razón por la cual se busca que los mismos sean comparables de forma que se pueda realizar la respectiva verificación del logro de los mismos.

- **Medibles:** es fundamental que los resultados sean medidos y cuantificados, por lo que es necesario que se logre la identificación de que se va a medir, como se hará, quien, donde y cuando se realizará el proceso respectivo.
- **Detectar desviaciones:** se vincula directamente con el control, ya que se basa en el descubrimiento de lo planeado y lo realizado
- **Establecimiento de medidas correctivas:** el control busca la prevención y corrección de posibles falencias en la organización de forma que se logre salvaguardar los procesos para un futuro (García, 2015).

Con referencia, a lo antes mencionado las características son conceptos claves para establecer un correcto control interno, qué si se detecta alguna desviación entre lo planeado y lo ejecutado, se establezca medidas correctivas que mantengan la dirección de la empresa al cumplimiento de los objetivos.

1.2.4.6. Clasificación del Control Interno

Al respecto, Melendrez (2016), destaca dos clases de control interno atendiendo a sus objetivos:

Control interno administrativo: establece que la responsabilidad fundamental de la dirección de una empresa es gerencial, con la finalidad de obtener mayores utilidades mayores y en caso de una entidad que no persiga fines lucrativos será para lograr el mejor uso de los recursos en bien de los miembros que la integran.

Esto significa que la administración debe cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Producir con el menor costo posible sin perder la calidad.
- b) Ampliar su cuota de mercado con técnicas publicitarias eficientes.
- c) Vender al mejor precio.
- d) Conocer la demanda de nuevos hábitos y costumbres.
- e) Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- f) Coordinar sus funciones.
- g) Mantener una ejecutoria eficiente, en la demanda y defensa.
- h) Determinar si la empresa está operando, conforme a las políticas establecidas.
- i) Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos de una empresa.

Control interno contable: surge como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información que tienen por objeto verificar la corrección y fiabilidad de la contabilidad. La gerencia necesita conocer las entradas y salidas en términos monetarios con la finalidad de conocer, proyectarse y anticiparse al futuro para toma de decisiones.

El control interno contable es como un instrumento de control, que tiene las siguientes acciones:

- a) Que las operaciones se realicen de acuerdo con las autorizaciones generales y específicas de la administración o gerencia.
- b) Que las operaciones se registren: oportunamente por el importe correcto en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable en que se lleve a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos, pasivo, patrimonio, así como de gastos e ingresos.
- c) Que el acceso de los activos se permita sólo al personal que tiene autorización administrativa.
- d) Que todo lo contabilizado exista y lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

1.2.4.7. Modelo de Control Interno

En el Reglamento del Procedimiento de Intervención a las operadoras de transporte público inter e intra provincial (2018) se menciona el Modelo de Control interno para aplicar en las Operadoras de Transporte Público, de acuerdo a los criterios y subcriterios siguientes:



Gráfico 4-4: Modelo de Control Interno

Fuente: Reglamento del Procedimiento de Intervención a las operadoras de transporte público inter e intra provincial (2018)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

1.2.5. Transporte Terrestre

1.2.5.1. Definición

Según Briceño (2020), manifiesta que el transporte terrestre es “el medio de transporte más usado a nivel mundial para trasladar mercancía o personas de un destino a otro. Es el transporte que se realiza en carreteras con vehículos que funcionan para transportar bienes de un lugar a otro”.

Por otra parte, Zonalogística (2018), declara que el transporte juega un papel fundamental en la creación y el dinamismo de un nivel de actividades económicas y productivas alrededor de la prestación de servicios y entrega de productos.

Con referencia a las afirmaciones anteriores, el transporte es el traslado de personas o cosas de un lugar a otro dentro de un territorio específico, el mismo que juega un papel importante en la actividad económica y productiva del país.

1.2.5.2. Clasificación

La Corporación Financiera Nacional (2017), clasifica al transporte por su actividad en:

Tabla 4-1: Clasificación por la actividad

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
H	Transporte y almacenamiento
H49	Transporte por vía terrestre y por tuberías.
H492	Otras actividades de transporte por vía terrestre
H4921	Transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre
H49210	Transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre.
H492101	Transporte terrestre de pasajeros por sistemas de transporte urbano que pueden abarcar líneas de autobús, tranvía, trolebús, metro, ferrocarril elevado, líneas de transporte entre la ciudad y el aeropuerto o la estación etcétera. El transporte se realiza por rutas establecidas siguiendo normalmente un horario fijo, y el embarque y desembarque de pasajeros en paradas establecidas. Incluye la explotación de funiculares, teleféricos, etcétera, que formen parte del sistema de transporte urbano.

Fuente: Corporación Financiera Nacional (2017)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

1.2.5.3. Marco Legal de Cooperativas de Transporte

A continuación, se exponen los artículos de mayor relevancia sobre el transporte ecuatoriano, mismos que son tomados de la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre. Tránsito y Seguridad vial , 2014):

Art. 65.- El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intra cantonal, interprovincial, intrarregional, intra provincial e inter cantonal.

Art. 67.- El servicio de transporte público intra provincial es aquel que opera dentro de los límites provinciales. La celebración de los contratos de operación será atribución de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales o de la Agencia Nacional, en aquellas provincias que no formaren parte de una región, con sujeción a las políticas y resoluciones de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su reglamento.

Art. 68.- El servicio de transporte público interprovincial es aquel que opera, bajo cualquier tipo, dentro de los límites del territorio nacional. La celebración de los contratos de operación será atribución de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con lo establecido en la presente Ley y su Reglamento (Ley Orgánica de Transporte Terrestre. Tránsito y Seguridad vial , 2014).

SECCIÓN I DE LAS OPERADORAS DEL TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda persona jurídica, sea cooperativa o compañía, que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley, su Reglamento y demás normativa aplicable, haya obtenido legalmente el título habilitante para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos.

Art. 78.- Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo.

Art. 79.- Por ser el servicio de transporte terrestre, de carácter económico y estratégico para el Estado, las operadoras deberán tener un objeto social exclusivo en sus estatutos, de acuerdo con el servicio a prestarse (Ley Orgánica de Transporte Terrestre. Tránsito y Seguridad vial , 2014).

En el Reglamento del Procedimiento de Intervención a las operadoras de transporte público inter e intra provincial (2018) se menciona:

Art. 2.- Objeto. - La presente Resolución tiene como finalidad regular el proceso de intervención en las operadoras de transporte que han incurrido en al menos una de las causales establecidas en el artículo 5 de esta resolución, lo que permitirá la actuación inmediata y preventiva con el fin de subsanar las falencias que incidan en el modelo del servicio de transporte, en observancia a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad y accesibilidad en el sector.

Art. 3.- Intervención. - La intervención es in acto administrativo temporal que será dispuesto por la autoridad competente para determinar las posibles acciones de mejor al modelo de gestión de una operadora de transporte.

Art.- 4.- Alcance de la Intervención. - La intervención tiene como principal objetivo promover una movilidad segura que tenga como base la eficiencia y seguridad operacional, calidad de servicio, rentabilidad y sostenibilidad de la operadora, a través del cumplimiento de los ejes principales de acción:

Gestión Organizacional: Análisis del contexto organizacional para conocer la estructura administrativa y de gobernabilidad de la operadora, así como el modelo gerencial que dictamina el accionar de los socios o accionistas.

Gestión Financiera: Toma de decisiones sobre las necesidades financieras de la operadora, optimizando sus recursos para la consecución de los objetivos del modelo de gestión integral.

Gestión de Conductores y Personal de Apoyo: Análisis de las condiciones de trabajo de los conductores y personal de apoyo operativo.

Gestión de la Prestación del Servicio: Evidencia sobre los niveles de servicio, que la operadora brinda para cumplir con las expectativas del cliente.

Gestión Operativa, Control y Seguridad: Garantizar el monitoreo, seguimiento y control permanente de la flota vehicular y su personal durante la prestación del servicio, así como garantizar que los vehículos se encuentran en óptimas condiciones de operación y seguridad (Reglamento del Procedimiento de Intervención a las operadoras de transporte público inter e intra provincial , 2018).

1.3. Idea a defender

Desarrollar el modelo de control interno para la Operadora de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, permitirá medir el riesgo operativo en los servicios y reducir los siniestros viales.

Variable independiente: Modelo de Control Interno

Variable dependiente: Operadora de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo”.

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

En la presente investigación se utilizó el enfoque mixto, ya que los datos que se obtuvieron fueron de tipo cualitativo y cuantitativo, usando las siguientes técnicas para la recopilación de información: encuestas y fichas de observación.

Los datos conseguidos permitieron que la investigadora cuente con la información necesaria para tener mayor claridad sobre la temática estudiada, de forma que se logró obtener los parámetros que requerían mayor atención en la Cooperativa y por ende esto permitió que se desarrolle una propuesta de solución enfocada en las necesidades existentes.

2.2. Nivel de investigación

Dentro de la investigación se utilizó el nivel descriptivo, lo que permitió detallar los sucesos que se están analizando en la investigación y además permitió diferenciar las características importantes del problema de estudio.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. *Diseño no experimental*

Por otra parte, en la investigación se utilizó el diseño no experimental, porque se analizó al fenómeno tal como se muestra y se desarrolla en el mismo lugar en el cual se presentan los hechos, observando y analizando el problema para posterior a ello utilizando las técnicas e instrumentos necesarios, dar una solución que mejore la situación actual del tema planteado.

2.4. Tipo de estudio

Documental: se recurrió a la investigación documental, puesto que se reunió información de tesis de grados, artículos científicos y demás fuentes que generaron el conocimiento pertinente para el desarrollo del trabajo de titulación.

De campo: se utilizó la investigación de campo, que permitió la obtención de la información a través de la recopilación de datos de la Operadora de Transporte Público, ayudando a garantizar un mayor nivel de confianza sobre la información obtenida.

2.5. Población y planificación, selección y cálculo de la muestra

Es necesario resaltar que la población total de la Operadora de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo” está conformada por el personal operativo, administrativo y socios de la misma, dando un total de 28 personas que se detallan a continuación:

Tabla 1-5: Población

2	Administrativos
3	Operativos
23	Socios

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Finalmente, a través de la observación se pudo determinar que se tiene una población finita, limitada y pequeña, por lo cual, no es necesario aplicar ningún tipo de muestra; razón por la cual, se utilizará la totalidad de la población para aplicar las respectivas herramientas a realizarse dentro de la entidad, que sirvan para la presente investigación.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. *Métodos*

Se aplicó el método deductivo, es decir, de lo general a lo particular mismo que permitió analizar y llegar a conclusiones específicas dando soluciones claras al fenómeno que se investiga.

2.6.2. *Técnicas*

Encuesta: Además, se aplicó encuestas a todos los socios y empleados que laboran en la Cooperativa de Transporte, lo cual permitió obtener y procesar datos de manera eficaz, brindando así una información clara, oportuna y suficiente, que nos admite conocer la situación actual de la Operadora. (Anexo A y B)

Observación: Por otra parte, se realizaron visitas frecuentes a la Cooperativa de Transporte, con el fin de obtener información relevante, para diagnosticar la presencia o ausencia de un modelo de control interno que mida el riesgo operativo.

2.6.3. *Instrumentos*

Finalmente, para la encuesta se utilizó el cuestionario, el mismo que se basó en la formulación de varias preguntas cerradas y para la observación se utilizaron fichas que ayudaron a conocer diferentes aspectos que contribuyeron a la elaboración del diseño de control interno para la Operadora de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo”.

CAPÍTULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Encuestas aplicadas a los socios

1. ¿La Cooperativa cuenta con un Organigrama estructural definiendo las áreas y líneas jerárquicas?

Tabla 1-6: Organigrama Estructural

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	23	100%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

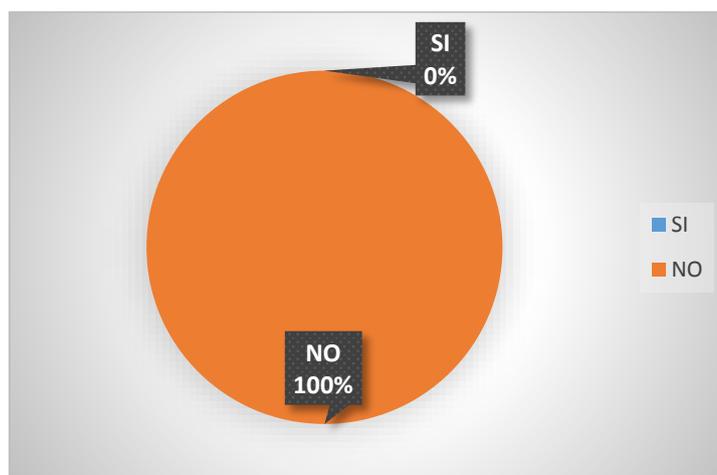


Gráfico 1-5: Organigrama Estructural

Fuente: Tabla 1-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Según el gráfico 1-3, el 100% de los encuestados aseguran que no existe un adecuado organigrama estructural en la Cooperativa; impidiéndoles que todos estén involucrados y tengan conocimiento de cuál es su puesto de trabajo dentro de la Cooperativa. También manifiestan que sólo existe un registro de la directiva aprobada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. ¿Conoce cuáles son las funciones y responsabilidad asignadas a su persona?

Tabla 2-7: Conocimiento de funciones asignadas

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	5	22%
No	18	78%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

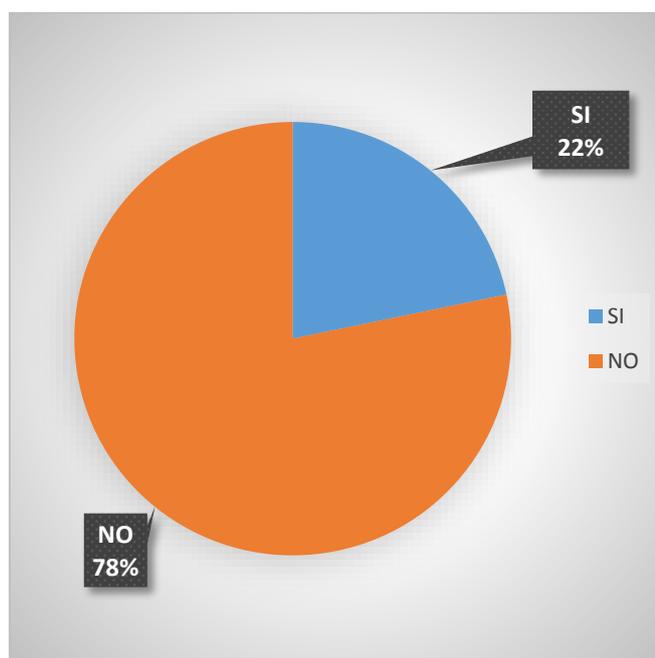


Gráfico 2-6: Conocimiento de funciones asignadas

Fuente: Tabla 2-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico 2-3, el 22% de los encuestados aseguran tener conocimiento sobre las funciones asignadas mientras que el 78% manifiesta que no tiene conocimiento de estas. Es importante que cada miembro de la Cooperativa tenga conocimiento de las funciones y atribuciones que debe desempeñar.

3. ¿Los miembros conocen y cumplen con el protocolo establecido para la recaudación de las cuotas?

Tabla 3-8: Recaudación

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	18	78%
No	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

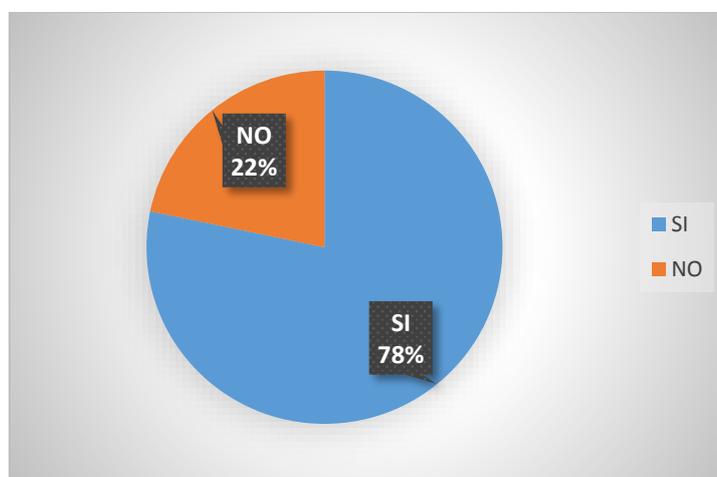


Gráfico 3-7: Recaudación

Fuente: Tabla 3-3
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Se visualiza en el gráfico 3-3, el 22% de los encuestados manifiestan que no conocen ni cumplen con el protocolo establecido para la recaudación, mientras que el 78% asegura que si se cumple y tienen conocimiento del protocolo que se realiza para la recaudación. La recaudación la realiza cada socio por frecuencia diariamente y estas cuotas puedan ocupar para realizar los pagos importantes dentro de la Cooperativa.

4. ¿Existe un nivel de comunicación eficiente entre la Gerencia y demás áreas?

Tabla 4-9: Comunicación eficiente

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	20	87%
No	3	13%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

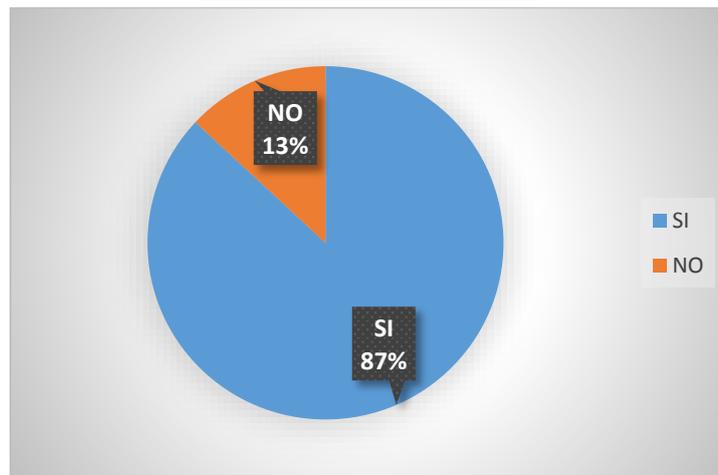


Gráfico 4-8: Comunicación eficiente

Fuente: Tabla 4-3
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Los resultados que se muestran en el gráfico 4-3 evidencia que el 13% de socios considera que no existe una buena comunicación entre la Gerencia y las demás áreas, por otro lado, el 87% expresa que si existe una comunicación eficiente. Una comunicación eficiente es el punto clave dentro de la Cooperativa para que exista un ambiente laboral adecuado y los miembros realizarán su trabajo de la mejor manera.

5. Cree usted, ¿Qué el proceso de selección y contratación del personal es adecuado?

Tabla 5-10: Selección y contratación del personal

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	13	57%
No	10	43%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda

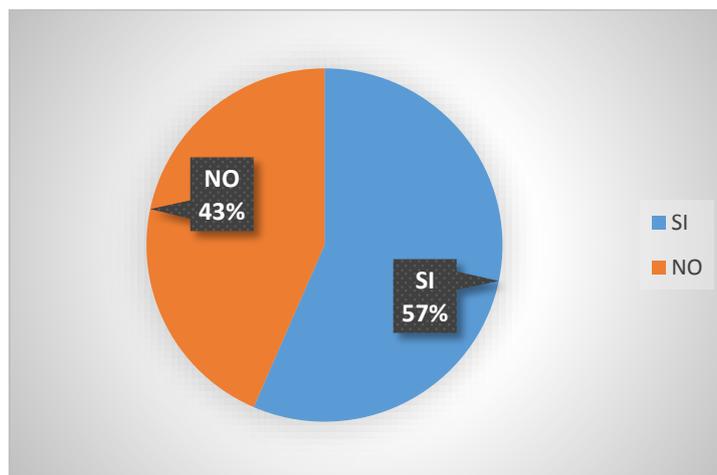


Gráfico 5-9: Selección y contratación del personal

Fuente: Tabla 5-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Según el gráfico 5-3 el 43% declara que el proceso de selección y contratación no es el adecuado, mientras que el 57% manifiesta que si existe un adecuado proceso. Dentro de la Cooperativa es importante que se realice un adecuado proceso para la selección y contratación conllevando a la inducción, para que el personal que se contrate ayude a cumplir con los objetivos que se plantea la Cooperativa y todos vayan en una misma dirección.

6. ¿Se realizan capacitaciones sobre temas de prevención de riesgos y procedimientos que permitan evitar los accidentes de tránsito?

Tabla 6-11: Capacitación

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda (2021)

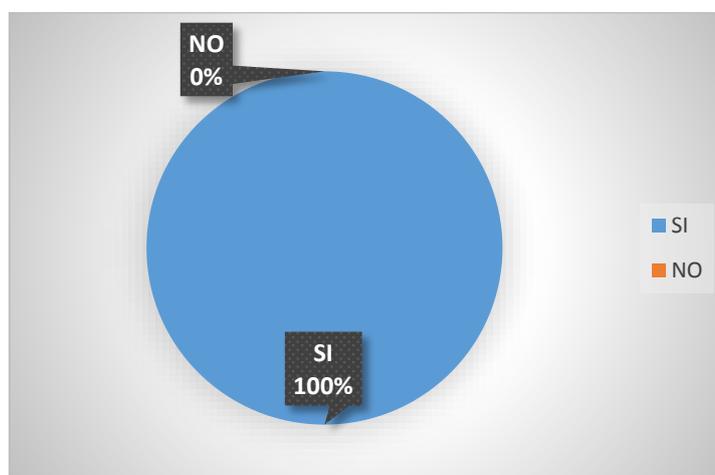


Gráfico 6-10: Capacitación

Fuente: Tabla 6-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

En el gráfico 6-3 el 100% de los socios revela que si se realizan capacitaciones sobre prevención de riesgos. Las capacitaciones a los miembros de la organización son de gran importancia en las Cooperativas de Transporte, puesto que así, se concientiza sobre las acciones incorrectas que se realizan y permitan evitar los accidentes de tránsito.

7. ¿Las unidades cuentan con Seguro contra Accidentes de Tránsito?

Tabla 7-12: Seguro contra Accidentes

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

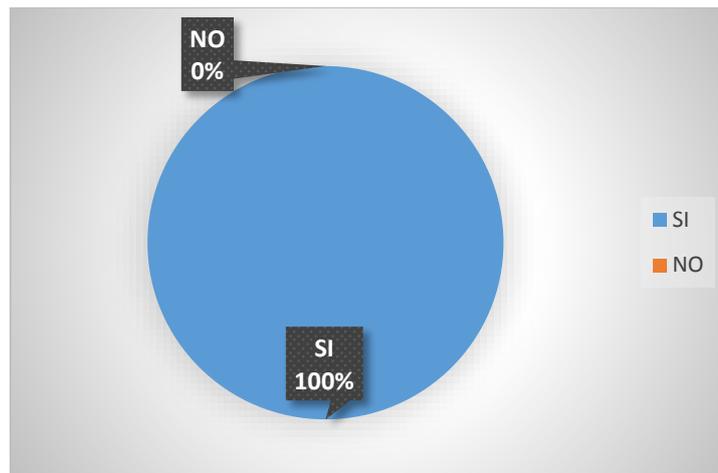


Gráfico 7-11: Seguro contra accidentes

Fuente: Tabla 7-3
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico 7-3, el 100% de los socios manifiestan que cada unidad cuenta con Seguro contra accidentes de tránsito. Es importante mencionar que las Cooperativas de Transporte deben contar con el Seguro contra Accidentes de tránsito como medida de seguridad ante cualquier siniestro vial que pueda ocurrir en la carretera.

8. ¿Quién conduce su vehículo?

Tabla 8-13: Conductor del vehículo

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Propietario	10	43%
Chofer	13	57%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

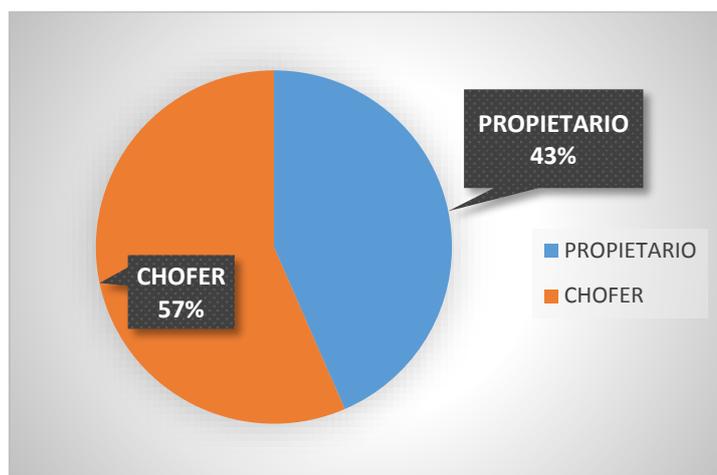


Gráfico 8-12: Conductor del vehículo

Fuente: Tabla 8-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Como se observa en el gráfico 8-3 el 43% de socios manifiestan que el propietario es quien conduce el vehículo, mientras que el 57% revela que los socios disponen del servicio de chofer para que manejen las unidades dentro de la Cooperativa. Cabe indicar que en el Art. 28 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario hace referencia que en las cooperativas de servicio incluido el transporte un integrante tiene la calidad de socio y trabajador, así también algunos socios optan por contratar choferes por motivos de enfermedad, por límite de edad y cansancio (viajes largos).

9. ¿Con que frecuencia se realiza un adecuado y oportuno mantenimiento de las unidades de la Cooperativa?

Tabla 9-14: Frecuencia del mantenimiento de vehículos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Mensual	1	4%
Quincenal	5	22%
Semanal	7	30%
Diario	10	44%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

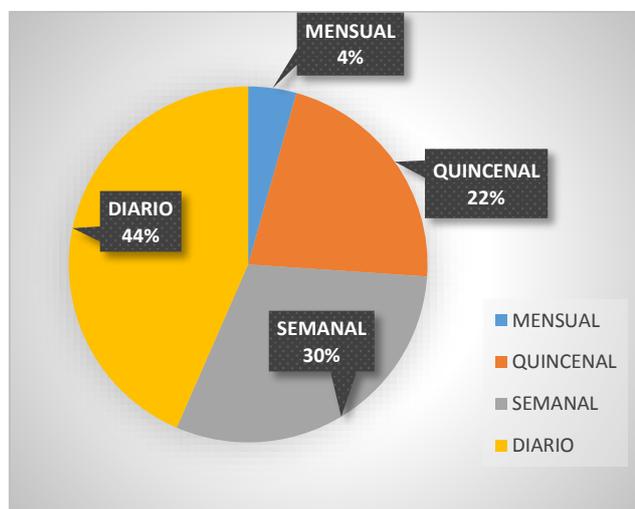


Gráfico 9-13: Frecuencia del mantenimiento de vehículos

Fuente: Tabla 9-3
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Según el gráfico 9-3 el 4% de los encuestados manifiestan que se realiza un mantenimiento del vehículo mensualmente, el 22% lo hacen de manera quincenal, el 30% revela que es de manera semanal y finalmente el 44% dice que se realiza un mantenimiento diario. Es importante que se realice un mantenimiento adecuado y oportuno para que los vehículos se mantengan en buen estado, brindando el mejor servicio a los usuarios y reduciendo el riesgo de accidentes de tránsito.

10. ¿El proceso que se realiza para las encomiendas es adecuado?

Tabla 10-15: Proceso adecuado de encomiendas

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Siempre	5	22%
Casi siempre	18	78%
Nunca	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

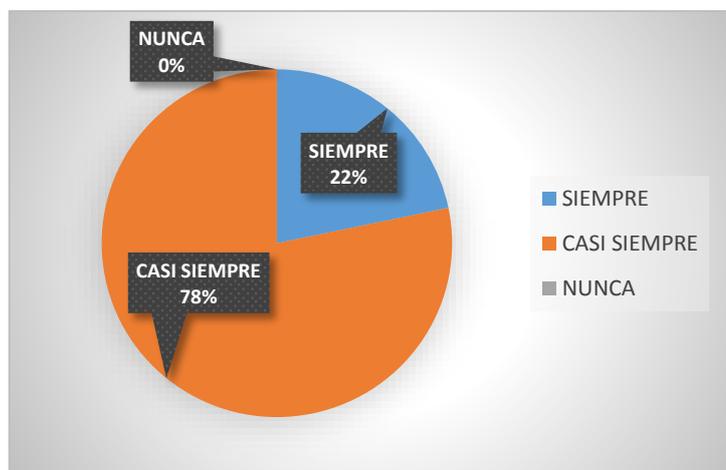


Gráfico 10-14: Encomiendas

Fuente: Tabla 10-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

El gráfico 10-3 demuestra que el 22% de encuestados indican que el proceso de las encomiendas siempre es adecuado, mientras que el 78% manifiesta que casi siempre el servicio es oportuno, puesto que se pueden presentar distintos escenarios en el transcurso del viaje. El proceso de encomiendas es un servicio que se debe prestar a la ciudadanía de manera eficiente y cumpliendo todos los protocolos de seguridad y bioseguridad.

11. ¿Cómo calificaría la calidad de servicio que brinda a los usuarios?

Tabla 11-16: Calidad del servicio

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Excelente	8	35%
Muy buena	12	52%
Buena	3	13%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

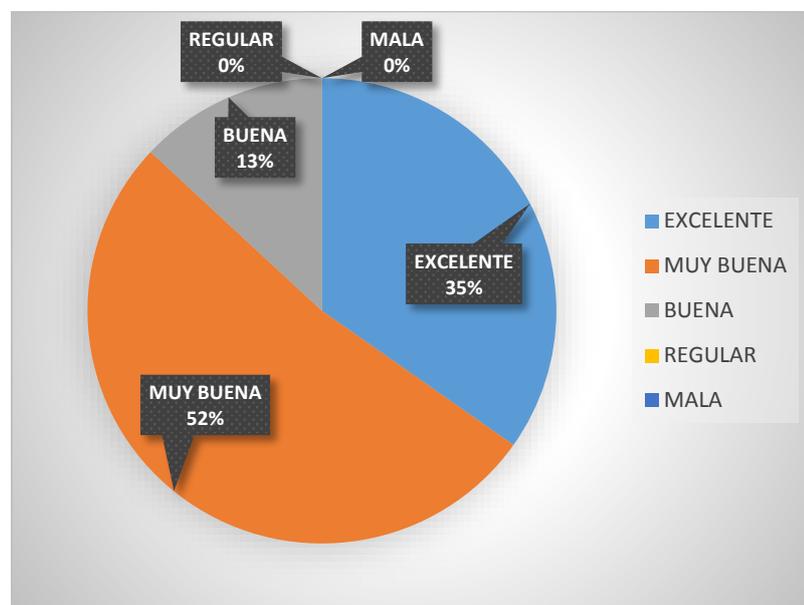


Gráfico 11-15: Calidad del servicio

Fuente: Tabla 11-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

El gráfico 11-3 presenta los siguientes resultados: el 35% revela que el servicio que se brinda a los usuarios es excelente, el 52% califica como muy buena, mientras que el 13% señala que es buena la calidad del servicio brindado. Calificar la calidad del servicio que se brinda al usuario es de suma importancia para una organización, porque cada comentario que el usuario le manifiesta le sirve para mejorar su servicio.

12. ¿Existe en la Cooperativa un Modelo de Control Interno que mida el Riesgo Operativo?

Tabla 12-17: Existe un Modelo de Control Interno

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	23	100%
Total	23	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

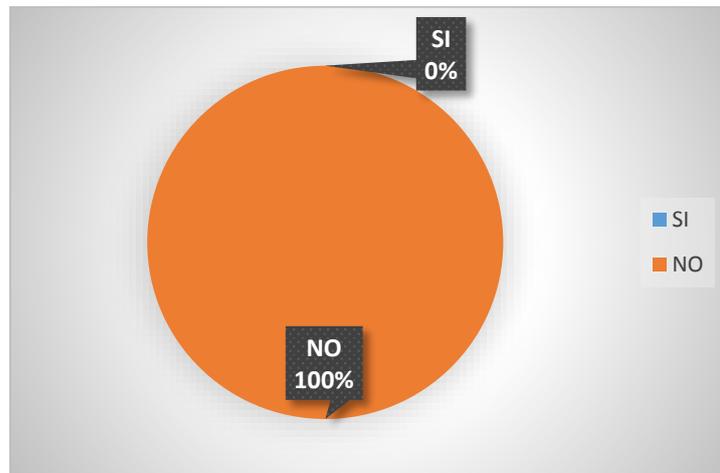


Gráfico 12-16: Existe un Modelo de Control Interno

Fuente: Tabla 12-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Según el gráfico 12-3 el 100% de los socios aseguran que no existe un Modelo de Control Interno que mida el riesgo operativo, es de gran importancia que las Cooperativas de Transporte cuenten con un Modelo de Control Interno que les permita medir el riesgo operativo, puesto que, tiene puntos de enfoque que ayudarán a tener un mejor control de las operaciones que realice la Cooperativa y minimizar los riesgos de accidentes de tránsito.

3.1.2. Encuestas aplicadas a los empleados

1. ¿La Cooperativa cuenta con un Organigrama estructural definiendo las áreas y líneas jerárquicas?

Tabla 13-18: Organigrama Estructural

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

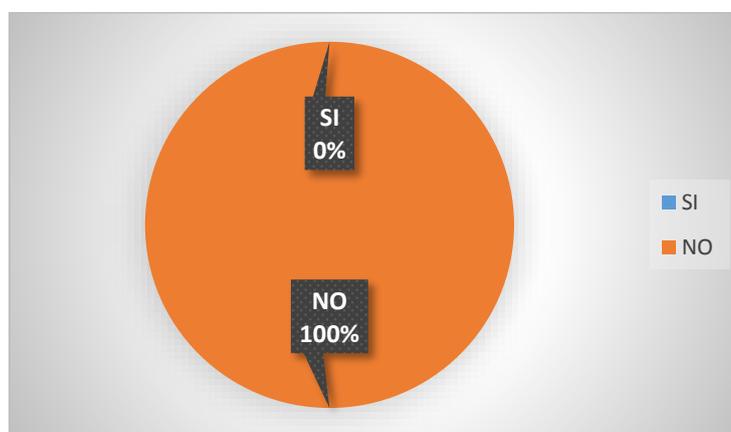


Gráfico 13-17: Organigrama Estructural

Fuente: Tabla 13-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación:

En el gráfico 13-3 se observa que el 100% de los encuestados aseguran que no existe un organigrama estructural adecuado dentro de la Cooperativa, ya que únicamente cuentan con el registro de la directiva aprobada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Es importante mencionar que el organigrama es el esqueleto de las empresas, por ende, debe contener todas las áreas con las que la Cooperativa cuenta, para que todos estén involucrados y tengan conocimiento de cuál es su puesto de trabajo dentro de la misma.

2. ¿Conoce cuáles son las funciones y responsabilidad asignadas a su persona?

Tabla 14-19: Funciones asignadas

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

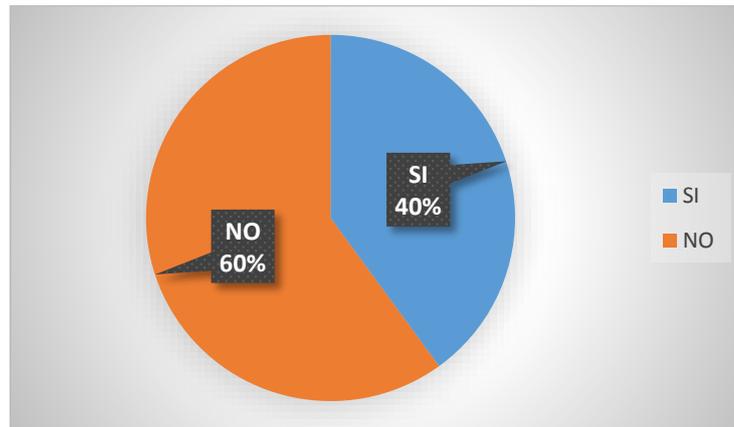


Gráfico 14-18: Funciones asignadas

Fuente: Tabla 14-3
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Según el gráfico 14-3 el 40% de los empleados manifiestan que tienen conocimiento de las funciones y responsabilidades para las que fueron contratados, mientras que el 60% revela que no cuentan con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones. Es gran importancia que todos los empleados tengan conocimiento de sus funciones para que no exista duplicidad de las mismas.

3. ¿Existe un nivel de comunicación eficiente entre la Gerencia y demás áreas?

Tabla 15-20: Comunicación eficiente

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

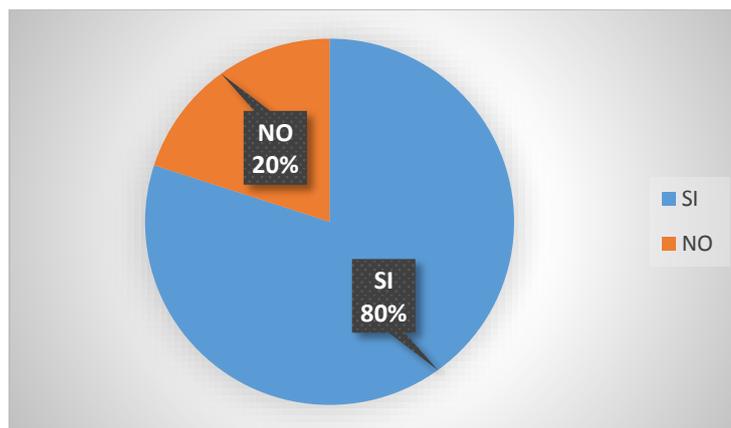


Gráfico 15-19: Comunicación eficiente

Fuente: Tabla 15-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

En el gráfico 15-3 se visualiza que el 80% de los empleados consideran que existe una comunicación eficiente entre el Gerente y los demás miembros de la Cooperativa, por otro lado, un 20% manifiesta que la comunicación no es eficiente entre el personal. Una comunicación eficiente es el punto clave dentro de la Cooperativa para que exista un ambiente laboral adecuado y los miembros realizarán su trabajo de la mejor manera.

4. Cree usted, ¿Qué el proceso de selección y contratación del personal es adecuado?

Tabla 16-21: Proceso adecuado de Selección del personal

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

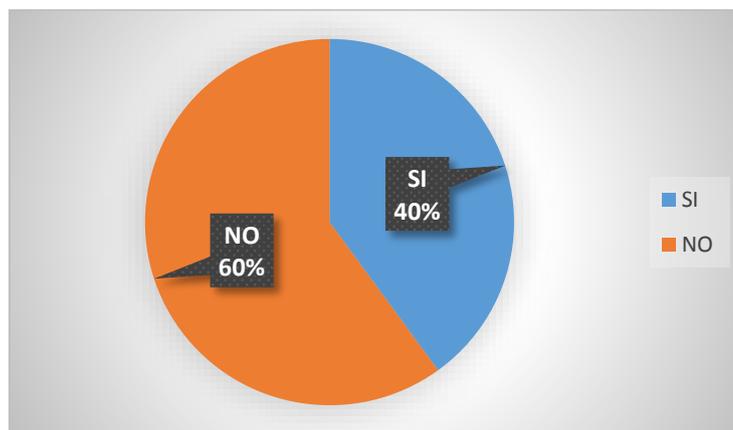


Gráfico 16-20: Proceso adecuado de selección del personal

Fuente: Tabla 16-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda. 2021

Análisis e interpretación

En el gráfico 16-3 se muestra que para el 40% de empleados el proceso que la Cooperativa realiza para la selección y contratación del personal es adecuado, mientras que el 60% está en desacuerdo con dicho proceso. Dentro de la Cooperativa es importante que se realice un adecuado y oportuno proceso de selección, contratación e inducción del personal, impulsando así al cumplimiento de metas y objetivos planteados por la Cooperativa.

5. ¿El proceso que se realiza para las encomiendas es adecuado?

Tabla 17-22: Proceso adecuado de encomiendas

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Siempre	2	40%
Casi siempre	3	60%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

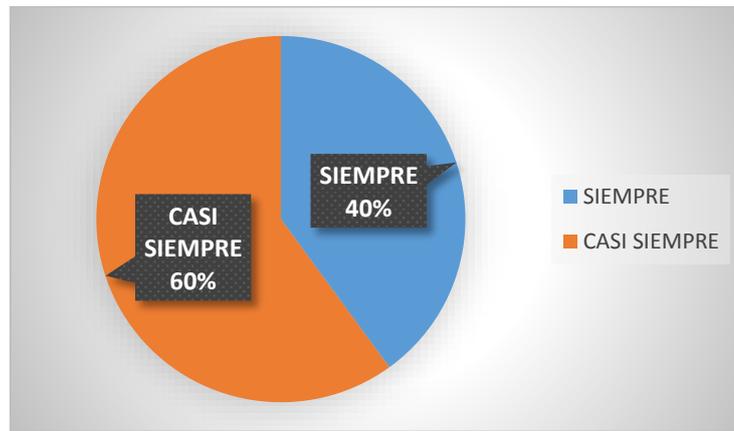


Gráfico 17-21: Proceso de encomiendas

Fuente: Tabla 17-3
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Según el gráfico 17-3 el 40% de los empleados asegura que el proceso de las encomiendas siempre es adecuado, mientras que el 60% manifiesta que casi siempre lo es. El servicio de encomiendas que presta la Cooperativa debe cumplir con los protocolos de bioseguridad y brindar un servicio de calidad para quien lo requiera.

6. ¿Existe un registro documentado de las ventas de boletos?

Tabla 18-23: Registro de venta de boletos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

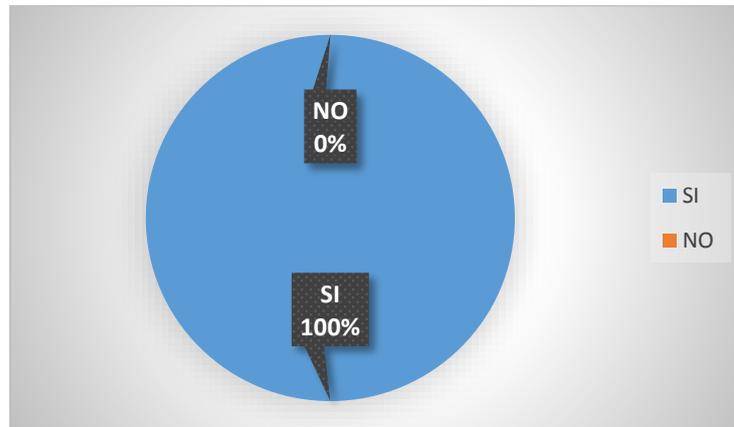


Gráfico 18-22: Registro de venta de boletos

Fuente: Tabla 18-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Como se observa en el gráfico 18-3 el 100% de los encuestados asegura que la Cooperativa cuenta con un registro de boletos vendidos, el mismo que es registrado en una base de datos e impreso para el cierre de caja, así también sirve para generar el respectivo reporte de ventas de cada unidad.

7. ¿Se brinda la información necesaria a los usuarios sobre el servicio a prestar?

Tabla 19-24: Información del servicio a prestar

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

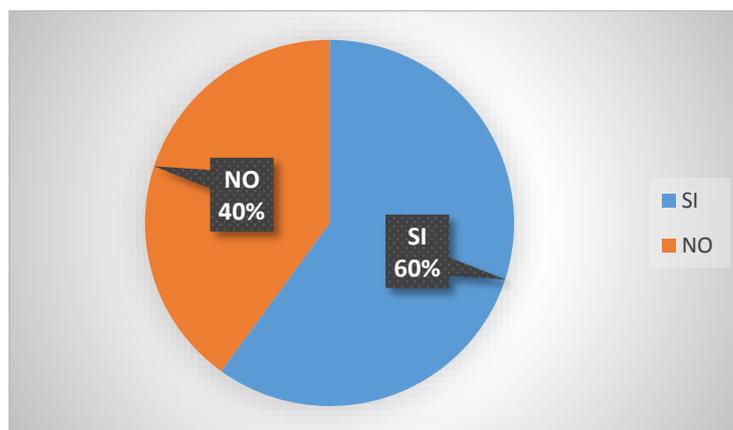


Gráfico 19-23: Información del servicio a prestar

Fuente: Tabla 19-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación

Los resultados presentados en el gráfico 19-3 demuestran que el 60% de los encuestados aseguran que se brinda la información requerida por los usuarios, mientras que el restante que representa el 40% manifiesta que no existe una comunicación efectiva con los mismos. La información que brinda la Cooperativa al usuario debe ser completa, clara y se la debe realizar por todos los medios posibles, para que el usuario pueda hacer uso del servicio que se está ofreciendo.

8. ¿Cómo calificaría la calidad de servicio que brinda a los usuarios?

Tabla 20-25: Calidad del servicio

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Excelente	1	20%
Muy buena	3	60%
Buena	1	20%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

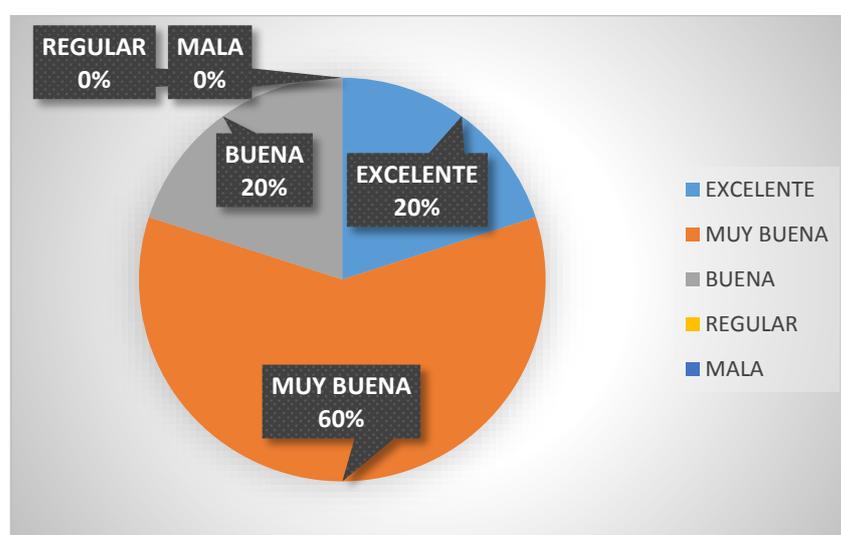


Gráfico 20-24: Calidad del servicio

Fuente: Tabla 20-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación:

En el gráfico 20-3 se observa que el 20% de los encuestados califican a la calidad del servicio como excelente, por otro lado, el 60% de los empleados manifiestan que es muy buena la calidad y el 20% restante considera que es buena. A través de la percepción de los empleados de la Cooperativa se logra tener mayor claridad sobre la calidad de los servicios brindados buscando el mejoramiento continuo para satisfacer las necesidades del usuario.

9. ¿Existe en la Cooperativa un Modelo de Control Interno que mida el Riesgo Operativo?

Tabla 21-26: Existe un Modelo de Control Interno

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

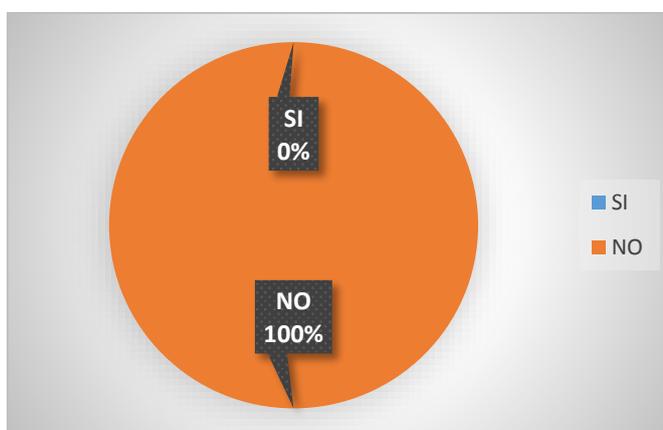


Gráfico 21-25: Existe un Modelo de Control Interno

Fuente: Tabla 21-3
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Análisis e interpretación:

En el gráfico 21-3 se observa que el 100% de los encuestados afirman que no existe un Modelo de Control Interno que mida el riesgo operativo. Es de gran importancia que las Cooperativas cuenten con este tipo de modelo de manera que permitan tener un mayor control de las operaciones que se realicen y mitigar los riesgos por accidentes de tránsito.

3.1.3. *Ficha de observación*

Criterios y sub criterios evaluados

Los criterios y sub criterios que fueron evaluados se encuentran plasmados en el gráfico 4-1. Para el rango de calificación se utiliza la escala de Likert y se presenta la siguiente tabla:

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS
CRITERIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Tabla 22-27: Evaluación Planificación

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
1	PLANIFICACIÓN	Se realizan planes estratégicos	4	Plan Estratégico Institucional 2019 (Anexo C)	En la Cooperativa se lo realiza cada 2 años.
2		Disponen de una misión	5	Reglamento de la Cooperativa (Anexo D)	
3		Disponen de una visión	5		
4		Disponen de política de calidad	5		Se aplica la política 9001:2015
5		Disponen de política de seguridad vial	1		La Cooperativa no dispone de este documento
6		Disponen de políticas de atención a pasajeros	1		La Cooperativa no cuenta con esta política.
7		Se realizan planes operativos	4	Plan operativo anual 2019 (Anexo E)	
8		Se realizan presupuestos	4	Presupuesto 2019 (Anexo F)	
9		Se evalúan los planes operativos	4	Plan operativo anual 2018	Se evalúa el plan operativo del año anterior.
TOTAL			33		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

SUB CRITERIO 1: Planificación

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{33}{9}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 3,66$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS
CRITERIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Tabla 23-28: Evaluación Organización

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	OBSERVACIÓN
1	ORGANIZACIÓN	Disponen de un organigrama estructural	1		No dispone
2		Las líneas de autoridad y cadena de mando se encuentran bien establecidas.	1		No cuenta
3		Se identifican las funciones de cada órgano administrativo	5	Reglamento de la Cooperativa (Anexo D) Estatuto (Anexo G)	Pero no cuentan con un Manual de funciones
4		Se identifica las unidades estratégicas en la Cooperativa	4	Plan Estratégico Institucional 2019 (Anexo C)	
5		Se dispone de manuales de procesos	2		Solo existe un instructivo de manejo de caja chica. No dispone del proceso de selección y contratación del personal, proceso de venta de boletos y de servicio de encomiendas.
TOTAL			13		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

SUB CRITERIO 2: Organización

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{13}{5}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 2,6$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS
CRITERIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Tabla 24-29: Evaluación Dirección

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
1	DIRECCIÓN	Delegación de funciones	3		Mediante entrega de oficios
2		Monitorean el cumplimiento de funciones	3		Mediante reuniones de la Asamblea General de Socios
TOTAL			6		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

SUB CRITERIO 3: Dirección

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{2}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 3$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS

CRITERIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Tabla 25-30: Evaluación Control

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
1	CONTROL	Procesos necesarios para el funcionamiento de su actividad.	5	Estados Financieros (Anexo H) Reporte de Ventas (Anexo I) Factura de Descuentos por los tickets.	Son documentos de soporte del proceso de recaudo y de gastos.
2		Disponen de instrumento de medición de eficiencia y eficacia	1		No cuentan
TOTAL			6		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

SUB CRITERIO 4: Dirección

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6}{2}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 3$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO GLOBAL

CRITERIO: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Tabla 26-31: Resumen evaluación gestión organizacional

NUM.	SUB CRITERIOS	PONDERACIÓN
1	Planificación	3,66
2	Organización	2,60
3	Dirección	3,00
4	Control	3,00
TOTAL		12,26

Fuente: Tablas 22-3/25-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

FÓRMULA:

$$Nivel\ de\ confianza = \frac{calificación\ total}{ponderación\ total}$$

$$Nivel\ de\ confianza = \frac{12,26}{4}$$

$$Nivel\ de\ confianza = 3,06$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS
CRITERIO: GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 27-32: Evaluación sistema de recaudo

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
1	SISTEMA DE RECAUDO	Reporte físico por unidades del registro de ventas de boletos	4	Impreso de boletos vendidos (Anexo J)	
2		Reporte manual consolidado del registro de ventas de boletos	4		
3		Sistema automatizado de registro de venta de boletos	5	Software desarrollado por Derpacif S.A (Anexo K)	
4		Realizan reporte digital del sistema de venta de boletos	5	Cierre por usuario boletería (Anexo L)	Queda registrado en la plataforma Deparcif S.A
5		Imprimen facturas electrónicas	4		Sólo por requerimiento del cliente
6		Realizan ventas de boletos web	1		No está habilitada en la página web
TOTAL			23		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN FINANCIERA

SUB CRITERIO 1: Sistema de recaudo

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{23}{6}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 3,83$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS
CRITERIO: GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 28-33: Evaluación gestión de obligaciones

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
1	GESTIÓN DE OBLIGACIONES	Expedientes documentados de los Estados Financieros aprobados por la Asamblea General de Socios con firmas de responsabilidad	3	Estados Financieros (Anexo H)	
2		Expedientes de ingresos y egresos detallados	5		
3		Documentación de la aceptación por parte del Consejo de Administración y conocimiento de la Asamblea General de Socios del presupuesto anual con firmas de responsabilidad	5	Acta N.º 198 (Anexo M)	
4		Análisis de ingresos vs gastos y priorización de gastos	4		Reuniones llevadas a cabo en Asamblea
5		Declaración de impuesto a la renta	5		Pago a tiempo formularios
6		Documentación de respaldo de registro de Estados Financieros en SUPERCIAS y SEPS con sello de la autoridad competente	5	Confirmación de validación de estructura (Anexo N)	
7		Mecanizado del IESS de conductores y personal de apoyo operativo	2		Se encuentra disponible en el Ministerio de Trabajo
8		Rol de pagos de conductores y personal de apoyo operativo	4	Rol de empleados (Anexo O)	Archivado en la carpeta de cada empleado
9		Cumplimiento de los plazos de pago a proveedores	4		Si cumple en los plazos correspondientes

10	Registro de pago a proveedores	3	Facturas que constatan el pago (Anexo P)
11	Comprobantes de ventas de boletos y encomiendas	3	Tickets de boletería y recibos de encomiendas (Anexo Q)
TOTAL		43	

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN FINANCIERA

SUB CRITERIO 2: Gestión de obligaciones

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{43}{11}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 3,90$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO GLOBAL

CRITERIO: GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 29-34: Resumen evaluación gestión financiera

NUM.	SUB CRITERIOS	PONDERACIÓN
1	Sistema de recaudo	3,83
2	Gestión de obligaciones	3,90
TOTAL		7,73

Fuente: Tablas 27-3; 28-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

FÓRMULA:

$$Nivel\ de\ confianza = \frac{calificación\ total}{ponderación\ total}$$

$$Nivel\ de\ confianza = \frac{7,73}{2}$$

$$Nivel\ de\ confianza = 3,87$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS

CRITERIO: GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO

Tabla 30-35: Evaluación selección y contratación de personal

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
1	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Proceso de selección y contratación de personal	1		No existe
2		Selección de candidatos idóneos	1		No se realiza, la Cooperativa solo pasa la voz entre los socios que se necesita personal de apoyo o conductores.
3		Verificación de puntos en la licencia	1		Son requisitos que se realizan para obtener la licencia profesional que reposan en la Agencia Nacional de Tránsito, por tanto, la Cooperativa no tiene los resultados en físico.
4		Pruebas teóricas	1		
5		Pruebas psicosenométricas	1		
6		Pruebas prácticas	1		
7		Examen psicológico	1		
8		Exámenes de aptitudes.	1		
9		Contrato de trabajo registrado en el Ministerio de Trabajo	3	En las carpetas de cada socio (Anexo R)	
10		Afiliación al IESS empleados	3	Documento de afiliación (Anexo S)	
11		Programa de salud ocupacional	3	Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la Cooperativa (Anexo T)	No se entrega una copia al nuevo empleado

12	Inducción y capacitación	3	Conjuntamente con entidades externas se realizan las capacitaciones y talleres tanto para los empleados como para los conductores.
TOTAL		20	

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO

SUB CRITERIO 1: Selección y Contratación de personal

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{20}{12}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 1,67$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS

CRITERIO: GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO

Tabla 31-36: Evaluación clima laboral

NUM.	SUB CRITERIO	CALIF.	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
1	CLIMA LABORAL	Ambiente laboral - Condiciones físicas	4	Si cuenta con las instalaciones adecuadas para que se desenvuelva el personal
2		Incentivos – Reconocimientos	3	En Asamblea se da a conocer el empleado del mes
3		Satisfacción laboral - Encuestas de percepción	1	La Gerencia no realiza encuestas a los empleados.
TOTAL		8		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO

SUB CRITERIO 2: Clima Laboral

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{3}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 2,66$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS
CRITERIO: GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO

Tabla 32-37: Evaluación gestión del talento humano

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
1	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Registros de jornada laboral (cumplimiento)	2		El registro físico que se hace no es el adecuado.
2		Cuadro de operaciones consolidado con nómina de conductores (descanso y vacaciones).	3		Por la situación actual de la pandemia los conductores trabajan un día y descansan un día.
3		Planificación de vacaciones de los empleados	4		Se rigen a la normativa legal
4		Evaluación de desempeño	1		No se realiza
TOTAL			10		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO

SUB CRITERIO 3: Gestión de Talento Humano

Nivel de confianza = 2,5

FÓRMULA:

$$Nivel\ de\ confianza = \frac{calificación\ total}{ponderación\ total}$$

$$Nivel\ de\ confianza = \frac{10}{4}$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO GLOBAL

CRITERIO: GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO

Tabla 33-38: Resumen evaluación gestión de conductores y personal de apoyo

NUM.	SUB CRITERIOS	PONDERACIÓN
1	Selección y Contratación de personal	1,67
2	Clima Laboral	2,66
3	Gestión de Talento Humano	2,5
TOTAL		6,83

Fuente: Tablas 30-3/-32-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{6,83}{3}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 2,28$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS
CRITERIO: GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tabla 34-39: Evaluación información al pasajero

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	OBSERVACIÓN
1	INFORMACIÓN AL PASAJERO	Información Rutas y frecuencias	4	Redes Sociales (Anexo U)	En la página de Facebook de la Cooperativa.
2		Información Tarifas	4		Esta información se brinda en las oficinas de boletería y encomiendas
3		Flota vehicular con kit de seguridad	5	100% de cumplimiento	Un agente de tránsito es el que controla que cada flota cumpla con el kit de seguridad para salir de la terminal.
4		Derechos de usuarios	5		Si se aplica las tarifas especiales para gente vulnerable y estudiantes en todos los destinos.
5		Número de disco de la unidad en lugares visibles	5	(Anexo V)	
6		Información audiovisual en pantallas y altoparlantes en la unidad	5	(Anexo W)	
7		Información Origen, Destino y Paradas intermedias en la unidad	5	(Anexo X)	
8		Se visualiza las líneas de emergencia en la unidad	5	(Anexo Y)	
9		Se visualiza el nombre del conductor	5	(Anexo Z)	Sólo se encuentra en la lista de pasajeros
10		Información del conductor. Tipo de licencia	1		No se brinda esa información al pasajero
11		Información del conductor. Resultados evaluación de conductores	1		No existe una encuesta para evaluar al conductor.

12	En las terminales y boleterías se brinda la información de rutas y frecuencias	5	Anexo (AA)	
13	En las terminales y boleterías se brinda la información de tarifas	5		Esta información se brinda en las oficinas de boletería y encomiendas
14	En las terminales y boleterías se visualiza las líneas de emergencia.	5	Anexo (BB)	
TOTAL		60		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUB CRITERIO 1: Información al pasajero

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{60}{14}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 4,28$$

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS
CRITERIO: GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tabla 35-40: Evaluación calidad del servicio

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	OBSERVACIÓN
1	CALIDAD DEL SERVICIO	Cuenta con accesibilidad las unidades para los pasajeros	1		No existe una evaluación por parte de los pasajeros para calificar la calidad del servicio que presta la cooperativa.
2		La cooperativa presta confiabilidad a los pasajeros	1		
3		Cumplen las unidades con las paradas fijas	5	Si cumple con las paradas asignas por las frecuencias	
4		Las unidades prestan confort a los pasajeros	4		Las unidades son en su mayoría nuevas por tanto, si prestan confort a los pasajeros
5		Resultados de evaluación de calidad de la operadora	1		No cuenta
6		Encomiendas. Información rutas, tarifas y frecuencias	5	Anexo (CC)	
7		Encomiendas. Gestión de manejo de encomiendas	3		No existe un proceso adecuado
8		Recepción de quejas	4		Se recepta mediante oficios directamente a la Gerencia.
9		Respuesta a los usuarios sobre presentación de quejas.	3		Se da respuesta a las quejas y se reporta a la SEPS, para que saquen indicadores.
TOTAL			27		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SUB CRITERIO 2: Calidad del Servicio

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{27}{9}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 3$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO GLOBAL

CRITERIO: GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Tabla 36-41: Resumen evaluación gestión de la prestación del servicio

NUM.	SUB CRITERIOS	PONDERACIÓN
1	Información al pasajero	4,28
2	Calidad del Servicio	3
TOTAL		7,28

Fuente: Tablas 34-3;35-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{7,28}{2}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 3,64$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS

CRITERIO: GESTIÓN OPERATIVA Y SEGURIDAD – MANTENIMIENTO VEHICULAR

Tabla 37-42: Evaluación control operacional en la prestación del servicio

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	OBSERVACIÓN
1	CONTROL OPERACIONAL EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Contrato de operación autorizado por la entidad reguladora	5	Anexo (DD)	
2		Plan operativo de rutas y frecuencias	4		Mediante un informe técnico de la Agencia Nacional de Tránsito, se cuenta con copias.
3		Registro documentado del cuadro de operaciones consolidado con el detalle de flota	4	Resolución No. 003-RPO-006-2014-ANT (Anexo EE)	Las frecuencias han sido definidas buscando un equilibrio entre oferta y demanda.
4		Reporte del terminal terrestre del cumplimiento de rutas y frecuencias de la operadora	4		Sólo se está cumpliendo con el 50% de frecuencias por disposición del COE Nacional-Provincial
5		Registro documentado con análisis de rutas y frecuencias	4		Se tiene copias del informe que dispone la Agencia de Tránsito en cuanto a las rutas y frecuencias.
6		Bitácora del registro de mantenimiento correctivo y preventivo consolidado con el detalle de flota	4		La bitácora de viaje que se encuentra en cada unidad.
7		Registro del cuadro de operaciones consolidado con el detalle de nómina de conductores y personal de apoyo operativo	4		En archivo de Gerencia.
8		Informe con el análisis de recorridos y cuadro de operaciones	4		Se encuentra en las oficinas de la Administración del Terminal Terrestre.
9		Acta de instalación del kit de seguridad	5		

10	Reporte del registro y funcionamiento del kit de seguridad por parte del ente regulador	5		Revisa el Concejo de Vigilancia y la Agencia Nacional de Tránsito en la revisión anual.
11	Registro documentado del manifiesto de pasajeros	4	Lista de pasajeros (Anexo Z)	
12	Reporte del terminal terrestre con información estadística de frecuencias	4		Se encuentra en las oficinas de la Administración del Terminal Terrestre.
13	Informe del registro de GPS	4		Informe trimestral que emite el ECU 911
14	Registros documentados de salvoconductos/ frecuencias extras emitidos por el ente regulador	4		Por la situación actual no se presentan frecuencias extras, ni se puede pasar del aforo asignado. Si cuentan con documentos históricos que reposan en la oficina de Gerencia.
TOTAL		59		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN OPERATIVA Y SEGURIDAD – MANTENIMIENTO VEHICULAR

SUB CRITERIO 1: Control Operacional en la prestación del servicio

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{59}{14}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 4,21$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS

CRITERIO: GESTIÓN OPERATIVA Y SEGURIDAD – MANTENIMIENTO VEHICULAR

Tabla 38-43: Evaluación mantenimiento de la flota

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	OBSERVACIÓN
1	MANTENIMIENTO DE LA FLOTA	Historial del mantenimiento	1		No cuentan
2		Manual de mantenimiento del fabricante	4		En el manual se encuentran las frecuencias, desgastes, el kilometraje en el que se hace mantenimiento
3		Mantenimiento: preventivo	4		Se lo realiza diario, para cada viaje o frecuencia, mediante la bitácora de viaje.
4		Mantenimiento: correctivo	3		Quincenal o cuando amerite.
5		Inventario de repuestos	1		La Cooperativa no tiene control de inventario de repuestos.
TOTAL			13		

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN OPERATIVA Y SEGURIDAD – MANTENIMIENTO VEHICULAR

SUB CRITERIO 2: Mantenimiento de la Flota

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{13}{5}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 2,6$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR CRITERIOS

CRITERIO: GESTIÓN OPERATIVA Y SEGURIDAD – MANTENIMIENTO VEHICULAR

Tabla 39-44: Evaluación gestión de accidentes de tránsito

NUM.	SUB CRITERIO	PREGUNTAS	CALIF.	EVIDENCIA.	OBSERVACIÓN	
1	GESTIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	Seguridad activa: frenos	4	Bitácora de Viaje (Anexo FF)	Se realiza el mantenimiento cada 3 meses aproximadamente.	
2		Seguridad activa: alumbrado adecuado	4		No aplica	
3		Seguridad activa: neumáticos	4		Se realiza el mantenimiento cada 3 meses aproximadamente.	
4		Seguridad activa: dirección	4			
5		Seguridad activa: suspensión	1		No se visualiza en bitácora de viaje	
6		Seguridad pasiva: cinturón de seguridad en todas las unidades de transporte	5		(Anexo GG)	Todas las unidades cuentan con cinturón de seguridad
7		Medidas preventivas: revisión técnica vehicular	5		(Anexo HH)	Se realiza en la Agencia Nacional de Tránsito anualmente
8		Medidas preventivas: pólizas de seguro vigente	5			Se encuentra en la Cooperativa
9		Medidas preventivas: revisión de kits de seguridad en funcionamiento	5		(Anexo II)	Todas las unidades cuentan con los kits de seguridad
10		Medidas preventivas: check list de inspección de la unidad de transporte	4		(Anexo FF)	Es la bitácora de viaje y lo realiza el chofer y propietario.
11		Medidas preventivas: material informativo de uso de cinturones de seguridad	5		(Anexo JJ)	
12		Medidas correctivas. Análisis de riesgos de tránsito	2			Simulaciones y cursos de capacitación

13	Medidas correctivas. Plan de acción o protocolo ante siniestros de tránsito	1	No cuentan con el Plan de acción ante siniestros de tránsito.
14	Medidas correctivas. Plan de asistencia a víctimas de accidentes de tránsito	1	No cuentan con el Plan de asistencia a víctimas de accidentes de tránsito.
TOTAL		50	

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

CRITERIO: GESTIÓN OPERATIVA Y SEGURIDAD – MANTENIMIENTO VEHICULAR

SUB CRITERIO 3: Gestión de accidentes de tránsito

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{50}{14}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 3,57$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO GLOBAL

CRITERIO: GESTIÓN OPERATIVA Y SEGURIDAD – MANTENIMIENTO VEHICULAR

Tabla 40-45: Resumen evaluación gestión operativa y seguridad

NUM.	SUB CRITERIOS	PONDERACIÓN
1	Control Operacional en la prestación del servicio	4,21
2	Mantenimiento de la flota	2,60
3	Gestión de accidentes de tránsito	3,57
TOTAL		10,38

Fuente: Tablas 37-3/39-3

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

FÓRMULA:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{10,38}{3}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 3,46$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “ECUADOR EJECUTIVO”

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO GLOBAL

Tabla 41-46: Cuadro resumen evaluación control interno

N°	CRITERIOS	PONDERACIÓN	CONCLUSIÓN
1	GESTIÓN ORGANIZACIONAL	3,13	En este criterio, se obtuvo un puntaje global de 3,13 que de acuerdo con la escala significa que se encuentra en un nivel bueno; por consiguiente, se debe analizar los valores que menor puntaje obtuvieron para buscar propuestas de mejora para que la gestión organizacional sea más eficiente. Los puntos débiles en este criterio son: la carencia de un organigrama estructural, manual de funciones y políticas de seguridad y prestación de servicio.
2	GESTIÓN FINANCIERA	3,87	En este criterio, se obtuvo un puntaje global de 3,87 de acuerdo con la escala se encuentra en un nivel muy bueno. El aspecto de mayor relevancia encontrado en este elemento es el registro adecuado de contabilidad rigiéndose bajo las normativas y entes que regulan su cumplimiento de obligaciones como el SRI y la SEPS. Y la debilidad encontrada es que no cuenta con un manual de procesos en el que se visualice el proceso de venta de boletos y servicio de encomiendas.
3	GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO OPERATIVO	2,28	El puntaje global obtenido en este criterio fue de 2,28, en la escala significa que se encuentra en el nivel bajo, al analizar sus puntos débiles se pudo identificar que no se realiza un proceso de selección y contratación del personal operativo y de los conductores; a su vez, no existe un instrumento de medición dentro de la Cooperativa que permita una valoración de la satisfacción laboral por parte de los empleados y finalmente no se lleva un registro de jornada laboral ni se evalúa su desempeño.
4	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3,64	En este criterio, se obtuvo un puntaje global de 3,64 que en la escala significa muy bueno, por lo tanto, se evalúan los puntos más débiles que en este caso son: la poca o ninguna información sobre el conductor, no se analiza la perspectiva del usuario sobre el servicio, entre los más importantes. Al mejorar estos puntos se alcanzará a ser una de las Cooperativas que brinda un excelente servicio a los clientes.
5	GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL Y SEGURIDAD MANTENIMIENTO VEHICULAR	3,46	En este criterio se obtuvo un puntaje global de 3,46 que en la escala significa bueno, teniendo como puntos débiles el no contar con el historial de mantenimiento de las unidades y tampoco un plan de acción ante accidentes de tránsito, esto ha provocado varias dificultades, por lo que considerando lo mencionado se requiere diseñar estrategias que permitan minimizar los riesgos para posibles accidentes de tránsito y en caso de existir los mismos los protocolos de actuación por parte del chofer y/o su ayudante.
TOTAL		16,38	

Fuente: Fichas de observación

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

FÓRMULA:

$$\textit{Nivel de confianza} = \frac{\textit{calificación total}}{\textit{ponderación total}}$$

$$\textit{Nivel de confianza} = \frac{16,38}{5}$$

$$\textit{Nivel de confianza} = 3,28$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

3.2.Verificación de la idea a defender

A través del diseño de un modelo de control interno para la Operadora de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo”, de la ciudad de Riobamba, se busca medir el riesgo operativo y por ende reducir los siniestros viales, en tal virtud, se propone que dicho modelo cuente con cinco elementos esenciales que serán de ayuda para cumplir con lo mencionado anteriormente.

Por medio de los elementos: Gestión organizacional, gestión financiera, gestión de conductores y personal de apoyo operativo, gestión de la prestación de servicios y gestión operativa, control y seguridad – mantenimiento vehicular; la cooperativa contará con los lineamientos claros, precisos y concisos que coadyuvarán al desarrollo eficaz de cada uno de los procesos a realizar, de igual manera se ha diseñado un plan de acción en el que se detallan estrategias direccionadas de manera especial al personal operativo (choferes) con la finalidad de que los mismos cuenten con los conocimientos necesario y estén preparados ante cualquier situación de emergencia que pueda presentarse de manera inesperada; demostrando que con el uso adecuado del modelo de control interno se minimizaran los siniestros viales.

3.3.Propuesta

3.3.1. Título

Modelo de Control Interno para la Operadora de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

3.3.2. Contenido de la propuesta

3.3.3. Elementos

El Modelo de Control Interno planteado se enfoca en los criterios que se detallan en el gráfico

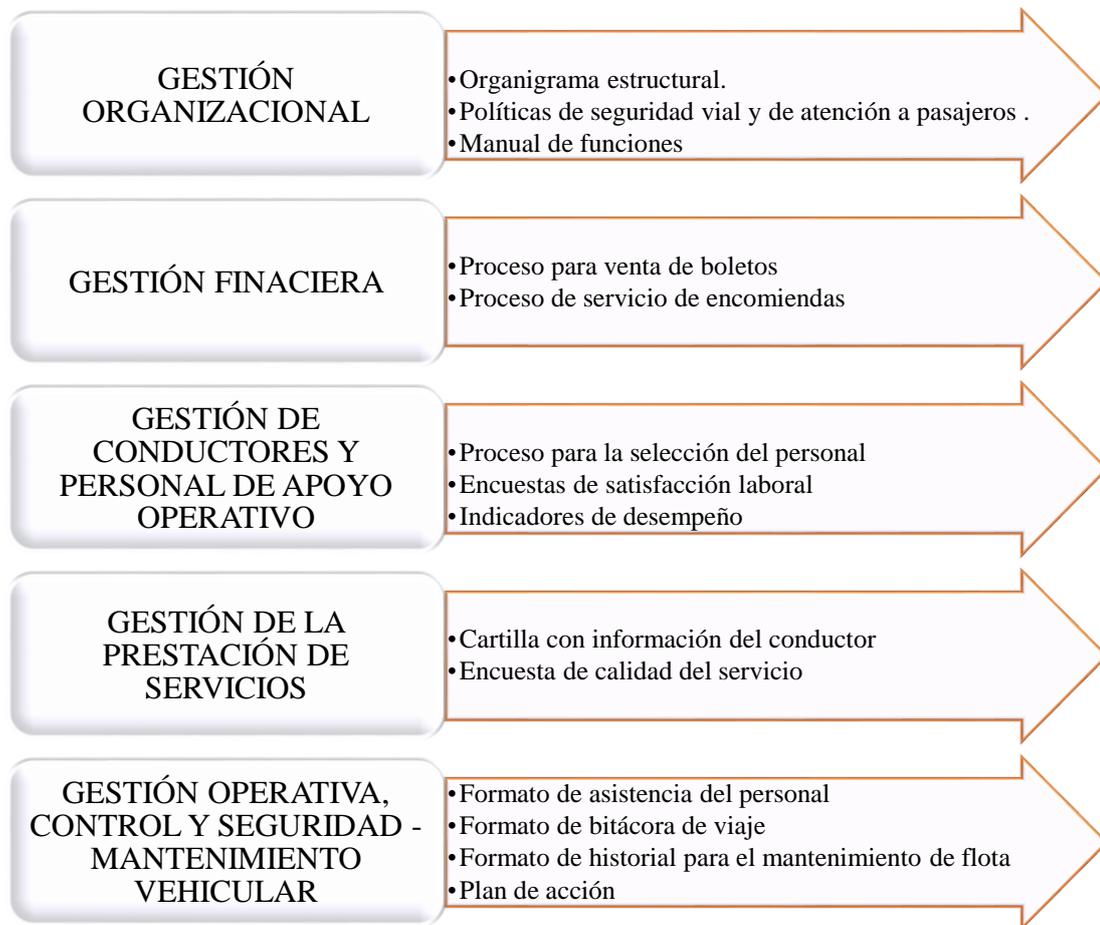


Gráfico 22-26: Modelo de Control Interno

Fuente: Reglamento del Procedimiento de Intervención a las operadoras de transporte público inter e intra provincial (2018).

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

**MODELO DE CONTROL INTERNO
PARA LA OPERADORA DE
TRANSPORTE PÚBLICO
“ECUADOR EJECUTIVO”, DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

DATOS GENERALES

La Cooperativa Ecuador Ejecutivo

Antecedentes Históricos

La Cooperativa de Transportes Ecuador Ejecutivo inscribió sus estatutos en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el mismo fue aprobado el 14 de marzo del 2013. Posteriormente a través del ingreso identificado No. ANT-AC-2014-36458/2014-11-27 la cooperativa solicita el otorgamiento del contrato de operación para poder realizar transporte terrestre público interprovincial y finalmente por medio del informe técnico No.456-TN-GS-LP-DTHA-2015-A.N.T. de fecha 10 de diciembre del 2015 se determina la viabilidad y factibilidad del proyecto para la prestación del servicio.

Según lo mencionado en el Estatuto de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros “Ecuador Ejecutivo” el domicilio principal se ubica en el cantón Riobamba provincia de Chimborazo; la cooperativa es de responsabilidad limitada a su capital social y la responsabilidad personal dependerá del aporte de los socios.

Misión

La Cooperativa de Transporte de pasajeros “Ecuador Ejecutivo” tiene como su principal misión el servicio a la sociedad siendo la razón de existir y con el aporte de todos y cada uno de sus socios y la gestión excelente de sus directivos para cumplir la misión, entregando un servicio seguro, confiable y coherente para el bienestar de la empresa y sociedad.

Visión

La Cooperativa de Transportes “Ecuador Ejecutivo” se fija metas a largo plazo para convertirnos en la cooperativa de transportes de pasajeros por carretera líder en calidad, servicio, confiable y de excelencia procurando siempre el buen vivir.

Valores

- **Responsabilidad social:** se basa en el establecimiento y cumplimiento de metas institucionales respetando siempre los recursos naturales, la diversidad y la no discriminación.
- **Eficiencia en la gestión:** los recursos se invertirán de manera correcta en todo el proceso institucional y procurando el mejoramiento constante del buen servicio al usuario.
- Se procurará mantener un ambiente de integridad, lealtad, honradez, compromiso y solidaridad entre todo el personal.

Enfoque Estratégico

- Capacitar constantemente a los socios, conductores, ayudantes y empleados de oficina
- Establecer políticas institucionales que permitan la creación de ambientes de trabajo agradables
- Procurar que el trato y servicio al usuario sean de calidad
- Incrementar el nivel tecnológico en cada una de las dependencias de la cooperativa
- Establecer un rubro anual para el fomento del buen vivir en la sociedad

GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Organigrama Estructural

La Cooperativa de Transporte Público Ecuador Ejecutivo no cuenta con un organigrama estructural adecuado, por lo cual, se elaboró uno que se puede aplicar.

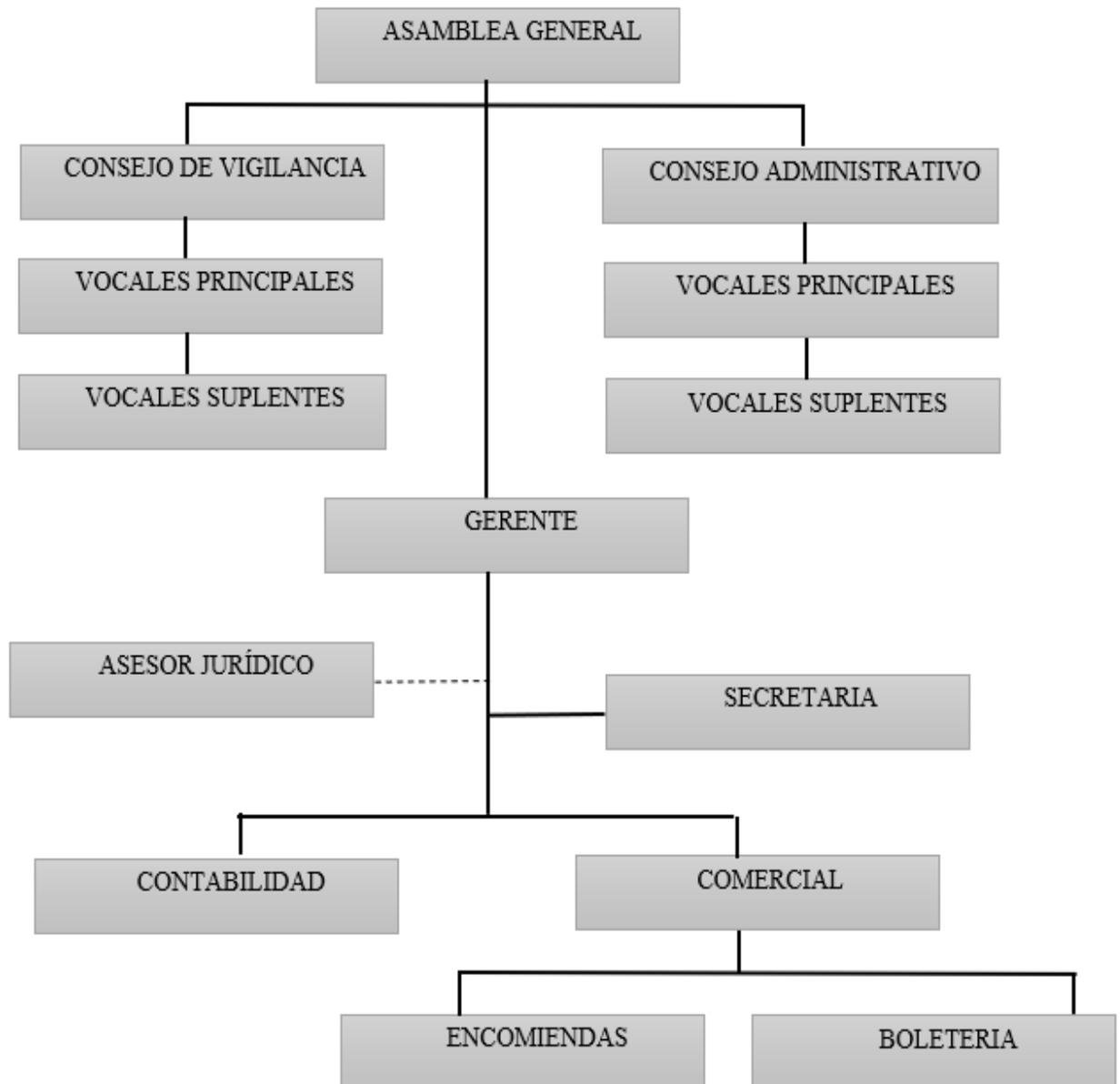


Gráfico 23-27: Organigrama

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Manual de funciones

El objetivo de contar con un manual de funciones dentro de la Cooperativa de Transporte “Ecuador Ejecutivo”, es para que los miembros de la misma tengan conocimientos de las funciones que son asignadas para cada cargo y no exista duplicidad de funciones.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO
Cargo: Asamblea General
Descripción del cargo: Es el máximo órgano de gobierno de la Cooperativa y estará integrada por todos los socios legalmente habilitados, quienes ejercerán sus derechos a participar en las mismas con voz y voto.
Funciones: <ul style="list-style-type: none">• Aprobar y reformar el Estatuto Social y Reglamento Interno.• Elegir y remover a los miembros de los Consejos de Vigilancia y Administrativo.• Aprobar o rechazar los estados financieros e informes de los Consejos y Gerencia.• Conocer los Planes estratégicos y operativos.• Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa.• Resolver los recursos de apelación planteados por los socios.• Definir el valor de los certificados de aportación de los socios.• Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación.• Nombrar auditor interno y externo de la terna que presenta el Consejo de Vigilancia.• Conocer y resolver los informes de auditoría interna y externa.
Requerimientos: Educación: N/A Experiencia: N/A

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO
Cargo: Consejo de Vigilancia
Descripción del cargo: Organismo fiscalizador de los procesos administrativos establecidos en la planificación estratégica y de la administración económica de la Cooperativa.
Funciones: <ul style="list-style-type: none">• Controlar las actividades económicas de la Cooperativa.• Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.• Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría.

- Presentar a la Asamblea General un informe sobre la razonabilidad de los estados financieros, balances y gestión de la cooperativa.
- Proponer ante la Asamblea General la terna para designar el auditor interno y externo.
- Informar al Consejo Administrativo y Asamblea General sobre los riesgos que pueden afectar a la Cooperativa.
- Efectuar arqueos de caja periódicamente y revisar la contabilidad de la Cooperativa a fin de verificar su veracidad y existencia de sustentos adecuados para los asientos contables.
- Instruir el expediente sobre las infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido aplicando lo dispuesto en el reglamento.
- Recibir y tramitar denuncias de los socios.

Requerimientos:

Educación: Capacitado en el área contable y transporte

Experiencia: N/A

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO

Cargo: Consejo Administrativo

Finalidad del cargo: Es el órgano que fijará las políticas internas de la Cooperativa en función de los objetivos, elaborará la planificación estratégica y el respectivo presupuesto.

- **Funciones:**
- Cumplir y hacer cumplir los principios los principios y valores del cooperativismo.
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa.
- Aprobar las políticas institucionales.
- Proponer a la Asamblea General reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia.
- Dictar los reglamentos internos de administración y organización.
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios.
- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno.
- Fijar el monto y forma de las cauciones para los obligados a rendirlas.
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios.
- Aprobar el plan estratégico y plan operativo anual con el presupuesto, sometiéndolo a conocimiento de la Asamblea General.
- Conocer y resolver los informes mensuales del Gerente.
- Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia.

- Aprobar programas de educación, capacitaciones y bienestar social de la Cooperativa.

Requerimientos:

Educación: Capacitado en el área contable y transporte

Experiencia: N/A

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO

Cargo: Gerente

Finalidad del cargo: Es el representante legal judicial y extrajudicialmente de la Cooperativa y su administrador responsable.

• **Funciones:**

- Ejercer la representación legal de la Cooperativa.
- Proponer al Consejo Administrativo las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la Cooperativa.
- Presentar al Consejo Administrativo el plan estratégico, plan operativo anual y presupuesto.
- Mantener las oficinas provistas de mobiliario, materiales y útiles de escritorio.
- Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminados contratos de trabajadores.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.
- Informar a los socios sobre el funcionamiento de la Cooperativa.
- Contraer obligaciones a nombre de la Cooperativa.
- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación.
- Emitir informes semanales sobre las novedades dadas en el servicio de transporte y turnos en las diferentes oficinas que mantiene la Cooperativa en coordinación con la comisión de turnos y frecuencias.
- Asistir obligatoriamente a las sesiones del Consejo Administrativo, con voz informativa, y las sesiones del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido.
- Emitir informes a los socios y consejos, sobre el estado económico y administrativo de la Cooperativa, autorización y revisión de los pagos y gastos ejecutados por la contabilidad.

Requerimientos:

Educación: Título a nivel profesional en Economía, Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Contabilidad. Conocimientos en el Sector de transporte.

Experiencia:

- 2 años en funciones a fines.
- En el área administrativa, contable o afines.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO

Cargo: Secretaria

Finalidad del cargo: Servir de apoyo para la administración de la Cooperativa, manteniendo una comunicación y brindar un trato especial a los usuarios.

• **Funciones:**

- Llevar bajo su cuidado y manejo los libros de actas de la Asamblea General, del Consejo Administrativo y registro de los socios y personal.
- Tener la correspondencia al día.
- Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa y entregar copias de documentos de archivo previo al visto bueno de Gerencia.
- Archivar los contratos de ingresos y salidas de empleados.
- Conservar ordenadamente el archivo de la Cooperativa y mantenerlo bajo su custodia y responsabilidad.
- Guardar la debida reserva de las resoluciones que toman los distintos órganos de la Cooperativa.
- Notificar a los socios de las resoluciones establecidas por los Órganos Administrativos.

Requerimientos:

Educación: Mínimo título de bachiller o Carrera Técnica en Secretariado.

Experiencia:

- 1 año en funciones similares
- Conocimiento en relaciones humanas, secretaría e informática.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO

Cargo: Contador

Finalidad del cargo: Responder por que la información contable de la cooperativa sea completa, confiable y veraz, así mismo asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

• **Funciones:**

- Programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades contables de la Cooperativa.
- Mantener la contabilidad dentro de las normas legales.
- Mantener un proceso de control interno financiero acorde con las necesidades de la entidad.

- Preparar los estados financieros e informes dentro en los ejercicios contables para conocimiento de los Consejos y Asamblea General.
- Facilitar la documentación y colaborar para las auditorías.
- Informar a los órganos directivos sobre cualquier novedad que se presente y sugerir medidas correctivas.
- Elaborar junto con el Gerente el presupuesto anual y poner en conocimiento del Consejo Administrativo y Asamblea General para el estudio y aprobación del mismo.
- Efectuar los egresos ordenados por la Asamblea General y Consejo Administrativo, cuidando su correcta inversión mediante los comprobantes.
- Remitir la documentación correspondiente al IESS para la afiliación del personal administrativo.
- Mantener actualizado el archivo de la documentación de los registros contables.

Requerimientos:

Educación: Título de Contador Público Autorizado

Experiencia:

- 2 años desempeñando funciones relacionadas a contabilidad.
- En el sector de transporte.
- No tener relación familiar con ningún miembro de la Asamblea General, Consejo Administrativo y de Vigilancia.
- Actuar de manera objetiva e independiente.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO

Cargo: Oficinista de boletería

Finalidad del cargo: Es el encargado de la atención al cliente cuando accede a la compra del pasaje o servicio.

Funciones:

- Controla la salida y llegada de las unidades de transporte.
- Atiende al usuario en la adquisición del boleto con amabilidad y respeto.
- Cierra la venta de pasajes del bus en turno a la hora de salida autorizada o una vez que se encuentren vendidos todos los puestos.
- Entregar la lista de pasajeros al chofer.
- Reportar al dueño del vehículo los ingresos del viaje.
- Informa novedades.

Requerimientos:**Estudios:** Bachiller**Experiencia:**

- Atención al cliente.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL CARGO**Cargo:** Oficinista de encomiendas**Finalidad del cargo:** Es la persona encargada de atender al cliente con educación cuando accede a utilizar el servicio de encomiendas.**Funciones:**

- Atiende al usuario con amabilidad y respeto, brindando el servicio solicitado.
- Recibe la encomienda con el debido cuidado sobre el contenido.
- Recauda el valor correspondiente por el costo del servicio de encomienda.
- Emite el comprobante de recepción de la encomienda.
- Despacha las encomiendas recibidas según el bus de salida.
- Informa novedades.

Requerimientos:**Estudios:** Bachiller**Experiencia:**

- Atención al cliente.

Políticas**a. Política de seguridad vial**

La Cooperativa de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo”, preocupado por la seguridad de sus clientes, mantiene las mejores condiciones en sus unidades, en los conductores y ayudantes, para prestar un servicio seguro y de calidad.

b. Política de atención a los pasajeros.

Propiciar un adecuado servicio de transporte de pasajeros orientando las actividades de la Cooperativa hacia la satisfacción de los usuarios, tratando de superar sus necesidades y expectativas a través de niveles de servicio, tarifas diferenciadas y profesionalización de los operadores.

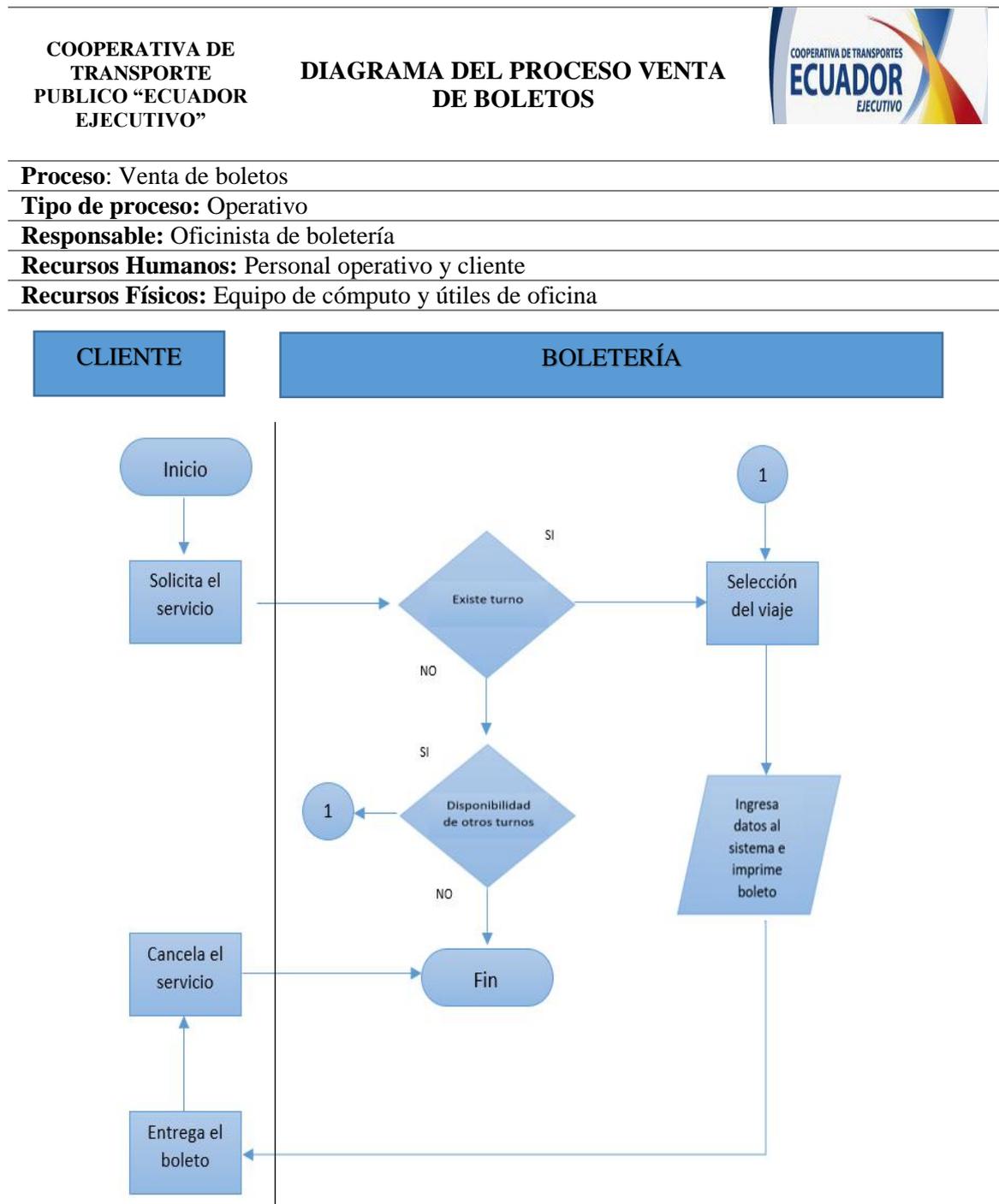
GESTIÓN FINANCIERA

Procesos Financieros

Se sugiere la implementación de flujogramas de procesos financieros, para la venta de boletos y el servicio de encomiendas, con la finalidad de reducir tiempos y evitar la duplicidad de actividades, optimizando así los recursos y ofreciendo un servicio de calidad a los usuarios.

Proceso para venta de boletos

Tabla 42-47: Diagrama del proceso de venta de boletos



Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Descripción del proceso de venta de boletos

COOPERATIVA DE
TRANSPORTE
PUBLICO "ECUADOR
EJECUTIVO"

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTA DE BOLETOS

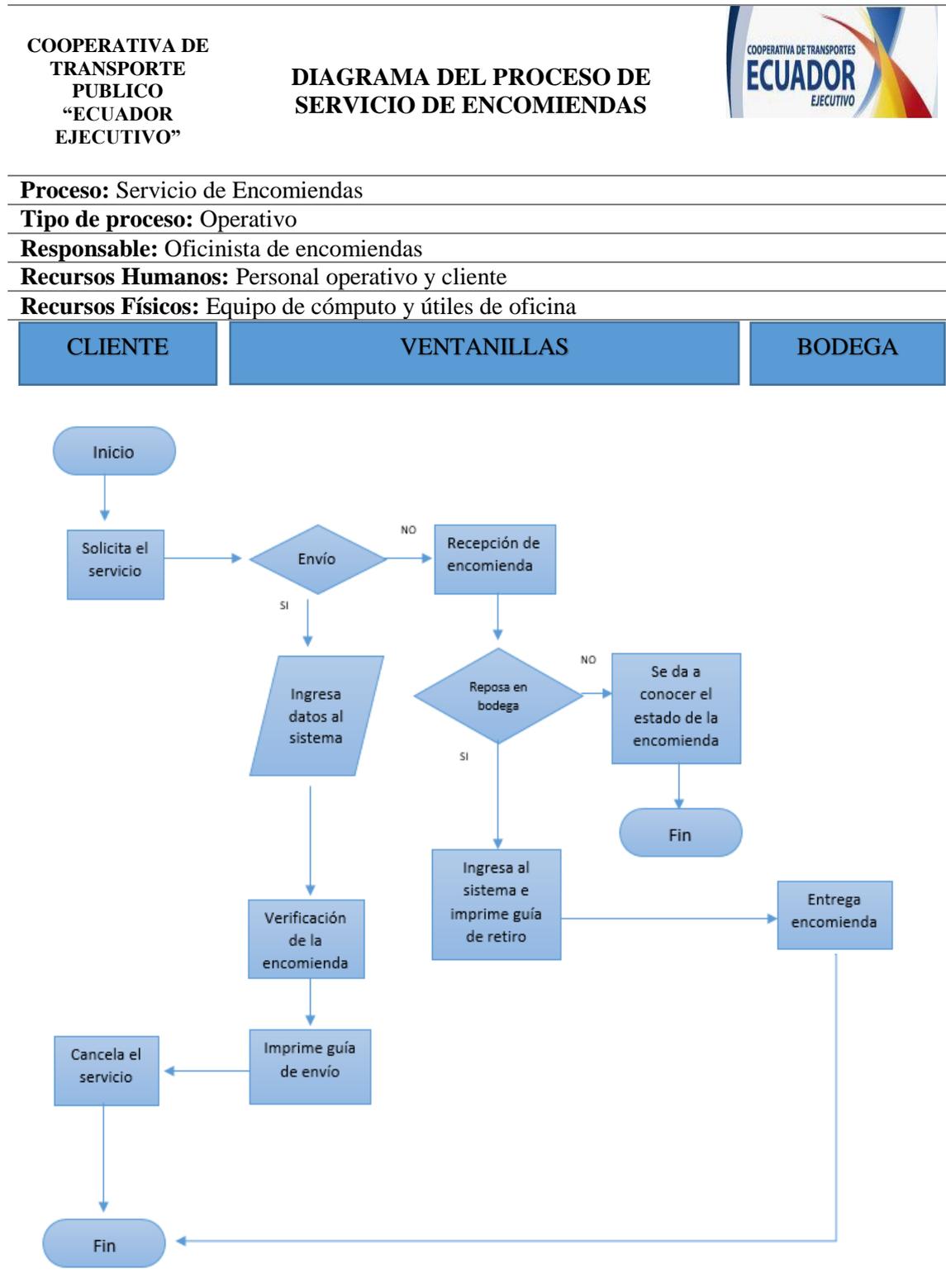


N°	Actividades	Área	Responsable
1	Atención al cliente	Boletería	Oficinista de boletería
2	Selección del viaje	Boletería	Cliente
3	Solicitar datos al cliente	Boletería	Oficinista de boletería
4	Ingresar datos del cliente al sistema	Boletería	Oficinista de boletería
5	Impresión de los boletos	Boletería	Oficinista de boletería
6	Cancelar el servicio	Boletería	Cliente

CONTROLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	María Fernanda Sánchez Granizo	Investigadora	14/01/2021	
Revisado por:	Jaime Simón Merino Chávez	Gerente		
Aprobado por:	Jaime Simón Merino Chávez	Gerente		

Proceso para el servicio de encomiendas

Tabla 43-48: Diagrama del proceso de servicio de encomiendas



Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Descripción del proceso de servicio de encomiendas

COOPERATIVA DE
TRANSPORTE
PUBLICO "ECUADOR
EJECUTIVO"

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO DE ENCOMIENDAS



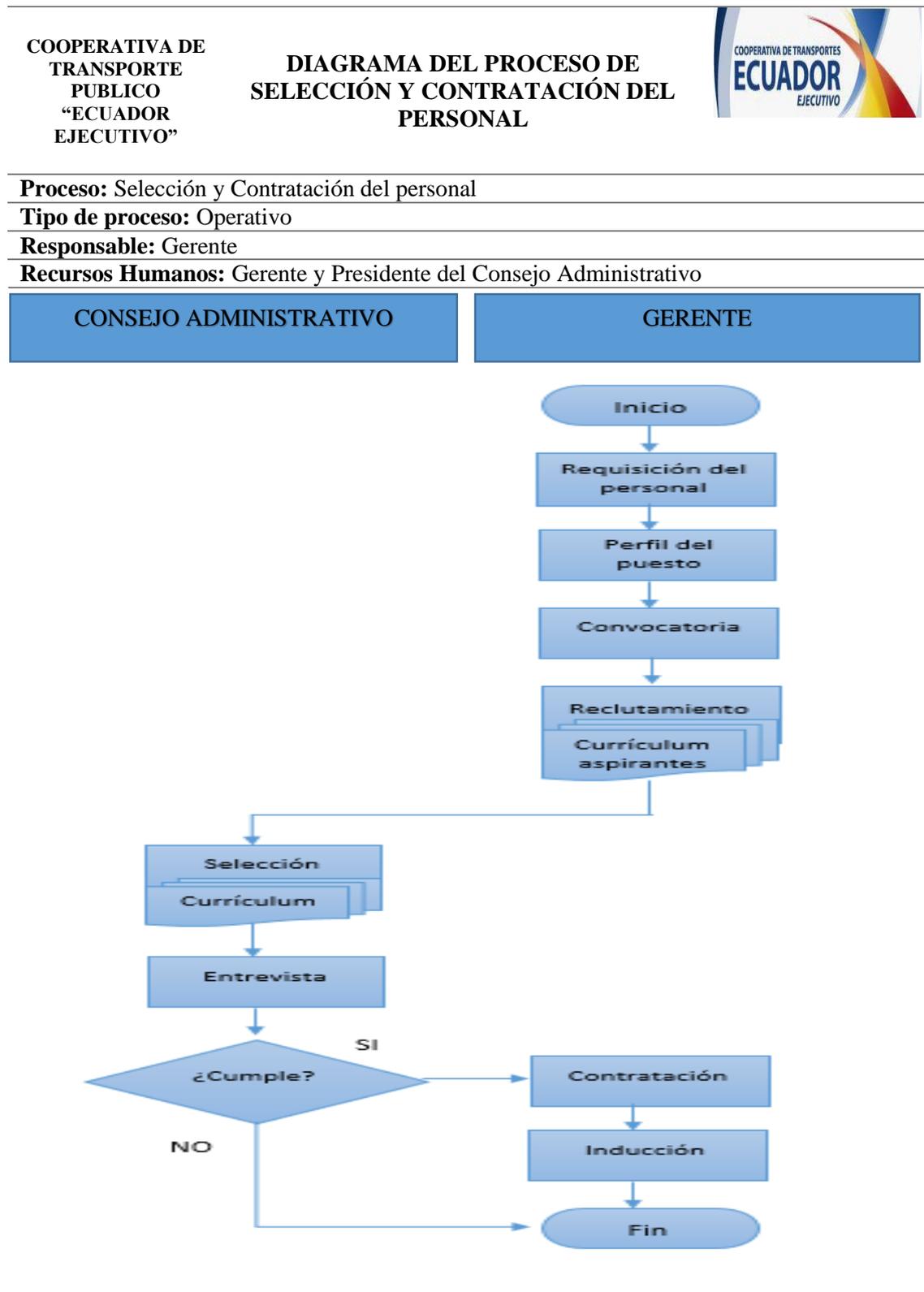
N°	Actividades	Área	Responsable
1	Atención al cliente	Encomiendas	Oficinista de encomiendas
2	Solicitar datos al cliente	Encomiendas	Oficinista de encomiendas
3	Ingresar datos del cliente al sistema	Encomiendas	Oficinista de encomiendas
4	Revisar de la encomienda	Encomiendas	Oficinista de encomiendas
5	Impresión de guía de remisión	Encomiendas	Oficinista de encomiendas
6	Cancelar el servicio	Encomiendas	Cliente

CONTROLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	María Fernanda Sánchez Granizo	Investigadora	14/01/2021	
Revisado por:	Jaime Simón Merino Chávez	Gerente		
Aprobado por:	Jaime Simón Merino Chávez	Gerente		

GESTIÓN DE CONDUCTORES Y PERSONAL DE APOYO

Proceso para la selección del personal

Tabla 44-49: Diagrama del proceso de selección y contratación del personal



Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Descripción del proceso de selección y contratación del personal

COOPERATIVA DE TRANSPORTE PUBLICO "ECUADOR EJECUTIVO"		DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL			
N°	Actividades	Área	Responsable		
1	Requerimiento personal	del Gerencia	Gerente		
2	Revisar el perfil del puesto	Gerencia	Gerente		
3	Convocar aspirantes	Gerencia	Gerente		
4	Reclutar los aspirantes	Gerencia	Gerente		
5	Seleccionar el aspirante idóneo	Consejo Administrativo	Presidente del Consejo	Administrativo	
6	Entrevistar al aspirante escogido	Consejo Administrativo	Presidente del Consejo	Administrativo	
7	Realizar el contrato	Gerencia	Gerente		
8	Realizar la capacitación e inducción al contratado.	Gerencia	Gerente		

CONTROLES	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	María Fernanda Sánchez Granizo		14/01/2021	
Revisado por:	Jaime Simón Merino Chávez	Gerente		
Aprobado por:	Jaime Simón Merino Chávez	Gerente		

Encuesta de satisfacción laboral

Es importante aplicar una encuesta de satisfacción laboral para tener conocimiento si los empleados se sienten cómodos en su puesto de trabajo y con las actividades que realizan dentro de la Cooperativa, por lo que ellos tienen una relación directa con los usuarios. Por consiguiente, la aplicación de este instrumento se deberá realizar de manera semestral, debe ser de obligatoriedad para todos los empleados y será supervisada por el Gerente de la Cooperativa.

Tabla 45-50: Modelo encuesta de satisfacción laboral

COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO “ECUADOR EJECUTIVO”		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL					
En cada pregunta marque con una equis (X), solamente una alternativa; tomando en cuenta que: 1= totalmente en desacuerdo; 2= en desacuerdo; 3= de acuerdo; 4= totalmente de acuerdo							
N°	PREGUNTA	VALORACIÓN					
		1	2	3	4		
1	Me siento cómodo en el ambiente físico en el que laboro						
2	Siento que la remuneración es justa para el trabajo que hago.						
3	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.						
4	Me gusta mi horario de trabajo.						
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.						
6	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						
7	Me gusta la actividad que realizo.						
8	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						
9	Me gustan las personas con las que trabajo.						
10	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas.						
11	No estoy satisfecho con los beneficios que recibo.						
12	Las metas de la empresa no me son claras.						
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD							
EMPLEADO			GERENTE				

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Indicadores de Desempeño

Los indicadores de desempeño son una serie de variables que nos sirven para medir los logros, reflejan cambios vinculados con las acciones y ayudan a monitorear los resultados. Es importante aplicar un formato para evaluar el desempeño de los empleados dentro de la Cooperativa para cumplir con los objetivos planteados.

Tabla 46-51: Modelo de evaluación del desempeño

COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO “ECUADOR EJECUTIVO”		FORMATO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
APELLIDO Y NOMBRE:							CI:
CARGO:							FECHA:
Para cada indicador puede asignar desde el grado 1 (DEFICIENTE) hasta el grado 5 (EXCELENTE). Marque con una equis (X), solamente marque una alternativa.							
INDICADOR		1	2	3	4	5	OBSERVACIÓN
TRABAJO EN EQUIPO							
Mantiene relaciones de cordialidad. Interactúa adecuadamente con el personal. Comparte información con la finalidad de optimizar el trabajo.							
EFFECTIVIDAD E INICIATIVA							
Desarrolla y organiza actividades de forma lógica con la finalidad de lograr los objetivos previstos.							
LIDERAZGO							
Motiva al personal. Convierte sus ideas en metas y las transforma en un plan de actividades realizables.							
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS							
Analiza alternativas disponibles y pone en marcha decisiones fundamentales y necesarias para solucionar el problema que se presenta.							
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD							
EMPLEADO				GERENTE			

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Cartilla con información del conductor

Es importante que el usuario tenga conocimiento sobre el conductor de la unidad en la que se está transportando, por lo cual, se recomienda un modelo de cartilla en la que se plasmará la información necesaria del conductor.

COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO "ECUADOR EJECUTIVO"
CARTILLA INFORMATIVA

DATOS DEL CONDUCTOR

APELLIDOS:
NOMBRES:
CÉDULA DE IDENTIDAD:
Nº DE LICENCIA:
AÑOS DE EXPERIENCIA:

FOTO

DATOS DEL VEHÍCULO

MARCA:
PLACA:
PROPIETARIO:

Gráfico 24-28: Cartilla información del conductor
Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Encuesta de calidad del servicio

Esta encuesta se aplicará a los usuarios cuando aborden el transporte, consta de dos preguntas sencillas y cortas, las cuales permitirán conocer la percepción de la calidad del servicio que se está brindando a la ciudadanía.

Tabla 47-52: Modelo de encuesta calidad del servicio

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO			
¿Cómo califica el servicio que le prestó la Cooperativa?			
Excelente	Regular	Malo	
Según su criterio, considera que la Cooperativa cumple con:			
	Accesibilidad	SI	NO
	Confiabilidad	SI	NO
	Confort	SI	NO
	Paradas seguras	SI	NO
	Medidas de seguridad	SI	NO
	Medidas de bioseguridad	SI	NO

Su opinión es importante para nosotros.

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

**GESTIÓN OPERATIVA, CONTROL
Y SEGURIDAD –
MANTENIMIENTO VEHICULAR**

Formato de asistencia del personal

Es muy importante llevar un correcto y adecuado control de la asistencia de los empleados y conductores, para lo cual se ha creado un formato de control de asistencia laboral para que se aplique en la Cooperativa de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo”.

Tabla 48-53: Formato asistencia laboral área administrativa

COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO “ECUADOR EJECUTIVO”		FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA LABORAL			
FECHA:			ÁREA ADMINISTRATIVA		
CÉDULA	NOMBRE Y APELLIDO	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA
OBSERVACIONES					
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD					
SECRETARIA			GERENTE		

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Tabla 49-54: Formato asistencia laboral área operativa

COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO “ECUADOR EJECUTIVO”		FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA LABORAL			
FECHA:			ÁREA OPERATIVA		
CÉDULA	NOMBRE Y APELLIDO	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA
OBSERVACIONES					
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD					
SECRETARIA			GERENTE		

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Tabla 50-55: Formato asistencia laboral área operativa-conductores

COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO "ECUADOR EJECUTIVO"		FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA LABORAL			
FECHA:			ÁREA OPERATIVA - CONDUCTORES		
CÉDULA	NOMBRE Y APELLIDO	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA
OBSERVACIONES					
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD					
OFICINISTA DE BOLETERIA				GERENTE	

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Bitácora de viaje

El uso de bitácoras de viaje permitirá tener mayor control de la unidad de transporte, ya que se verificará varios elementos esenciales para el uso del vehículo, con la finalidad de brindar mayor seguridad a los pasajeros, minimizando así los riesgos de posibles accidentes de tránsito. A continuación, se muestra el formato propuesto de esta herramienta:

Tabla 51-56: Formato bitácora de viaje

COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO "ECUADOR EJECUTIVO"		FORMATO DE BITÁCORA DE VIAJE			
Fecha del viaje		Número de unidad			
Nombre del conductor		Tipo de licencia			
Cédula de identidad		Lleva guías	SI	NO	
CHEQUEOS					
Agua		Neumáticos		Mecánica	
Aceite		Dirección		F. Zapatas	
Alumbrado (luces)		Suspensión		T. Mecánico	
Frenos		Batería		Estado de la unidad	
INFORMACIÓN DEL VIAJE					
Lugar de salida		Hora de salida			
Lugar de llegada		Hora de llegada			
Observaciones		Tiempo del viaje			
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD					
CONDUCTOR				PROPIETARIO	

Fuente: Coop. Transp. Ecuador Ejecutivo (2020)

Realizado por: Sánchez, Fernanda, 2021

Plan de acción

El plan de acción propuesto tiene como finalidad un diseño de estrategias que permitan a la cooperativa medir el riesgo operativo en los servicios y reducir los siniestros viales.

Tabla 53-58: Plan de acción

COOPERATIVA DE TRANSPORTE PÚBLICO “ECUADOR EJECUTIVO”		PLAN DE ACCIÓN		
Estrategia	Objetivo	Beneficio	Responsable	Tiempo
Capacitación constante	Gestionar cursos certificados de primeros auxilios y seguridad vial, direccionados a los conductores de las unidades de transporte de la Cooperativa.	Los conductores contarán con conocimientos teóricos y prácticos de primeros auxilios para actuar en caso de emergencia ante un siniestro vial hasta que llegue las unidades de socorro competentes.	Consejo de Vigilancia Gerente	Cada 3 meses
Protocolos de seguridad	Elaborar protocolos que permitan al conductor y/o a su ayudante actuar ante un siniestro vial.	El conductor conocerá los lineamientos que debe seguir ante un siniestro de tránsito con responsabilidad.	Consejo de Vigilancia Gerente	Anual
Convenios con instituciones	Realizar convenios con empresas donde las unidades de la Cooperativa puedan realizar los mantenimientos adecuados y compras de repuestos.	Todas las unidades recibirán el mantenimiento preventivo y correctivo para salvaguardar la calidad del servicio brindado. Descuentos en compras insumos y repuestos.	Consejo Administrativo Gerente	Permanente
Creación de expedientes de conductores	Elaborar un archivo con los documentos de los conductores para prestar un servicio de calidad.	La Cooperativa contará con información actualizada y verídica de los conductores, de esta manera se tendrá mayor control y se garantizará la seguridad para los usuarios. Los documentos que deben constar en el archivo son:	Gerente Secretaria	Cada 2 meses

-
- Verificación de puntos en la licencia.
 - Cursos certificados de capacitaciones.
 - Pruebas técnicas
 - Pruebas psicosenométricas
 - Pruebas prácticas
 - Examen psicológico
 - Exámenes de aptitudes.

Es necesario mencionar que no todos los documentos deberán ser actualizados permanentemente.

CONTROLES	ENCARGADO	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	María Fernanda Sánchez Granizo	26/01/2021	
Revisado por:	Asamblea General de Socios		
Aprobado por:	Asamblea General de Socios		

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Transporte Público “Ecuador Ejecutivo”, actualmente no cuenta con un modelo de control interno, por consiguiente, carece de una guía para el funcionamiento correcto de la operadora, elementos que midan el riesgo operativo y minimice los accidentes de tránsito.
- La gestión administrativa de la Cooperativa “Ecuador Ejecutivo” no se realiza de la manera adecuada, puesto que no existe un organigrama estructural, a su vez no cuenta con un manual de funciones que oriente a los miembros de la operadora a cumplir con cabalidad las funciones y tareas encomendadas de acuerdo con el cargo que desempeñan cada uno.
- Otra de las falencias detectadas se encuentra en los procesos de selección y contratación del personal, junto con el proceso de venta de boletos y servicio de encomiendas, puesto que estas actividades deben ser realizadas de la mejor manera para que la Cooperativa tenga un desenvolvimiento efectivo en los servicios que ofrece.
- Con el diagnóstico realizado a la Cooperativa, se determinó que no existen instrumentos que midan la calidad del servicio que se presta a los usuarios, y tampoco se realizan evaluaciones ni encuestas de satisfacción laboral a los empleados.
- Finalmente, se identificó que la Cooperativa “Ecuador Ejecutivo” no cuenta con un plan de acción en el cual se evidencie actividades que permitan tener acciones preventivas y correctivas en el tema de seguridad vial y mantenimiento de los vehículos que permitan minimizar los accidentes de tránsito.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gerente de la Cooperativa que se socialice con los socios y demás empleados el diseño del modelo de control interno que se elaboró para dar solución a las falencias con las que contaba la operadora.
- Es preciso que se implemente el organigrama estructural juntamente con el manual de funciones, para que los miembros tengan conocimiento de las unidades de mando y líneas jerárquicas logrando un eficiente funcionamiento en la Cooperativa.
- Se sugiere que se apliquen los formatos que se proponen cuyo objetivo es alcanzar una mayor eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos, minimizando así los accidentes de tránsito y brindando al usuario un servicio de calidad y seguridad, cumpliendo así con las expectativas de los ciudadanos que hacen uso de las unidades de transporte.
- Además, se propone que la Cooperativa aplique las encuestas al personal y los usuarios respectivamente, ya que las mismas brindarán una mejor perspectiva del servicio que se está brindando.
- Se sugiere a la autoridad competente que se implemente y socialices el plan de acción elaborado, el cual se compone de diversas estrategias como capacitaciones y convenios con instituciones que conlleven a un mayor nivel de seguridad vial minimizando los accidentes de tránsito.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, J., Villacís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bartolomé, S. (2018). *Organización Empresarial y de Recursos Humanos*. Madrid: CEP S.L.
- Blandez, M. (2016). *Proceso administrativo*. México: Unid.
- Bravo, A. (2016). Algunas características clave de los modelos científicos relevantes para la educación. *Scielo*.
- Briceño, G. (2020). *Transporte Terrestre*. Obtenido de <https://www.euston96.com/transporte-terrestre/>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Quito: ESPE.
- Calero, V. (2019). *Diseño de un sistema de control interno para la planta de inyección en la Empresa Textiles Industriales Ambateños S.A-TEIMSA, cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. Obtenido de (Tesis de pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo): <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13449>
- Cantón, I. (2016). Introducción a los procesos de calidad. *Reice*.
- Carvajal, Á. (2016). Teorías y modelos: formas de representación de la realidad . *Comunicación*, 1-14.
- Copa, S. (2018). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9880>
- Corporación Financiera Nacional. (2017). *Ficha Sectorial: Transporte Terrestre de Pasajeros por Sistema de Transporte Urbano*. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2017/09/Ficha-Sectorial-Transporte-Terrestre-.pdf>
- Fao. (2016). *Modelos y su uso*. Obtenido de <http://www.fao.org/3/w7452s/w7452s01.htm>

- Frias, I. (2016). *Perspectivas EY Perú: La importancia del Control Interno en la empresa*. Obtenido de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>
- García, M. (2015). El Control Interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la Gestión Gerencial de las empresas. Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO%20-.P.20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf;jsessionid=499D532F116D15FC9D4ECC26EFF3D21E?sequence=1>
- Gutiérrez, R., & Católica, D. (2015). E-control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Cuadernos contables*, 553-578.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw- Hill
- Jaramillo, M. (2015). *Modelo administrativo para empresas en estado de reingeniería para eliminar la incertidumbre y lograr el éxito gerencial*. Guayaquil : Universidad Salesiana Ecuador .
- Jimenez, R. (2013). *Metodología de la Investigación*. La Habana.
- Koontz, H., Weihrich, & Cannice, M. (2015). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- Serrano, C. et al. (2014). *Ley de Compañías*. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Asamblea General. (2014). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre. Tránsito y Seguridad vial*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo* . Buenos Aires : Cengage Learning.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México : Grupo Editorial Patria.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 38-47. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-404120180001000

- Melendrez, J. (2016). *Control Interno*. Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreico, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica: Dominio de las ciencias*, 206-240. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Moreno, E. (2018). *Blogspot: Metodología de Investigación Científica. Escala de Likert*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/02/escala-de-likert.html>
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo*, 245-267.
- Paullán, F. (2019). *Diseño de un manual de procedimientos y control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 26 de Septiembre Lázaro Condo Ltda., del cantón Chunchi, provincia de Chimborazo*. Obtenido de (Tesis de pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo): <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9952>
- Quintero, J., & Quintero, L. (2015). El transporte sostenible y su papel en el desarrollo del medio ambiente urbana. *Ingeniería y Región*.
- Reglamento del Procedimiento de Intervención a las operadoras de transporte público inter e intra provincial*. (2018). Obtenido de <https://www.agenciatransporte.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-resoluciones-de-directorio/file/6100-resolucion-no-ant-nacdsgrdi18-0094-reglamentoprocedimiento-de-intervencion-a-las-operadoras-de-transporte-publico-inter-e-intraprovinc>
- Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculado*. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno#vcite>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en empresas bananeras del cantón Machala. *Espacios*, 30-43.
- Solarte, F., Enríquez, E., & Benavides, M. (2015). Metodología de análisis y evaluación de riesgos aplicados. *Revista Tecnológica ESPOL*, 1-30.
- Zapata, M. (2016). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos. *Information Science*.

Zonológica. (2018). *Fundamentos del Sistema de Transporte*. Recuperado de <https://zonologica.com/fundamentos-del-sistema-de-transporte/>

ANEXOS

Anexo A: Cuestionario socios



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



OBJETIVO: Conocer la situación actual de la Cooperativa de Transporte “Ecuador Ejecutivo”, mediante la aplicación del cuestionario a cada uno de los empleados de la misma, para la realización del diseño de un Modelo de Control Interno.

INDICACIONES:

- Responder con toda la sinceridad a cada interrogante.
- Marcar con una “X” la respuesta correcta.
- Utilice esfero azul.

Agradezco con anticipación su colaboración.

CUESTIONARIO

1. ¿La Cooperativa cuenta con un Organigrama estructural definiendo las áreas y líneas jerárquicas?

SI	
NO	

2. ¿Conoce cuáles son las funciones y responsabilidad asignadas a su persona?

SI	
NO	

3. ¿Los miembros conocen y cumplen con el protocolo establecido para la recaudación de las cuotas?

SI	
NO	

4. ¿Existe un nivel de comunicación eficiente entre la Gerencia y demás áreas?

SI	
NO	

5. Cree usted, ¿Qué el proceso de selección y contratación del personal es adecuado?

SI	
NO	

6. ¿Se realizan capacitaciones sobre temas de prevención de riesgos y procedimientos que permitan evitar los accidentes de tránsito?

SI	
NO	

7. ¿Las unidades cuentan con Seguro contra Accidentes de Tránsito?

SI	
NO	

8. ¿Quién conduce su vehículo?

PROPIETARIO	
CHOFER	

9. ¿Con que frecuencia se realiza un adecuado y oportuno mantenimiento de las unidades de la Cooperativa?

MENSUAL	
QUINCENAL	
SEMANAL	
DIARIO	

10. ¿El proceso que se realiza para las encomiendas es adecuado?

SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
NUNCA	

11. ¿Cómo calificaría la calidad de servicio que brinda a los usuarios?

EXCELENTE	
MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

12. ¿Existe en la Cooperativa un Modelo de Control Interno para medir el Riesgo Operativo?

SI	
NO	

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo B: Cuestionario empleados



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



OBJETIVO: Conocer la situación actual de la Cooperativa de Transporte “Ecuador Ejecutivo”, mediante la aplicación del cuestionario a cada uno de los empleados de la misma, para la realización del diseño de un Modelo de Control Interno.

INDICACIONES:

- Responder con toda la sinceridad a cada interrogante.
- Marque con una “X” la respuesta correcta.
- Utilice esfero azul.

Agradezco con anticipación su colaboración.

CUESTIONARIO

1. ¿La Cooperativa cuenta con un Organigrama estructural definiendo las áreas y líneas jerárquicas?

SI	
NO	

2. ¿Conoce cuáles son las funciones y responsabilidad asignadas a su persona?

SI	
NO	

3. ¿Existe un nivel de comunicación eficiente entre la Gerencia y demás áreas?

SI	
NO	

4. Cree usted, ¿Qué el proceso de selección y contratación del personal es adecuado?

SI	
NO	

5. ¿El proceso que se realiza para las encomiendas es adecuado?

SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
NUNCA	

6. **¿Existe un registro documentado de las ventas de boletos?**

SI	
NO	

7. **¿Se brinda la información necesaria a los usuarios sobre el servicio a prestar?**

SI	
NO	

8. **¿Cómo calificaría la calidad de servicio que brinda a los usuarios?**

EXCELENTE	
MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

9. **¿Existe en la Cooperativa un Modelo de Control Interno para medir el Riesgo Operativo?**

SI	
NO	

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo C: Plan estratégico institucional



Transportes
"ECUADOR EJECUTIVO"

FUNDADA EL 23 DE NOVIEMBRE DE 1994 - ACUERDO MINISTERIAL N° 0396
INSCRITA EN EL REGISTRO GENERAL DE COOPERATIVAS N° 8148
FILIAL DE FENACOTIP Y UNIÓN DE COOP. DE CHIMBORAZO

RUC: 0690075504001

COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "ECUADOR EJECUTIVO"

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

PEI AÑO 2019

El presente plan estratégico institucional es elaborado como requiere la superintendencia de economía popular y solidaria, de esta manera se cumple con lo dispuesto por el organismo de control.

Enmarcado en el plan del buen vivir, el PEI, de la cooperativa de transporte de pasajeros "Ecuador Ejecutivo" se basa en:

- 1.- nuestros valores
- 2.- misión
- 3.- visión
- 4.- enfoque estratégico

1.- NUESTROS VALORES

1.1.- REFIERE A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA Y A LA INSTITUCION COMO TAL SE DEMUESTRE TRANSPARENCIA, SE MANTENGAN INFORMADOS A LOS SOCIOS, SOBRE EL FUNCIONAMIENTO PROCESOS Y GESTIONES, RESPETANDO SIEMPRE EL CRITERIO Y LAS DECISIONES.

1.2.- RESPONSABILIDAD SOCIAL

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COOPERATIVA ES ESTABLECER Y CUMPLIR NUESTRAS METAS COMO INSTITUCION DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SIEMPRE RESPETANDO LOS RECURSOS NATURALES, LA DIVERSIDAD Y NO LA DISCRIMINACION.

1.3.- EFICIENCIA EN LA GESTION

EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "ECUADOR EJECUTIVO" UTILIZARA LOS RECURSO INVIERTIENDO DE UNA MANERA CORRECTA EN TODO SU PROCESO INSTITUCIONAL Y PROCURANDO MEJORAR CONSTANTEMENTE EL BUEN SERVICIO AL USUARIO.

1.4.- DE LOS EMPLEADOS

LA COOPERATIVA "ECUADOR EJECUTIVO" SIEMPRE PROCURARA UN AMBIENTE DE INTEGRIDAD, LEALTAD, HONRADEZ, CUMPLIDORES Y SOLIDARIDAD ENTRE TODOS SUS EMPLEADOS.

RIOBAMBA: Of. Terminal Terrestre Telef.: 2 962 011
QUITO: Of. Terminal Quitumba Telef.: 023 824 817 / 023 824 822 Guayaquil: 042 130 830



Anexo D: Reglamento Interno de la Cooperativa

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "ECUADOR EJECUTIVO"

La Asamblea General de socios de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros "Ecuador Ejecutivo", domiciliada en el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 29 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

CONSIDERANDO

Que, el Gerente de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "Ecuador Ejecutivo", en uso de las atribuciones que le confiere el numeral 2 del artículo 44 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, elabora y propone al Consejo de Administración los reglamentos que sean de su competencia para el buen funcionamiento de la Cooperativa.

Que, el Consejo de Administración de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "Ecuador Ejecutivo", en uso de las atribuciones que le confiere el numeral 4 del artículo 34 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, propone a la Asamblea General la aprobación del presente Reglamento Interno.

Que, la Asamblea General de Socios, es el máximo órgano de gobierno de la Cooperativa, y sus decisiones obligan a los directivos, socios y administradores, siempre que las mismas no sean contrarias a la Ley, al Reglamento General, al Estatuto Social de la cooperativa y demás normativa conexas.

Que, es indispensable reformar el procedimiento de exclusión de socios, a fin de aplicar para los casos contemplados en el artículo 10 del Estatuto Social de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "Ecuador Ejecutivo".

Que, en Asamblea General de socios del 15 septiembre del 2016, se aprobó el reglamento interno.

RESUELVE

Aprobar se reforme los artículos del REGLAMENTO INTERNO de la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "Ecuador Ejecutivo", que se detallan a continuación a fin de que se considere en procesos de exclusión que quiera iniciar la Cooperativa por actos o causas que se han cometido en contra del Estatuto Social de la Organización.

Anexo E: Plan Operativo Anual

Sheet1

PLAN OPERATIVO ANUAL DE ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES ECUADOR EJECUTIVO AÑO 2019

OBJETIVO GENERAL: CONTRIBUIR EN LA CONSTRUCCION DE UN MODELO DE GESTION DINAMICO, ACORDE A LA ECONOMIA SOLIDARIA Y SEGURIDAD CIUDADANA, QUE IMPULSE EL DESARROLLO SOCIO-ECONOMICO DE NUESTROS SOCIOS Y USUARIOS FOMENTANDO EL BUEN SERVICIO DE TRANSPORTE A LA COLECTIVIDAD.

N.º	DIAGNOSTICO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	FECHAS	EVALUACION	PARTIDA PRESUPUESTARIA		
								CODIGO	CONCEPTO	VALOR
1.-	Es indispensable potenciar y ampliar el nivel tecnologico de la cooperativa	Adquirir equipos de computo con su respectiva integracion, fortaleciendo la seguridad de la base de datos de la cooperativa que permita un funcionamiento adecuado de las areas administrativas y operativas de la institucion	Adquisición de equipos de computo que trabajen en red bajo el administrador de base de datos Implementacion , adaptacion y migracion de los datos al nuevo sistema	Humano Materiales Económicos	Consejo de administracion, gerencia y personal externo	1º semestre	Contrato de adquisicion del sistema informatico y equipos de computo Sistemas implementados		Intangible software equipos de computo	
2.-	Es necesario incrementar la productividad de los señores empleados de la institucion	fortalecer las competencias de los empleados	Capacitacion en temas relacionados con su area de trabajo	Humanos materiales y económicos	Consejo de administracion, gerencia y personal externo	Permanente	De las capacitaciones recibidas		Capacitación	



Anexo F: Presupuesto

COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
" ECUADOR EJECUTIVO "



PRESUPUESTO ECONOMICO DEL AÑO 2,019

INGRESOS	Presupuestado	Recaudado	Saldo	%
Tikets de salida	209.000,00		209.000,00	100,00
Encomiendas	40.000,00		40.000,00	100,00
Intereses Financieros	4.920,47		4.920,47	100,00
Otros Ingresos				
TOTAL	253.920,47	-	253.920,47	100,00

EGRESOS	Presupuestado	Ejecutado	Saldo	%
Sueldos y salarios	58.000,00		58.000,00	100,00
Horas extras	11.580,00		11.580,00	100,00
Aporte patronal	8.453,00		8.453,00	100,00
Eventuales y reemplazos	1.000,00		1.000,00	100,00
Gastos representacion	12.096,00		12.096,00	100,00
Dietas			-	
Consejo de Administracion	960,00		960,00	100,00
Consejo de Vigilancia	3.650,00		3.650,00	100,00
Decimo tercer sueldo	5.600,00		5.600,00	100,00
Decimo cuarto sueldo	4.752,00		4.752,00	100,00
Vacaciones	3.000,00		3.000,00	100,00
Fondo de reserva	5.000,00		5.000,00	100,00
Indeminizaciones bonificacion	7.000,00		7.000,00	100,00
Uniformes	1.000,00		1.000,00	100,00
Arriendo oficina.- Riobamba	4.464,00		4.464,00	100,00
Patente anual .- Riobamba	290,00		290,00	100,00
1,5xmil activos totales	200,00		200,00	100,00
Arriendo oficina Latacunga	2.360,00		2.360,00	100,00
Patente anual en Latacunga	90,00		90,00	100,00
1,5xmil activos totales.-Latacunga	30,00		30,00	100,00
Arriendo oficina .- Quito	7.426,00		7.426,00	100,00
Patente anual en Quito	1.600,00		1.600,00	100,00
1,5xmil activos totales .- Quito	300,00		300,00	100,00
Arriendo oficina en Guayaquil	4.032,00		4.032,00	100,00
Expensas Guayaquil	1.008,00		1.008,00	100,00
mantenimiento de software Gquil.	210,00		210,00	100,00
arriendos oficina Duràn	3.000,00		3.000,00	100,00
Patente anual Duràn	30,00		30,00	100,00
Tasa de habilitaciòn y cintrol.-Duràn	150,00		150,00	100,00
1,5xmil activos totales.- Duràn	11,00		11,00	100,00
Provisiòn ctas. Incobrables	250,00		250,00	100,00
Servicio telefonos CNT	3.300,00		3.300,00	100,00



ADECUACIÓN ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS "ECUADOR EJECUTIVO"

TÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS. – La Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros "Ecuador Ejecutivo", actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición transitoria Primera de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN. - El domicilio principal de la Cooperativa es el cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social, la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aporten a la entidad.

La Cooperativa será de duración indefinida, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse de conformidad a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL. – La Cooperativa tendrá como objeto social principal, la prestación de servicio de transporte en la modalidad de Transporte Interprovincial, con eficiencia y responsabilidad, con la conducción de choferes profesionales, vehículos tipo Bus, de conformidad con la autorización conferida por la Autoridad de Transporte y Tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familiares en busca de su desarrollo social y económico.

Artículo 4.- ACTIVIDADES. – Para el cabal cumplimiento de su objetivo social principal, la cooperativa podrá efectuar las siguientes actividades:

1. Adquirir, administrar, arrendar, enajenar, importar y exportar, toda la clase de bienes muebles, inmuebles y vehículos;
2. Fomentar el desarrollo cultural, social y moral de sus socios organizando eventos educativos, sociales, culturales y deportivos, gestionando becas para su capacitación;
3. Brindar asesoramiento y asistencia técnica a sus socios, procurando la unificación de la marca de los vehículos de sus socios;
4. Crear por si misma o contratar de preferencia con entidades del sistema cooperativo o societario, nacional y/o extranjeras, líneas de crédito y seguros sobre bienes y personas;
5. Crear la unidad de capacitación, perfeccionamiento y especialización profesional para el beneficio de los socios y sus familiares, en temas como el mejoramiento en la prestación del servicio de transportes, la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, sus

Anexo H: Estados Financieros

BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA

Al 31/12/2019 En _____

Código de Cta.	Descripción de la cuenta	Subtotales	Totales
1.	ACTIVOS		
1.1.	CORRIENTE		346,707.98
1.1.1.	DISPONIBLE		321,324.86
1.1.1.1	CAJA		272,472.55
1.1.1.2	COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO		28,853.43
1.1.1.3	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES		13,184.36
1.1.1.4	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES		10,004.79
1.1.1.5	INVERSIONES EN COOPERATIVAS DE		200,000.00
1.1.1.5	INVERSIONES EN EL SECTOR		20,429.97
1.1.2.	ACTIVOS FINANCIEROS		45,369.95
1.1.2.1	CUENTAS POR COBRAR		19,094.75
1.1.2.2	DOCUMENTOS POR COBRAR		2,109.35
1.1.2.5.	ANTICIPO A PROVEEDORES		27,089.29
1.1.2.6	PROVISION INCOBRABLES CTAS. Y	(2,923.44)
1.1.3.	INVENTARIOS		3,009.59
1.1.3.4	PRODUCTOS TERMINADOS Y		3,009.59
1.1.4.4	IMPUESTOS AL SRI POR COBRAR		472.77
1.2.	NO CORRIENTES		25,383.12
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		8,041.32
1.2.1.11	DEPRECIACION ACUMULADA	(16,251.83)
1.2.3.	OTROS ACTIVOS LARGO PLAZO		17,341.80
1.2.3.1	DEPOSITOS EN GARANTIA		3,496.31
1.2.3.2	INVERSIONES LARGO PLAZO		13,845.49
			346,707.98
2.	PASIVOS		251,527.26
	Corrientes		238,141.37
2.1.	CUENTAS POR PAGAR		238,141.37
2.1.1.	PROVEEDORES		38,809.50
2.1.1.1	PROVEEDORES		5,798.74
2.1.1.2	OBLIGACIONES PATRONALES		18,690.31
2.1.1.3	OBLIGACIONES POR PAGAR SRI		167,821.00
2.1.1.5	FONDOS POR PAGAR		7,021.82
2.1.1.9	CUENTAS POR PAGAR VARIOS		13,385.89
2.2.	No corriente		13,385.89
2.2.1.9	DOCUMENTOS POR PAGAR LARGO PLAZO		13,385.89
			251,527.26
3.	PATRIMONIO		95,180.72
	CAPITAL SOCIAL		95,180.72
3.1.	Aporte de socios		54,115.56
3.1.1.	Certificados de aportación	40,248.40	
3.1.1.1	Certificados de aportación-filiales	13,867.16	41,065.16
3.1.1.2	Reservas		
3.1.2.			



BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA

Al 31/12/2019 En _____

Código de Cta.	Descripción de la cuenta.	Subtotales	Totales
3.1.2.1	Reserva legal	1,028.79	
3.1.2.2	Estatutarias	24,258.89	
3.1.2.3	Facultativa	15,777.48	
			95,180.72
TOTAL PASIVO + CAPITAL			346,707.98



[Signature]
 Sr. Marcelo Silva Villagomez
 Presidente Consejo de Administración

[Signature]
 Sr. Marcelo Molina Rodríguez
 Presidente Consejo de Vigilancia

[Signature]
 Sr. Jaime Marino Chávez
 Gerente

[Signature]
 Cpa. Galo Santillán Caba
 reg. 1837



ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

Desde 01/01/2019 Hasta 31/12/2019 En _____

Código de Cta.	Descripción de la cuenta.	Subtotales	Totales
4.1.	INGRESOS POR VENTAS		
4.1.2	Ventas de servicios		1283,265.36
4.1.2.1	Encomiendas		1283,265.36
4.1.2.2	Boletaje - pasajes	44,434.65	
4.2.	INGRESOS ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	1238,830.71	
4.2.1	Cuotas de Administración	196,846.00	197,216.01
4.2.4	Multas	350.00	
4.2.5	Otros ingresos	20.01	
4.3.1.	UTILIDADES FINANCIERAS		7,102.55
4.3.1.1	inversiones de renta fija	6,791.04	
4.3.1.2	Inversiones renta variable	311.51	
4.3.2.	OTROS		238,504.75
4.3.2.4	Otros ingresos	238,504.75	
	SUBTOTAL		1726,088.67
5.1.1.	COMPRAS NETAS		1252,067.67
5.1.1.2	Compras de servicios	1252,067.67	
6.	GASTOS		474,021.00
6.1.	GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS		338,984.20
6.1.1	GASTOS DE PERSONAL		161,498.93
6.1.1.1	REMUNERACIONES		93,051.51
6.1.1.2	BENEFICIOS SOCIALES		14,930.11
6.1.1.3	ALIMENTACION, MOVILIZACION Y		19,710.62
6.1.1.4	APORTES AL IESS		13,647.33
6.1.1.5	DIETAS		4,569.60
6.1.1.6	OTROS GASTOS DE PERSONAL		15,589.76
6.1.2	GASTOS GENERALES Y SERVICIOS		177,485.27
6.1.2.09	SERVICIOS		43,658.00
6.1.2.1	SERVICIOS		14,249.42
6.1.2.10	SERVICIOS BASICOS		292.00
6.1.2.11	CUENTAS INCOBRABLES		2,710.50
6.1.2.12	OTROS GASTOS		17,373.77
6.1.2.2	MANTENIMIENTO Y REPARACION		5,571.38
6.1.2.3	MATERIALES Y SUMINISTROS		3,259.20
6.1.2.4	SISTEMAS TECNOLOGICOS		11,192.18
6.1.2.5	SERVICIOS COOPERATIVOS		36,809.20
6.1.2.6	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y		40,539.62
6.1.2.7	SERVICIOS VARIOS		1,830.00
6.1.2.8	DEPRECIACIONES		119.78
6.2.	GASTOS FINANCIEROS		119.78
6.2.1.	INTERESES	119.78	
6.2.1.5	Otros intereses		134,917.02
6.3.	OTROS GASTOS	5,615.20	
6.3.4.01	Agencia Nacional de Tránsito		



ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS
 Desde 01/01/2019 Hasta 31/12/2019 En _____

Código de Cta.	Descripción de la cuenta.	Subtotales	Totales
6.3.4.03	Proyectos	122,280.00	
6.3.4.04	Provisión futuros procesos intervenci	7,021.82	
SUBTOTAL			1726,088.67
GANANCIA / PERDIDA			0.00



Marcelo Silva
 Sr. Marcelo Silva Villagomez
 Presidente Consejo de Administración

Marcelo Molina
 Sr. Marcelo Molina Rodriguez
 Presidente Consejo de Vigilancia

Jaime Merino
 Sr. Jaime Merino Chávez
 Gerente

Galo Santillán
 Cpa. Galo Santillán Coba
 reg. 18377



Anexo I: Reporte de ventas de boletos

Cod. Viaje: 010004445
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EC
UADOR EJECUTIVO
RUC: 0690075504001
Direc.: AV. DE LA PRENSA

Informacion del viaje
Oficina.....: BOL-RIOBAMBA
Ruta.....: Riobamba - Quitumbe
S. Origen....: 2020-12-08 - 04:30
S. Oficina...: 04:30
Bus/Placa/Anden.: 075 / HAA-3605 / 001
Propietario...: MOSQUERA LOGROJO WALTER CI
RO
C.I. Chf 1...: 1999999998
Chofer 1.....: NO ASIGNADO
C.I. Chf 2...: 1999999998
Chofer 2.....: NO ASIGNADO
Cerrado por...: LVIMOS
Fecha impr...: 2020-12-08 17:25:43
Oficinista...: ilaines

Detalle de facturacion

Destino	Tipo	Cant.	Valor	Total
Quito	NORMAL	34	4.75	161.50
Quito	ESPECIAL	2	2.50	5.00
TOTAL GENERAL:		36		166.50
TOTAL PUNTO: BOLETERIA		36		166.50
Descuentos				
Rubro				Valor
TICKETS			20.00	
TOTAL DESCUENTO				20.00
TOTAL ENTREGA				146.50

ITALO ALEJANDRO LAINES HIDALGO
USUARIO
Software desarrollado por Derpacif S.A.

Anexo J: Impreso de boletos vendidos

Cod. Viaje: 010004445
COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS EC
UADOR EJECUTIVO
RUC: 0690075504001
Direc.: AV. DE LA PRENSA
MANIFIESTO DE PASAJEROS

Informacion del viaje
Oficina.....: BOL-RIOBAMBA
Ruta.....: Riobamba - Quitumbe
S. Origen....: 2020-12-08 - 04:30
S. Oficina...: 04:30
Bus/Placa/Anden.: 075 / HAA-3605 / 001
Propietario.: MOSQUERA LOGROÑO WALTER CI
RO
Chofer.....: NO ASIGNADO
Cerrado por...: LVIMOS
Fecha impr...: 2020-12-08 17:25:37
Oficinista...: ilaines

Lista de pasajeros

Pasajero	Asi.	Valor
999999999	1	4.75
Consumidor final		
999999999	2	4.75
Consumidor final		
999999999	4	4.75
Consumidor final		
999999999	5	4.75
Consumidor final		
999999999	35	4.75
Consumidor final		
999999999	36	4.75
Consumidor final		
999999999	37	4.75
Consumidor final		
999999999	38	4.75
Consumidor final		
999999999	39	4.75
Consumidor final		
999999999	40	4.75
Consumidor final		
999999999	41	4.75
Consumidor final		
999999999	42	4.75
Consumidor final		
999999999	44	4.75
Consumidor final		
999999999	45	4.75
Consumidor final		

ITALO ALEJANDRO LAINES HIDALGO
USUARIO
Software desarrollado por Derasif S.A

Anexo K: Software

Reporteria Consulta Viajes

Hola, ITALO ALEJANDRO ILAINES HIDALGO
● En línea

Inicio

Transacciones

Reporte

- Cierre Usuario
- Cierre Encomiendas
- Consulta Viajes
- Facturación Boleto
- Facturación Encomienda
- Ventas por tipo pasajero

Consulta

Empresa: COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO

Sucursal: BOL-RIOBAMBA

Disco: SELECCION UN BUS

Estado: CERRADOS

Transacción: BOLETO

Desde: 2020-12-08

Hasta: 2020-12-08

Q Consulta viajes

Viaje	Sucursal	Ruta	Salida	Turno	Bus	Psj.	Total	Estado	Acciones
4446	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Quitumbe	2020-12-08 02:00	02:00	073	28	125.60	Cerrado	[Iconos]
4444	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Quitumbe	2020-12-08 02:45	02:45	076	28	118.50	Cerrado	[Iconos]
4447	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Guayaquil	2020-12-08 04:00	04:00	090	7	49.00	Cerrado	[Iconos]
4445	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Quitumbe	2020-12-08 04:30	04:30	075	36	166.50	Cerrado	[Iconos]
4448	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Quitumbe	2020-12-08 06:00	06:00	079	19	77.35	Cerrado	[Iconos]
4450	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Quitumbe	2020-12-08 07:30	07:30	086	9	39.85	Cerrado	[Iconos]
4452	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Guayaquil	2020-12-08 09:00	09:00	087	12	49.60	Cerrado	[Iconos]
4453	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Quitumbe	2020-12-08 13:00	13:00	089	28	146.25	Cerrado	[Iconos]
4456	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Quitumbe	2020-12-08 13:30	13:30	083	18	77.75	Cerrado	[Iconos]
4457	BOL-RIOBAMBA	Riobamba (DIRECTO) Quitumbe	2020-12-08 15:30	15:30	085	21	94.15	Cerrado	[Iconos]
TOTAL GENERAL			2020-12-08 15:45	15:45	088	7	29.35	Cerrado	[Iconos]
						213	964.10		

2020-12-08 17:25:22

Anexo L: Cierre por usuario de boletería

COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO
R.U.C.: 0690075504001
Dirección: AV. DE LA PRENSA

CIERRE POR USUARIO BOLETERIA

Fec. Desde 2020-12-08
Fec. Hasta 2020-12-08
Fec. Impres. 2020-12-08 17:21:57
Usuario ILAINES

Salida	Origen	Turno	Bus	Psj	Total
2020-12-08 13:00	13:00	089		24	146.25
2020-12-08 13:30	13:30	083		17	77.75
2020-12-08 15:30	15:30	085		18	84.15
2020-12-08 15:45	15:45	088		7	29.35
2020-12-08 17:15	17:15	080		7	37.35
2020-12-08 17:35	17:35	081		5	26.50
2020-12-09 04:00	04:00	079		2	21.00
TOTAL GENERAL				80	422.35

Secuenciales de factura
Punto 006002 000000171 000000171

Facturas Anuladas:

Cant.	Valor
0	0.00

FIRMA USUARIO

Anexo M: Acta #198

FUNDADA EL 23 DE NOVIEMBRE DE 1998 - ACUERDO MINISTERIAL N° 0398
INSCRITA EN EL REGISTRO GENERAL DE COOPERATIVAS N° 8148
FILIAL DE FENACOTIP Y UNIÓN DE COOP. DE CHIMBORAZO

RUC: 0690075504001

ACTA N=198

CONVOCATORIA.- El Sr. Presidente de la cooperativa de transportes de pasajeros "Ecuador Ejecutivo" convoca sesión de Asamblea General ordinaria a los señores socios, para el día lunes 21 de enero del 2.019, a las 10h00m, en la quinta "SAN NICOLAS" Km.5 vía a Chambo, para tratar el siguiente orden del día:

- 1.- Registro de la asistencia y constatación del quórum
- 2.- Lectura de la convocatoria y orden del día
- 3.- Instalación de la sesión a cargo del Sr. presidente
- 4.- Conocimiento del Plan Estratégico Institucional
- 5.- Conocimiento del Plan Operativo Anual
- 6.- Conocimiento del Presupuesto Económico, para el año 2.019
- 7.- Capacitación, a todos los compañeros socios (Ley de Tránsito)
- 8.- Redacción del acta de la presente sesión y su aprobación
- 9.- Clausura de la sesión.

1.- Registro de la asistencia y constatación del quórum.-El Sr. secretario Galo Santillán, presenta el registro de ingreso y firma de los señores socios, 18 presentes, 1 oficio del socio Orozco Avilés Víctor Hugo, delegando voz y voto al socio Luis Asqui Tixi, ausentes dos socios, Silvio Saeteros Andrade y Jorge Guilcapi Valdiviezo

2.- Lectura de la convocatoria y orden del día.-Por secretaria se da lectura a la convocatoria y el orden del día, la misma que es aprobada por los señores vocales presentes.

3.- Instalación de la sesión a cargo del Sr. presidente.- El Sr. Presidente, agradece la asistencia y puntualidad de los señores socios y declarada instalada la sesión a las 10h10m

4.- Conocimiento, del Plan Estratégico Institucional.- El señor Jaime Merino en su calidad de gerente de la cooperativa, presenta el Plan Estratégico Institucional, para el año 2019, el mismo que está compuesto de 4 puntos esenciales, como son: 1.- nuestros valores 2.- Misión 3.- Visión y 4.- Enfoque Estratégico, el señor gerente desarrolla cada uno de los 4 puntos, los que están constantes en dos hojas y el original reposa en la secretaria de la institución.

5.- Conocimiento del Plan Operativo Anual.- El señor gerente Jaime Merino, presenta y da lectura al plan operativo para el año 2019, que contiene 5 diagnósticos, cada uno es explicado, los mismos que constan en dos hojas originales que reposa en el archivo de la cooperativa

6.- Conocimiento del Presupuesto Económico, para el periodo 2019.- de igual manera el sr. gerente presenta el presupuesto económico para el año 2019, que consta de 3 partidas de ingresos por un valor de US\$253.920,47 y de 60 partidas de egresos por el valor de US\$253.920,47, dos hojas originales están en la secretaria de la cooperativa.

7.- Capacitación a todos los compañeros socios (Ley de Tránsito).- El señor presidente Marcelo Silva, agradece la presencia del Ing. Quito, responsable del ECU911, el mismo que da a conocer el trabajo que se está realizando, para el control de tránsito en carreteras, para dar seguimiento al cumplimiento

RIOBAMBA: Of. Terminal Terrestre Telef.: 2 962 011
QUITO: Of. Terminal Quitumbe Telef.: 023 824 817 / 023 824 808 Guayaquil: 042 130 830

Anexo N: Confirmación de validación de estructura

6/7/2020 Correo: Galo Santillan Cuba - Outlook

Buscar

Responder Eliminar Archivo

Confirmación de validación de estructura

Mensaje enviado con importancia Alta.

Servicios Electrónicos <servicios.electronicos@seps.gov.ec>
 Lun 6/7/2020 16:09
 Para: Listad
 CC: Maria.Delgado@seps.gov.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DIAGNÓSTICO DE VALIDACIÓN

- Entidad: **COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO**
- Estructura: **Estados Financieros - EF01**
- Fecha de corte: **31/12/2018**
- Fecha de registro: **06/07/2020 16:08:59**
- Estado de validación: **ACEPTADO**
- Nombre de Archivo de Carga: **EF01_0690075504001_31-12-2018.zip**
- Código de validación: **e13a2f4f**

El detalle de las validaciones no superadas se encuentra disponible en la opción "Reporte" del sistema de Acopio del Sector no Financiero.

Cláusula de Confidencialidad: La información contenida en el presente mensaje es confidencial, está dirigida exclusivamente a su destinatario y no puede ser vinculante. La SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA no se responsabiliza por su uso y deja expresa constancia que en los registros de la Institución consta la información originalmente enviada. Este mensaje está protegido por la Ley de Propiedad Intelectual, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de datos, reglamentos y acuerdos internacionales relacionados. Si usted no es el destinatario de este mensaje, recomendamos su eliminación inmediata. La distribución o copia del mismo, está prohibida y será sancionada de acuerdo al Código Penal y demás normas aplicables. La transmisión de información por correo electrónico, no garantiza que la misma sea segura o esté libre de error, por consiguiente, se recomienda su verificación. Toda solicitud de información requerida de manera oficial a la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA debe ser ingresada por Secretaría General y dirigida a la máxima autoridad de la institución, conforme a la Ley y demás normas vigentes.

Responder Responder a todos Reenviar

Anexo O: Rol de empleados

 **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Consulta Rol Empleados

Fecha : 08/12/2020

Información de la Empresa

Nombre del Empleador: COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO

Ruc: 0600075504001

Nombre Sucursal: 0001 TRANSPORTES ECUADOR EJECUTIVO

N°	Nombre	Cédula	Actividad	Actividad Sectorial	Relación de Trabajo	Forma Pago	% Aportación	% Cesantía Aportación	Sueldo	Sueldo Extra	Días mod	Valor días Mod	Total Afiliado
1	DELAGADO VALVERDE CRISTIAN JAVIER	2025295454	TRABAJADOR EN GENERAL	191820000100	26-CODIGO DEL TRABAJO - CT	P	20,6	0,0	400,00	0,00	0	0,00	400,00
2	MOLINA CADENA MARIA DEL CARMEN	1706797477	ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE CONTABILIDAD	191000000026	26-CODIGO DEL TRABAJO - CT	P	20,6	0,0	407,76	0,00	0	0,00	407,76
3	SANTILLAN COBA GALO IVAN	2600603770	CONTADOR	191000000012	26-CODIGO DEL TRABAJO - CT	P	20,6	0,0	600,00	0,00	0	0,00	600,00
4	MENDEZOTO MORALES FLORE URSULINA	1803544426	TRABAJADOR EN GENERAL	191820000100	26-TRABAJADORES TIEMPO PARCIAL - CT	P	20,6	0,0	400,00	0,00	0	0,00	400,00
Total Rol									1807,76	0,00		0,00	1807,76



Anexo P: Factura de pago a proveedores



Terminal Terrestre Guayaquil

FUNDACION TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

FUNDACION TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL

Dirección Matriz: Av. Benjamín Rosales s/n y Av. de las Americas

Dirección Sucursal: Av. Benjamín Rosales s/n y Av. de las Americas

Contribuyente Especial Nro: 590

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI

R.U.C.: 0992236574001

FACTURA

No. 001-011-000083440

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN

040320200109922365740012001011000083440008344018

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN 04/03/2020 16:20:37

AMBIENTE: PRODUCCION

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



040320200109922365740012001011000083440008344018

Razón Social / Nombres y Apellidos: COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS **RUC / CI:** 0690075504001

Fecha Emisión: 04/03/2020

Cod. Principal	Cant	Descripción	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
_X193	1	Soporte y Mantenimiento del Modulo del Software SIETAB FTG Edif.: PRINCIPAL - Mar2020 BOLETERIA C43 COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE	15,00	0,00	15,00

Información Adicional

Email.: coopecuadorejecutivo2013@hotmail.com

Dirección: Av. de la Prensa y Av. Daniel León BorjalOA, GUAYAS, ECU

Teléfono: 2962011

SUBTOTAL 12%	15,00
SUBTOTAL 0%	0,00
SUBTOTAL No objeto de IVA	0,00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	15,00
DESCUENTO	0,00
ICE	0,00
IVA 12%	1,80
PROPINA	0,00
VALOR TOTAL	16,80

Forma de Pago	Valor	Plazo	Tiempo
OTROS CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO	16.80	1	DIAS

Anexo Q: Recibo de encomiendas

COMPAÑIA ECUATORIANA DE PASAJES Y TURISMO ECUADOR EJEUTIVO
C. 09607550400
AV. 24 DE LA PRENSA

Información del viaje
Oficina... ENCO-RIOBAMBA
Codigo Postal... 060101
Destino... Tena
Cod. Postal Destino...
Salida... 2021-02-05 17:35:00
Fec. Impr.: 2021/02/05 15:06:26
Bus.....

081
Placa.... HAA-3693
Tipo Pago.: EFECTIVO
Oficinista: LESLY TATIANA VIMOS CEPEDA

Información tributaria
Fecha..... 2021/02/05 15:06:26
Serie..... 006-002
Factura... 000000371
DNI/RUC... 1804918280
Razon..... LISANDRO ARMENDARIS
Fono remi.: 0963329442
Destinatar.: ROSA ARMENDARIS
Fono Dest.:

Detalle de facturación
Peso Cant. Descripción
1.00 1 PAQUETE PEQUE: BÓTAS

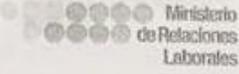
Sub-Total 12%:	2.68
Subtotal 0%:	0.00
Iva:	0.32
Descuento:	0.00
TOTAL	3.00

Agente de Retención No. Resolución 1

Descargue su factura electrónica en [www.ecuadorfactiva.com](#)
vacif con opción Mi Factura Electrónica ingresando su número de cédula o RUC.
Software desarrollado por Datacent S.A.

Para: ROSA ARMENDARIS

Anexo R: Contrato de trabajo



CONTRATO DE TRABAJO

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte el señor **JORGE GUSTAVO GUILCAPI VALDIVIEZO**, portador de la cédula de ciudadanía # 0600473458, que para efectos del presente contrato se denominará "EL EMPLEADOR" y por otra parte el señor **FRANKLIN RAMIRO NAULA DUCHI**, portador de la cédula de ciudadanía # 060427860-6, que para efectos del presente contrato se denominará "EL TRABAJADOR".

Los comparecientes son ecuatorianos, mayores de edad, de estado civil casados, de ocupación choferes profesionales y domiciliados en la Parroquia San Andrés, perteneciente al cantón Guano y en la ciudad de Riobamba respectivamente; capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo, con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

PRIMERA: ANTECEDENTES.- El EMPLEADOR es socio de la Cooperativa de Transporte Interprovincial "ECUADOR EJECUTIVO", siendo propietario de la Unidad Nro.88, sin que actualmente esté ejerciendo su profesión de Chofer Profesional por motivos de salud.

SEGUNDA: OBJETO.- El EMPLEADOR contrata los servicios personales del señor **FRANKLIN RAMIRO NAULA DUCHI**, para que trabaje en calidad de Controlador Contratado de la unidad automotriz antes mencionado, realizando funciones inherentes a su trabajo.

TERCERA.- HORARIO.- El TRABAJADOR se obliga y acepta, por su parte, a laborar por el cumplimiento y responsabilidad de controlador del vehículo prenombrado y a realizar todos los turnos que corresponden a las frecuencias propias de la Cooperativa "ECUADOR EJECUTIVO"

CUARTA.- REMUNERACIÓN.- El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de **TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD\$ 375)**, tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa.

El EMPLEADOR reconocerá también al TRABAJADOR las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

Anexo T: Reglamento de Higiene y Seguridad

REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS ECUADOR EJECUTIVO

DATOS GENERALES DE LA COOPERATIVA

1. RUC

0690075504001

2. RAZÓN SOCIAL

Cooperativa de Transportes de Pasajeros Ecuador Ejecutivo

3. ACTIVIDAD ECONÓMICA

Transporte terrestre de pasajeros por sistemas de transporte interurbano, que pueden abarcar líneas de autobús provincial.

4. TAMAÑO DE LA COOPERATIVA

Transportes Ecuador Ejecutivo, es una Cooperativa, catalogada como pequeña empresa, acorde a lo establecido en el artículo 28 del Acuerdo Ministerial N° 303; el mismo que guarda concordancia con lo dispuesto en el artículo 3 de la decisión 702 de la CAN (Comunidad Andina de Naciones), ya que posee 12 trabajadores.

5. CENTROS DE TRABAJO

Matriz: Transportes Ecuador Ejecutivo. Sede Riobamba.

Centro de Trabajo 1: Transportes Ecuador Ejecutivo. Sede Riobamba.

Centro de Trabajo 2: Transportes Ecuador Ejecutivo. Sede Quito.

Centro de Trabajo 3: Transportes Ecuador Ejecutivo. Sede Quito.

Centro de Trabajo 4: Transportes Ecuador Ejecutivo. Sede Latacunga.

Centro de Trabajo 5: Transportes Ecuador Ejecutivo. Sede Guayaquil.

Centro de Trabajo 6: Transportes Ecuador Ejecutivo. Sede Durán.

Anexo U: Página de Facebook

← →

[Inicio](#) [Publicaciones](#) [Opiniones](#) [Videos](#) [F](#)



Cooperativa Ecuador Ejecutivo ...

10 de enero a las 10:27 · 🌐

😓😓 Viaja seguro 😓😓
Riobamba Quito Guayaquil Tena
... Ver más



[Mensaje](#) ...

[Home](#) [9+](#) [Shop](#) [Friends](#) [9+](#) [Menu](#)

Anexo V: Número de disco de la unidad



Anexo W: Información audiovisuales



Anexo X: Paradas



Anexo Y: Líneas de emergencia en la unidad



Anexo Z: Lista de pasajeros

LISTAS DE PASAJEROS

FECHA: 8-11-20 Licencia: 060255952 Hora: 17:30 PM
 Conductor: MARCO ASCUI Unidad N°: 80
 Destino de: RIOBAMBA a: QUITO Placa N°: 76A3660

N°	NOMBRES	C.I.	N°	NOMBRES	C.I.
1	RAMON PAJAR	0604792812	24		
2	JOSE TENA	060354792	25		
3	PEDRO YAGLOA	0603811089	26		
4	MARIA MORCCH	060452368	27		
5	LESLY HERRERA	0126021361	28		
6	LUIS FAPES	0604540323	29		
7	RODOLFO SIMBA	70907336	30		
8			31		
9			32		
10			33		
11			34		
12			35		
13			36		
14			37		
15			38		
16			39		
17			40		
18			41		
19			42		
20			43		
21			44		
22			45		
23			46		

TRANSPORTISTA _____ DESPACHADOR _____

Anexo AA: Información de rutas del terminal



Anexo BB: Líneas de emergencia del terminal



Anexo CC: Información de rutas en encomiendas



Anexo DD: Contrato de operación



CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS No. 059 -2015

Comparecen a la celebración del presente Contrato de Operación, por una parte la Licenciada María Lorena Bravo Ramírez, por los derechos que representa en su calidad de Directora Ejecutiva y representante legal de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en adelante la Agencia Nacional de Tránsito (ANT); y, por otra parte la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS "ECUADOR EJECUTIVO"** legalmente representada por el señor **JAIME SIMON MERINO CHAVEZ** en su calidad de Representante Legal (Gerente), según los nombramientos que se adjuntan y que justifican la calidad de los comparecientes, quien para efectos del presente contrato de operación se lo denominará "La Operadora".

CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES:

El artículo 314 de la Constitución de la República establece que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

Los artículos 55 y 56 de la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial –LOTTTSV– establecen al transporte público, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio, como un servicio estratégico. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación, además se estipula que el servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas.

El artículo 74 de la –LOTTTSV– dispone que los Contratos de Operación para el ámbito interprovincial, serán otorgados por la Agencia Nacional de Tránsito.

El artículo 76 de la –LOTTTSV– establece que el contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica, que cumpla con

Anexo EE: Resolución 000-RTO-006-2014-AN

RUTAS Y FRECUENCIAS AUTORIZADAS:
RESOLUCIÓN No. 003-RPO-006-2014-ANT

Av. Mariscal Sucre y José Sánchez
Sector La Pulida
Quito - Ecuador
www.anf.gob.ec

6



RUTA: GUAYAQUIL- RIOBAMBA

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
04H30	04H30	04H30	04H30	04H30	04H30	04H30
11H15	11H15	11H15	11H15	11H15	11H15	11H15

RUTA: RIOBAMBA- GUAYAQUIL

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
04H00	04H00	04H00	04H00	04H00	04H00	04H00
13H00	13H00	13H00	13H00	13H00	13H00	13H00

RUTA: QUITO-RIOBAMBA

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
13H00	13H00	13H00	13H00	13H00	13H00	13H00
14H50	14H50	14H50	14H50	14H50	05H15	05H15
05H15	05H15	05H15	05H15	05H15	11H50	11H50
07H45	07H45	07H45	11H50	11H50	07H45	07H45
11H50	11H50	11H50	07H45	07H45	16H30	16H30
16H30	16H30	16H30	16H30	16H30	19H15	19H15
19H15	19H15	19H15	19H15	19H15	14H50	14H50

**RUTA:
RIOBAMBA- QUITO**

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
20H30	20H30	20H30	04H30	04H30	04H30	04H30
04H30	04H30	04H30	02H15	14H50	14H50	20H00
02H15	02H15	02H15	14H50	02H15	20H30	14H50
14H50	14H50	14H50	20H30	20H30	02H15	20H30
02H45	02H45	20H00	20H00	20H00	20H00	02H15
20H00	20H00	02H45	02H45	02H45	02H45	02H45
08H45	08H45	08H45	08H45	08H45	08H45	08H45

RUTA: RIOBAMBA- QUITO

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
09H00	07H30	07H30	07H30	07H30	07H30	07H30
13H30	09H00	09H00	09H00	09H00	09H00	09H00
15H30	13H30	13H30	13H30	13H30	13H30	13H30
19H30	15H30	19H30	19H30	19H30	19H30	19H30
04H15	19H30	04H15	18H00	18H00	18H00	18H00

05H45	04H15	05H45	04H15	04H15	04H15	04H15
06H00	05H45	06H00	05H45	05H45	05H45	05H45
07H30	06H00	15H30	06H00	06H00	06H00	06H00
15H45	15H45	15H45	15H30	15H30	15H30	15H30
17H15	17H15	17H15	15H45	15H45	15H45	15H45
18H00	18H00	18H00	17H15	17H15	17H15	17H15

RUTA: QUITO-RIOBAMBA

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
04H00	04H00	04H00	04H00	04H00	04H00	04H00
05H00	05H00	05H00	05H00	17H45	14H10	14H10
05H45	05H45	05H45	17H45	18H45	17H45	17H45
17H45	17H45	17H45	18H45	05H45	18H45	18H45
18H45	18H45	18H45	05H45	06H30	05H45	05H45
06H30	06H30	06H30	06H30	07H15	06H30	06H30
07H15	07H15	07H15	07H15	09H30	07H15	07H15
09H30	09H30	09H30	09H30	10H30	09H30	09H30
10H30	10H30	10H30	10H30	12H30	10H30	10H30
12H30	12H30	12H30	12H30	14H10	12H30	12H30
14H10	14H10	14H10	14H10	05H00	05H00	05H00

Anexo FF: Bitácora de viaje



**BITÁCORA DE VIAJE DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS
"ECUADOR EJECUTIVO"**



Fecha: 17-05-2021 Unidad: 73

Conductor: Juan Haro Licencia Tipo: E

C.I.: 0602578213

CHEQUEOS:

AGUA <input checked="" type="checkbox"/>	H. FRECUENCIA <u>13100</u>
ACEITE <input checked="" type="checkbox"/>	LUGAR SALIDA <u>Quito</u>
NEUMÁTICOS <input checked="" type="checkbox"/>	LUGAR LLEGADA <u>Riobab</u>
DIRECCIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	HORA LLEGADA <u>17H45</u>
BATERÍA <input checked="" type="checkbox"/>	TIEMPO VIAJE <u>3H45</u>
MECÁNICA <input checked="" type="checkbox"/>	LLEVA GUIAS: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
LUCES <input type="checkbox"/>	NOVEDADES DEL VIAJE:
F. ZAPATAS <input checked="" type="checkbox"/>	
T. MECÁNICO <input checked="" type="checkbox"/>	
EST. UNIDAD <input type="checkbox"/>	

FIRMA [Signature]

100 Lbt. 1 Cop.

Anexo GG: Cinturón de seguridad



Anexo HH: Revisión técnica vehicular

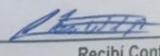

 Agencia Nacional de Tránsito
 N°. Adhesivo: 003309

REVISIÓN E IDENTIFICACIÓN VEHICULAR

Fecha Transacción:	21-07-2020	18 Pedm.Produc	HAA3683
Placa Actual	HAA3683	19 Factura	43820
01 Placa Anterior	HAA3683	20 Casa Comercial	MAQUINARIAS Y VEHICULOS S.A MAVESA
02 Marca	HINO	21 Cooperativa	COOP. TRANS. ECUADOR EJECUTIVO
03 Modelo	AK8JRSA AC 7.7 3P 4X2 TM DIESEL	22 Disco N°.	87
04 Año Fabricación	2020	23 Año de MATRIC/Anterior	02-12-2019
05 País de Origen	JAPON	24 Número de Traspasos	0
06 Cilindraje	7684	25 Ced./R.U.C.	0802543753
07 Tonelaje	14,20	26 Apellidos	SILVA ROBALINO
08 Clase de veh.	AUTOBUS	27 Nombres	MARCO VINICIO
09 Tipo de veh.	BUS	28 Residencia	RIOBAMBA
10 Color Primario	PLOMO	29 Domicilio	LA ESPERANZA 2 MZ K CASA 10
11 Color Secundario	AZUL	30 Teléfono	032370084
12 Motor N°	J08EUD34192	31 Observaciones	-----
13 Combustible	DIESEL	32 Tipo de Transacción	RENOVACION DE MATRÍCULA Y REVISIÓN
14 Carrocería	METALICA	33 Código de Digitador	CAGUIRRE
15 N° de Pasajeros	46	34 Provincia	CHIMBORAZO
16 Chasis	JHDAK8JRSLLXX17840	35 Cantón	PENIPE
17 Tipo de Cajón	NO REGISTRADO		


JEFE(A) SECCIÓN
GAD PENIPE

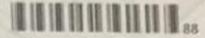



Recibí Conforme



0026088

REPÚBLICA DEL ECUADOR
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO
REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR



Fecha revisión: 21/01/2020 No. Revisión: 14731706-1	Marca: HINO Modelo: AK8JRSA 7.7 4X2 TM D Cooperativa: Reg. Municipal: Kilometraje:	Año: 2020 No. Chasis: JHDAK8JRS1 XX17840	HAA3683 PLACA 30/04/2021 VALIDO HASTA
ING. ANGEL CURICAMA Responsable		APROBADO	
No. Defectos TIPO 3: 0		No. Defectos TIPO 2: 2	
		No. Defectos TIPO 1: 1	

CODIGO	DESCRIPCION DEL DEFECTO VISUAL	UNIDAD	VALOR (X)	RANGO NORMAL	CALIF.	UBICACION
DESCRIPCION DEL DEFECTO MECATRONICO						
04 01 01 01	INCORRECTA EFICACIA DE FRENO DE SERVICIO	%	52,000	60.00<=X<=100.00	TIPO	0
02 01 03 01	ALINEACION HORIZONTAL INCORRECTA FARO CONDUCTOR	%	-4,200	-2.00<=X<=999.00	TIPO	9
03 09 01 03	DIVERGENCIA EN DIRECCION SUPERIOR AL LIMITE-1ER EJE	MM	-7,900	-7.00<=X<=7.00	TIPO	0
DESCRIPCION DE PRUEBAS MECATRONICAS						
04 07 02 01	DESEQUILIBRIO DE FRENADO EN 1ER EJE	%	9,000	0.00<=X<=15.00	OK	0
04 07 03 01	DESEQUILIBRIO DE FRENADO EN 2DO EJE	%	3,000	0.00<=X<=15.00	OK	1
10 02 02 01	OPACIDAD - VEHI. DIE	%	1,400	0.00<=X<=10.00	OK	
10 03 01 01	NIVEL DE RUIDO EN EL ESCAPE	dB	76,000	0.01<=X<=78.00	OK	
03 01 01 02	ALINEACION VERTICAL FARO CONDUCTOR	%	-1,100	-999.00<=X<=2.50	OK	9
02 01 02 01	INTENSIDAD FARO CONDUCTOR	LUX	66,000	0.01<=X<=135.00	OK	3

CERTIFICADO
REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR



REPÚBLICA DEL ECUADOR

REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR
GAD MUNICIPAL GUANO

HAA3683

21/01/2020

ADHESIVO HOLOGRÁFICO
DE SEGURIDAD REVISIÓN
TÉCNICA VEHICULAR

REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR
GAD MUNICIPAL GUANO

HAA3683

21/01/2020

Anexo II: Kit de seguridad



Anexo JJ: Material informativo uso del cinturón de seguridad

