



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA PROCESO DE

TITULACIÓN

JUNIO- SEPTIEMBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO PRUEBA

PRÁCTICA

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**GESTION ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES URBANOS
“FLUMINENSE”**

EGRESADO:

VALERIA GEOMAIRA RIVERA BONILLA

TUTOR:

ING. MARIELLA PARRALES

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Transporte Urbano Fluminense, es una empresa ubicada en la ciudad de Babahoyo en la calle Ricaurte y García Moreno, cuyo gerente legal es el Sr. Holger Gualberto Domínguez Rivera, inició sus actividades el 26 de octubre de 1972 hasta la actualidad, brindando sus servicios con un número bajo de buses, los mismos que al pasar los años se han ido integrando más unidades, gracias al crecimiento de colaboradores que forman parte de la institución.

Durante varios años la cooperativa, ha permitido que los usuarios lleguen a su destino planeado o se movilicen de acuerdo a las actividades cotidianas que tengan que realizar, de forma cómoda, rápida y acorde a sus exigencias, pero debido a una serie de falencias que han surgido con la renovación del personal administrativo, se han presentado una serie de inconvenientes que han alejado a la ciudadanía y ha perjudicado a los colaboradores que prestan su servicio en la institución.

El objetivo principal estudio, es analizar detalladamente la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Urbano Fluminense, para detectar las falencias existentes, durante el proceso de transición de la directiva actual, junto con una serie de factores como la satisfacción de los socios ante los nuevos cambios, con la finalidad de obtener información clave que permita evidenciar todo lo expuesto en la presente investigación, como los problemas económicos que han existido durante varios años, la escasez en personal para el correcto funcionamiento de la organización.

El presente caso de estudio, se ubica en la línea de investigación de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, específicamente en la sublínea Empresas

Públicas y Privadas, debido a que se analizará los procesos administrativos de los nuevos y antiguos encargados de la Cooperativa de Transporte Urbano Fluminense, entidad de carácter privado, para conocer los cambios y el impacto de los mismos en las actividades cotidianas de la empresa.

Para la obtención de información de vital importancia, que evidencia lo descrito en el presente estudio, se utilizó varias herramientas y técnicas como la encuesta y entrevista dirigida hacia los socios de la organización como para el gerente respectivamente, con la finalidad de conocer más a fondo acerca de los procesos administrativos de la entidad, se implementó el método descriptivo, que permite enfocarnos en factores específicos como la gestión administrativa y las irregularidades que existen en este departamento.

Los resultados obtenidos a través de las diferentes herramientas, han permitido concluir el presente estudio de forma exitosa, debido a que nos han proporcionado información veraz acerca de los inconvenientes existentes en la Cooperativa de Transporte Urbano Fluminense con la nueva administración y los cambios que han existido en la institución durante este tiempo, cumpliendo de esta manera el objetivo primordial de la investigación.

DESARROLLO

La Cooperativa de Transporte Urbano “Fluminense” posee una trayectoria extensa en la ciudad de Babahoyo, prestando sus servicios a todos los ciudadanos; este medio es muy utilizado por el público en general, ofreciendo un recorrido que abraza zonas como el centro hacia las afueras de la parroquia, por lo general los buses se manejan por líneas, cada una de ellas siguiendo una ruta específica, que les permita laboral de forma organizada.

Los buses cumplen con una capacidad de asientos de 40 personas, donde cada uno cancela su pasaje equivalente a \$0,25 ctvs., el chofer es la única persona encargada de recibir este dinero, por lo que el usuario debe tener paciencia, al momento de empezar el viaje. Cuando el conductor, decide cerrar la puerta de salida, lo hace con la intención de que el ciudadano, solicite su apertura al momento en que llega a su destino, aunque por lo general, aquellos que se sitúan en la parte de adelante no respetan estas reglas, los socios se encargan de mantener estas unidades con el debido orden y limpieza para laborar diariamente.

La Cooperativa de Transporte Urbano “Fluminense” tiene una grave falta de compromiso por parte del Gerente hacía sus socios, lo que perjudica la ejecución de todas las peticiones realizadas por parte de los colaboradores, referente a cualquier necesidad que se presente. Existe un alto grado de desinterés por parte de la persona a cargo de la entidad, al no contar con una planificación que le permita solucionar todos los inconvenientes que posea la organización. Según Bastidas Castro (2019), las tareas realizadas por el gerente son:

Procesos integrales y relevantes que existen en la gestión de la organización, que logran cumplir con metas establecidas, en base a las proyecciones futuras que la entidad desee alcanzar, teniendo en cuenta los objetivos planteados en la misión de la empresa junto

con la clara asignación de diversas responsabilidades hacia el personal, para un óptimo trabajo en equipo. (pg. 15)

El no desarrollar una planificación, donde se asignen las tareas a realizar en la empresa y con los socios, provoca que la parte administrativa se encuentre totalmente desorganizada, ocasionando inconvenientes que perjudican no solo a esa área, sino a toda la entidad. En ciertas ocasiones, el gerente, no se encuentra en las oficinas cuando los colaboradores necesitan un dialogo para resolver sus dudas, y por lo general cuando son atendidos su actitud no es la adecuada.

La Directiva administrativa de la Cooperativa, no cumple a tiempo con la entrega de balances semestrales de acuerdo a lo que se establece legalmente, provocando que existan deficiencias en ciertos estados, debido a la falta de control en la información que presenta cada unidad, sobre las recaudaciones diarias que realizan los socios, así como de los gastos en general que ostenta, lo que en ocasiones lleva a la falta de atención hacia los colaboradores, quienes se sienten disgustado por las represalias recibidas. Como nos manifiesta Gallegos Maldonado , Hernández Gómez , López Gómez , López Gómez , & Salinas Ibarra (2013), los documentos financieros deben ser:

Suscritos de forma correcta, y en ellos deben constar todos los valores monetarios conformen a los documentos respaldados por parte del área administrativa de la organización. Si no llegaran a estar, las cantidades conforme a lo establecido en los respaldos, la institución pasará por un proceso de auditoría externa, que podría representar el cierre completo de la entidad. (pg. 6).

El Gerente, para justificar su falta de compromiso con la entidad, estipula que cuestión de irresponsabilidad por parte de los socios y personal administrativo, que los balances no sean presentados en el tiempo establecido, por lo que ambas partes han optado por llevar un registro contable aparte que les permita evidenciar todas sus entradas y salidas de dinero por parte de sus unidades, así de los gastos adicionales que se susciten durante los meses de labor, para no tener problemas de esta índole con el superior a cargo de la Cooperativa.

Además de los problemas existentes en los estados financieros, la institución no cumple con las expectativas necesarias de infraestructura, la misma que refleja una pésima imagen a quienes acudan a las instalaciones de la Cooperativa a solicitar algún tipo de información, y a su vez, la falta de un lugar de trabajo en buenas condiciones, pone en riesgo las actividades de la empresa como a su personal, lo cual perjudicará aún más a la organización, debido a los problemas económicos que se pueden suscitar. Para Tam, Martín , Alemán , González , & García (2018):

Un problema económico, hace referencia al uso eficiente de los recursos que posee una entidad de forma limitada, con la finalidad de satisfacer las diferentes necesidades o aspiraciones ilimitadas que tiene la organización. Cuando lo que se desea lograr es de carácter ilimitado y los materiales no son los suficientes, se estudia con mayor profundidad el inconveniente financiero. (pg. 30)

En la Cooperativa de Transporte Urbano Fluminense, las instalaciones no cuentan con oficinas personales para cada área, ni poseen una sala especializada para reuniones entre los colaboradores y los superiores; el espacio es muy estrecho para el personal administrativo y no brinda comodidad a todos en la institución, sobre todo a los usuarios que en ocasiones se acercan

a realizar cualquier queja o resolver problemas, llevándose una imagen poco favorable de la entidad.

En la Cooperativa de Transporte Urbano Fluminense, la capacitación continua para los colaboradores, choferes y socios no es considerada como una prioridad, lo que ocasiona que el personal, no se encuentre totalmente apto para ciertas labores. Cuando ingresan unidades nuevas, los socios con más experiencia y adaptados a buses no tan avanzados, suelen tener problemas con estas maquinarias, y los jóvenes que ingresan por primera vez a la organización, a pesar de tener la experiencia requerida para el cargo, en ocasiones necesitan ser informados de forma profunda.

Para Cota Luévalo & Rivera Martínez (2017):

La capacitación o también denominada mejora continua dentro de las organizaciones, es un proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación, es un proceso que permite a la empresa, estar en una mejora continua, le permite ser más innovadora, eficiente y adaptarse a las exigencias de la sociedad actual. La Cooperativa, debe darle mayor relevancia a esta actividad, debido a que al utilizar maquinaria como son los vehículos, deben poseer información sobre los nuevos modelos que se adquirirán, así como las estrategias que se implementaran si llegará a existir un aumento en el precio del combustible, que, en el país, estas variaciones suelen ser frecuentes.

En la entidad no cuentan con una oficina y personal especializado exclusivamente en el área de finanzas, mantenimiento y computación y administración, así como un asesor legal que se encargue de mantener las actividades de la empresa en orden, de acuerdo a la ley. La ausencia de

un colaborador destinado a ocupar el cargo en la Secretaría en la institución, provoca varios inconvenientes de forma general en la organización, debido a que no se lleva un informe detallado y progresivo de los documentos que requiere tanto el personal como los socios, lo que clarifica aún más la falta de una correcta gestión empresarial en la Cooperativa. Según Crespo Ruiz & Bernal Payares (2017), la selección de personal:

Es la acción ordenada, planifica y estructurada que posee una organización, con la finalidad de atraer, identificar y evaluar de forma correcta las características personales que reúne un individuo para la ejecución de un cargo determinado. A estos candidatos, que se diferencian del resto de participantes reclutados, son los llamados a ocupar un puesto en una entidad, de acuerdo a sus habilidades y experiencias idóneas. (pg. 14)

Debido a los problemas financieros que posee la Cooperativa, se le dificulta contratar al personal idóneo para que realice las funciones administrativas de forma correcta, los colaboradores que tiene son eficientes, pero la falta de capacitación logra que en ocasiones no puedan realizar una tarea o procedimiento debido a la carencia de información necesaria, además no pueden cumplir con diversas funciones a la vez, pero la situación económica de la entidad obstaculiza la contratación de nuevos miembros.

Adicional a lo mencionado anteriormente, la Cooperativa no cuenta con puntualidad en la entrega de listas destinadas a cubrir las rutas que realizará cada unidad tanto fuera como dentro de la ciudad, por lo que, en ocasiones los socios no tienen la información oportuna acerca de la llegada o salida de los compañeros del resto de unidades. Existen casos, en que los conductores deben cancelar una pequeña deuda por minutos de retraso, a pesar de que han llegado a tiempo,

debido a la ausencia de personal encargado del control adecuado del registro de información. Orellana & Pilco (2013) nos afirma que:

La puntualidad, es la característica que posee una persona o conjunto de las mismas, para hacerle frente a sus responsabilidades de forma precisa y exacta en el tiempo establecido, sin demoras. Denota actitud positiva para quienes la poseen, así como disciplina y compromiso en las tareas encomendadas. (pg. 25)

La puntualidad es una virtud que caracteriza al que cumple exactamente con sus responsabilidades, demostrando un verdadero interés y madurez, sea cual sea el aspecto en que se esté desarrollando. Por lo tanto, las empresas deben contar con el personal idóneo y comprometido que cumpla con los objetivos empresariales que estas posean. La Cooperativa de Transporte Urbano Fluminense, debe adquirir colaboradores adicionales que ocupen los cargos ausentes en las diversas áreas que poseen problemas en la entidad.

La falta de comunicación sobre los informes es muy constante dentro de la Cooperativa de Transporte Urbano Fluminense, cada documento que se efectúa, no se da para conocimiento los colaboradores de la entidad. Las entidades, deben exponer a sus colaboradores sobre la variación de la actividad financiera, al no contar con un área adecuada para la reunión entre ejecutivos y socios, es necesario implementar canales de información seguros, donde se compartan los informes económicos. Para Rey Babarro, (2011):

Los medios o también denominados canales de distribución de información, son el método de difusión más utilizados en la actualidad para transmitir todo tipo de mensaje. Estos, suelen dividirse en dos grandes grupos, como son mediatizados y directos. Los

primeros hacen referencia a aquellos de índole tecnológica, donde no existe contacto directo entre receptor y emisor. (pg. 20).

Las herramientas tecnológicas en la actualidad son uno de los principales medios de transmisión de información, pero las entidades deben contar con aplicaciones seguras que garanticen que los informes no serán alterados y compartidos con personas totalmente ajenas a la entidad. Lo tradicional, es compartir con los socios todos los informes a través de reuniones y juntas para conocer el nivel económico en que la entidad se encuentra, pero debido a la falta de una infraestructura adecuada, la Cooperativa carece de esta actividad.

Para Martínez (2016) la falta de comunicación entre los directivos y colaboradores en las entidades, es uno de los factores que:

Ocasiona frustración y conflictos en las organizaciones, así como resentimiento entre compañeros, debido a la falta de confianza y la tensión que se generará en la entidad. Por lo general una comunicación efectiva debe partir desde los altos mandos de la gerencia, para que de esta forma se distribuya al resto de áreas para cubrir a la institución con un ambiente agradable, donde todos persigan el mismo objetivo. (pg. 50).

La impuntualidad de los pagos por parte de los socios ha sido un problema bastante grave por muchos periodos dentro de la Cooperativa, no existe una coordinación en el área económica, que lleve un control adecuado cuando los colaboradores se acercan a cancelar el valor proporcional de su unidad de trabajo, de acuerdo a lo dispuesto por la entidad; ya que muchos de los mismos se acercan el día en que por ley se debe realizar el desembolso y no son atendidos por la persona encargada del departamento, es decir, no todos los empleados cumplen con las políticas internas de la institución. Como nos menciona Joseph (2014):

Las políticas internas de la entidad, son el conjunto de reglas y directrices que se encuentran estipuladas en un documento o manual de la organización, con la finalidad de designar una serie de responsabilidades a cada integrante de los diversos departamentos de la entidad, con el fin de conseguir un crecimiento económico y una permanencia constante en el mercado. (pg. 25)

Dentro de esta Cooperativa se observa que el Gerente también tiene su unidad ingresada pero no cumple con las responsabilidades de pagos, a pesar de ser el líder de la organización, no sigue a cabalidad las políticas internas establecidas por la administración saliente, quien manejaba los procesos de forma clara y responsable. Su falta de compromiso hacia los colaboradores, logra que dentro de la institución se desarrolle un clima laboral bastante tenso entre todos los miembros de la organización.

Otros de los inconvenientes que presenta la Cooperativa, son las constantes alzas de precio que suele existir del combustible, que crea una inestabilidad en la tarifa de precios destinada a la ciudadanía. En la actualidad, con la última disposición del gobierno, se posee una cantidad estandarizada de \$0.35 ctvs por pasajero, en el país, este fenómeno se previa debido a los constantes desajustes económicos que ha sufrido el Ecuador y que logró concretarse en el mes de abril. Como nos indica Uribe (2013):

El alza de los precios en los pasajes de todas las cooperativas del Ecuador, fue producto del aumento del valor del combustible, que descontento a todos los ciudadanos que laboren ofreciendo sus servicios en las carreteras. En efecto a esta acción, varias personas del gremio, alzaron su voz en protesta hacía las autoridades máximas, quienes hicieron

caso omiso, consiguiendo que, en la actualidad, existan discrepancias en lo que respecta al pago de pasajes en la ciudadanía. (pg. 1)

El alza de combustible ha sido el factor más preocupante para los socios de la Cooperativa de Transporte Urbano Fluminense, ya que se han visto afectados totalmente, debido a que los usuarios no usan sus unidades como lo realizan anteriormente, porque el precio del pasaje obtuvo una variación, para que los colaboradores puedan obtener ganancias de sus recorridos, puedan cubrir gastos correspondientes al mantenimiento de motores, llantas, luces y demás necesidades que a largo plazo sufren de alguna falla técnica por el uso continuo.

Al aplicar estos instrumentos de recolección de información como es la entrevista y la encuesta, se obtiene información importante y necesaria, donde estos datos que se han generado en base a las personas entrevistadas se presentan a continuación:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Transporte Urbano “Fluminense”

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Qué aspectos cree usted que debería mejorar dentro de la Directiva Administrativa actual?	Compromiso con los socios. Cumplimiento con los balances de los pagos. Gestión para la nueva infraestructura de la cooperativa.
2	¿Qué opina sobre el alza de combustible continuo?	Incumplimiento en la puntualidad del pago de los socios. Bajos recursos financieros para las unidades.
3	De acuerdo a la auditoria solicitada por parte de los socios, ¿Cuáles son los principales problemas que se reflejaran dentro de ella?	Irregularidad en los pagos. Falencias en el área administrativa. Escasa de organización y planificación.
4	¿Qué estrategias implementaría para mejorar la infraestructura de la Cooperativa?	Administrar los recursos financieros para solventar la infraestructura. Planificar las necesidades de los materiales.
5	¿Cómo solucionaría la falta de personal y oficinas de la Cooperativa?	Organizando los pagos de los socios para contratar dos personas más que aporten en la gestión administrativa.
6	¿De qué manera capacita a los choferes de cada unidad?	No contamos con una capacitación para la conducción de los choferes.

Fuente: Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Transporte Urbano “Fluminense”.

Elaborado por: Valeria Geomaira Rivera Bonilla.

Al aplicar la entrevista al Gerente de la Cooperativa de Transporte Urbano “Fluminense” se analiza que tienen graves inconvenientes respecto a la organización, gestión y planificación de los recursos financieros que los socios aportan, además las irregulares en la administración de la

directiva que se considera que no resuelven las peticiones de los socios, por lo tanto, su servicio no es favorable como cooperativa.

El Gerente de la cooperativa menciona que, la falta de personal idóneo dentro de las oficinas, afecta negativamente a todos los procesos administrativos de la institución, debido a que la ausencia de colaboradores ocasiona que no se efectúe adecuadamente una serie de tareas en lo que respecta a parte financiera y tecnológica. A pesar de todos los esfuerzos que los altos mandos han realizado, debido a que varios integrantes de la organización se oponen a ser más comprometidos con sus responsabilidades, la entidad al final del año, llevara una carga monetaria negativa. Al aplicar la encuesta a los socios de la Cooperativa se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 2

Control del cumplimiento de los pagos de los socios

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	18	50%
Casi Siempre	7	30%
Generalmente	6	20%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Transporte Urbano “Fluminense”.

Elaborado por: Valeria Geomaira Rivera Bonilla.

Dado los resultados obtenidos por las herramientas de recolección de información, se evidencia que, en el control del cumplimiento de los pagos de los socios, existe un número de

colaboradores que no posee el compromiso suficiente para cancelar a tiempo todas sus obligaciones con la cooperativa, lo que ocasiona que cada día exista un déficit en los recursos financieros, lo que a su vez provoca una insatisfacción en aquellos miembros de la institución que si realizan sus débitos a tiempo.

Tabla 3

Capacitaciones de conducción a los choferes de cada unidad.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	27	80%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	4	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Transporte Urbano “Fluminense”.

Elaborado por: Valeria Geomaira Rivera Bonilla.

Analizando los resultados, se denota que todos los socios están completamente de acuerdo que la cooperativa plantee capacitaciones continuas a sus choferes, utilizando como recurso económico una parte proporcional de los diferentes aportes otorgados por las diversas unidades, para beneficio de cada empleado. A pesar de esto, existe un 20% de colaboradores que tienen una respuesta neutral por cuestiones de incumplimiento que se presentan en varios procesos, como lo es la contratación de personal inadecuado para la realización de las charlas.

Tabla 4*Satisfacción de los socios en la Cooperativa*

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente Satisfecho	7	20%
Muy satisfecho	4	10%
Muy satisfecho	0	0%
Algo insatisfecho	5	10%
Muy insatisfecho	15	60%
Total	31	100%

*Fuente: Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Transporte Urbano "Fluminense".
Elaborado por: Valeria Geomaira Rivera Bonilla.*

Al aplicar la encuesta a los socios de la cooperativa, la mayoría menciona que dentro de la institución existe una satisfacción muy baja, debido a una serie de controversias hacia la parte directiva y administrativa de este periodo, por las irregularidades de quienes están a cargo de socializar y gestionar los pagos para las actividades obligatorias, es por esto que se generan comentarios negativos que proporción una imagen carente de buenas prácticas laborales dentro de la organización.

Tabla 5*Infraestructura física de la Cooperativa*

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	31	100%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	31	100%

Fuente: Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Transporte Urbano “Fluminense”.

Elaborado por: Valeria Geomaira Rivera Bonilla.

Con los resultados se puede determinar que los socios están totalmente de acuerdo que se gestione la infraestructura física de la cooperativa, porque en los periodos anteriores no se ha cumplido con la institución como correspondía para realizar de forma óptima todas las tareas. Los empleados exigen esta petición para la comodidad de todo el personal, pero los inconvenientes financieros producidos por la toma de malas decisiones, no permiten satisfacer esta necesidad.

CONCLUSIONES

La Cooperativa de Transporte Fluminense presenta una gestión administrativa bastante deficiente, que le impide avanzar en el funcionamiento correcto de sus actividades en la ciudad de Babahoyo, junto con las falencias por parte de la autoridad máxima en compañía de uno que otro socio que incumplen con las políticas internas, indica que no existe un compromiso general por parte de todos en la entidad, ocasionando serios problemas que podrían poner en grave peligro la permanencia de la organización en el mercado.

Los procesos de gestión de la directiva actual no son totalmente eficientes, la falta de obligación del gerente y resto del personal, no le permite a la entidad avanzar de forma pacífica, ni cumplir con las obligaciones correspondientes para cada socio, ocasionando que estos, no tengan su pago el día indicado. Por otra parte, la infraestructura se ha visto afectada a causa de las deudas internas que posee la cooperativa, el financiamiento con el que cuenta no le permiten mejorar las instalaciones físicas, ni mucho menos contratar más colaboradores para cubrir ciertos puestos necesarios para el correcto funcionamiento de la entidad.

La Cooperativa de Transporte Urbano “Fluminense” sigue con errores constantes que ya han sido evaluados por los socios y que se han puesto a conocimiento de la autoridad competente. La falta de compromiso ha sido el factor más común que ha existido en esta directiva, la cual, hace caso omiso a sus colaboradores, y procurar velar por el bienestar individual que perjudica a todo el equipo de trabajo, generando insatisfacción laboral, ambiente laboral tenso y falta de comunicación efectiva.

Bibliografía

- Bastidas Castro, A. N. (2019). Gerencia y Gestión Gerencail. *Redalyc*, 145.
- Cota Luévalo, J. A., & Rivera Martínez, J. L. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. . *Scielo*, 167.
- Crespo Ruiz, A. P., & Bernal Payares, O. (2017). Etapas del proceso de vinculación del Talento Humano en las pequeñas empresas de Cartagena. *Curn*, 89.
- Dorman. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Gallegos Maldonado , C. I., Hernández Gómez , V. M., López Gómez , J. D., López Gómez , M. I., & Salinas Ibarra, J. L. (2013). La Información Financiera y los Estados Financieros. *Instituto Politécnico Nacional* , 149.
- Hernández Cervantes, T. (2018). Contribuciones de Georgescu Roegen a la economía ecológica. *Scielo*, 180.
- Izquierdo García , B., & Schuster Fonseca , J. (2010). El liderazgo un factor que contribuye al desarrollo de los grupos academicos de las Universidades . *Redalyc*, 82.
- Joseph, C. (2014). Políticas Internas de una empresa. . *La Voz de Houston* , 120.
- Martinez, M. (2016). Comunicación Empresarial. *Scielo*, 120.
- Orellana , F. K., & Pilco, T. V. (2013). Comunicación de la entidad e imagen institucional del Registro Civil de Azuay. . *Letras y Ciencias de la Educación*. , 177.
- Rey Babarro, M. (2011). La Transformación de los canales de Comunicación: Las necesidades de los clientes y la adopción e innovación de tecnología por parte de las empresas. *Universidad Complutense de Madrid*, 651.
- Rico Calvano, F., Puche Villadiego, R., & Rico Montalvo, F. (2016). *Administración Financiera Globalizada*. . México: Pearson.
- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna*. México: Pearson.
- Tam, E., Martín , L., Alemán , C., González , D., & García , B. (2018). Definición del Problema Económico. *Introducción a las Ciencias Económicas*, 45.
- Uribe, J. (2013). *Clima y Ambiente Organizacional* .