



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 EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE TAXIS

RÍO BABAHOYO DURANTE EL PERÍODO 2021

EGRESADO:

MURRIETA VERA ERICK EFRAIN

TUTOR:

EC. FONSECA VASCONEZ JOSÉ, PHD

AÑO 2022

Tabla de contenido

Planteamiento del problema.....	1
Justificación	4
Objetivos.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
Línea de investigación	6
Línea de investigación	6
Sublínea de investigación	6
Relación	6
Marco conceptual.....	7
Administración.....	7
Definición.	7
Importancia.	7
Gestión Administrativa.....	8
Definición.	8
Importancia.	8
Análisis.	9
Características.....	9
Diferencia entre gestión y administración.	10

Causas de una mala gestión administrativa.	10
Diseño organizacional.....	11
Definición.	11
Importancia.	12
Implementación.....	13
Elementos claves.....	13
Beneficios.	14
Análisis FODA.....	14
Matriz FODA.	15
Capacitación empresarial	15
Capacitación en el área administrativa.	16
Capacitación en normas vigentes relacionadas a la entidad.	17
Planificación estratégica	17
Marco metodológico	19
Métodos.....	19
Analítico.....	19
Exploratorio.	19
Técnicas	19
Bibliográfica.	19
De campo.	20

Encuesta.....	20
Entrevista.....	21
Población y muestra.....	21
Resultados.....	22
Discusión de resultados.....	25
Conclusiones.....	27
Recomendaciones.....	28
Bibliografía.....	29
Anexos.....	32
Anexo 1 – RUC.....	33
Anexo 2 – Entrevista.....	34
Anexo 3 – Encuesta.....	35
Anexo 4 – Carta de autorización.....	37
Anexo 5 – Reporte del Compilatio.....	38

Contenido de las tablas

Tabla 1 Población y muestra de la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo..	21
Tabla 2 ¿Ejecuta una adecuada capacitación del personal de acuerdo a las necesidades que se tiene?.....	22
Tabla 3 ¿Cómo califica usted el desempeño laboral de quienes conforman la administración?	23
Tabla 4 ¿Se elabora la planificación estratégica anual de conformidad al estatuto de la Cooperativa?	23
Tabla 5 ¿Se elaboran manuales de funciones para que el personal cumpla con eficiencia sus funciones?	24

Planteamiento del problema

La Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo es una institución sin fines de lucro, que está bajo el control de la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria. Inicio sus actividades el 10 de Noviembre de 1989, y su principal es brindar servicios de taxis a todos los ciudadanos y ciudadanas de la ciudad de Babahoyo. Su matriz se encuentra en las calles Abdón Calderón 624 y Av. Vargas Machuca. Su RUC es 1290058232001, cuyo representante legal es Huacon Bravo Lerida Irlanda.

El transporte cooperativo de taxis, hoy en día se encuentra en un punto concluyente de su progreso, debido a las nuevas propensiones que surgen con el desarrollo urbano de las ciudades y los diferentes cambios demográficos. Para que suceda un cambio positivo en las cooperativas y cubrir las nuevas tendencias, se debe tener una buena gestión administrativa, cumpliendo las normas y lineamientos que administran las diferentes jurisdicciones del país para desenvolverse de manera imparcial y equitativamente, sin desperdiciar ningún recurso administrativo, personal ni financiero.

En la actualidad, en la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo, es un poco preocupante lo que está sucediendo en el área administrativa, no se está llevando de manera adecuada todas las funciones de acuerdo a lo que se señala en la ley, debido que no existe un manual de procedimientos ni de funciones donde se detalle lo que se debe hacer, prácticamente la administración ejerce según sus propios criterios personales y profesionales. La cooperativa de taxis se rige bajo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2020) la cual señala que “todas las funciones de cada área de trabajo estén reguladas en un plan estratégico, plan operativo anual, presupuesto y plantilla o manual de gestión”.

La Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo quizás no está cumpliendo con la disposición de crear la planificación estratégica y dentro de ella el debido manual de funciones, por la falta de conocimiento y capacitación de tal ley y demás normas relacionadas a la administración. Soto Cata (2018) señala que el incumplimiento de los reglamentos, estatutos y leyes puede resultar en el menoscabo de los favores de los miembros y, por lo tanto, una acción punitiva cooperativa por parte de las autoridades reguladoras. La falta de preparación para mejorar y renovar los conocimientos sobre el manejo de los recursos de las cooperativas de transporte hace que la proyección de los objetivos trascendentales de las cooperativas de taxis sea deficiente, por lo que no se toma en serio la preparación y planificación.

Río Babahoyo, cuenta con empleados que no están 100% capacitados para sus propios trabajos, los directores y miembros del consejo, responsables de la administración, proyección y uso de los recursos, no refieren con una formación gerencial que sea de apoyo para los socios de la cooperativa, sino que se aferran al conocimiento tradicional y adquirido principalmente a través de la experiencia. El problema surge debido a la falta de comprensión de las áreas gerenciales en el periodo 2021 por lo que hubo oficios solicitando el perfeccionamiento de la gestión del trabajo cooperativo.

Si los representantes de la junta directiva, los supervisores y la gerencia, como componentes clave de la cooperativa, no están capacitados en las acciones que realizan, no tendrán los conocimientos necesarios para orientar de manera correcta la toma de decisiones gerenciales y financieras y, en consecuencia, el desempeño de la cooperativa de taxis en el corto y largo plazo no será llevadero, ni insostenible para sus socios.

La Cooperativa de Transporte de Taxis tiene una mala gestión administrativa, debido que no existe el profesionalismo ni el conocimiento necesario por parte de las personas que están a

cargo de la administración, lo que ocasiona malas tomas de decisiones, no hay un control administrativo lo que conlleva a que los socios solo confíen en la honradez de su directiva, objetivos mal planteados y no alcanzados, carencia de índices de valoración de resultados, y una interpretación personal de los administradores sobre las normas vigentes, originando impactos perjudiciales en la cooperativa de taxis.

La problemática se basa en las siguientes preguntas de reflexión:

- ¿Se ejecuta de manera correcta la gestión administrativa en la cooperativa de taxis?
- ¿Existen manuales de procedimientos para ejecutar las debidas funciones dentro de la institución?
- ¿Los administradores tienen conocimiento sobre la administración y normas legales que regulan a la cooperativa?

Justificación

Las debidas funciones de la directiva van a ayudar a la sociedad a tener una distribución ventajosa para organizar el juicio administrador, monetario y asentable. La falta de conocimiento de la gobernanza en dichas funciones por parte de los administradores de la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo, hizo necesario analizar la gestión administrativa que están ejecutando, para ver si han logrado o no un crecimiento sostenible y mejoras en el manejo de los recursos que disponen. El análisis de la gestión de la cooperativa va a ayudar a realizar una evaluación al proceso donde intervienen factores internos, identificando componentes que están dificultando el progreso de la misma y el logro de sus objetivos.

Como actividad principal de la cooperativa, la gestión de los recursos proviene de los aportes del asociado, los administradores deben estar capacitados y ser competentes para realizar sus diligencias de modo ágil y oportuna, accediendo a alcanzar los objetivos. A medida que los operadores de transporte contribuyen al desarrollo local, estas organizaciones deben comprometerse a mejorar sus esfuerzos para convertirse en instituciones eficaces y enérgicas que ofrezcan un excelente servicio al público en general.

Los resultados que arroje este trabajo investigativo van a permitir que la cooperativa de taxis pueda tener claro cuáles son sus fortificaciones, enflaquecimientos, congruencias e inminencias con el único fin de trazar procedimientos de progreso en lapsos de tiempos cortos, medianos y largos, consintiendo la optimización de los recursos con los que dispone y ascenso de la eficacia de la prestación de servicio e acrecentar los ingresos de los sindicados. El propósito de esta indagación es conseguir una estructura correcta dentro de la cooperativa aplicando planes de capacitación a la directiva y a sus compañeros que vienen a ser socios de la misma para alcanzar el éxito y ser más competitivos.

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo durante el período 2021

Objetivos específicos

- Estructurar un marco teórico mediante teorías científicas validadas vinculadas al campo de estudio de esta investigación.
- Identificar las causas que afectan a la debida gestión administrativa de la Cooperativa Río Babahoyo.
- Valorar la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Taxis.

Línea de investigación

Línea de investigación

Sistemas de Información, Comunicación, Emprendimiento e Innovación

Sublínea de investigación

Empresas e instituciones públicas y privadas

Relación

Esta investigación se relaciona con la línea y sublínea de investigación porque se va a analizar la gestión administrativa que se está llevando por parte de los administradores y su influencia que tiene en la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo, el cual es una institución privada sin fines de lucro que presta servicios de transporte de taxis en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos.

El tema tiene una estrecha relación con la línea de investigación Sistemas de Información, Comunicación, Emprendimiento e Innovación, debido que se va a analizar el control y gestión administrativa de la cooperativa de taxis, y recomendar acciones innovadoras tal como lo señala la línea de investigación para mejorar el área administrativa y de esa manera obtener buenos resultados administrativos y financieros.

La relación con la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas es porque el estudio se aplica a la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo la cuál es una institución sin fines de lucro, que está bajo el control de la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria. Inicio sus actividades el 10 de Noviembre de 1989, y su principal es brindar servicios de taxis a todos los ciudadanos y ciudadanas de la ciudad de Babahoyo

Marco conceptual

Administración

Definición.

Varios autores como Koontz, Weihrich, & Cannice (2018) y García Santillán (2018) concuerdan que la administración es un procedimiento fundamental el cual consiste en diseñar y mantener un ambiente agradable donde las personas trabajan en grupos para lograr ciertos objetivos para la institución. El liderazgo efectivo significa trabajo duro y éxito. En si la administración es un proceso complejo que incluye la planificación, programación, dirección y control, la realización de tareas para lograr objetivos a través de la iniciativa personal, usando los recursos, la inteligencia, la tecnología y los recursos financieros.

Con estos factores, se puede definir como un método legal de planificación y organización que utiliza un sistema de comando y control que garantiza que se logren los resultados anhelados. Los gerentes tienen la responsabilidad de actuar de una manera que permita a las personas apoyar al beneficio de las metas del equipo. Por lo tanto, los gerentes trabajan en organizaciones pequeñas y grandes, negocios sin fines de lucro y con fines de lucro, y en las industrias manufactureras y de servicios.

Importancia.

La autora Cevallos Merchán (2019) en su tesis sobre la gestión administrativa, señala que la administración es importante en todos los aspectos de la vida social y contribuye al logro de los objetivos de los individuos, las organizaciones y todos los que la utilizan para lograr sus metas planteadas. El éxito de la organización depende de su buen liderazgo y sólo a través de este material, personal, tecnológico y financiero, sí se pueden lograr los beneficios esperados en la organización humana.

La importancia del liderazgo se puede ver en su contribución al éxito de la sociedad. Ayuda a encontrar empleados, recursos, recursos, finanzas y conexiones sociales. Está a la vanguardia del panorama cambiante y proporciona vista previa y diseño. Su mensaje constante es el progreso. De hecho, explica por qué la parte más importante de la gestión empresarial es el uso eficiente de los capitales, materiales y personas para alcanzar los objetivos institucionales. En otras palabras, una buena gestión significa asegurar el éxito.

Gestión Administrativa

Definición.

La gestión administrativa es una agrupación de actividades de planificación para la gestión eficaz de la organización con la disciplina de los recursos organizacionales, el trabajo duro y el rendimiento. Por lo tanto, la gestión administrativa se consigue concretar como un conjunto de acciones que consiente el uso de todos su personal, bienes y recursos financieros para ayudar a la institución a lograr su propósito previsto. Hay cuatro elementos interrelacionados en la gestión y sin ellos es improbable organizar exactamente lo que es un gerente, es decir, planificar, controlar, controlar y organizar. (Mendoza Fernandez & Moreira Chóez, 2021)

Estos factores son conocidos por cumplir las funciones tradicionales del sistema de gestión, además están muy relacionados con el desarrollo del emprendimiento. Para realizar estas tareas, es necesario gestionar el proceso y proteger los recursos de la cooperativa. Esto permite aumentar hábilmente la productividad para que no retrasen las actividades que se realiza dentro de la institución y lograr el mayor rendimiento posible.

Importancia.

Es importante señalar que en el caso de una gestión desfavorable en la empresa, existen defectos de organización, mal uso de los recursos, estructuras y reglas que conducen a los

desperfectos, por eso hay que tomar medidas encaminadas a la marcha del trabajo y la buena gestión. Como señala Chávez-Haro, Castelo-Salazar, & Villacis-Uvidia (2020), “las agencias de gestión permiten que la organización y todos los procesos ineludibles estén desarrollados y preparados para alcanzar las metas establecidas y reducir los problemas”.

Las habilidades de gestión son importantes en la empresa y sirven como base para el desempeño y la capacidad de los empleados para lograr las metas establecidas y contribuir a su supervivencia y crecimiento. Por estas razones, se puede garantizar que la dirección intentará utilizar los recursos para lograr los objetivos de la entidad. Para que la institución tenga éxito, debe tener conocimiento del uso correcto de los recursos, medios y recursos humanos, o tener el conocimiento de quienes manejan este proceso.

Análisis.

Una revisión de la gestión es una evaluación de la naturaleza de la gestión o de sus mecanismos para valorar el nivel de actividad y los resultados en los que se implementan la planificación, la regulación, la política, la planificación, la implementación y la gestión de los objetivos de la empresa. El estudio de la gestión es un proceso mediante el cual el estudio de gobierno corporativo tiene como objetivo determinar el funcionamiento de la planeación, organización, control y gestión de diversos eventos. (Pacheco-Granados, Robles-Algarín, & Ospino-Castro, 2018)

Características.

Los autores Saavedra Meléndez & Delgado Bardales (2020) señalan ciertas características que debe tener la gestión administrativa:

- Es un proceso sistemático
- Debe investigar y evaluar a la institución

- Evidencia plazas inseguras adentro de la compañía
- Contiene un plan para su uso y desarrollo
- Hace planes de negocios
- Identifica las deficiencias en los métodos o procesos de gestión.

Como argumento, se puede decir que hace pensar a la dirección sobre lo que necesita mejorar en la empresa y ayuda a todo el personal de la institución a perfeccionar, lo que a su vez proporciona una nueva evaluación que ayudará a la consecución de los objetivos y metas planteadas desde un inicio.

Diferencia entre gestión y administración.

La diferencia entre estas dos palabras, es que la gestión implanta planes de mejora en el sistema administrativo, por ejemplo, la posibilidad de innovación y desarrollo de aplicaciones, estrategia de marketing, sistema de colocación de archivos para cada departamento durante el año, etc., y a su vez la administración hace uso de los recursos disponibles en la institución para conseguir los objetivos comerciales es un ejemplo importante, los activos humanos o de la empresa, así como de la gestión financiera. (Abril Freire, 2018)

Causas de una mala gestión administrativa.

Muchas veces se habla de razones o cogniciones que están dentro del control de la empresa, no podemos explicar, si simplemente pasan, no importa aunque estén ahí. Tener un gerente que pueda resolver conflictos requiere ciertas habilidades. Si bien es útil saber cómo resolver un conflicto, es mejor resolver el problema una vez que haya identificado sus causas. Si se detecta las causas a tiempo, se podrá tomar medidas para evitar que este conflicto vuelva a ocurrir.

Mero Mendoza (2019) señala algunas causas por las cuales se dan la mala gestión administrativa en una organización:

- Falta de conocimiento de las normas administrativas e internas de la institución.
Esta causa se relaciona con el problema de este estudio de caso.
- Falta de información.
- Falta de recursos.
- Relaciones personales.
- Ambiente de trabajo inestable.
- Conflictos con otros departamentos
- Etc. (Mero Mendoza, 2019)

Diseño organizacional

Definición.

El diseño envuelve analizar y escoger la organización de acuerdo con las insuficiencias de la institución. Es el proceso mediante el cual los administradores distinguen y organizan los componentes éticos y culturales para que la organización pueda administrar las funciones necesarias para lograr sus objetivos. De esta manera, la autoridad y la responsabilidad se distribuyen. El diseñador corporativo es, en última instancia, el responsable de administrar la organización para asignar responsabilidad y rendición de cuentas. (Bú Alba, 2021)

En la definición anterior se menciona que este es un tema que cambia y evoluciona con el presente y es más importante para cualquier organización con un plan o estructura específica. Esto también permite que los líderes mantengan sus ojos en ambos lados; tanto dentro como fuera de su institución. La estructura organizacional está diseñada para el desempeño del trabajo, actividades y tareas de los componentes organizacionales de la empresa.

Importancia.

El control administrativo efectivo es muy importante en la institución, ya que esta función determina directamente el resultado deseado del administrador del programa para que la empresa pueda lograr la unidad con todos sus componentes, dependiendo del propósito y visión de la compañía. Mediante este se garantiza un nivel suficiente de competencia para la ejecución eficiente de los procesos previstos y planificados dentro de la entidad; como empleados motivados que entienden sus responsabilidades, ayudan a lograr objetivos específicos y cuyo impacto en el desarrollo del negocio será significativo.

Por esto, los autores Garcias Solano, Haro Carrillo, & Resabala Valencia (2019) señalan que el diseño es una parte integral de las organizaciones, ya que facilita la planificación estratégica, lidera, facilita la participación de la comunidad, informa y perfecciona las ciencias aplicadas organizacionales, el diseño organizacional ha demostrado ser un instrumento para crear desempeño, costumbres y relaciones jurídicas; Hay que tener en cuenta muchos componentes como el entorno, las relaciones de las personas dentro y fuera de la institución.

Dar a conocer su importancia en la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo, consentirá a los miembros de la organización antes aludida, a administrar su acumulación de personas en los departamentos y en toda la organización. Toda institución debe tener una estructura que se adapte a sus penurias. Bueno, así se crea el puesto cooperativo y así se le dan deberes y compromisos. La forma en que se estructura una organización depende de sus metas y visión como entidad cooperativa. El éxito profesional y el éxito de las unidades son deseables según los diseños. El diseño organizacional es una forma estructurada y guiada de componer personas, pesquisa y tecnología en las empresas.

Implementación.

La implementación del plan debe proporcionar una forma sistemática de administrar las actividades de gestión y unificar todas las plazas de la entidad de modo sistemático. Las medidas adoptadas deberán cumplir con los requisitos establecidos durante la ejecución de las medidas propuestas. Los altos directivos son importantes para el desarrollo de las estructuras organizacionales porque aunque el gerente es la persona que toma las decisiones bajo su liderazgo, la supervisión bajo su liderazgo juega un papel importante en la toma de estas decisiones. las asignaciones están completas. (Salamanca Nieto, 2018)

Elementos claves.

Cada estructura organizativa tiene algunas diferencias clave que la distinguen de las demás. La autora Bastidas Espinosa (2018) señala ciertos elementos claves que tiene los diseños organizacionales y que se deben tomar muy en cuenta en las organizaciones:

- Cadena de mando
- Grado de concentración
- El límite del control
- Nivel de calidad
- Objetos de construcción
- Estado del sistema
- Estrategia
- Procesos
- Gente
- Tecnología. (Bastidas Espinosa, 2018)

Beneficios.

El diseño organizacional es una forma de evaluar la estructura organizacional, seleccionando y estableciendo la estructura apropiada. Por lo tanto, es rentable para una empresa u organización crecer lo suficiente. La autora Torres Torres (2019) menciona los siguientes beneficios que puede tener una entidad si implementa el diseño organizacional en el área administrativa:

- Hacer bien el trabajo.
- Buscar empresas de consultoría de negocios.
- Perfeccionar la calidad y comprimir el tiempo de ejecución mediante el análisis de patrones, subtramas y eventos.
- Acrecentar la complacencia del cliente interno y externo con métodos rápidos e inspeccionados.
- Múltiples reglas para engendrar soluciones y recursos de negocio completas.
- Uso del conocimiento obtenido, para adquirir más habilidades. (Torres Torres, 2019)

De esta forma, la utilización del diseño de organización debe mejorar y fortalecer el sistema de gestión y asegurar la satisfacción de sus asociados. Una vez más, ayudará a que la organización crezca. El uso de la estructura organizacional trae muchos beneficios a cualquier compañía, es cuestión de cambio para que la empresa o entidad pueda alcanzar los resultados deseados. Las ventajas mencionadas son las principales ventajas de cualquier institución.

Análisis FODA.

Un análisis FODA permite el análisis de componentes internos, es decir. fortificaciones y enflaquecimientos de la organización, con una combinación de factores externos (inminencias y

oportunidades) y factores internos (fortalezas y debilidades) que logran determinar la posición de la organización en relación con las metas, objetivos y otras cuestiones de las que depende la institución. Este tipo de evaluación es importante para aquellos que quieren mejorar sus procesos de negocio rápidamente, así como para aquellos que quieren orientación para establecer metas y planes de acción lo más cerca posible de la realidad del comercio. (Villas Boas Mello, Guimarães Jorge Pinto, & Ribeiro Mello, 2022)

Matriz FODA.

La matriz FODA representa cuatro conceptos diferentes de diferentes maneras. En la experiencia, algunas ofertas pueden presentarse simultáneamente y en cómputo. Para aplicar esta matriz necesitamos conocer los elementos internos y externos que dificultan el crecimiento del negocio. Pero por el bien del diálogo, se debe centrar en la relación entre las cuatro categorías diferentes. El uso de la matriz FODA es un método que aprueba la identificación y análisis de las ventajas y desventajas de los macro y micro dominios. Permite a la entidad realizar una evaluación cualitativa del entorno en base a las necesidades ambientales, muy útil a la hora de buscar maniobras y alternativas de cambio. (Aliaga, Gutiérrez-Braojos, & Fernández-Cano, 2018)

Capacitación empresarial

La capacitación laboral se refiere a los métodos de capacitación utilizados por las empresas para proporcionar a sus empleados los conocimientos o destrezas que les permitirán tener éxito en sus puestos de trabajo, mejorar su diseño y desempeño. La capacitación brinda muchos beneficios, además de brindar amplias oportunidades para que los empleados de la organización amplíen aún más sus ciencias. La educación juega un papel importante en la implementación de los trabajos y proyectos, pues de esta forma los empleados consiguen nuevos conocimientos, instrumentales,

prácticas y destrezas personales en el lugar de trabajo y cumplen con la tarea asignada. (Murillo-Barrera, Aguiño-Mendoza, & Guarín-Barrera, 2022)

La capacitación se basa en actividades prácticas en todas las disciplinas: cursos, organizaciones, parlamentos, conferencias, diplomados que aprueban conocimientos literarios y prácticos que brindan a las personas la oportunidad de mejorar sus conocimientos y descubrir cosas nuevas, fortalecer su capacidad de contestación a los cambios. requisitos ambientales o laborales, aumentando su eficacia dentro de la organización, y una mayor preparación para el trabajo diario, lo que les otorga una mayor intimidad personal y el desarrollo de otras habilidades y actitudes. (Velásquez Fuentes, 2022)

En un mundo donde el cambio continuo es posible, es una oportunidad para cosechar los beneficios del aprendizaje continuo, mantener un desempeño real y mejorar el ambiente de trabajo. En este entorno estratégico, la formación para el trabajo busca tareas realizables en cuanto a tipología, diseño, estabilidad, sostenibilidad y buen clima laboral.

Capacitación en el área administrativa.

Los administradores ejercen funciones administrativas de acuerdo con las normas establecidas por cada institución. Dirigen, organizan, organizan, sirven y realizan las funciones administrativas, de apoyo y soporte de la organización. Pero para esto, ellos deben estar capacitados, con niveles altos de conocimientos mediante un plan de capacitación. Los autores Medina, López, Montes, Romero, & Marriaga (2018) comentan que “los programas de capacitación en manejo de personal operativo y personal administrativo son de gran importancia, este resultado se basa en la experiencia existente del personal en cuanto necesitan recibir capacitación y asistir a cursos”.

La elección de los líderes que desarrollan el programa de formación, los que liderarán la transición para que los trabajadores que más invierten en desarrollo económico, es decir, en educación y formación, tengan mejores conocimientos y habilidades. Se vuelve más competitivo al elegir un puesto vacante u oportunidades de promoción que la cooperativa de taxis crea conveniente abrir o poner a disposición.

Capacitación en normas vigentes relacionadas a la entidad.

Así como se debe capacitar en temas administrativos, como se lo mencionó antes, asimismo se deben capacitar en las respectivas leyes, reglamentos, normas, circulares, resoluciones que emiten los organismos de control, que en este caso es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Servicio de Rentas Internas y también la Unidad de Análisis Financiero y Económico. Es de suma vitalidad que se actualicen en las legislaciones, porque en el país ecuatoriano hoy en día se están generando muchos cambios que están afectando a muchos sectores, como el de salud, el económico, incluso el del transporte y asociaciones como es la Cooperativa Rio Babahoyo.

Si los administradores no se actualizan pronto o conocen más sobre las leyes que les regula, pueden ocasionar que se origine una sanción por parte de los organismos controladores que se mencionó en el párrafo anterior. Hay que evitar por todos lados las multas que equivalen desde un salario básico unificado hasta incluso la propia cárcel por no acatar las normas vigentes en el estado ecuatoriano.

Planificación estratégica

De acuerdo a los autores Delgado Litardo, Bravo Ross, & Pinzón Barriga (2022) la planificación estratégica implica analizar la situación actual de la empresa con el fin de establecer metas estratégicas futuras en beneficio del desarrollo, tiempo y actividad de la empresa. La planificación estratégica posibilita la definición de la visión, misión, valores y metas de la empresa,

lo cual es un recurso importante para contribuir al desarrollo de la organización en el corto, mediano y largo plazo.

No es suficiente implementar la idea en la práctica, ya que es necesario verificar si funciona, si obtiene el resultado esperado, para esto es necesario verificar los indicadores efectivos ya existentes de vez en cuando, celebrar reuniones periódicas con los grupos de trabajo para revisar los resultados y el progreso logrado y para revisar o aclarar el nuevo enfoque según sea necesario. Si bien el plan estratégico se ha desarrollado durante un largo período de tiempo, algunos de sus componentes se actualizan con el tiempo para lograr mejores resultados o manifestar los cambios en el mercado de la empresa.

Marco metodológico

Métodos

Analítico.

“Se trata de numerar el todo, dividirlo en sus fragmentos o compendios para anotar sus causas, naturaleza y efectos. El estudio es la observación y circunspección de un hecho particular” (Hernández Díaz, 2019, pág. 113). Se uso este método para analizar las partes del objeto de investigación que en este caso es la gestión administrativa en la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo, para de esa manera conseguir conclusiones reales. También se lo uso para sistematizar las encuestas y las entrevistas hechas a los administradores y socios, y emitir las respectivas recomendaciones.

Exploratorio.

“Es un método que se usa para poder destacar lo más fundamental de un problema y establecer los debidos procesos para su investigación” (Martin Critikian, Marugan Solis, & Ramírez Barredo, 2021, pág. 21). En la presente investigación, se usa el método exploratorio, porque mediante este se investigó la situación que se generó en la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo.

Técnicas

Bibliográfica.

“Se define como un procedimiento de documentación que radica en editar documentos bibliográficos existentes sobre el tema en estudio” (Cayetano Fernández, Granero Molina, & Hernández Padilla, 2019, pág. 186). Se uso esta técnica con el único propósito de conocer, contrastar, aumentar, ahondar y finiquitar varias orientaciones, suposiciones, nociones y esquemas de diferentes autores sobre un tema en particular, con base en libros de escritores reconocidos,

manuales, revistas, tesis de las universidades nacionales e internacionales, etc. Las fuentes bibliográficas serán examinadas por varios autores con el fin de desarrollar un marco teórico que describa la investigación para perfeccionar y ensanchar el conocimiento.

De campo.

El trabajo de campo es el estudio metódico de las contrariedades en los que se ocasionan los sucesos con el fin de descubrirlos, exponer sus procedencias y efectos, percibir su ambiente, calidad e identificar los factores impulsores que empujan y consienten anunciar su ocurrencia (Cohen & Gómez Rojas, 2019). En la presente investigación, se manejará esta técnica, mediante la cual se conectará directamente a la directiva y socios de la cooperativa de taxis, visitando las oficinas ubicadas en la ciudad de Babahoyo, o contactándolos para obtener los datos reales requeridos, que ayudará a tener un mejor conocimiento del problema y tener un acercamiento directo con la realidad, así como la descripción, análisis e interpretación de manera organizada con base en la teoría.

Encuesta.

De acuerdo a Galeano (2020) las encuestas son técnicas que ayudan a recopilar datos o información de una población o de una muestra aplicando las respectivas estadísticas. La información que se recoge es a través de un cuestionario de preguntas cerradas, objetivas y directas relacionadas a la problemática. Esta técnica se aplicó para recopilar información clara y opiniones básicas de los miembros de la cooperativa y así determinar las necesidades y deseos de la cooperativa y definir la imagen institucional lo cual es necesario para perfeccionar la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo.

Entrevista.

“Las entrevistas son una de las metodologías más manejadas en la exploración. Por esto, una persona (el entrevistador) le pregunta a otra persona (el entrevistado)” (Romeu Díaz, 2021). Este método se utiliza con el propósito de recolectar información breve y veraz de los administradores de la Cooperativa de Taxis sobre la organización e inspección de la gestión administrativa que están ejecutando, con el fin de lograr los objetivos previamente definidos, y brindar un solución al problema.

Población y muestra.

Para recolectar información es necesaria la cooperación de los socios y líderes de la cooperativa:

Tabla 1

Población y muestra de la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo

Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo		
Técnicas	Informantes	Universo
Entrevista	Directiva	7
Encuesta	Socios	42
Total		49

Fuente: Datos de la Cooperativa de Transporte de Taxis Río Babahoyo

En la tabla 1 se observa que la población, al igual que la muestra para la encuesta es de 42 personas, por motivo que se aplica en este caso el muestreo probabilístico condicional, del cual la propia población se convierte en muestra por ser un grupo controlable.

Resultados

Una vez realizada la entrevista y las encuestas en la cooperativa de taxis se obtuvieron los siguientes resultados:

Entrevista

Los directivos de la cooperativa señalan que no aplican la gestión administrativa de manera adecuada, permitiendo la generación de equivocaciones en la institución. Ellos mencionaron que unas de esos desatinos es el incumplimiento de manuales de procedimientos y de las metas institucionales que se han trazado desde el inicio de la vida económica de la cooperativa de taxis, perjudicando a todos los que la conforman.

Se siguió con la entrevista y se conoce otro dato importante que es la falta de comunicación. Los administradores de acuerdo a la pregunta 6 señalan que la comunicación entre el área administrativa y el área operacional es escasa debido a inconvenientes personales que han surgido durante ese periodo de estudio. Hay que tomar en cuenta que la buena comunicación es fundamental para la resolución de conflictos empresariales.

Otra respuesta es que la administración si tiene en mente aplicar un diseño organizacional para mejorar en todas sus áreas dejando todo lo negativo a un lado para poder mejorar el desempeño laboral de ellos y de las personas que laboran en la compañía de taxis. Pero este diseño debe ir de la mano con la planificación estratégica lo cual ellos mencionaron que no tienen conocimiento de como esta dicha planificación.

Encuesta

Tabla 2

¿Ejecuta una adecuada capacitación del personal de acuerdo a las necesidades que se tiene?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%

Ocasionalmente	0	0%
Raramente	1	2%
Nunca	41	98%
Total	42	100%

Fuente: Datos de la encuesta

En la tabla 2 se puede apreciar que el 2% señala que si se ejecuta capacitaciones a los trabajadores, mientras que el 98% declara que no lo hacen. Aquí puede ser la falta de comunicación que puede estar afectando o el favoritismo entre los socios.

Tabla 3

¿Cómo califica usted el desempeño laboral de quienes conforman la administración?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy positivo	1	2%
Positivo	1	2%
Neutro	12	29%
Negativo	25	60%
Muy negativo	3	7%
Total	42	100%

Fuente: Datos de la encuesta

En la tabla 3 se observa que el 2% señala que como muy positiva la gestión de los administradores, el 2% señala que positiva, e 29% se mantiene en neutro porque no quieren tener inconvenientes con nadie, el 60% declara que es negativa y el 7% muy negativa, hay muchos puntos de vistas en cuanto a esta pregunta que se les hizo a los socios.

Tabla 4

¿Se elabora la planificación estratégica anual de conformidad al estatuto de la Cooperativa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre verdad	0	0%
Usualmente verdad	0	0%
Ocasionalmente verdad	10	24%
Usualmente no verdad	8	19%
Casi nunca verdad	24	57%
Total	42	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Se aprecia en la tabla 4 que los socios responden en un 24% que ocasionalmente se realiza la planificación estratégica, el 19% señala que casi no se hacen tales planificaciones y el 57% señala que nunca han visto que se han realizado ni ejecutado las planificaciones estratégicas ni operativas.

Tabla 5

¿Se elaboran manuales de funciones para que el personal cumpla con eficiencia sus funciones?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	2%
Ocasionalmente	2	5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	39	93%
Total	42	100%

Fuente: Datos de la encuesta

En la tabla 5 se muestra que el 2% declaran que si se elaboran manuales de procedimientos, el 5% que ocasionalmente y el 93% dicen que nunca se han hecho manuales donde se determinen las funciones de cada trabajadores dentro de la cooperativa.

Discusión de resultados

La Cooperativa requiere de una formación adecuada, que arroje resultados positivos, como condición para cumplir con la obligación de lograr resultados efectivos en la gestión de los recursos cooperativos, ya que en aras de la ausencia de funciones y administración la cooperativa se está manejando un poco mal. Los autores Izquierdo, Cabrera, & Bada (2019) señalan que la capacitación y la formación constante va a permitir a las personas elevar su nivel de conocimiento y poder resolver inconvenientes de manera profesional y con criterio razonable. Una empresa que invierte en la capacitación de sus empleados, será una entidad prospera y podrá seguir escalando el mercado el cual se ha vuelto muy competitivo.

Rio Babahoyo si no llega a implementar su plan operativo anual dentro del plazo establecido por los estatutos o normas legales, pueden llegar a tener problemas en sus administraciones y operaciones, se argumentan que el 88% de las instituciones deben reconsiderar la forma en que este se documenta, lo que les permitirá disponer de recursos humanos y materiales para las actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos y misiones de la cooperativa.

La planificación estratégica va a permitir que una entidad direcciona de manera adecuada todos sus esfuerzos y recursos para obtener la ejecución y cumplimiento de los objetivos que se plantean al inicio de cada gestión. Dentro de esta planificación se puede incluir objetivos a corto, mediano y largo plazo e irlos cumpliendo conforme el tiempo que se hayan propuesto, porque no es de correr sino de hacer bien las cosas, así sea en paso lentos. (Dávalos Segovia & Ramírez Granada, 2019)

Es importante que la institución cuente con una guía paso a paso sobre cómo utilizar adecuadamente los ingresos y los recursos lo cual va a beneficiar mucho a la organización y para que sus socios sepan dónde están y hacia dónde van con la información y así ayudarles a tomar

una decisión. Las cooperativas deben trabajar en equipo y ser conscientes del daño administrativo a la institución y cumplir con su responsabilidad de forjar el futuro de la cooperativa, ya que se anticipan a lo que puede pasar si no alcanzan sus objetivos.

La autora Vivanco (2018) señala que es trascendental que una entidad elabore los respectivos manuales de políticas, procedimientos, normas, entre otros para que todo el personal de la misma este 100% empapado de sus funciones que deben cumplir. Este manual debe regir desde el mismo alto mando hasta los niveles más inferiores de la institución para alcanzar los máximos beneficios económicos, personales, emocionales, laborales, entre otros.

Mediante todo esto, el desempeño tanto de los administradores como de los socios va a mejorar para bien. Solo hay que tomar acciones para que puedan salir adelante y trabajar como un equipo y tener una muy buena comunicación para que de esa manera se pueda resolver todo problema sea pequeño o grande de manera inmediata. Si trabajan uno por su propio lado, jamás podrán ser una cooperativa de taxis exitosa.

Conclusiones

- El estudio realizado dentro de la cooperativa de transporte, muestra una mala gestión administrativa y operacional por parte de los administradores, debido a que no existe una buena comunicación laboral, afectando a la entidad como lo es, la falta de cumplimiento de los manuales de procedimientos y de las metas de la organización que se establecieron desde el comienzo de su vida económica.
- La organización no usa adecuadamente los ingresos y los recursos, lo que perjudica enormemente a la organización. Dónde y adónde van con la información, llevándolos así a tomar decisiones incorrectas dando como consecuencia que los socios no confíen en los administradores puesto a que no refieren con una formación gerencial que sea de apoyo para los socios de la cooperativa, sino que se aferran al conocimiento tradicional y empírico.
- La cooperativa no cuenta con evidencia correspondiente sobre políticas, procedimientos, normas y otros documentos rectores, lo que hace que los empleados de la cooperativa desconozcan los trabajos que se supone deben desempeñar en la actualidad. Esta guía debe acatarse de arriba a abajo de la organización para maximizar los beneficios económicos, personales, emocionales, laborales y otros.

Recomendaciones

- Aplicar un diseño organizacional de mejorar en las áreas administrativas y operativas, siendo profesionales sin mezclar la parte personal con lo laboral permitiendo que se trabaje en equipo creando oportunidades que les permitan surgir y desarrollar a la cooperativa; llevándolo de la mano con una eficiente planificación estratégica para lo cual deben tener en claro su misión, sus valores, y estrategias para llegar al lugar donde quieren estar con planes de lo que deben hacer y necesitan hacer.
- Implementar su plan operativo anual dentro del marco de tiempo establecido por las leyes o reglamentos, para evitar tener problemas con su gestión y operaciones. Se alega que el 88% de las organizaciones deberían repensar cómo hacerlo. Asistir en la obtención de recursos humanos y materiales para las actividades y así lograr las metas y se cumpla la misión - visión de la cooperativa. Solo si se trabaja en equipo y se hace conciencia la cooperativa tendrá futuro.
- Elaborar folletos relacionados con las políticas, procedimientos, estándares y otras guías para que todos los colaboradores conozcan los trabajos que deben realizar para que puedan actuar de acuerdo a las necesidades de la cooperativa, además de que brindan factores de apoyo en la toma de decisiones y orienta la integración de los nuevos empleados. Actuando como un medio de comunicación de las decisiones generales y de la alta dirección.

Bibliografía

- Abril Freire, M. C. (2018). *Diseño De Procesos De Gestión Del Talento Humano*. Ambato: Consejo Editorial Universitario. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Aliaga, F., Gutiérrez-Braojos, C., & Fernández-Cano, A. (2018). Las revistas de investigación en educación: Análisis DAFO. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2). doi:<https://doi.org/10.6018/rie.36.2.312461>
- Asamblea Nacional. (2020). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Bastidas Espinosa, V. G. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito. *Maestría en Administración de Empresas*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Bú Alba, B. (2021). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Sociedad & Amp*, 5(1), 57–72. doi:<https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- Cayetano Fernández, S., Granero Molina, J., & Hernández Padilla, M. (2019). *Comprender para cuidar: Avances en investigación cualitativa en Ciencias la Salud* (Primera ed.). Almería, Chile: Editorial Universidad Autónoma de Chile. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=O4nuDwAAQBAJ&pg=PA186&dq=M%C3%A9todo+bibliogr%C3%A1fico&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjWwpHsofL4AhUtczABHRf8DiUQ6AF6BAgEEAI#v=one
page&q=M%C3%A9todo%20bibliogr%C3%A1fico&f=false

Cevallos Merchán, A. J. (2019). La Gestión Administrativa y su incidencia en el Área Financiera de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros en Taxis Stereo Guía, de la ciudad de Jipijapa. *Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Ingeniero en Auditoría*. Universidad Estatal Del Sur De Manabí, Manabí. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/523/1/UNESUM-ECU-AUDI-2015-65.pdf>

Chávez-Haro, M. M., Castelo-Salazar, Á. G., & Villacis-Uvidia, J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 5(18), 16-29. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>

Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Teseo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=TNvuxQEACAAJ&dq=tecnica+de+campo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjS7JPnsvL4AhWASTABHZ45AP8Q6AF6BAgFEAE>

Dávalos Segovia, M. d., & Ramírez Granada, O. J. (2019). La planificación estratégica como base para el éxito de empresas familiares en Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3(1), 166. doi:[Orcid:/0000-0002-6862-1431](https://doi.org/10.17163/0000-0002-6862-1431)

Delgado Litardo, B. I., Bravo Ross, W. A., & Pinzón Barriga, L. E. (2022). La Planificación Estratégica Como Herramienta Clave Para El Desarrollo De Las Microempresas. *Revista Publicando*, 9(34), 96-107. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2323>

Galeano, M. E. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia:

Universidad EAFIT. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=Xkb78OSRMI8C&pg=PA37&dq=tecnica+encuesta&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjwpMz2u_L4AhW0sIQIHTLSBL4Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=tecnica%20encuesta&f=false

García Santillán, A. (2018). *Administración Financiera I*. CIEA. Obtenido de

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/729/>

Garcias Solano, K. K., Haro Carrillo, B. P., & Resabala Valencia, S. Y. (2019). La importancia de

un diseño organizacional en las empresas, permite mejorar la eficiencia y ser competitiva.

Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de

[https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/disenio-organizacional-](https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/disenio-organizacional-empresas.html#:~:text=El%20Dise%C3%B1o%20organizacional%20es%20un,el%20dise%C3%B1o%20organizacional%20se%20caracteriza)

[empresas.html#:~:text=El%20Dise%C3%B1o%20organizacional%20es%20un,el%20dise%C3%B1o%20organizacional%20se%20caracteriza](https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/disenio-organizacional-empresas.html#:~:text=El%20Dise%C3%B1o%20organizacional%20es%20un,el%20dise%C3%B1o%20organizacional%20se%20caracteriza)

Hernández Díaz, J. M. (2019). *Influencias belgas en la educación española e iberoamericana*

(Primera ed.). Salamanca: Ediciones Universidad Salamanca. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=rGrNDwAAQBAJ&pg=PA113&dq=metodo+analitico&hl=es-](https://books.google.com.ec/books?id=rGrNDwAAQBAJ&pg=PA113&dq=metodo+analitico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj12MD30fL4AhWQsIQIHWw7DuEQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=metodo%20analitico&f=false)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwj12MD30fL4AhWQsIQIHWw7DuEQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=metodo%20analitico&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=rGrNDwAAQBAJ&pg=PA113&dq=metodo+analitico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj12MD30fL4AhWQsIQIHWw7DuEQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=metodo%20analitico&f=false)

Izquierdo, N., Cabrera, A., & Bada, E. (2019). La formación permanente y continuada: principio

de la educación médica. *Edumecentro*, 11(4), 258-265. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742019000400258

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2018). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México D.F, México : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Martin Critikian, D., Marugan Solis, F., & Ramírez Barredo, B. (2021). *Innovación en la investigación y transferencia del conocimiento: técnicas, casos prácticos y aplicaciones* (Primera ed.). Dykinson SL. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=ef9pEAAAQBAJ&pg=PA21&dq=metodo+exploratorio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjwps-Vz_L4AhViZTABHQ2zDvYQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=metodo%20exploratorio&f=false
- Medina, N., López, M., Montes, Y., Romero, W., & Marriaga, R. (2018). Capacitación Del Personal Administrativo En Empresas De Consumo Masivo. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 14(1), 143-155. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6932724>
- Mendoza Fernandez, V. M., & Moreira Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *609FIPCAEC* , 6(3), 608-620. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mero Mendoza, M. (2019). Análisis Administrativo Y Comercial Para La Empresa “Servitec” De La Provincia De Esmeraldas. *Previo Al Grado Académico De Ingeniera Comercial Meción Productividad*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas, Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1933/1/MERO%20MENDOZA%20MAYI.pdf>

- Murillo-Barrera, C. A., Aguiño-Mendoza, J. M., & Guarín-Barrera, A. M. (2022). Formación profesional empresarial y su influencia en la productividad. *Polo del conocimiento*, 7(5), 1153-1165. doi:10.23857/pc.v7i5.4018
- Pacheco-Granados, R., Robles-Algarín, C., & Ospino-Castro, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 259-266. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259
- Romeu Díaz, M. L. (2021). *Investigación cualitativa de la formación profesional dual en España*. Editorial Inclusión. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=7F09EAAAQBAJ&pg=PA29&dq=tecnica+entrevista&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiHrfXRtvL4AhVaQjABHXfsA2AQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=tecnica%20entrevista&f=false>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salamanca Nieto, L. G. (2018). Importancia De La Implementación Del Diseño Organizacional Para El Mejoramiento De Las Organizaciones. *Ensayo de Investigación*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20451/SalamancaNietoLinaGiseth2018.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20del%20dise%C3%B1o%20debe,cumplimiento%20de%20las%20tareass%20propuestas.>

- Soto Cata, M. J. (2018). La Gestión Administrativa-Financiera Y Su Incidencia En El Cumplimiento De Los Objetivos De Las Cooperativas De Transporte En Taxis Del Cantón Ambato. *Informe de Investigación Previo a la Obtención del Título de Ingeniería Financiera*. Universidad Técnica De Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20821/1/T2751i.pdf>
- Torres Torres, E. A. (2019). Diseño Organizacional Para La Profesionalización De Una Pyme. *Tesis Que Para Obtener El Grado De: Maestra En Gestión Administrativa*. Instituto Tecnológico De Celaya, Celaya, Guanajuato, México. Obtenido de <https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/479/1/Torres%20Anahi.pdf>
- Velásquez Fuentes, E. d. (2022). Gestión del proceso de capacitación en las áreas soporte de negocio en una empresa contratista de minería y construcción en Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 132. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1491
- Villas Boas Mello, J. A., Guimarães Jorge Pinto, B., & Ribeiro Mello, A. J. (2022). Análisis Foda Y Matriz Gut Para La Gestión Empresarial Y La Resolución De Problemas: Una Aplicación En Un Caso De Estudio Brasileño. *Cuadernos de Gestión*, 22(1), 81–93. doi:<https://doi.org/10.5295/cdg.211472jv>
- Vivanco Vergara, M. E. (2018). Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Anexos

Anexo 1 – RUC

SRI en línea

Home > RUC > Consulta

Consulta de RUC

RUC: 1290058232001 Razón social: COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS RIO BABAHOYO

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

Representante legal

Nombre: HUACON BRAVO LERIDA IRLANDA
Cédula/RUC: 1201176227

Actividad económica principal		SERVICIOS DE TAXIS.
Tipo contribuyente	Subtipo contribuyente	
SOCIEDAD	SECTOR DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA	
Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	
OTROS	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades

 Privacidad - Terminar

SRI en línea

Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	
OTROS	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades
10/11/1989	25/02/2021	

[Ocultar establecimientos](#)

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001		LOS RIOS / BABAHOYO / CLEMENTE BAQUERIZO / ABDON CALDEON 624 Y AV. VARGAS MACHUCA	ABIERTO

[Nueva consulta](#)

 Privacidad - Terminar

Anexo 2 – Entrevista

Entrevista realizada a la directiva de la cooperativa.

1. ¿Cada qué fecha entrega usted informe de su gestión?
2. ¿Cuenta la cooperativa con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa?
3. ¿Mediante qué se rige usted para su gestión gerencial?
4. ¿Aplica usted la gestión administrativa dentro de la cooperativa de taxis?
5. ¿Qué aspectos considera usted que lograría implementado una buena gestión administrativa?
6. ¿Existe buena comunicación entre los miembros de la cooperativa para la pronta resolución de problemas o toma de decisiones?
7. ¿Considera usted que la elaboración del diseño organizacional ayudaría a establecer, mejorar el desempeño laboral?
8. ¿Al implementar el diseño organizacional considera que habrá mejoramiento de su gestión administrativa?
9. ¿Considera usted que la carencia de una buena administración ha influido en el desarrollo de cooperativa de taxis?
10. ¿Considera importante el diseño de una estrategia de gestión administrativa o plan de acción que contribuya a mejorar la oferta de los servicios que presta la Cooperativa de Transporte en Taxi?
11. ¿Conoce usted como se encuentra actualmente la planificación de la cooperativa de Transporte en Taxi?

Anexo 3 – Encuesta

Encuesta realizada a los socios de la cooperativa.

1. Cree usted ¿Que los administradores aplican la gestión administrativa dentro de la cooperativa de taxis?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Con que frecuencia se analiza la gestión administrativa dentro de la institución?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

3. ¿Ejecuta una adecuada capacitación del personal de acuerdo a las necesidades que se tiene?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

4. ¿Cómo califica usted el desempeño laboral de quienes conforman la administración?

- Muy positivo
- Positivo
- Neutro
- Negativo
- Muy negativo

5. ¿Se elabora la planificación estratégica anual de conformidad al estatuto de la Cooperativa?

- Casi siempre verdad
- Usualmente verdad
- Ocasionalmente verdad
- Usualmente no verdad
- Casi nunca verdad

6. ¿Se elaboran manuales de funciones para que el personal cumpla con eficiencia sus funciones?

- Siempre

Casi siempre
Ocasionalmente
Casi nunca
Nunca

7. ¿Cómo considera usted a la gestión administrativa en la cooperativa?

Muy importante
Importante
Moderadamente importante
De poca importancia
Sin importancia

8. ¿Los miembros directivos cumplen sus funciones designadas?

Siempre
Casi siempre
Ocasionalmente
Casi nunca
Nunca

9. ¿Están establecidos por escrito los procedimientos y actividades para las diferentes comisiones de la cooperativa?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

10. ¿Se realizan evaluaciones sobre el logro de los objetivos?

Siempre
Casi siempre
Ocasionalmente
Casi nunca
Nunca

Anexo 4 – Carta de autorización

**Cooperativa en Taxis
"RIO BABAHOYO"**
FUNDADA EL 6 DE FEBRERO DE 1989
Acuerdo Ministerial N° 02080
DIRECCIÓN: Abadía Calderín 718 y Av. Vargas Machuca
Telf.: 2732315
RUC. #: 1296058232901
Babahoyo – Los Ríos – Ecuador

OFICIO N°. 7337
Babahoyo, 18 de Julio del 2022

Magister
Eduardo Galeas Guijarro
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMÁTICA
En su despacho.

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la Directiva de la Cooperativa en Taxis Río Babahoyo, por medio de la presente me dirijo a usted con el objetivo de darle a conocer que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **MURRIETA VERA ERICK EFRAIN** 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 COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS RIO BABAHOYO DURANTE EL PERIODO 2021**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Esperando que nuestro aporte en la formación de este estudiante sea de gran utilidad para su desarrollo profesional, me suscribo de usted no sin antes reiterarle mis sentimientos de consideración y alta estima.

Atentamente;


Ing. Lérica Irlanda Huacon Bravo
C.I. 120117622-7
GERENTE
COOP. EN TAXIS RIO BABAHOYO



Anexo 5 – Reporte del Compilatio

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS
registro

MURRIETA VERA ERICK EFRAIN

NA

< 1%  **3%** Texto entre comillas
Similitudes de similitudes entre comillas
= 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: CASO DE ERICK MURRIETA -
COMPILATIO.docx Depositante: ERICK EFRAIN MURRIETA VERA
Fecha de depósito: 11/05/2022 Número de palabras: 622
Tamaño del documento original: 83,46 kb Tipo de carga: un_documento
Autor: ERICK EFRAIN MURRIETA VERA Fecha de fin de análisis: 11/05/2022 Número de caracteres: 40.552

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuente con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 paco.utb.edu.ec http://paco.utb.edu.ec/telefonos/0995051726300-170-049-COM-000014.pdf	< 3%		Palabras coincidentes: 1 = 1% (14 palabras)