



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

**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**NOVIEMBRE 2022 – ABRIL 2023**

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

**LICENCIADO EN COMERCIO**

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

**TEMA:**

**GESTION ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE**  
**TRANSPORTE FLOTA BABAHOYO INTERPROVINCIAL DEL**  
**PERIODO 2022**

**EGRESADO:**

**DAYANA BELEN SANZ CASTRO**

**TUTOR:**

**ING. WASHINGTON ENRIQUE PAZMIÑO GAVILANEZ**

**AÑO 2023**

## INDICE

RESUMEN .....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
JUSTIFICACIÓN .....	7
OBJETIVOS DE ESTUDIO .....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos .....	8
LINEA DE INVESTIGACION .....	9
MARCO TEORICO.....	10
MARCO METODOLÓGICO .....	21
RESULTADOS .....	22
DISCUSION DE RESULTADOS.....	25
CONCLUSIONES .....	27
RECOMENDACIONES.....	28
BIBLIOGRAFÍA .....	29
ANEXOS .....	31
Anexo 1 – Carta de Autorización .....	31
Anexo 2 – Ruc.....	32
Anexo 3 – Certificado de Compilatio .....	33
Anexo 4 - Formulario de Entrevista.....	34
Anexo 5 – Formulario de Encuesta.....	35

## RESUMEN

En el presente estudio de caso basado en la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial del periodo 2022, a través del análisis ejecutado se pudo identificar que existen falencias importantes dentro de la empresa, lo cual, ha conllevado que exista una disminución económica en la empresa y por lo consiguiente afecta a los empleados, esto ha provocado que la atención a los clientes se vean afectada por estos factores importantes, por lo consiguiente, la organización refleja en su desempeño competitivo un desequilibrio evitando cumplir con los objetivos organizacionales.

Con la realización de la entrevista que se ejecutó al gerente de la Cooperativa como también las encuestas aplicadas al personal que labora en la misma se pudo corroborar con la información presentada principalmente en el planteamiento en que existe una gestión administrativa ineficiente, lo que conlleva a que los procesos internos no se ejecuten de una manera adecuado, por lo tanto, el cumplimiento de los objetivos han sido negativo, de tal manera, a través de una adecuada acción de gestión a la compañía se puede obtener una mejora a través de una valoración generalizada y así identificar las falencias existentes en el negocio.

**Palabras claves:** Ineficiencia, gestión, administración, clientes, personal.

## **ABSTRACT**

In the present case study based on the administrative management of the Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial for the period 2022, through the analysis carried out, it was possible to identify that there are important shortcomings within the company, which has led to an economic decline. in the company and therefore affects employees, this has caused customer service to be affected by these important factors, therefore, the organization reflects an imbalance in its competitive performance, preventing it from meeting organizational objectives.

With the completion of the interview that was carried out with the manager of the Cooperative as well as the surveys applied to the personnel that work in it, it was possible to corroborate with the information presented mainly in the approach in which there is an inefficient administrative management, which leads to the internal processes are not executed in an adequate way, therefore, the fulfillment of the objectives have been negative, in such a way, through an adequate management action to the company, an improvement can be obtained through a generalized assessment and thus identify existing shortcomings in the business.

**Keywords:** Inefficiency, management, administration, clients, personnel.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI con R.U.C. 1290056183001, se encuentra ubicado en el Cantón de Babahoyo, como también cuentan con boleterías en las instalaciones del Terminal Terrestre de la ciudad antes mencionada, esta empresa dio inicio a sus actividades de prestación de servicio en la transportación en el año 1969. Como a su vez, el personal que labora en la compañía es de aproximadamente 83 colaboradores distribuidos entre la Provincia de los Ríos y Guayas. Cabe recalcar que la organización se dedica al transporte terrestre de pasajeros bajo la aplicación y recorrido del sistema provincial desde Babahoyo hasta Guayaquil, y de cantones aledaños como Baba, Quevedo y viceversa.

A través del presente caso de estudio se identificará las diferentes problemáticas que existen dentro de la organización bajo el esquema de la Gestión Administrativa, teniendo como premisa la presencia de un trabajo ineficiente por el personal que labora en aquella empresa, partiendo desde una atención al cliente con nivel bajo de profesionalismo, eso ha conllevado a que exista inconformidad por parte de la ciudadanía que de manera recurrente utilizan las unidades de la Cooperativa FBI para transportarse a diferentes destinos, de esa manera, se ha observado que ha disminuido la afluencia de los usuarios en las boleterías de la empresa.

Otros de los problemas que se han identificado dentro de la gestión en la Cooperativa y su actividad comercial, es que cuentan con muy poco personal para atender a los clientes, lo cual, ha conllevado que el nivel de atención que brindan en sus servicios de transportación se lo ha catalogado como ineficiente, de esa manera, se determina que existe una sobrecarga de actividades y funciones del talento humano, ya que, el nivel bajo de personas que laboran ha impulsado a que trabajen más horas de lo normal y eso provoca inconformidad interna y su proyección ante la clientela es de carácter incomodo.

La infraestructura en el que el personal laboral y desempeña sus actividades como funciones es muy pequeño, permitiendo que no se ejecute de una excelente forma cada una de las tareas que deben de cumplir cada persona que trabaja en la Cooperativa, esto conlleva a que el nivel de atención al cliente se vea afectado como también las acciones logísticas tanto en el archivo de documentos, como también en el arreglo y asignaciones de encomiendas que se deben de ordenar de manera cronológica y por categoría.

Dentro de las falencias identificadas dentro de la Cooperativa FBI basada en su gestión administrativa se ha observado que existe personal que no cuentan con funciones específicas a su cargo que normalmente se los llama “Polifuncional”, lo cual, ha sido objeto de incumplimiento de labores y actividades, ya que, no cuentan con una especificación adecuada sobre las tareas que deben de realizar de manera continua y bajo un orden de planificación, eso conlleva a que el rendimiento del talento humano se disminuya por la poca optimización de recursos y capacidad de contratación de nuevos colaboradores.

Se ha evidenciado que en las actividades diarias que realiza el personal de la Cooperativa FBI existen falencias que han restringido gradualmente el rendimiento, tomando como punto de análisis la brecha e ineficiencia que se da en la logística de las encomiendas que es uno de los servicios que oferta esta empresa a los usuarios, la cual, ha estado afectada por el uso de infraestructura no adecuada para la recopilación y orden de dicha encomiendas en las instalaciones de la empresa, cuyo resultado es el atraso en la entrega de los productos, documentos y demás materiales que la ciudadanía envía a los diferentes lugares, recorridos y rutas por donde transita las unidades de transporte y eso ha dado un grado de inconformidad en los clientes que hacen uso de este servicio.

Otras de las falencias encontradas al interior de la Cooperativa y enmarcada en la gestión administrativa es la presencia de dispositivos y aparatos tecnológicos con sistemas de software antiguos, cuya acción ha conllevado que el funcionamiento de las operaciones de

servicios se encuentre afectada al momento de que se atienden a la clientela y que se hace tedioso al momento de entregar boletos, documentos y demás materiales que se envía por medio de encomiendas o por el uso de la transportación, aquel evento ha motivado a los usuarios hacer uso de reclamos y de quejas que van dando valores negativos por lo que brinda la empresa y a su vez permite que la competencia gane territorio y eso arrojan resultados en el factor económico de manera negativa.

También se ha podido identificar una falencia muy importante que acontece bajo la gestión administrativa de la Cooperativa FBI y se basa a los ataques de la inseguridad que se han presentado durante el periodo 2022, el cual, ha tenido un crecimiento significativo y aún más en las vías de los sectores desde Jujan hasta Yaguachi, esto es resultado del proceso ineficiente que ha existido al momento de establecer puntos estratégicos para la acogida de usuarios, ya que, las unidades que prestan este servicio de transporte hacen caso omiso a lo que disponen sus directivos de no recoger pasajeros en lugares inseguros, y esto ha conllevado de que los clientes hagan uso de otras unidades de transporte que viajan por esos puntos viales.

Teniendo en cuenta cada una de las problemáticas presentadas y la evidencia que se ha identificado en el desarrollo de las actividades y funciones dentro de la empresa se ha dado acciones ineficientes, por lo cual, el presente caso de estudio se lo ejecutara bajo el esquema del objetivo que es “Analizar los procesos de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI de la ciudad de Babahoyo, para mejorar el asesoramiento y atención del servicio al cliente”.

## JUSTIFICACIÓN

El presente caso de estudio Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial del Periodo 2022, el cual, se considera que es un trabajo de análisis enmarcado en hacer factible cada una de las operaciones y servicios que oferta la empresa a sus usuarios o clientes, de esa manera, se podrá dar de manera continua estrategias y soluciones que le den un cambio de rumbo a la organización, haciendo de esta una entidad que cuenta con una ventaja competitiva sólida y permita tener un nivel de competitividad dentro del mercado de transportación de la provincia de Los Ríos y del Guayas.

De tal forma, que la realización de este trabajo de análisis permitirá profundizar y evidenciar de una manera positiva las operaciones de la Cooperativa FBI y de los aportes que esta dará al sistema de transportación provincia, todo esto será posible con un mejor manera de la gestión administrativa y de cada una de sus áreas que son ejes fundamentales para equilibrar el desarrollo y funcionamiento de la empresa, de tal modo, que impulse a la organización a cumplir a cabalidad con los objetivos, misión, visión y planificación de estrategias empresarial que se ha establecido dentro del periodo comercial y administrativo.

A través de este caso de estudio se determinará el conjunto de estrategias que se plantearan dentro del documento con la finalidad de que exista un cambio positivo y a su vez que cada uno de los procesos llevado a cabo dentro de la gestión administrativa sean optimizados y sus recursos sean manejados de una manera más adecuada, que conllevaría a tener una rentabilidad favorable dentro de los valores de inversión y utilidades, en donde los beneficiarios directos serían los socios y el personal que labora en la Cooperativa FBI como también a los clientes de manera indirecta, ya que, con todos estos puntos claves mejorados se brindarán mejores servicios de atención al usuario como también a la prestación de la transportación y de las encomiendas que oferta la empresa.

## **OBJETIVOS DE ESTUDIO**

### **Objetivo General**

Analizar los procesos de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI de la ciudad de Babahoyo periodo 2022, para el mejoramiento del servicio al cliente.

### **Objetivos Específicos**

- Conceptualizar cada uno de los factores importantes que se relacionan con la gestión administrativa.
- Revisar cada uno de los procesos de gestión administrativa que se han ejecutado durante el periodo 2022 en la Cooperativa FBI.
- Realizar un estudio de mercado al personal que labora en la empresa y de esa manera se evidencia la similitud del trabajo realizado.

## **LINEA DE INVESTIGACION**

El presente caso de estudio se encuentra enmarcado bajo la línea de investigación de “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control”; que va de la mano con la sublínea investigativa “Empresas e Instituciones públicas y privadas”, ya que, a través de aquel enfoque es que se puede llevar a cabo el análisis sobre la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte FBI relacionada al periodo 2022, por lo tanto, eso conlleva a que se investigue profundamente en los procesos internos relacionados con la atención al cliente y con los servicios que brinda esta empresa a sus clientes y ciudadanía en general, cuyo propósito es de entregar beneficios directos a los socios de la organización, al personal y a los usuario con servicios de calidad, una seguridad mejorada y sobre todo satisfacción de sus necesidades

## MARCO TEORICO

La Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI con R.U.C. 1290056183001, se encuentra ubicado en el Cantón de Babahoyo, como también cuentan con boleterías en las instalaciones del Terminal Terrestre de la ciudad antes mencionada, esta empresa dio inicio a sus actividades de prestación de servicio en la transportación en el año 1969. Como a su vez, el personal que labora en la compañía es de aproximadamente 83 colaboradores distribuidos entre la Provincia de los Ríos y Guayas. Cabe recalcar que la organización se dedica al transporte terrestre de pasajeros bajo la aplicación y recorrido del sistema provincial desde Babahoyo hasta Guayaquil, y de cantones aledaños como Baba, Quevedo y viceversa.

### **Administración**

La administración es una función y disciplina que trata sobre la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar un conglomerado de tareas para lograr un objetivo o plan presentado en las organizaciones que también se lo llama la acción de administrar bienes, empresas o eventualidades dentro del funcionamiento y desarrollo del aparato empresarial, por lo consiguiente, se determina que dentro de las funcionalidades administrativas existen 4 ejes principales que son los pilares para que las compañías se puedan mantener y ejecutar de manera rentable sus actividades, con el propósito de optimizar los recursos humanos, tecnológicos y económicos con los que cuentan en el negocio (Thompson, 2020).

Dentro del mundo empresarial globalizado se conoce a la administración como aquella disciplina organizacional que se enfoca en manejar adecuadamente las empresas fundamentados en 4 pilares fundamentales como lo son: la planificación, organización, dirección y control, lo cual, permitirá que de manera mancomunada logren alcanzar los objetivos que se han planteado dentro de la compañía, siendo tan evidente que a través de aquella acción es que se puede competir satisfactoriamente en un mercado comercial altamente

competitivo y lleno de oportunidades, por lo consiguiente, una buena administración se la ejecuta siempre y cuando se cumpla con los factores importantes en la función administrativa.

### **Objetivos de la administración**

La administración como función básica y fundamental para el adecuado funcionamiento de la empresa cuenta con objetivos el cual tienen la finalidad de evitar que se presenten errores, problemas o sucesos que no se encuentren establecidos dentro de las previsiones o planeaciones empresariales, por lo cual, con el trabajo mancomunado de los 4 pilares administrativos es que las organizaciones logran aumentar la productividad y competitividad del negocio (López J. , 2021).

Cabe recalcar que la administración es el principal medio por el cual las organizaciones logran mantenerse y establecer estrategias comerciales para ser rentables, por el cual, se inicia desde la jerarquización de funciones, división de áreas, establecimiento de objetivos y a su vez contar tanto con misión y visión, ya que, de esa manera se logra contar con los factores relevantes dentro del mundo comercial y empresarial, siendo posible que se evite errores e incertidumbre sobre el futuro de la organización.

### **Importancia de la administración**

La administración en las empresas es una función muy imprescindible, lo cual, permite que el funcionamiento de la organización de lleve adecuadamente en todas las áreas laborales y sociales. Teniendo en cuenta que por medio de la acción de administrar es que se puede simplificar las actividades laborales a través de la determinación de normas, métodos y procedimientos que permitan una efectividad y que a su vez logren una mayor rapidez al momento de ejecutar las tareas funcionales. Por lo tanto, una buena funcionalidad administrativa conlleva que se obtengas resultados que se relacionan con la productividad y rentabilidad del negocio (Quiroa, 2020).

Sin embargo, la administración también es importante porque permite desarrollar de una manera adecuada la optimización de los recursos que utiliza la empresa para ejecutar las actividades comerciales y administrativas del negocio. Por lo cual, es beneficioso que las empresas cuenten con la función administrativa, ya que, se puede generar y otorgar una efectivización del desempeño laboral, con el propósito de mantener un crecimiento sustentable de la organización (Celaya, 2018).

Otros de los puntos importante en la administración es que se enfoca en la realización y creaciones de las funciones, planes y objetivos que serán cumplidos en un tiempo determinado a través de la asignación de las actividades y carga laboral que deben de ejecutar el talento humano que labora en la organización. Esto permite, que el nivel competitivo de la empresa mejore y crezca con la finalidad de ser una empresa rentable y económicamente sustentable en el mercado local, regional, nacional e internacional.

### **Funciones de la administración**

La función de la administración se basa en la generación de oportunidades sobre ingresos, ganancias, utilidades, confiabilidad, ventaja competitiva y beneficios rentables para la empresa. Por lo cual, es fundamental establecer las funciones administrativas porque permiten determinar adecuadamente las áreas profesionales, estratégicas, técnicas, económicas y comerciales en la organización, con el propósito de manejar eficientemente los recursos humanos, económicos y tecnológico de la compañía (Green, 2023).

Cabe recalcar que dentro de la administración se conoce como funciones, ejes o pilares administrativos a los siguientes factores: la planificación que permite crear diversas actividades que se deben de llevar a cabo en los procesos internos de la empresa, la organización se basa en la designación de funciones al personal que va a estar encargado de ejecutar lo que se plantea en la fase anterior, sin embargo, la dirección o liderazgo se basa en la determinación de los parámetros y normas por donde deben de dirigirse al talento humano que labora en la empresa

permitiendo que se realicen de manera positiva las tareas encomendadas y por último el control siendo la etapa en donde se evalúa lo planificado y corrige los errores o problemas que se han presentado en los procesos y de tal manera mejorarlos para la obtención y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### **Características de la administración**

Las características de la función administrativa se las establece como un conjunto de estratégicas y aspectos importantes que conlleva a que a través de los procesos ejecutados en las diferentes áreas organizacionales se cumpla de manera efectiva los objetivos organizacionales, siendo posible que se maximicen los beneficios que se obtienen del trabajo ejecutado internamente para ser utilizado como ventaja competitiva en el mercado comercial, por lo tanto, estas caracterización se basan en la universalización, jerarquización, flexibilidad y que es de acción vinculante (Sánchez, 2021).

### **Principios de la administración**

La administración así como cuenta con objetivos, funciones, importancias y características también cuentan con principios, esto son aplicables para todo tipos de organizaciones relacionadas a los ámbitos comerciales, de salud, de servicios, financieras y demás, por lo cual, son de vital importancia su aplicación porque permite a la organización poder determinar cuan factible es la optimización de los recursos empresariales y que a su vez se desarrolle la planificación, organización, dirección y control bajo los factores de la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando como de dirección, disciplina, remuneración, subordinación del interés individual, jerarquización, centralización, equidad, orden y estabilidad (Montoya, 2021) .

**División del trabajo:** este tipo de principio permite a la empresa poder establecer las designaciones de tareas o actividades al personal fundamentadas en las habilidades y nivel de experiencia con el que cuentan. Teniendo en cuenta que es el primer principio de la

administración, lo cual, es relevante porque permite que se pueda desmembrar las tareas en actividades elementales conllevando a que el talento humano crezca a nivel intelectual y experimental.

**Disciplina:** Este tipo de principios se basa en que el personal que labora en la organización desde el nivel jerárquico más bajo hasta el más alto debe de respetar, obedecer y regirse bajo las normativas vigentes en la empresa, ya que, de esa manera se logra el aseguramiento de que todos cumplan en acatar lo que se establece y a que se ejecute adecuadamente cada uno de los procesos en los que se encuentran designados según las habilidades y experiencias con la que cuentan.

**Unidad de dirección:** A través de este principio que las empresas logran que los colaboradores que laboran en la organización cumplan con las tareas asignadas enfocadas a alcanzar los objetivos organizacionales de manera común, cabe recalcar que pueden existir funciones o áreas diversas que realicen procesos diferentes pero todo unidos se direccionan a cumplir con lo que se establece en la compañía, teniendo en cuenta que se encaminan por una línea específica.

**Remuneración:** Este principio es uno de los factores fundamentales dentro de la ejecución de los procesos empresariales, ya que, es la manera por el cual el personal que laboran en las empresas se mantiene con motivación, porque se les retribuye económicamente el cumplimiento de sus tareas asignadas, siendo así que se lo considera como aspecto clave para el crecimiento y éxito no solo del negocio sino del talento humano. Cabe recalcar que a esta acción remunerativa es reflejo de la satisfacción laboral y que se proyecta por contar con un ambiente cómodo y positivo en el trabajo.

**Orden:** Es un principio fundamental dentro del funcionamiento empresarial, ya que permite que se dé una prospera optimización de los recursos organizacionales como también de un ambiente seguro laboralmente, por lo cual, se relacionan a la acción de que el talento

humano se rige a normas definidas en el lugar de trabajo, como también que se lo define como aquella conducta aceptada o rechazada de los colaboradores por la responsabilidad de cumplir con lo que se encuentra establecido en las objetivos o planes de la compañía.

**Equidad:** Este tipo de principio cumple con una función importante en la empresa, ya que, de aquel depende que el personal que labora en la compañía cuenta con la garantizarían de sus derechos humanos, sociales, de religión, raza o generado, esto a través de una acción equitativa, conllevando a que exista una disminución en las acciones discriminatorias que se presentan durante los procesos que se llevan a cabo en relación a las áreas productivas, administrativas, de ventas, logística y económicas.

**Subordinación del interés individual:** Se tiene como base que parte de la relación entre los interés personales y la ética laboral, conllevando que exista de manera efectiva el bien común de la organización, por lo consiguiente, se debe de tener en cuenta que este principio dispone en que el personal o colaboradores deben de anteponer su beneficio propio por encima de la empresa en ningún tipo de evento, por lo tanto, la integridad y la seguridad son factores claves para tener en cuenta las necesidades y exigencia de los demás, conocido también como la priorización de los intereses generales.

### **Tipos de administración**

En las organizaciones o mundo empresarial existen diferentes tipos de administración, que se dividen en diferentes actividades comerciales, administrativas o de servicios, por lo cual, para evitar una acción universalizada de aquellas se los clasifica en dos grupos que son: por sectores se los establece como entidades públicas, privadas y mixtas, sin embargo, existen también por áreas funcionales como la administración general, comercial, de talento humano, económica, tecnológica y operativa (Vernaetz, 2022).

## **Procesos administrativos**

El proceso administrativo organizacional cuenta con la finalidad de poder establecer parámetros o etapas que se deben de realizar dentro de la empresa, con el propósito de determinar la dirección y el camino de cómo se conducirá a la compañía, sus acciones, economía y personal. Por lo tanto, se deben de definir los parámetros que conlleven a que se optimicen las actividades de la empresa evitando que se desperdicie la capacidad, conocimiento y experiencia de los colaboradores en tareas que no son productiva y beneficios para el crecimiento y rentabilidad del negocio (Vasquez, Parrales, & Morales, 2021).

De tal manera, que estos procesos administrativos son importantes porque cumplen con un papel básico y fundamental para la dirección de la compañía, lo cual se basa en 4 pilares fundamentales como son la planificación, organización, dirección y control. Esto conlleva a que se pueda disponer con planes estructurales fundamentados en el cumplimiento a tiempo de tareas y funciones en la empresa, como también controlar los procedimientos que se realizan para evitar sucesos que disminuyan la producción y economía del negocio.

### **Planificación**

La planificación es la primera etapa o proceso de la administración, la cual, se basa en planificar parámetros, objetivos, estrategias, visiones, misión y valores organizacionales que serán la base por donde se direccionara la empresa a futuro con el propósito de mejorar la actividad comercial y productiva de la empresa, teniendo en cuenta que aquellos actos de objetividad deben de ser alcanzables, por lo cual, es vital e importante conocer el comportamiento del mercado local en donde se lleva a cabo la actividad de la compañía para poder implementar los mecanismos necesarios que permitan contrarrestar alguna eventualidad que conlleve a problemas internos o externos que perjudiquen la economía y estabilidad del negocio y su personal (Riquelme, 2023).

## **Organización**

La organización es la segunda etapa del proceso administrativo y se la establece como el conjunto de actividades que permiten ordenar adecuadamente los recursos humanos, tecnológicos y financieros con el propósito de cumplir los objetivos organizacionales. Cabe recalcar que unas de las funciones específicas de esta acción organizativa es la de coordinar y gestionar los activos y personal para alcanzar los planes trazados, teniendo en cuenta que todo es posible a través de una adecuada creación y designación de áreas especializadas donde se determinen las tareas que se desarrollaran bajo un enfoque común que permita que el negocio crezca y sea rentable (Sierra, 2020).

Para que exista una adecuada organización, la empresa debe de contar con un entorno adecuado donde se pueda desenvolver el personal en sus actividades, como también a la adaptación de eventos que se presentan durante la ejecución de los procesos internos, esto con base a la jerarquización definida lo cual beneficia a la compañía, porque permite que todo se realice de una manera coordinada y ordenada donde cada uno cuenta con su autonomía y tarea designada.

## **Dirección**

Se conoce a la dirección administrativa como la tercera etapa del proceso administrativo que se encarga del conjunto de áreas o funciones que existen dentro de la empresa, que cuentan con el objetivo de que se busquen estrategias, soluciones que permitan toman decisiones adecuadas y favorable para el funcionamiento eficiente de la compañía. Por lo tanto, se la caracteriza por contar con bases como la responsabilidad la capacitación gestora, el liderazgo y la visión estratégica. Teniendo en cuenta que también contiene funcionalidades como valoración de alternativas, identificación de oportunidades, creación de grupos o estructuras y también las habilidades comunicativas (Ayala, 2020).

Cabe recalcar que la dirección administrativa cuenta con un parámetro fundamental y clave como es la motivación, la cual, permite emplear niveles de desempeño con el propósito de alcanzar los objetivos y metas de las empresas a través de condiciones con la finalidad de evaluar la capacidad intelectual con el que cuentan el personal, por lo consiguiente, cuenta de algunos estilos como autocrático, burocrático, democrático, paternalista, institucional y por último laissez faire.

### **Control**

El control es la cuarta etapa del proceso administrativo por el cual busca establecer parámetros, normas y valoraciones para poder medir el desempeño del personal en cuanto al cumplimiento de los objetivos organizacionales presentados por la fase de planificación, con el propósito de aplicar sistemas diseñados de información para poder realizar una comparación sobre resultados de periodos anteriores con el actual, ya que, de esa forma se determina si existen desviaciones o beneficios positivos que permitan el crecimiento y sostenibilidad de la compañía (Cortés A. , 2019).

Por lo tanto, el control en el proceso administrativo consiste en aplicar una valoración y corrección sobre el nivel de desempeño labora del personal sobre las actividades y procesos en donde han estado designados, para poder establecer cuan alcanzable han sido los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta que se basan en funciones siendo estas restrictivas, coercitivas, administrativa y de sistematización automática de regulación, esto enfocándose en los estándares de cantidad, de calidad, de tiempo y de costos.

### **Gestión**

La gestión se la conoce como aquel procedimiento o función que se ejecuta para controlar y mejorar los procesos que se realizan en la empresa, basándose en la información y datos que reposan en el archivo de la organización lo cual permitirá comparar y tomar las decisiones que estén encaminadas a una mejora y obtención de beneficios. Por lo tanto, para

que exista una acción de gestionar se deben de cumplir pasos que parten de un inicio, de la planificación, organización, ejecución, control y posteriormente el cierre. Teniendo en cuenta que se pueden aplicar en diferentes tipos como a nivel empresarial, institucional, de proyectos, ambiental, social, intelectual y publica (Cortés, 2023).

### **Objetivos de la gestión**

La gestión dentro de las empresas cuenta con objetivos que están enfocados en la obtención de los máximos resultados con el mínimo esfuerzo realizado por el personal que labora en la empresa, como también de aumentar la eficiencia y eficacia en los factores de producción, ventas y finanzas. Considerando que también se da una mejora en el ámbito humano y social, ya que permite al personal crecer en nivel gracias al desempeño en sus labores reflejadas en la producción, lo cual, garantizaría un mejor nivel de vida conllevando a que la empresa crezca satisfactoriamente (Clavijo, 2023).

Sin embargo, se da a conocer que la gestión cuenta con propósitos cuya finalidad es alcanzar los objetivos organizacionales planteados en la primera fase del proceso administrativo como lo es la planificación, por lo tanto, se enfocan en que exista un crecimiento y desarrollo de la empresa, mayor calidad en los productos, garantía del suministro regular de mercancías, movilización interna de los mejores talentos, minimiza el elemento de riesgo, como también busca mejorar el rendimiento del personal y compañía, planifica a futuro y por lo consiguiente optimizar los recursos del negocio.

### **Importancia de la gestión**

La gestión como papel importante dentro de la administración y empresa es la función que permite ayudar a alcanzar los objetivos comunes, como también contribuye a la utilización optima de los recursos humanos, tecnológicos y financieros, en el cual, se reduce costos a través del establecimiento de una organización eficiente, con el propósito de establecer un equilibrio empresarial que conlleve a que se dé una prosperidad sociales muy esencial, ya que conllevaría

a que exista una mejor producción económica a través de la mejora en la calidad del producto, de la vida organizacional, del beneficio común y de la seguridad (Holded, 2018).

### **Gestión administrativa**

Se conoce como gestión administrativa al conjunto de funciones y tareas que se llevan a cabo de manera coordinado, con el propósito de utilizar de una forma óptima todos los recursos con los que cuenta la organización. Teniendo como objetivo principal alcanzar las metas trazadas en los planes organizacionales para de tal manera obtener buenos resultados. Por lo tanto, esto conllevaría a que exista un incremento en la productividad, que se centren en cumplir las objetividades en la compañía, que se maximice los capitales siempre y cuando se encuentren basado en los pilares o principios que son: la planificación, coherencia, disciplina y orden (Sanchez, 2021).

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

Los objetivos de la gestión administrativa se establecer para lograr implementar adecuadamente la acciones de gestionar los procesos de la organización, lo cual, parte de la maximización de aquellos procedimientos que se relacionan al talento humano, tecnología y finanzas, como también mejora el seguimiento y control de la organización por medio de sistemas de medición lo cual permite identificar el nivel de cumplimiento del personal, como también ofrecer mejorar las condiciones comerciales de los bienes y servicios que oferta la empresa a través de herramientas tecnológicas con la finalidad de reducir costos (Patiño & Ulloa, 2018).

## MARCO METODOLÓGICO

El presente caso de estudio se encuentra basado en la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial del Periodo 2022, en el cual, se ha trabajado y analizado partiendo del cumplimiento de los objetivos que se establecieron para una adecuada intervención e identificación de problemas y falencias que se presentan durante las ejecuciones de labores, funciones y servicios que se lleva a cabo desde la compañía de transportación interprovincial como lo realiza la FBI. Por lo tanto, se ha direccionado la actual investigación bajo los enfoques cualitativos como cuantitativos, ya que, a través de ellos se puede conocer la situación por la que atraviesa la empresa y obtener datos relevantes y posteriormente a la interpretación de los mismos, de tal forma, que se evidencia y compare lo que se ha planteado.

De tal manera, que se determinó el uso de algunos métodos como el descriptivo, con el cual, se podrá detallar y conceptualizar los factores importantes que existen dentro de la gestión administrativa en relación a las empresas, como también el analítico que permitirá analizar la información recopilada a través de fuentes de información documental o digital con el propósito de poder enmarcar relación entre cada uno de los procesos y gestiones que se ejecutan al interior de las organizaciones.

Sin embargo, el presente caso de estudio no fuese posible sin haber tomado en cuenta las técnicas de investigación que permiten recopilar información relevante sobre lo que se desarrolla, por lo cual, se determinó el uso de la entrevista que será aplicada al gerente de la Cooperativa FBI para poder identificar cuan comprometido se encuentra con la organización para poder cumplir los objetivos organizacionales y mantenerla económicamente bien y también se dirigirá las encuestas a las 83 personas que laboran en la empresa, ya que, de esa manera se podrá conocer la situación por la que atraviesa la empresa y que tan buenos son los procesos internos que se ejecutan en la misma.

## RESULTADOS

### Resultados de la entrevista realizada al gerente de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial

**Tabla 1.**

N°	PREGUNTA	DATOS RELEVANTES
1	¿Ha ejecutado adecuadamente la gestión administrativa en la Cooperativa FBI?	Desde que me posicione como gerente he intentado realizar todas mis funciones a cabalidad.
2	¿Cuenta usted con la experiencia adecuada para manejar la administración de la Cooperativa FBI?	He manejado funciones administrativas como también contables aproximadamente 12 años.
3	¿Conoce usted la situación actual de la empresa?	Según los libros contables y administrativos si conozco.
4	¿Conoce usted los procesos internos que ejecuta cada una de las áreas de la empresa?	Si los conozco, e intento participar en algunos de ellos.
5	¿Las decisiones que toma en cuanto a la empresa son autónomas o depende de la aprobación del consejo de socios?	Las decisiones que son relacionada a las áreas son autónomas, sin embargo, las de inversión, compras y gastos dependen del consejo ejecutivo de socios.
6	¿Cuenta usted con una buena relación laboral con el personal que labora en la Cooperativa FBI?	Desde que ingrese como gerente he intentado llevar una buena relación laboral con el personal de la empresa.
7	¿Cómo calificaría la gestión administrativa que ha aplicado en la empresa durante su administración?	La califico de buena, porque ha habido bajas económicas, lo cual, no ha permitido cumplir a cabalidad con objetivos y planes de la empresa.
8	¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos de gestión administrativa de la empresa?	Conozco y tengo experiencia en cada uno de los procesos de gestión y de la administración.

**Fuente:** Entrevista realizada al gerente de la Cooperativa FBI.

**Elaborado por:** Dayana Belén Sanz Castro

## Resultados de las encuestas realizadas al personal que labora en la Cooperativa FBI.

**Tabla 2.**

**¿Qué grado de cumplimiento han tenido con base a las actividades y funciones que realizan en la Cooperativa FBI?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	28%
Muy buena	15	18%
Buena	20	24%
Regular	13	16%
Mala	12	14%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al gerente de la Cooperativa FBI.

**Elaborado por:** Dayana Belén Sanz Castro

**Tabla 3.**

**¿Durante la administración del actual gerente de la Cooperativa FBI se han aplicado cursos y capacitaciones que tengan el propósito de mejorar sus desempeños en las labores de la empresa?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	13%
De acuerdo	12	14%
En desacuerdo	27	33%
Totalmente en desacuerdo	33	40%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al gerente de la Cooperativa FBI.

**Elaborado por:** Dayana Belén Sanz Castro

**Tabla 4.**

**¿Qué tan satisfechos se sienten con las decisiones, planes y estrategias que ha implementado la administración en relación a las gestiones de la empresa y de sus áreas?**

<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy satisfactorio	23	28%
Satisfactorio	27	33%
Poco satisfactorio	17	20%
Nada satisfactorio	16	19%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al gerente de la Cooperativa FBI.

**Elaborado por:** Dayana Belén Sanz Castro

## DISCUSION DE RESULTADOS

Como se evidencia en el presente caso de estudio sobre la gestión administrativa de la Cooperativa FBI, se pudo observar que según los datos e información que arrojó la entrevista que se le realizó al gerente de la empresa en cuanto a los procesos internos y la relación laboral que existe al interior es fundamental y positiva, ya que, ha sido participe en las ejecuciones procedimentales de algunas áreas de la organización, sin embargo, también se han presentados eventualidades con relación a la disminución de la economía del negocio evitando que se cumpla con los objetivos y planes organizacionales.

De la misma manera, se pudo identificar en las encuestas que se realizó al personal que labora en la Cooperativa de Transporte FBI, que según el grado de cumplimiento que han obtenido o realizado base a las actividades y funciones designadas que han sido cumplidas de manera excelente un 28%, mientras que con un 24% están los que han optado por buena, siguiendo con un 18% los de muy buena y entre regulares y mala están con el 30% restante, todos estos porcentaje resultados de los datos recopilados a los 83 colaboradores de la empresa.

Sin embargo, en la pregunta en donde se ha tomado en cuenta que si la administración ha aplicado cursos y capacitaciones al personal con el propósito de mejorar el desempeño laboral de sus funciones en la empresa se pudo obtener lo siguiente: Con el 40% que refleja al porcentaje más alto expresan con totalidad en desacuerdo sobre lo que se ha planteado, siguiendo con el 33% que han expresado estar en desacuerdo, mientras que los que están de acuerdo son el 14% y con la sección de totalmente de acuerdo se sitúan un 13% del personal que labora en la Cooperativa.

Es evidente que dentro de la empresa existen una variedad de actividades y gestiones que se han ejecutado de una manera no tan aceptable para el personal, por lo cual, se refleja que con base a la satisfacción de las decisiones, planes y estrategias aplicadas un 33% ha optado por expresar que se sienten satisfechos, mientras que un 28% ha determinado que es muy

satisfactorio lo manifestado, mientras que el 39% restantes están compartidos entre los que reflejan poca satisfacción y nada satisfactoria estas acciones aplicadas en la organización.

Por lo tanto, se determina que la información obtenida a través de las encuestas realizadas como también de la entrevista aplicada refleja un grado de satisfacción y concordancia con los problemas que se identificaron en la ejecución del caso de estudio, en el cual, se pudo conocer las formas de procedimientos que se realizan en las áreas de la empresa como también del grado de cumplimiento en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa FBI.

## CONCLUSIONES

Durante la ejecución del presente caso de estudio se ha podido concluir el trabajo investigativo con base al cumplimiento de los objetivos que se han establecido para que el desarrollo de la misma sea de una manera adecuada y favorable para poder identificar los problemas que se presentan en las áreas y funciones en el interior de la compañía, por lo consiguiente, se considera que a través del análisis de los procesos de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial FBI de la ciudad de Babahoyo periodo 2022, se ha concluido satisfactoriamente, cuyo propósito se basaba en el mejoramiento del servicio al cliente.

Por lo tanto, los factores importantes dentro de la gestión administrativa han permitido verificar las diferentes falencias que se presentan durante de los procesos que se encuentran relacionados sobre la temática mencionada, conllevando a que la atención al cliente se vea afectado por una inadecuada acción en gestionar administrativamente a las funciones y áreas de la organización, evitando de esa forma que se optimicen los recursos y que se mantengan como una empresa competitiva en el mercado de la transportación.

Por lo consiguiente, se ha podido identificar por medio de las encuestas realizadas al personal que labora en la empresa y la entrevista al gerente de la misma, que existe disminución económica en la organización, por lo cual, esto ha sido base de que exista una inconformidad al interior de la compañía y que conllevo a que los perjudicados directos sean los clientes, por la inadecuada prestación de servicios que se les ha brindado tanto en las unidades de transporte como oficinas y boleterías, de tal manera, que existe veracidad sobre la ineficiencia que se han aplicado en los procesos de la gestión administrativa de la Cooperativa FBI durante el periodo 2022.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial que tome en cuenta el presente caso de estudio que se encuentra basado en la gestión administrativa y cuyo objetivo general era de analizar los procesos relacionados a la acción de gestionar administrativamente a la compañía, con el propósito de brindar a la ciudadanía y clientes un mejor servicio en la atención como también mejorar los procedimientos internos en la organización.

Otras de las recomendaciones es que realicen de manera continua cambios en la estructura o procesos de la gestión administrativa con el propósito de que las funciones y áreas de la Cooperativa FBI se efectúen adecuadamente, de tal manera, que se podrán obtener resultados favorables y que a su vez logren el equilibrio o incremento en la economía interna de la empresa, ya que, una institución conformada y económicamente activa es una estructura organizacional rentable en donde se optimizan los recursos humanos, tecnológicos y económicos para lograr un crecimiento favorable del negocio.

Por último, se recomienda que a través de planes estratégico que se apliquen en la organización se encuentren enfocados en garantizar y optimizar de los recursos con los que cuentan la empresa, con el cual, se procure crecer a nivel experimental y de conocimiento, ya que, de esa manera se puede contar con una ventaja competitiva positiva para la Cooperativa FBI y de tal forma poder competir dentro del mercado de la transportación tanto en Los Ríos como en el Guayas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ayala, A. (02 de Agosto de 2020). Recuperado el 21 de Febrero de 2023, de <https://www.gestiopolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas/>
- Celaya, R. (02 de Diciembre de 2018). Recuperado el 23 de Febrero de 2023, de <https://www.emprendices.co/la-importancia-de-la-administracion-de-empresas/>
- Clavijo, C. (20 de Enero de 2023). Recuperado el 01 de Marzo de 2023, de <https://blog.hubspot.es/sales/gestion-empresarial>
- Cortés, A. (19 de Junio de 2019). *Definicion.org*. Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/221/221970018/html/>
- Cortés, D. (2023). Recuperado el 16 de Febrero de 2023, de <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- Green, S. (10 de Febrero de 2023). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/por-que-importante-administracion-empresa>
- Holded. (22 de Noviembre de 2018). Recuperado el 19 de Febrero de 2023, de <https://www.holded.com/es/blog/la-importancia-de-una-buena-gestion-empresarial>
- López, J. (01 de Julio de 2021). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-de-la-administracion.html>
- Montoya, C. (07 de Abril de 2021). Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de <https://www.gestiopolis.com/caracteristicas-de-la-administracion-cuales-son-y-que-significan/>
- Patiño, F., & Ulloa, A. (2018). Recuperado el 20 de Febrero de 2023, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2236>
- Quiroa, M. (01 de Enero de 2020). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>

Riquelme, M. (20 de Febrero de 2023). Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de <https://www.webyempresas.com/planificacion/>

Sanchez, A. (01 de Febrero de 2021). Recuperado el 19 de Febrero de 2023, de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Sánchez, J. (01 de Mayo de 2021). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/caracteristicas-de-la-administracion.html>

Sierra, Y. (14 de Enero de 2020). Recuperado el 19 de Febrero de 2023, de <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>

Thompson, I. (Noviembre de 2020). Recuperado el 17 de Febrero de 2023, de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (09 de Enero de 2021). Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249>

Vernaes, B. (01 de Agosto de 2022). Recuperado el 18 de Febrero de 2023, de <https://www.cinconoticias.com/tipos-de-administracion/>

## ANEXOS

### Anexo 1 – Carta de Autorización



# Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial F.B.I.

Babahoyo, 21 de marzo del 2022

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

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **COOPERATIVA DE TRANSPORTE  
FLOTA BABAHOYO INTERPROVINCIAL - FBI** de la ciudad de Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **DAYANA BELEN SANZ CASTRO** 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: **GESTION ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE FLOTA BABAHOYO INTERPROVINCIAL DEL PERIODO 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente,



*Danny Camilo Garcia*  
Ing. Danny Camilo Garcia  
Presidente de la Cooperativa FBI  
C.I. 1204365462  
[cooperativafbi@hotmail.com](mailto:cooperativafbi@hotmail.com)

 Bolívar y Sucre / Guayaquil: Sala Vip TTG Oficina 225  
 052730-010 / 042133-151  
 [cooperativafbi@hotmail.com](mailto:cooperativafbi@hotmail.com)

## Anexo 2 – Ruc

RUC

1290056183001

Razón social

COOPERATIVA DE TRANSPORTE FLOTA BABAHOYO  
INTERPROVINCIAL

Estado contribuyente en el RUC

**ACTIVO**

**Representante legal**

Nombre/Razón Social: CUJILEMA CUJILEMA PAOLA ADRIANA  
Identificación: 0928058973

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

### Actividad económica principal

TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE INTERURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL. EL TRANSPORTE SE REALIZA POR RUTAS ESTABLECIDAS SIGUIENDO NORMALMENTE UN HORARIO FIJO, Y EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS EN PARADAS ESTABLECIDAS. INCLUYE LA EXPLOTACIÓN DE FUNICULARES, TELEFÉRICOS, ETCÉTERA, QUE FORMEN PARTE DEL SISTEMA DE TRANSPORTE INTERURBANO.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
SOCIEDAD	GENERAL	

  

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	SI	NO

  

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1969-10-16	2022-08-19		

## Anexo 3 – Certificado de Compilatio



# SANZ CASTRO DAYANA BELEN

2% Similitudes
 
1

 < 1% Texto entre comillas  
 < 1% similitudes entre comillas
 

 0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: SANZ CASTRO DAYANA BELEN.docx  
 ID del documento: 0d0ebc75abf19092db912cd5be7f9fa59fb8b4e3  
 Tamaño del documento original: 40,92 ko  
 Autor: DAYANA SANZ CASTRO

Depositante: DAYANA SANZ CASTRO  
 Fecha de depósito: 27/3/2023  
 Tipo de carga: url\_submission  
 fecha de fin de análisis: 27/3/2023

Número de palabras: 6600  
 Número de caracteres: 42.072

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11753/3/E-UTB-FAFI-COM-000024.pdf.txt">dspace.utb.edu.ec   Gestión administrativa de la cooperativa flota Babahoyo interpr...</a>	2%		Palabras idénticas : 2% (99 palabras)

### Fuente con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9123/1/PIUBADM006-2018.pdf">dspace.uniandes.edu.ec</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (38 palabras)

#### **Anexo 4 - Formulario de Entrevista**

1. ¿Ha ejecutado adecuadamente la gestión administrativa en la Cooperativa FBI?
2. ¿Cuenta usted con la experiencia adecuada para manejar la administración de la Cooperativa FBI?
3. ¿Conoce usted la situación actual de la empresa?
4. ¿Conoce usted los procesos internos que ejecuta cada una de las áreas de la empresa?
5. ¿Las decisiones que toma en cuanto a la empresa son autónomas o depende de la aprobación del consejo de socios?
6. ¿Cuenta usted con una buena relación laboral con el personal que labora en la Cooperativa FBI?
7. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa que ha aplicado en la empresa durante su administración?
8. ¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos de gestión administrativa de la empresa?

## **Anexo 5 – Formulario de Encuesta**

**1. ¿Qué grado de cumplimiento han tenido con base a las actividades y funciones que realizan en la Cooperativa FBI?**

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

**2. ¿Durante la administración del actual gerente de la Cooperativa FBI se han aplicado cursos y capacitaciones que tengan el propósito de mejorar sus desempeños en las labores de la empresa?**

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

**3. ¿Qué tan satisfechos se sienten con las decisiones, planes y estrategias que ha implementado la administración en relación a las gestiones de la empresa y de sus áreas?**

- 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