



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**ABRIL – SEPTIEMBRE 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**DE LICENCIADO/A EN COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE CONVENCIONAL**  
**EN TAXIS UTB. S.A. DE LA CIUDAD DE BABAHOYO DEL PERIODO 2021**

**ESTUDIANTE:**

**NARANJO ARZUBE MELISSA MARÍA**

**TUTOR:**

**ING. JULY YOJANA GAIBOR GAIBOR**

**AÑO 2022**

## Contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Planteamiento del Problema .....	5
Justificación .....	7
Objetivos de Estudio.....	8
Líneas de Investigación.....	9
Marco Conceptual.....	10
Marco Metodológico.....	22
Resultados.....	23
Discusión de Resultados .....	27
Conclusiones.....	29
Recomendaciones .....	30
Referencias.....	31
Anexos .....	34

## Resumen

La realización del presente caso de estudio que se encuentra basado en la gestión administrativa de la compañía de transporte convencional en taxis UTB S.A. de la ciudad de Babahoyo del periodo 2021, lo cual, ha permitido identificar un conjunto de vacíos e ineficiencia en los procedimientos de la administración, eso ha conllevado a que se afecte el desarrollo y funcionamiento de la empresa, permitiendo que no se dé un crecimiento positivo, económico y de servicio, resultado de aquello, es el incumplimiento por parte de los miembros y socios de la organización en sus aportes, un clima laboral tenso y distorsionado, un proceso administrativo deficiente, eso provoca que la organización no refleje su nivel de competitividad en el mercado y por lo consiguiente la atención a los clientes o usuario se vería comprometida de manera negativa.

Con la realización de la entrevista que se aplicó al gerente de la empresa y de las encuestas que se les hizo a los empleados que laboran en la cooperativa de transporte convencional en taxis UTB S.A. se obtuvieron informaciones y datos que han permitido dar evidencia y corroborar que se ha cumplido con los objetivos de estudio planteados, que permitieron analizar la gestión y conocer la situación actual de esa organización, y de esa manera, determinar aspectos relacionados con estas temáticas para su valoración y pronta aplicación en las operaciones de esta empresa.

**Palabras claves:** Gestión, administración, ineficiencia, situación, clima laboral, estrategia.

## **Abstract**

The realization of this case study that is based on the administrative management of the conventional transport company in taxis UTB S.A. of the city of Babahoyo for the period 2021, which has made it possible to identify a set of gaps and inefficiencies in the administration procedures, which has led to the development and operation of the company being affected, allowing no growth to occur positive, economic and service, result of that, is the non-compliance by the members and partners of the organization in their contributions, a tense and distorted work environment, a deficient administrative process, that causes the organization not to reflect its level of competitiveness in the market and therefore customer or user service would be negatively compromised.

With the completion of the interview that was applied to the manager of the company and the surveys that were made to the employees who work in the cooperative of conventional transport in taxis UTB S.A. Information and data were obtained that have allowed to give evidence and corroborate that the proposed study objectives have been met, which allowed analyzing the management and knowing the current situation of that organization, and in this way, determine aspects related to these topics for their assessment and prompt application in the operations of this company.

**Keywords:** Management, administration, inefficiency, situation, work environment, strategy.

## **Planteamiento del Problema**

La Compañía de Transporte en taxis UTB S.A, con Ruc: 1291753236001 se encuentra ubicada en el Cantón de Babahoyo específicamente en la parroquia Barreiro, tiene como propietarios al Sr. Gerente general al Sr. Klever Leónidas Guerrero Vera y al Sr. Julio Alberto Rosas Nieto como Presidente, dicha empresa fue fundada el 10 de Octubre del año 2014, esta empresa ofrece servicio de transporte amarillo convencional en la ciudad de Babahoyo y sus alrededores, en su apertura tubo 28 accionistas en las cuales realizaron las gestiones pertinentes para su creación, en la actualidad la compañía cuenta con 100 accionistas.

El problema que se ha evidenciado en esta empresa es que los nuevos accionistas que ingresaron a la compañía sin cancelar un valor y otorgándoles una acción con el consentimiento de los dueños de la empresa de manera gratuita una vez que la municipalidad le concedió un cupo no tuvieron el conocimiento que la compañía se maneja por acciones y que de acuerdo al capital aportado se toman las decisiones en la compañía, situación que ha repercutido en la gestión administrativa de la compañía generando malestar en los nuevos socios minoritarios porque sienten que sus comentarios y propuestas no tienen validez por el hecho de tener una acción esto ocasiona molestia en los accionarios nuevos de esta empresa al momento de elecciones de cualquier tipo.

Debido a lo antes mencionado se ha evidenciado que los aportes mensuales de socios no son cancelados al 100%, existiendo un atraso en las obligaciones tributarias, como también en los pagos de sueldo al personal administrativo, teniendo en cuenta que los atrasos de las mensualidades repercute de manera general en el crecimiento de la organización ya que actualmente no cuenta con un terreno propio y mucho menos la infraestructura que se requiere para la compañía que servirá para el beneficio de los socios y por ende la compañía.

Posteriormente la compañía tuvo que enfrentarse a varios demandas por algunos nuevos miembros porque alegaban que los recursos que la compañía adquiría de manera mensual no estaban debidamente justificados razón por la cual realizaron varias instancias a la compañía y a los administradores por esta razón la empresa se vio en la necesidad de contratar un abogado particular para que defienda la compañía, a causa de tantas demandas contra la empresa la Superintendencia de compañías se vio en la obligación de realizar una auditoría en la que envió una interventora, donde la compañía debía cancelar sus honorarios durante 6 meses o el tiempo que perdure el proceso.

Como es evidente que la compañía desde el tiempo en función no ha tenido crecimiento debido al déficit de los recursos provocando un estancamiento en el crecimiento de la organización por falta de compromiso de los accionistas en sus responsabilidades con la compañía, las discusiones, la falta de compañerismo ha ocasionado un ambiente laboral algo desagradable para la empresa y socios, Si bien es cierto toda Compañía o Cooperativa de transporte en este caso de taxis constan con estatutos donde los inversionistas se rigen por su respectiva reglamentación para lograr cumplir con los objetivos propuestos y valores organizacionales con el fin de obtener rentabilidad, para empresa, los socios y como parte fundamental, entregar un servicio de calidad a los usuarios de la ciudad de Babahoyo.

Teniendo en consideración lo manifestado, se pretende analizar el proceso de gestión administrativa de la empresa administrativa de la compañía de transporte convencional en taxis UTB. S.A. de la ciudad de Babahoyo del periodo 2021, para poder establecer estrategias que permitan brindar una mejora en sus actividades y funciones que se llevan a cabo, siendo posible la aplicación de soluciones que permita ejecutar una buena administración en beneficio la empresa, de todos los socios y por ende de la comunidad.

## **Justificación**

El presente estudio de caso denominado gestión administrativa de la compañía de transporte convencional en taxis UTB S.A. de la ciudad de Babahoyo del periodo 2021, se considera que es factible porque el estudio que se está realizando está relacionado con el área la gestión administrativa, además mediante ella podremos darle una solución a la problemática que está surgiendo en la empresa, y mediante este proceso se puede señalar puntos importantes que lleva a cabo este estudio como son la planificación, organización, dirección y control los cuales son básicos para la ejecución de una correcta gestión administrativa en la empresa y por ende nos permitirá llevar a cabo un mejor manejo de los recursos en la compañía.

Si bien es cierto, los procesos de la gestión administrativa son puntos claves para el buen funcionamiento de la organización porque mediante ellos se va a poder implementar estrategias para el adecuado funcionamiento de la empresa y de esta manera ser más eficiente en sus funciones, así de este modo poder generar mayor utilidad en los que la conforman y por ende en el crecimiento de la compañía, además de brindar un buen servicio a la comunidad y el buen nombre de la empresa.

A través del estudio de caso se podrá plantear diferentes estrategias administrativas que permitan dar un cambio positivo y también un mejoramiento al manejo y gestión de los procesos que se ejecutan en la administración dentro de la compañía de taxis, teniendo muy en cuenta, que con los aspectos o factores que se apliquen se dará un mayor servicio a los clientes, se obtendrá mayor rentabilidad para los socios y por ende para a empresa, finalmente ofrecer un servicio de calidad, seguridad y comodidad a los usuarios.

## **Objetivos de Estudio**

### **Objetivo General**

Analizar los diferentes factores que influyen en la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Convencional en Taxis UTB S.A. de la ciudad de Babahoyo.

### **Objetivos Específicos**

- Definir los procesos administrativos que se relacionan con la gestión administrativa de la compañía de taxis UTB S.A.
- Identificar los factores que influyen en la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Convencional en Taxis UTB S.A.
- Determinar estrategias para el buen funcionamiento y crecimiento de la compañía de taxis UTB S.A.



## **Líneas de Investigación**

El presente caso de estudio se respalda bajo la línea de investigación de la carrera que tiene como nombre; Gestión financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control puesto que se está analizando los procesos administrativos de la compañía de transporte CONVENCIONAL EN TAXIS UTB S.A. periodo 2021, mientras tanto que la sublínea es; Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, ya que la empresa es de índole privada dado que los procesos nos permitirá ejecutar de manera eficiente el correcto funcionamiento de la empresa y por ende la beneficiara igualmente a cada uno de sus socios y a la comunidad ofreciendo un servicio de calidad, seguridad y comodidad a los usuarios.

## **Marco Conceptual**

La Compañía de Transporte en taxis UTB S.A, con Ruc: 1291753236001 se encuentra ubicada en el Cantón de Babahoyo específicamente en la parroquia Barreiro, en la que sus propietarios al Sr. Gerente general al Sr. Klever Leónidas Guerrero Vera y al Sr. Julio Alberto Rosas Nieto como Presidente, esta empresa fue fundada el 10 de Octubre del año 2014, las mencionada empresa ofrece servicio de transporte amarillo convencional en la ciudad de Babahoyo y sus alrededores, donde a los usuarios los transporta desde sus hogares, trabajos y demás sectores a un lugar determinado a cambio de un valor económico establecido por rutas.

La empresa tiene como misión: Ser una empresa de taxis en crecimiento, sostenible, aplicando criterios sociales en la prestación de servicios que brinde servicios personalizados aplicando estándares en la prestación del servicio; calidad y eficiencia para la sociedad en su conjunto y como visión ser una compañía de taxis líder y más competitiva en el ramo del transporte público y privado de pasajeros en la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, entregando altos estándares de calidad a través de sus socios y vehículos, así como aplicando tecnología enfocada a la mejora del servicio, reconocida a nivel nacional por nuestra compromiso global con la innovación y la excelencia.

Esta compañía de taxis se encuentra establecida en un organigrama el cual está conformado en 8 pilares que son: la gerencia que se encarga de la gestión administrativa de la compañía, el presidente que es la figura representativa legal que ejecuta acciones relacionadas a actividades interinstitucionales, secretaria general que es quien lleva el registro de información sobre cada una de las acciones que se establecen en la empresa, también está la junta general de accionista es el sector en donde se determinan las diferentes directrices que deben ejecutarse dentro de las operaciones de servicio de la cooperativa, miembros del directorio son el área en

donde se plantea y explica la situación del negocio, el comisario, contador y asesor jurídico son los que se encargan de las funciones que se relacionan a la parte legal, financiera y de obligaciones de todos los miembros de la organización.

## **Gestión**

Según (Fonseca & Martillo, 2021) determinan que se conoce como gestión al mecanismo por el cual la organización utiliza dentro del desarrollo y funcionamiento de las actividades, tareas y funciones que ejecutan el talento humano dentro de las organizaciones, estas pueden ser tomadas en las áreas administrativas, comerciales, financieras y demás. Por lo cual, el propósito primordial que tiene toda empresa es poder realizar una excelente dirección para poder mejorar los procedimientos de la compañía. Por lo tanto, establece que este tipo de acto sirve como herramientas sistemáticas, con el objetivo de analizar las diferentes formas en la que se aplica y poder valorar su desempeño.

Se toma en consideración el concepto de la gestión, ya que, se ha detectado que dentro de la Cooperativa de Taxis UTB, existe un proceso gestionado sobre la administración de rango tradicional y ambiguo, donde se pudo observar una serie de inconvenientes que están claramente relacionados con todas las áreas existentes de la empresa, impactando gravemente en sus procesos administrativos, en la que dan una imagen empresarial inadecuada afectando directamente sus ingresos y, en consecuencia, su desempeño y el crecimiento del negocio.

## **Administración**

Según (Pelegrin, Lopez , Marin, & Suarez, 2020) establece que la administración es un sistema que se utiliza en las empresas cuya representación estructural y organizacional es el administrador, este se encarga de ejecutar de una manera adecuada los pilares administrativos que son la planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de poder optimizar

los recursos con los que cuenta la compañía. Esto basado en la participación y desarrollo de cada una de las actividades y funciones establecidas para que el equipo de trabajo pueda cumplirlas y de esa manera poder alcanzar los objetivos y metas trazadas en un tiempo determinado. Por lo tanto, se ha detectado que existe un proceso administrativo ineficiente en la Cooperativa de Taxis, ya que se ha aplicado de una manera errónea cada una de las etapas del proceso administrativo que ha conllevado a que se dé un incumplimiento sobre lo que se ha planteado dentro del plan organizacional.

### **Proceso Administrativo**

El proceso administrativo es un mecanismo por el cual las empresas utilizan para poder gestionar y direccionar las diferentes formas en las que se realizan las actividades y operaciones de las empresa, el cual parte de los ejes fundamentales, que se subdividen en dos dimensiones: la primera refleja la practica en relación a como se debe de realizar las planificaciones y la organización interna de la compañía, como también la dinámica basada en poder direccionar y controlar, cuyo objetivo cuenta con el cumplimiento de parámetros que permitan alcanzar las metas, objetivos y estrategias establecidas dentro del plan anual (Rodriguez J. , 2019).

Por lo cual, se toma en cuenta el objetivo o función del proceso administrativo, ya que se ha detectado que existe en la Cooperativa de Taxis una administración que no ha podido gestionar a la organización a través de los 4 pilares fundamentales de la administración, de tal modo, se establece que el mecanismo adecuado y fundamental en que se desarrolle de una mejor forma y que se pueda alcanzar los objetivos y metas de la empresa es a través de la utilización adecuada de la planificación, control, organización y dirección, ya que son, parte importante para que la compañía obtenga beneficios rentables y de crecimiento.

## **Planificación**

Según (Cano, 2017) determina que la planificación es la primera etapa o pilar de la administración que se basa en ejercer una influencia sobre el desarrollo de las actividades, tareas y funciones en la empresa, a través de la determinación de un plan estratégico organizacional que permita plasmar los objetivos, metas, misión, visión y demás puntos organizacionales que servirán para que la compañía pueda tener un desenvolvimiento adecuado y acorde a las exigencias de un mercado globalizado y moderno.

La finalidad de la planeación es proyectar a la empresa en un futuro, ya sea este, a corto, mediano o largo plazo, dependiendo las estrategias y objetivos que desean alcanzarse para busca un solo propósito, que es la de aumentar las utilidades a través de la venta de un bien o servicio que desea ofertar la compañía en un mercado determinado, en donde, logre identificar las necesidades que se desean satisfacer, de esa forma, poder llevar al crecimiento, rentabilidad y competitiva a la organización.

## **Organización**

Según (Vargas & Zapata, 2019) establece que la organización es una etapa muy importante del proceso administrativo, ya que, a través de este factor es que se pueden designar las actividades y funciones al personal de la empresa según sus conocimiento y experiencias con el área o departamento que tenga más conexión y desenvolvimiento, dejando en claro, que una vez asignado el talento humano en sus debidos puestos se da la autonomía a sus departamentos, ya que, se cumple con la estructura organizacional en donde cada operación de la empresa cuenta con sus jefes departamentales y su equipo de trabajo correspondiente, el propósito de esta fase es poder generar beneficios a la compañía que permita contribuir al crecimiento, rentabilidad y nivel competitivo de las empresas en el mercado comercial.

De tal forma, que se ha detectado que en la Cooperativa de Taxis se aplica de una manera inadecuada el proceso de organizar, ya que, las designaciones de funciones sobre cada áreas son establecidas únicamente por la gerencia, sin tomar en cuenta, el consejo administrativo ni la mesa de socios, que por régimen empresarial, es el órgano por el cual se debe de regir las asignaciones del personal que van a desarrollar diferentes actividades y tareas en áreas específicas basadas en el perfil con el que cuentan al momento.

### **Dirección**

Se determina que la dirección es la etapa por el cual las empresas buscan alcanzar los objetivos, metas y estrategias trazadas en un tiempo determinado, ya que, en esta fase es que el director o gerente logra plantear y establecer los diferentes mecanismos por el cual se logre la optimización y maximización de los recursos con los que cuenta la organización, dando la debida autonomía a los jefes departamentales sobre las áreas que se encuentran a su cargo y de esa forma promover que su equipo de trabajo alcance el cumplimiento de lo que se ha plasmado en los objetivos de la organización. (Muños, Napa, Pazmiño, & Posligua, 2020).

En esta etapa se muestra claramente cómo debe llevarse a cabo la dirección dentro de una empresa en función con el área administrativa es aquí donde se procura que el personal que la conforma este focalizado y motivado para lograr alcanzar los objetivos de la organización, como es evidente los directivos de la compañía de taxis no están direccionando de forma correcta al talento humano para que del mismo modo ellos contribuyan en cumplir con sus obligaciones o contribuciones de manera mensual con el fin de lograr cumplir los objetivos propuestos por la organización que es el crecimiento de la empresa.

La dirección de una organización en este caso la compañía de taxis debe ser direccionada por el gerente y presidente, que tenga como objetivo fundamental la determinación del personal

con el que va a contar cada una de las áreas de la empresa, influyendo de manera positiva en sus socios que la integran para alcanzar las metas y objetivos organizacionales y de esta manera tener un crecimiento como empresa y como equipo de trabajo, basándose en poder brindar a los clientes y sociedad un servicio que satisfaga sus necesidades y que cumplan con sus exigencias, logrando que la compañía tenga un crecimiento económico.

## **Control**

Según (Torres, 2019) establece que el control el ultimo eje del proceso administrativo, que está basado en valorar y medir el desarrollo y cumplimiento tanto de las actividades, estrategias, objetivos, metas y también el desempeño laboral del talento humano que labora en la empresa, ya que, de esa manera, se podrá detectar fallas o errores en el funcionamiento y realización de las operaciones en la organización, previendo el mal uso de los recursos como también de evitar que se den pérdidas económicas y en materiales por aspectos de necesidad negativa de terceros, que a su vez, permita analiza el proceder de las irregularidades y desviaciones que se generaron dentro de la compañía.

Según (Hernández, 2020) establece que dentro del proceso administrativo específicamente en la etapa de control existen 3 subdivisiones: la primera trata sobre la prevención, cuyo objetivo es realizar un inspección previa sobre una actividad o función que se va a realizar y de esa manera garantizar y brindar seguridad en su desarrollo, segundo tenemos al concurrente, acción por el cual se realiza la valoración y medición sobre un proceso que está siendo ejecutado en su momento y poder determinar que tan eficiente y eficaz se muestra su trayectoria y como tercero se tiene al control posterior, que busca verificar el procedimiento total sobre la ejecución de una actividad y poder determinar la calidad y factibilidad del producto o tarea producida.

## **Gestión Administrativa**

Según (Falconi, Luna, Sarmiento, & Andrade, 2019) la gestión administrativa es el sistema por el cual las empresas buscan organizar, gestionar, direccionar y optimizar los recursos con los que cuenta la organización para la ejecución de sus operaciones a través de la realización de las tareas y funciones específicas de cada área organizacional enfocadas al cumplimiento y alcance de los objetivos y metas que se han establecido. Este procedimiento cuenta como factor clave al proceso administrativo, ya que, a través de aquel, es que se pueden planificar como ir haciendo una tarea o producto, como se organiza al personal para ir cumpliendo a cabalidad con sus funciones, como se dirige al talento humano a ser más competitivo para de esa forma poder aplicar el debido control, valorando lo ejecutado, para de esa forma, detectar cuan factible y positivo fue llevar a cabo una acción.

La gestión administrativa en las empresas tiene como función fundamental el poder planificar y organizar las diferentes formas en la que se desarrollaran las funciones y actividades que han sido ya asignadas al talento humano que labora en la compañía, amparándose en que su prioridad es cumplir con lo establecido y que este enfocado en los puntos clave de la empresa, como lo son su misión, visión, valores organizacionales, metas y objetivos trazados un tiempo determinado y de esa manera contribuir en el crecimiento, rentabilidad y competitividad de la organización dentro del mercado comercial.

## **Importancia de la Gestión Administrativa**

Según (Rodriguez & Peñafiel, 2022) manifiestan que es muy importante que exista un sistema de gestión administrativa en las organizaciones, ya que permite hacer de los procesos administrativo más eficientes y eficaces, con el propósito de que las operación de la empresa se cumpla a cabalidad, con el objetivo que se incremente los ingresos en ventas y en utilidades a



través de un mejor desempeño, desarrollo y optimización de los recursos humanos, tecnológicos y económicos. Por lo tanto, se establece que esta gestión es clave y primordial, por lo que sirve para la ejecución y potencialización de cada una de las actividades y acciones que permitan desarrollarlos de mejor manera, con el único propósito es que el crecimiento del negocio y de sus actores, todo esto es capaz de realizarse con la utilización de los procesos administrativos que permiten plantear, organizar, controlar y dirigir la empresa.

La gestión administrativa es el factor fundamental que sirve para el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa de Taxis, lo cual, la empresa debe de enfocarse en aplicar dicha gestión para determinar las formas y mecanismos por el que deben de ser desarrolladas cada una de las funciones y tareas que se les asigna a cada personal de la compañía como también a sus socios, ya que, de esa manera, se podrá mejorar el desempeño de los procedimientos, teniendo en cuenta que se debe de cumplir con los objetivos y metas propuestas en el plan organizacional.

### **Objetivos de la Gestión Administrativa**

Según (Maldonado & Mendez, 2019) determina que objetivo de la gestión administrativa es promover a la creaciones de bases estratégicas, las cuales, permitirán que las actividades, funciones y acciones se vayan efectuando de una manera adecuada, es decir, que a través de una gestión es que se puede medir la capacidad con las que cuentan el talento humano que labora en la empresa bajo un ordenamiento organizacional, en donde, se establecen jefes, supervisores y subordinados, ósea empleados de bajo rango.

Se determina que para un mejor y buen desarrollo en las actividades y funciones de la Cooperativa de Taxis, su administración debe de proyectarse y enfocarse en alcanzar los objetivos y metas establecidas para un periodo determinado, teniendo como base el mejoramiento de los procesos productivos, económicos y comerciales que impulsan a que la

empresa sea sostenible y cuenta con un nivel alto en competitividad, de esa manera, se podrá proporcionar productos y servicios de calidad que estén orientados a satisfacer las necesidades de los clientes o consumidores.

### **Control Interno**

Según (Juarez & Villanueva, 2021) el control interno es un mecanismo preventivo y correctivo que adoptan las empresas a través de sus administraciones, ya que, permite detectar de manera oportuna los errores como correcciones sobre las desviaciones e ineficiencias que se han identificado en áreas específicas de la empresa. Este tipo de control cuenta con el propósito de que se desarrollen las actividades o tareas para poder cumplir con las metas, políticas y objetivos que han sido planteados en la empresa. Por lo tanto, se establece que es una etapa primordial en la compañía, ya que un proceso sistematizado que permite garantizar el buen funcionamiento de las operaciones de la organización, basándose en la valoración de lo que ya está establecido

### **Estrategia**

Según (Tigua Gutierrez, 2021) determina que la estrategia es una idea que se plantea dentro de una investigación, plan de trabajo, de operaciones, comerciales o administrativas con el propósito de sustituir un procedimiento que ha sido vulnerado y erróneo en su ejecución durante un tiempo determinado, este tipo de estrategia logra indicar cuan posible es de que ocurra algún evento que marque una diferencia en los procesos, productos, servicios, precios, promociones y demás aspectos que se relacionan con lo estratégico. Por lo cual, esta se caracteriza por contar con un mecanismo de múltiples opciones, caminos y resultados que son más complejos en diseño y más difíciles de implementar que otras soluciones lineales.

### **Estrategias Administrativas**

Según (Gastulo, 2018) las estrategias administrativas es un conjunto de idea u opciones

que se presentan a través de un plan, con el objetivo de sustituir procesos, funciones y actividades que se han llevado a cabo en tiempo anteriores y han arrojado resultados no tan favorables para una empresa. Basándose en una valoración que se obtiene a través de la medición de actividades y de desempeño del personal que ejecuta dichas tareas o actividades, de esa manera se podrá implementar las estrategias nuevas tienen como finalidad el poder mejorar a la empresa y a su funcionamiento. Por lo tanto, se observa que este concepto es útil para la ejecución en una empresa porque debido a ello se podrá adquirir habilidades que proporcionara cual es el paso que se podrá dar en la toma de decisiones dentro de las organizaciones y de esa manera poder promover un nivel competitivo mejorado.

### **Servicio al Cliente**

Según (Barrera & Ruiz, 2020) determinan que el servicio al cliente es la función que ejerce el vendedor, asesor o dueño de la empresa hacia el cliente, con el fin de poder despejar las dudas e inquietudes y presentando el producto o servicio que vaya acorde a su necesidad, de esa forma se podrá satisfacer sus exigencias. Por lo tanto, es de suma importancia para la empresa, ya que le permite brindar una mayor garantía y calidad a sus clientes por medio la entrega de un bien como también de sus respectivas atenciones, a través de estas se da la fidelización del cliente como también se lograría demostrar cuan valiosa es la ventaja competitiva con la que cuenta la compañía dentro del mercado comercial.

Ya que la mejor forma de poder llamar la atención y lealtad al cliente es brindando la mejor eficiencia en el producto y atención, entregando la disponibilidad en el momento que este lo necesita, dando respuestas positivas a su llamado, brindando una comprensión en momentos de insatisfacción y por último dando la seguridad y garantía de lo adquirido, siempre y cuando se manejen de una forma adecuada todas las objeciones que el usuario ha presentado al asesor o

vendedor, por el motivo que existe un vacío de satisfacción y eso es resultado de que no han sido cubiertas todas las inquietudes de una manera total. Por lo tanto, para la Cooperativa de Taxis el servicio al cliente es una parte clave, ya que, a través de este medio, es que se puede sacar beneficios y provecho sobre las operaciones de servicios que aquellos realizan en una sectorización determinada.

### **Fidelización de Clientes**

Para (Rosales, Ulloa, & Bermudez, 2018) la fidelización del cliente es el proceso por el cual, la empresa logra entablar una relación comercial con el usuario, esto ha sido resultado, de una comercialización del bien o servicio que cumple de manera total las necesidades conllevando que su satisfacción lo haga un comprador reiterativo, que cuenta con la seguridad y garantía que adquiere los productos de calidad con los que ha quedado atraído hacia la empresa. Por lo tanto, toda organización debe de motivar e impulsar a su equipo comercial y de ventas que brinden las mejores actitudes dentro del proceso de compra y venta que se ejecuta con la interacción del cliente.

Para las empresas la fidelización es un proceso que parte de la identificación de las necesidades del cliente como también de su comportamiento, por lo cual, se debe de estudiar y analizar los aspectos económicos, sociales, culturales y demás que permitan marcar una rutina que se detecta, con la finalidad de poder establecer un segmento de mercado o mercado objetivo y de esa manera, brindar o crear los productos que vayan acorde a sus gustos, inquietudes y exigencias, permitiendo entrar en una relación más dinámica entre el vendedor y el consumidor, de esta forma, se podría obtener un incremento positivo sobre la gama de clientes que se pueden adquirir a través de la publicidad indirecta implementada por un usuario muy satisfecho con lo que ha comprado en la empresa. (Alvarez, 2020).

## **Clima Laboral**

Según (Shigue, 2020) el clima laboral no es nada más que el lugar o ambiente en donde el ser humano o personal logra desarrollar sus actividades, funciones y capacidades encomendadas o planificada para que contribuya al mejor funcionamiento de la empresa. Por lo cual, se enfoca en los resultados que son adquiridos a través del comportamiento del personal durante la ejecución de sus acciones o tareas. Por lo tanto, es muy fundamental que se dirija, gestione y organice al talento humano que labora en la empresa, ya que mientras mejores ganas, motivaciones y predisposiciones tenga se podrá comprender y desarrollar de mejor manera sus funciones con el objetivo de alcanzar las metas trazadas.

Según (Ponce Veliz, 2021) La importancia del ambiente laboral tratar que el procedimiento colaborador o socio de la empresa no es una derivación de los aspectos de la organización que perciba, más bien está en el trato de la percepciones que él tenga de los aspectos que se den en la misma en donde el clima laboral debe de ser muy significativo debido a los diferentes actitudes y dogmas de la que lo conforman ya que son el instrumento esencial para el crecimiento de la empresa. Si bien es cierto el clima laboral en la organización debe de ser transparente enfocados en que son un equipo en la cual obtendrán un beneficio en común que es el logro de las metas propuestas en la organización.

## **Marco Metodológico**

El presente caso de estudio se está realizando bajo el cumplimiento de los objetivos que determinan la relación de los factores que influyen en la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Convencional en Taxis UTB, en la cual, se establece el uso de la modalidad centrada en las cualidades, ya que mediante aquella se lograra detallar y conceptualizar los aspectos fundamentales con los que están enmarcados dentro del proceso administrativo, como también el cuantitativo, ya que se podrá plasmar los datos que se obtendrán del análisis de las encuestas que están direccionada a los socios, miembros de la compañía y de su gerente o administrativo.

Por lo tanto, se aplica el método descriptivo porque se pretende determinar y describir la situación actual de la Cooperativa de Taxis como también de los aspectos importantes de una Gestión Administrativa, como también el analítico que permitirá analizar cada uno de los procesos de la empresa en sus fases organizacionales, ya que, de esa forma, se podrá cumplir con los objetivos del caso de estudio, cuya finalidad se basa en mejorar el asesoramiento, crecimiento de la empresa y atención del servicio al cliente.

Se determina que también se aplicaran las herramientas de investigación que permitirá obtener datos para poder evaluar la situación de la empresa sobre sus procesos administrativos y estas son: la entrevista que será aplicada al gerente de la Cooperativa de Taxis a través de unas preguntas y también unas encuestas que serán dirigidas al personal, miembros y socios que laboran en la empresa, que nos permitan recabar indicios del comportamiento y desenvolvimiento que tienen en sus operaciones empresariales, comerciales y de servicio, y así poder comprender de mejor manera las causas que provocaron los resultados negativos en la compañía.

## Resultados

**Tabla 1**

**Resultados de la entrevista realizada al gerente de la Cooperativa de Taxis Convencionales**

**UTB.**

Orden	Pregunta	Datos Relevantes Encontrados
1	¿Cree usted que ha llevado una adecuada administración sobre la Cooperativa de Taxis durante su gestión?	Considero que he aplicado de una manera adecuada mis conocimientos y experiencias, pero que existen falencias que se deben mejorar en la compañía.
2	¿Tiene usted conocimiento sobre la situación actual de la empresa?	Si conozco la situación de la empresa, dejando en claro que se necesita innovar nuestros procesos y estrategias para beneficio de la cooperativa.
3	¿De acuerdo a la situación actual de la Cooperativa cree usted que sería bueno aplicar nuevas estrategias?	Expreso que existen falencias en la cooperativa, por lo tanto, es factible aplicar estrategias que permitan mejorar el desarrollo y funcionamiento de la misma.
4	¿Desde que usted esta al mando de la cooperativa ha gestionado para que los miembros sean capacitados en relación a sus servicios de transporte?	No he gestionado ningún tipo de capacitaciones o cursos, ya que, por atraso en las aportaciones de los socios no se pueden llevar a cabo pagos que permitan capacitarlos.
5	¿Cree usted que los socios conocen sobre los logros que se deseen alcanzar en la empresa?	Creo que si lo tienen claro.
6	¿Cómo solucionarías las inquietudes y falencias que existen en la cooperativa bajo su gestión?	Las soluciones parten de las reuniones que se realizan con el gerente, presidente y la mesa directiva mediante acuerdos de dialogo.
7	¿Cuentan con reglamento interno que permita regir las actuaciones de los socios en diferentes eventos que se dan con los clientes?	De manera interna si existe dicho reglamento, lo que no está establecido de manera clara los objetivos y metas que como cooperativa debemos de alcanzar y cumplir.
8	¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos administrativos de la empresa?	Conozco de esos procesos, pero no se aplica en su totalidad.

*Fuente: Entrevista realizada al gerente de la Cooperativa de Taxis Convencionales UTB.*

*Elaborado por: Melissa María Naranjo Arzube*

**Tabla 2****Resultados de las encuestas que se realizaron a los socios y miembros de la Cooperativa de Taxis Convencionales UTB**

¿Qué grado de control y cumplimiento de las aportaciones de los socios se han ejecutado por medio de la gerencia administrativa de la cooperativa?

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	20	20%
Muy buena	13	13%
Buena	6	6%
Regular	43	43%
Mala	18	18%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Taxis Convencionales UTB

*Elaborado por:* Melissa María Naranjo Arzube

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta dirigida a los socios de la cooperativa se obtuvo lo siguiente: de un total de 100 socio que representan al 100% se evidencia que existe un 43% que manifiestan que el control y cumplimiento de las aportaciones de los socios se ha dado de manera regular bajo el mando de la gerencia administrativa, teniendo también un 20% que dicen que es excelente, siguiendo con un 18% los que manifiesta que es mala, con un 13% a los de muy buena y con un 6% los que expresan de buena esas acciones ejecutadas por el gerente de la compañía.

**Tabla 3**

¿Estarían de acuerdo en que la administración de la Cooperativa implemente cursos y capacitaciones de manera continua a beneficios de los choferes y miembros de la compañía?

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	73	73%



De acuerdo	10	10%
Indecisos	7	7%
En desacuerdo	4	4%
Totalmente en desacuerdo	6	6%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Taxis Convencionales UTB.*

*Elaborado por: Melissa María Naranjo Arzube*

De acuerdo a los resultados que arrojó las encuestas los datos son los siguientes: con un 73% de los socios manifiestan que están totalmente de acuerdo con las capacitaciones que gestione la administración, siguiendo con un 10% los que están de acuerdo, se tiene con un 7% los miembros que están indecisos, siguiendo con un 6% lo que manifiestan de totalmente en desacuerdo con esas acciones y por último con un 4% los que han expresado un desacuerdo con lo que se ha planteado.

#### **Tabla 4**

¿Qué tan satisfactorio creen ustedes que sería que la administración implemente estrategias que permitan mejorar el funcionamiento de la Cooperativa de Taxis Convencionales UTB?

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy satisfactoria	80	80%
Satisfactoria	11	11%
Poca satisfactoria	5	5%
Nada satisfactoria	4	4%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Taxis Convencionales UTB.*

*Elaborado por: Melissa María Naranjo Arzube*

De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta que se aplicó a los socios los datos son los siguientes: con un 80% tenemos a los que manifiestan de muy satisfactorio en que la

administración aplique estrategias que permitan mejorar el funcionamiento de la cooperativa, siguiendo con un 11% los que manifiestan de satisfactorio, como también con un 5% que establecen de poco satisfactorio y por último, se tiene con un 4% los que expresan de nada satisfactorio lo que se promueve.

## **Discusión de Resultados**

Como se evidencia en la tabla número uno a través de la entrevista que se llevó a cabo en la compañía dirigida al gerente de la organización se ha podido comprobar que existen falencias administrativas durante su gestión repercutiendo en el crecimiento y logros de los objetivos ya que los diferentes procesos administrativos, no son ejecutados de manera correcta como son la planificación organización dirección y control conceptos básicos y necesarios para crecer en el mercado así mismo no existe una adecuada asignación de funciones, ya que entre el presidente, gerente y la mesa directiva es que se comparten los ejes, principales de la organización.

En la misma entrevista al gerente se puede observar también que existe un poco de duda con respecto a la comunicación que tiene con los socios con lo que respecta a que si su personal tiene claro sobre los logros que se pretenden alcanzar sabiendo que como administradores de una compañía es de vital importancia mantener una comunicación clara y positiva de los diferentes objetivos metas y actividades, proyectándose hacia el futuro sobre lo que desee lograr como equipo de trabajo, organización y así alcanzar el éxito organizacional.

De la misma manera, se evidencia que a través de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Taxis Convencionales UTB S.A, en la tabla número dos, sobre el grado de cumplimiento y control de las aportaciones de los socios se han ejecutado por medio de la gerencia se evidencia que el 43% es regular siendo el más relevante en la tabla demostrando de esta manera que este porcentaje está incumpliendo con su responsabilidad determinando que durante la gerencia administrativa no se está ejecutando un adecuado control en la que se evalúen el grado de cumplimiento de los socios mediante ella se podrá identificar anomalías que han ocasionado una gestión administrativa deficiente, en la que se debe implementar

estrategias que permitan que el 100% cumpla con sus obligaciones y así lograr el crecimiento y rentabilidad que se desea alcanzar.

En la tabla número tres así mismo realizada a los socios de la compañía en la pregunta de que si estaría de acuerdo en que la administración de la empresa implemente capacitaciones de manera continua a beneficio de los choferes y miembros de la compañía se evidencio que como punto más relevante es el 73% donde se mostraron totalmente de acuerdo con este beneficio ya que les estaría formando como profesionales del volante con información valiosa a los choferes contratados y demás socios de la compañía evitando de esta manera sanciones que repercuta su estabilidad laboral y económica.

En la tabla número cuatro se les pregunto a los accionistas de la compañía que tan satisfactorio cree usted que seria que la administración implemente estrategias que permitan mejorar el funcionamiento de la compañía, en donde se ha evidenciado que el 80% como punto más relevante demostró que les sería muy satisfactorio implementar estas estrategias ya que ellos de esta manera se sentirán motivados y tomados en cuenta en la organización a la que pertenecen como socios activos ya que permitirá el mejorar el funcionamiento de la empresa.

Los datos obtenidos demuestran una semejanza con lo que se ha establecido sobre los problemas que se presentaron en la gestión administrativa de la empresa, conllevando a que diferentes acciones e ideas que desean aplicarse y gestionarse para el beneficio de la empresa no ha sido posible, por el atraso que existe por parte de los socios en los rubros que les corresponde cumplir, por lo tanto, este caso de estudio ha permitido reflejar la factibilidad de su ejecución, ya que, a través de la información y datos obtenidos se reflejan que existen tanto falencias en el desarrollo de las actividades, servicios y procesos administrativos que han limitado a cumplir con los objetivos y metas establecidas dentro de la organización.

## Conclusiones

Por medio de la definición de los procesos administrativos que se relacionan con la gestión administrativa en la compañía de taxis UTB S.A se observó como principal motivo la importancia de conocer los conceptos de los procesos administrativos que se relacionan con una adecuada gestión en la cooperativa, en la que permitirá optimizar el manejo de la empresa en la cual se ejecutan las labores diarias permitiendo de esta manera examinar de manera oportuna y organizada todos los recursos que la organización dispone ejecutándolos de manera eficiente.

Por medio de la identificación de los factores que influyen en la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Convencional en Taxis UTB S.A, se ha observado la existencia de una gestión administrativa deficiente, lo cual, ha permitido evidenciar los diferentes vacíos y falencias que se encuentran relacionados con los ejes principales de la administración como lo son la planificación, organización, dirección y control, que son el mecanismo de que exista una empresa más competitiva en relación al crecimiento, al servicio de transportación que se brinda a sus clientes, permitiendo que exista un mejor desenvolvimiento de los recursos que mantiene la compañía para la operación de sus actividades y servicios.

La compañía de taxis UTB S.A no cuenta con estrategias para una correcta gestión administrativa es por esta razón que se han visto reflejado falencias en la organización, a través de una adecuada ejecución de estrategias en la compañía se podrá comunicar de forma efectiva sobre cuáles son las metas que se quieren alcanzar en la organización mediante un determinado tiempo, de la misma manera se conocerán los objetivos que se quieren lograr y los medios como alcanzarlos, estableciendo los recursos que se necesitan en la organización para lograr las metas, favoreciendo la participación de los socios y asignando las diligencias pertinentes a fin de lograrlas y alcanzarlas.

## **Recomendaciones**

Conocer y aplicar los procesos administrativos que corresponden con la gestión administrativa en la compañía de taxis UTB S.A ya que es relevante conocer la importancia de estos procesos y conceptos administrativos relacionados con una eficiente gestión administrativa en la cooperativa de taxis, la cual les permitirá ser más competentes y de la misma manera se podrá mejorar el manejo de la empresa permitiendo de esta manera examinar de manera oportuna y organizada los recursos que la organización dispone, ejecutándolos de manera eficaz y eficiente.

Ejecutar de una manera adecuada y responsable los procesos de la administración como la planificación, organización, dirección y control, para el mejoramiento continuo, el desarrollo y el funcionamiento de la Cooperativa de Transporte Convencional en Taxis UTB, a través de la aplicación de estrategias tanto administrativas como comerciales, permitan obtener una mejora continua en el nivel competitivo, productivo, económico, basados en la optimización de los recursos administrativos y financieros de la misma.

Por medio de la ejecución de estrategias o cambios en donde tengan como propósito mejorar el desarrollo y funcionamiento de la organización y de esta manera se entreguen los beneficios necesarios a los miembros de la compañía como también a los clientes, determinando estrategias tanto administrativas, de servicios y comerciales para poder mantener un nivel de crecimiento, competitividad y de rentabilidad de la cooperativa, basándose en el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales determinadas dentro del plan corporativo y de la misma manera se podrá mejorar el servicio que se ofrece a los consumidores, de esta manera, se da por concluida la ejecución del caso de estudio bajo los parámetros de cumplimiento de los objetivos y análisis de los problemas que fueron identificados en la empresa.

## Referencias

- Alvarez, M. (16 de Septiembre de 2020). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://tecnohotelnews.com/2020/09/importancia-fidelizar-cliente-alojapro/>
- Barrera, O., & Ruiz, S. (24 de Noviembre de 2020). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf>
- Cano, C. (17 de Noviembre de 2017). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (05 de Abril de 2019). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aUWkMpyeFoIJ:cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/406/922+&cd=16&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Fonseca, J., & Martillo, A. (2021). *Que es la gestion administrativa*. Quevedo, Los Rios, Ecuador: Grupo Compás. Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf>
- Gastulo, L. (13 de Septiembre de 2018). Recuperado el 19 de Junio de 2022, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/administracion-moderna-estrategias-para-ser-mas-eficaces>
- Hernández, M. (07 de Julio de 2020). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/#:~:text=El%20control%20en%20el%20proceso,establecer%20las%20medidas%20correctivas%20necesarias.>

Juarez, Y., & Villanueva, E. (2021). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6289/Sistema%20de%20control%20interno%20y%20gesti%C3%B3n%20administrativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maldonado, D., & Mendez, E. (2019). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/handle/52000/248>

Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (25 de Noviembre de 2020). Procesos de la Administracion. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 40. Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334>

Pelegrin, N., Lopez , L., Marin, L., & Suarez, R. (2020). *Fundamento de las funciones de la administracion y enfoque contemporaneos*. Portoviejo, Manabi, Ecuador: Ediciones UTM - Unidad de Cooperacion Universitaria. Recuperado el 18 de Junio de 2022, de [https://www.researchgate.net/publication/344199459\\_Fundamentos-de-las-funciones-de-la-administracion-y-enfoques-contemporaneos](https://www.researchgate.net/publication/344199459_Fundamentos-de-las-funciones-de-la-administracion-y-enfoques-contemporaneos)

Ponce Veliz, A. (2021). Recuperado el 19 de Junio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61455/Ponce\\_VAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61455/Ponce_VAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodriguez, A., & Peñafiel, J. (26 de Febrero de 2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 10. Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2621/html>



- Rodriguez, J. (2019). Recuperado el 25 de Junio de 2022, de  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4578/RODRIGUEZ%20CHUMPITAZ%20JAIME%20ANGELLO.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Rosales, K., Ulloa, M., & Bermudez, D. (20 de Abril de 2018). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1722>
- Shigue, E. (2020). Recuperado el 19 de Junio de 2022, de  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31958/1/Tesis%20Fabricio%20Shigue%20Completa%20end%2019-10-2020.pdf>
- Tigua Gutierrez, M. (2021). Estrategias Para Mejorar La Gestión Administrativa. Recuperado el 18 de Junio de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/52139/1/ICT-043-2019-TI2%20TRABAJO%20DE%20TITULACI%c3%93N%20TIGUA...pdf>
- Torres, J. (2019). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/22416>
- Vargas, N., & Zapata, S. (2019). Recuperado el 18 de Junio de 2022, de  
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3034>

## Anexos

### Anexo 1

Babahoyo, 14 de Julio del 2022

Sr.

Guerrero Vera Klever Leónidas

**Gerente de la Compañía de Transporte en Taxis UTB S.A.**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Melissa Maria Naranjo Arzube**, con cédula de identidad 120569517-2, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de COMERCIO (REDISEÑADA), matriculada en el proceso de titulación periodo Abril – Septiembre 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado Gestión Administrativa de la Compañía de Transporte Convencional en Taxis UTB. S.A. de la ciudad de Babahoyo del periodo 2021, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

  
Melissa Maria Naranjo Arzube  
1205695172

*Autorizado*  






COMPAÑÍA DE TRANSPORTE EN TAXIS  
"UTB S.A"

Fundada: 10 de octubre del 2011  
Teléfonos: 0991325349  
Correo: [comp.trans.taxi.utb@gmail.com](mailto:comp.trans.taxi.utb@gmail.com)



Babahoyo, 15 de Julio del 2022

Magister

Eduardo Gálea Gujarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **La Compañía de Transporte en Taxis "UTB S.A"**, de la parroquia Barreiro ciudad de Babahoyo provincia de los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante Srta. Melissa María Naranjo Arzube de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: Gestión Administrativa de la Compañía de Transporte Convencional en Taxis UTB, S.A. de la ciudad de Babahoyo del periodo 2021, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Sr. Guerrero Vera Klever Leónidas

1205856170

kleber\_1983@hotmail.es, 0991325349 - 0963030141

## Anexo 2



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

# NARANJO ARZUBE MELISSA MARIA

10%  
Similitudes



0% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas  
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: NARANJO ARZUBE MELISSA MARIA.docx  
Tamaño del documento original: 60,72 ko  
Autor: Melissa Naranjo Arzube

Depositante: Melissa Naranjo Arzube  
Fecha de depósito: 11/8/2022  
Tipo de carga: url\_submission  
fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 8136  
Número de caracteres: 52.372

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER.docx   SOTO VALLEJO HECTOR JAVIER #27eb92 El documento proviene de mi grupo	9%		Palabras idénticas : 9% (541 palabras)
2	RAMOS MERELO PAUL ANTONIO.docx   RAMOS MERELO PAUL ANTONIO #6edc68 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	2%		Palabras idénticas : 2% (111 palabras)
3	Bustamante Realpe Angelica Maybell.docx   Bustamante Realpe Angelica M... #66a494 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (74 palabras)
4	Vicuña Pinales Mariaolivia de los Angeles.docx   Vicuña Pinales Mariaolivi... #0c4b82 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (56 palabras)

### Fuente con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ESTUDION DE CASO REDISEÑO.docx   CONTROL DE INVENTARIO DEL ALMAC... #5da5fd El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (19 palabras)

## Anexo 3

### Consulta de RUC

RUC: 1291753236001 Razón social: COMPAÑIA DE TRANSPORTE EN TAXI UTB S.A.

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO** Nombre comercial:

**Representante legal**  
Nombre: GUERRERO VERA KLEBER LEONIDAS  
Cédula/RUC: 1205856170

Actividad económica principal		SERVICIOS DE TAXIS.
Tipo contribuyente	Subtipo contribuyente	
SOCIEDAD	BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS	
Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	
OTROS	SI	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades
14/01/2015	22/09/2020	

## **Anexo 4**

### **Entrevista al Gerente**

- 1. ¿Cree usted que ha llevado una adecuada administración sobre la Cooperativa de Taxis durante su gestión?**
- 2. ¿Tiene usted conocimiento sobre la situación actual de la empresa?**
- 3. ¿De acuerdo a la situación actual de la Cooperativa cree usted que sería bueno aplicar nuevas estrategias?**
- 4. ¿Desde que usted está al mando de la cooperativa ha gestionado para que los miembros sean capacitados en relación a sus servicios de transporte?**
- 5. ¿Cree usted que los socios conocen sobre los logros que se deseen alcanzar en la empresa?**
- 6. ¿Cómo solucionaría las inquietudes y falencias que existen en la cooperativa bajo su gestión?**
- 7. ¿Cuentan con reglamento interno que permita regir las actuaciones de los socios en diferentes eventos que se dan con los clientes?**
- 8. ¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos administrativos de la empresa?**

## **Anexo 5**

### **ENCUESTA A SOCIOS**

**1. ¿Qué grado de control y cumplimiento de las aportaciones de los socios se han ejecutado por medio de la gerencia administrativa de la cooperativa?**

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

**2. ¿Estarían de acuerdo en que la administración de la Cooperativa implemente cursos y capacitaciones de manera continua a beneficios de los choferes y miembros de la compañía?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indecisos
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**3. ¿Qué tan satisfactorio creen ustedes que sería que la administración implemente estrategias que permitan mejorar el funcionamiento de la Cooperativa de Taxis Convencionales UTB?**

- a) Muy satisfactoria
- b) Satisfactoria

- c) Poca satisfactoria
- d) Nada satisfactoria

**4. ¿Cómo definirían ustedes la administración de la Cooperativa que se ha dado por parte del gerente en su tiempo de gestión?**

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

**5. ¿De acuerdo a su experiencia en brindar el servicio de transporte desde sus unidades de taxis como calificarían su atención al cliente o usuario?**

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

**6. ¿Cómo considera usted el cumplimiento de las operaciones de la compañía basadas en sus aportaciones?**

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala



**7. ¿Cómo calificaría usted la idea de que se capaciten y apliquen a cursos que permita que tengan un mejor nivel de instrucción basado en el transporte, reglamento y leyes?**

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

**8. ¿Cree usted que sus sugerencias y comentarios son asimiladas por los administrativos de la compañía?**

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Mala

## Anexo 6

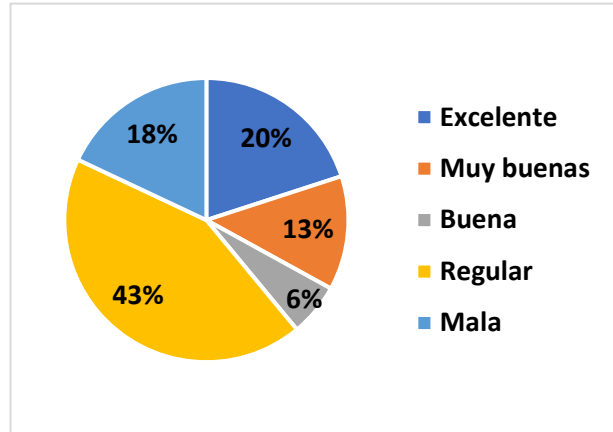
### Resultado De La Entrevista

Orden	Pregunta	Datos Relevantes Encontrados
1	¿Cree usted que ha llevado una adecuada administración sobre la Cooperativa de Taxis durante su gestión?	Considero que he aplicado de una manera adecuada mis conocimientos y experiencias, pero que existen falencias que se deben mejorar en la compañía.
2	¿Tiene usted conocimiento sobre la situación actual de la empresa?	Si conozco la situación de la empresa, dejando en claro que se necesita innovar nuestros procesos y estrategias para beneficio de la cooperativa.
3	¿De acuerdo a la situación actual de la Cooperativa cree usted que sería bueno aplicar nuevas estrategias?	Expreso que existen falencias en la cooperativa, por lo tanto, es factible aplicar estrategias que permitan mejorar el desarrollo y funcionamiento de la misma.
4	¿Desde que usted esta al mando de la cooperativa ha gestionado para que los miembros sean capacitados en relación a sus servicios de transporte?	No he gestionado ningún tipo de capacitaciones o cursos, ya que, por atraso en las aportaciones de los socios no se pueden llevar a cabo pagos que permitan capacitarlos.
5	¿Cree usted que los socios conocen sobre los logros que se deseen alcanzar en la empresa?	Creo que si lo tienen claro.
6	¿Cómo solucionaría las inquietudes y falencias que existen en la cooperativa bajo su gestión?	Las soluciones parten de las reuniones que se realizan con el gerente, presidente y la mesa directiva mediante acuerdos de dialogo.
7	¿Cuentan con reglamento interno que permita regir las actuaciones de los socios en diferentes eventos que se dan con los clientes?	De manera interna si existe dicho reglamento, lo que no está establecido de manera clara los objetivos y metas que como cooperativa debemos de alcanzar y cumplir.
8	¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos administrativos de la empresa?	Conozco de esos procesos, pero no se aplica en su totalidad.

## Resultado de las Encuestas

### 1. ¿Qué grado de control y cumplimiento de las aportaciones de los socios se han ejecutado por medio de la gerencia administrativa de la cooperativa?

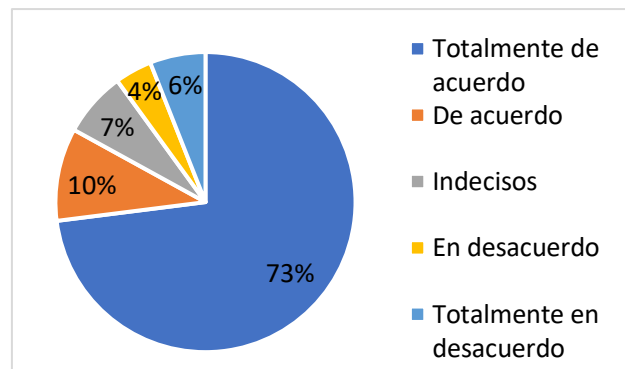
Opciones	Frecuencias
Excelente	20
Muy buena	13
Buena	6
Regular	43
Mala	18
<b>Total</b>	<b>100</b>



De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta dirigida a los socios de la cooperativa se obtuvo lo siguiente: de un total de 100 socio que representan al 100% se evidencia que existe un 43% que manifiestan que el control y cumplimiento de las aportaciones de los socios se ha dado de manera regular bajo el mando de la gerencia administrativa, teniendo también un 20% que dicen que es excelente, siguiendo con un 18% los que manifiesta que es mala, con un 13% a los de muy buena y con un 6% los que expresan de buena esas acciones.

### 2. ¿Estarían de acuerdo en que la administración de la Cooperativa implemente cursos y capacitaciones de manera continua a beneficios de los choferes y miembros de la compañía?

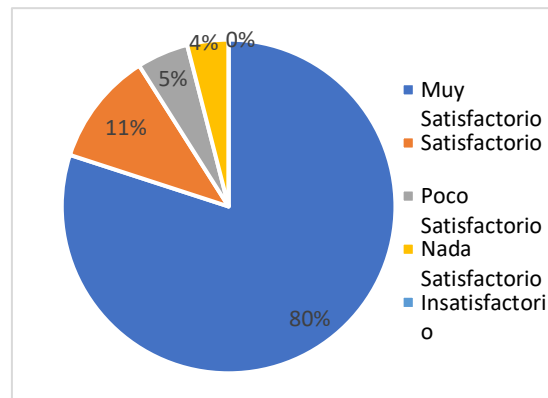
Opciones	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	73
De acuerdo	10
Indecisos	7
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	6
<b>Total</b>	<b>100</b>



Los resultados de las encuestas son los siguientes: con un 73% de los socios manifiestan que están totalmente de acuerdo con las capacitaciones que gestione la administración, un 10% los que están de acuerdo, un 7% los miembros que están indecisos, un 6% lo que manifiestan de totalmente en desacuerdo con esas acciones y por último con un 4% los que han expresado un desacuerdo con lo que se ha planteado.

**3. ¿Qué tan satisfactorio creen ustedes que sería que la administración implemente estrategias que permitan mejorar el funcionamiento de la Cooperativa de Taxis Convencionales UTB?**

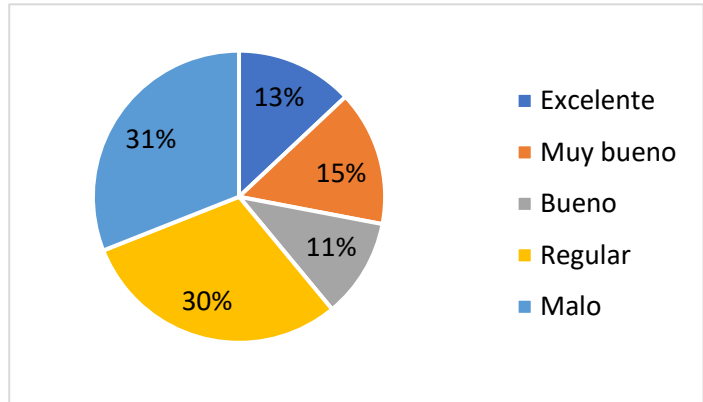
Opciones	Frecuencias
Muy Satisfactorio	80
Satisfactorio	11
Poco Satisfactorio	5
Nada Satisfactorio	4
Insatisfactorio	0
Total	100



De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta que se aplicó a los socios los datos son los siguientes: con un 80% tenemos a los que manifiestan de muy satisfactorio en que la administración aplique estrategias que permitan mejorar el funcionamiento de la cooperativa, siguiendo con un 11% los que manifiestan de satisfactorio, como también con un 5% que establecen de poco satisfactorio y por último, se tiene con un 4% los que expresan de nada satisfactorio lo que se promueve.

**4. ¿Cómo definirían ustedes la administración de la Cooperativa que se ha dado por parte del gerente en su tiempo de gestión?**

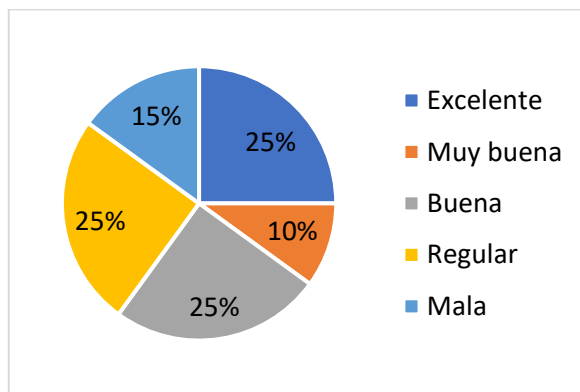
Opciones	Frecuencia
Excelente	13
Muy bueno	15
Bueno	11
Regular	30
Malo	31
<b>Total</b>	<b>100</b>



De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta que se aplicó a los socios los datos son los siguientes: con un 31% tenemos a los que definen a la administración de la cooperativa como mala siendo esta direccionada por el gerente, siguiendo con un 30% que expresan de regular su accionar, como también se tiene con el 15% a los que manifiestan que es muy buena, con el 13% de excelente y por ultimo tenemos con el 11% que reflejan de bueno sus acciones dentro de la dirección de la empresa de taxis.

**5. ¿De acuerdo a su experiencia en brindar el servicio de transporte desde sus unidades de taxis como calificarían su atención al cliente o usuario?**

Opciones	Frecuencia
Excelente	25
Muy buena	10
Buena	25
Regular	25
Mala	15
<b>Total</b>	<b>100</b>

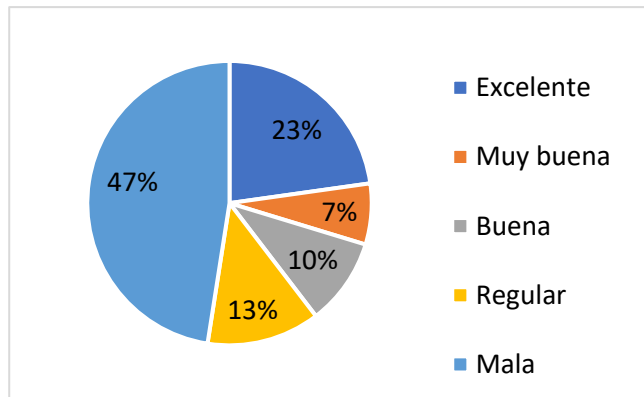


De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta que se aplicó a los socios los datos son los siguientes: se ha observado que existe una similitud porcentual sobre los segmentos que

determinan el servicio de transporte de taxis que brindan a los usuarios de una forma excelente, buena y regular con el 25% cada uno, siguiendo con el 15% que manifiestan que se da de una manera mala y por último se tiene con 10% los que expresan de buena la atención que se le brinda a los clientes por el servicio contratado.

**6. ¿Cómo considera usted el cumplimiento de las operaciones de la compañía basadas en sus aportaciones?**

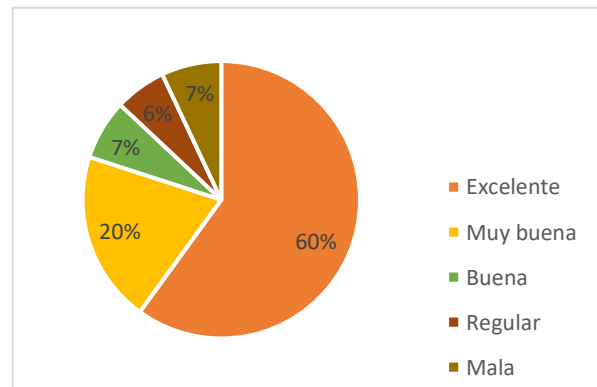
Opciones	Frecuencia
Excelente	23
Muy buena	7
Buena	10
Regular	13
Mala	47
<b>Total</b>	<b>100</b>



Los resultados que arrojó la encuesta que se aplicó a los socios los datos son los siguientes: un 47% manifiestan que se ha dado el cumplimiento de las aportaciones en la cooperativa de grado malo, siguiendo con el 23% que expresan que sus aportaciones se dan de forma excelente, el 13% se sitúan a los que establecen de regular, con el 10% a los que apuntan por buena y por último se tiene con el 7% restante a los que reflejan de muy buena sus aportes en la compañía.

**¿Le gustaría recibir algún incentivo por sus aportes mensuales al día en la compañía?**

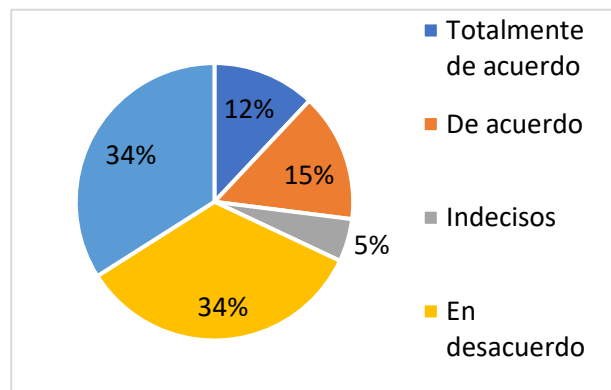
Opciones	Frecuencia
Excelente	60
Muy buena	20
Buena	7
Regular	6
Mala	7
<b>Total</b>	<b>100</b>



De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta que se aplicó a los socios los datos son los siguientes: con un 60% tenemos a los que manifiestan de excelente la idea que se les premie por su puntualidad en sus responsabilidades con la organización , siguiendo con el 20% que determinan de muy buena, se nota que existe una similitud porcentual entre los segmentos que expresan de buena y mala estas ideas con el 7% cada uno y por último se tiene con el 6% restante a los que mencionan de regular estas acciones.

**7. ¿Cree usted que sus sugerencias y comentarios son asimiladas por los administrativos de la compañía?**

Opciones	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	12
De acuerdo	15
Indecisos	5
En desacuerdo	34
Totalmente en desacuerdo	34
<b>Total</b>	<b>100</b>



De acuerdo a los resultados que arrojó la encuesta que se aplicó a los socios los datos son los siguientes: se refleja una similitud porcentual entre los segmentos que manifiestan la cooperativa de taxis de una manera en desacuerdo y totalmente en desacuerdo sobre si se asimilan las sugerencias o comentarios que estos brindan a los administrativos, siguiendo con el 15% que expresan estar de acuerdo, con el 12% los que determinan estar totalmente de acuerdo y por último se tiene con un 5% a los que comentan estar indecisos sobre esa idea.

**Anexo 7**  
**Evidencias Fotográficas**

