



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS, E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO - OCTUBRE 2023**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIATURA EN COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE  
PASAJEROS EN TAXIS CACHARI EN EL PERÍODO 2022**

**EGRESADA:**

**NAYELI MELISA CANDO ORTA**

**TUTOR:**

**ING. JORGE CAICEDO FLORES, MAE.**

**AÑO 2023**

## **INDICE**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVO ESPECÍFICO.....	4
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	5
ARTICULACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO CON EL TRABAJO DE PRACTICAS PRE - PROFESIONALES.....	6
MARCO CONCEPTUAL.....	7
MARCO METODOLÓGICO.....	18
RESULTADOS.....	20
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	24
CONCLUSIONES.....	27
RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	30
ANEXOS.....	32

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari, con R.U.C 1291707307001, se encuentra ubicado en el cantón Babahoyo, dedicada a brindar servicios de taxis, inicio a sus actividades de prestación de servicio en la transportación en el año 1995. Como a su vez el personal que labora en la cooperativa, cabe recalcar que la cooperativa brinda el servicio de transporte terrestre de pasajeros, mediante taxis dentro del sistema provincial desde Babahoyo y cantones aledaños. A través del presente caso de estudio se identificará las problemáticas que existen en la organización relacionados con su gestión administrativa.

Se ha identificado que los procesos administrativos, planificación, organización, dirección y control no son completados con excelencia por la falta de coordinación entre las áreas, situación que impide gestionar de forma adecuada los recursos que disponen, asimismo, el área administrativa ha ocasionado retraso en la recaudación de los aportes y mantenimiento vehicular, que no solo genera malestar en los usuarios sino también ha impactado en la imagen institucional, al no contar con unidades en buen estado, para brindar un buen servicio a los clientes que diariamente se movilizan en los vehículos.

La cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari, posee una inexistencia de control administrativo ya que no existe ningún tipo de control, en ninguna de las áreas administrativas ya que cada colaborador incumple con las actividades indicadas e inclusive, el gerente que es la persona que rinde cuenta a los socios incumple sus actividades dentro de la cooperativa, dejando todas las tareas a un solo colaborador, lo que conlleva molestia a los socios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari, ya que al momento de necesitar algún tipo de documento no logran tener respuesta de aquello teniendo, como consecuencia insatisfacción de los socios.

Otros problemas que se han identificado dentro de la cooperativa es la falta de planificación por parte de la gerencia, no solo ha causado inconformidades en los socios, sino que también esta es una problemática que se repite continuamente y en muchas ocasiones ha generado un poco de controversia de parte de los socios y la persona encargada de la cooperativa. La mala planificación en las acciones de la cooperativa, ha ocasionado molestia con los socios, ya que su agenda de trabajo como taxista se vea interrumpida, pues han tenido que asistir a reuniones sin previo aviso y de no presentarse corren el peligro de ser sancionados, que en ocasión muchos socios pagan multas por no asistir, por algunos motivos pues se encuentran en algún compromiso personal o están fuera de la ciudad efectuando una carrera que les impiden llegar a tiempo al evento.

También se ha podido identificar la falta de coordinación entre áreas, la situación que se presenta dentro de la empresa, en este caso se debe a la falta de socialización del manual de funciones, ya que los cargos designados se presentan de forma empírica sin determinar una correcta dirección de los integrantes de las diferentes áreas administrativas de la cooperativa de Taxis, además de no conocer los niveles jerárquicos que no fueron establecidos de forma correcta y con la documentación alterando el desarrollo organizacional de la Cooperativa.

La Cooperativa de Taxis Cachari se ha podido evidenciar, deficiente comunicación entre socios, no existe una comunicación clara y concisa de parte de los socios y el gerente, sobre las proyecciones, o decisiones a tomar en la cooperativa, esto se debe porque la mayoría de los que conforman el área administrativa de la empresa no conocen de forma adecuada las funciones que deben desempeñar por la falta de comunicación interna, normativas, obligaciones y los recursos necesarios para efectuar sus actividades con eficiencia, provoca que la atención al usuario no sea la mejor y cause repercusiones a la imagen de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari durante el período 2022, el cual se considera que es un trabajo de análisis en hacer factible cada una de las operaciones de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari. Las debidas funciones que se realizan van ayudar a los socios y a quienes conforman este equipo de trabajo en conjunto, con la finalidad de organizar, controlar y dirigir bien las funciones dentro de la cooperativa.

La falta de conocimiento de la gobernanza en dichas funciones por parte de los administradores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari, hizo necesario evaluar la gestión administrativa que están ejecutando para ver si han logrado un crecimiento obtenible en el manejo del recurso que disponen. El análisis utilizado va a permitir identificar los componentes que están dificultando el progreso de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Cachari, dentro de la mayoría de socios entre ellos una barrera que dificulta, es la falta de comunicación que tienen entre ellos y parte de la directiva de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari.

Por último, los principales beneficiarios de una buena implementación de gestión administrativa a la empresa son los socios de la cooperativa, se benefician al tener una operación más eficiente y rentable, lo que puede aumentar los ingresos y mejorar la estabilidad financiera de la organización. Los conductores también tienen sus ingresos, ya que una gestión administrativa sólida proporciona una estructura clara y expectativas definidas, lo que contribuye a un entorno laboral más satisfactorio y facilita el cumplimiento de sus responsabilidades. Los pasajeros son beneficiados directamente, ya que una gestión administrativa eficiente garantiza un servicio puntual, seguro y de calidad.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari en el periodo 2022, para el mejoramiento del desarrollo de las actividades de la cooperativa.

#### **3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Identificar las causas que afecten a la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte en taxis Cachari, mediante encuestas a los socios, para el mejoramiento de las actividades en la cooperativa.
- Determinar las fortalezas y debilidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari, mediante la matriz FODA en relación al área administrativa, para mejorar su gestión administrativa.
- Recomendar capacitaciones personalizadas al personal del área administrativa para reforzar conocimientos actualizados y mejoren con solidez las tareas diarias en la organización.

#### **4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

El estudio de caso con tema “Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari en el período 2022” es un análisis de los aspectos como la planificación estratégica, la organización y estructura interna, el liderazgo, la gestión de recursos humanos, la gestión financiera, el control de calidad y otros aspectos relacionados con la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa dentro de la cooperativa. El tema está vinculada a la línea de Investigación Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y posterior su sub línea Empresas e instituciones públicas y privada.

La relación del tema de investigación está vinculada con la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari y la línea de investigación Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, debido a que la gestión administrativa es la clave para la cooperativa, ya que se encarga de organizar y controlar los recursos y actividades diarias. La gestión tributaria se relaciona estrechamente, con el cumplimiento de las obligaciones y evitando sanciones. La auditoría evalúa la transparencia y eficiencia de la gestión, mientras que el control supervisa el cumplimiento de los objetivos, identificando desviaciones y mejorando la eficiencia en la operación y el servicio ofrecido por la cooperativa.

En el caso de la sub línea empresas e instituciones públicas y privada, debido a que se puede llevar a cabo el análisis sobre la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari relacionada con el periodo 2022, lo que conlleva a que se investigue profundamente los procesos administrativos, cuyo propósito es entregar beneficio a los socios de la cooperativa, al personal y a los usuarios con servicios de calidad y la satisfacción de sus necesidades.

## **5. ARTICULACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO CON EL TRABAJO DE PRACTICAS PRE - PROFESIONALES.**

El presente estudio de caso guarda una estrecha relación con el trabajo empleado durante las prácticas pre-profesionales, ya que en ese período pude identificar y abordar cuestiones relevantes en un entorno empresarial. Estas prácticas se centraron en los procesos administrativos en una institución privada, lo que me permitió adquirir valiosos conocimientos en este ámbito.

La conexión entre el proyecto de prácticas pre-profesionales titulado: Gestión administrativa en el área financiera, en la cooperativa Cachari bajo supervisión docente y el estudio de caso actual, titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS CACHARI" del cantón Babahoyo, en el periodo 2022, se basa en la aplicación práctica de los conocimientos que se adquirió durante ese período. Durante mis prácticas en una entidad privada, pude identificar y comprender los desafíos que enfrenta una empresa real en la parte administrativa y del mismo modo saber cómo implementar ideas que permitan solucionar dichos problemas.

Los conocimientos adquiridos en el campo de procesos administrativos durante las prácticas pre-profesionales me permitieron desarrollar la capacidad de analizar y diagnosticar problemáticas dentro de una organización, como se puede observar en el caso de la cooperativa de taxis Cachari.

## **6. MARCO CONCEPTUAL**

La Gestión administrativa de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis Cachari en el período 2022", se centra en la implementación de estrategias destinadas a mejorar la gestión administrativa. Esto implica brindar un servicio más efectivo a los clientes, optimizando el uso del tiempo, el dinero y el talento humano (López, 2020).

Se examina el desarrollo de las actividades administrativas realizadas, basándose en parámetros administrativos establecidos. Además, se proponen acciones correctivas necesarias en función de las diferentes áreas y siguiendo los principios del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control. Todo esto con el objetivo de lograr una administración eficaz y eficiente (Geiser, 2018).

Destacando la importancia de implementar una gestión administrativa adecuada, se pudo comprobar en una investigación realizada en la Cooperativa de Transporte en Taxis Jesús del Gran Poder, ubicada en el cantón La Libertad, que la problemática de dicha cooperativa se debe a la falta de una estructura organizacional sólida. Esto resulta en una ineficiencia en el desempeño de sus funciones, lo cual afecta la fluidez del trabajo de los administradores. Sin embargo, la implementación de un diseño organizacional ha contribuido a mejorar el servicio ofrecido a los usuarios y, en consecuencia, ha aumentado el nivel financiero de los socios (EPMMOP, 2018).

En su tesis de grado titulada "Análisis de la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte en Taxis N° '9 de marzo' en la ciudad de Esmeraldas", el autor Vera (2019) menciona que el problema que enfrenta la organización objeto de estudio es la falta de conocimientos administrativos por parte de los directivos. El objetivo principal de la investigación es identificar la sostenibilidad que la cooperativa ha logrado desarrollar a lo largo de sus 45 años de funcionamiento.

En esta línea, Pico (2020) llega a la conclusión de que realizar un análisis exhaustivo de los procesos llevados a cabo en una organización es de vital importancia. Este análisis permite identificar tanto las fortalezas como las debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas. Como resultado, se pueden establecer planes de mejora a corto, mediano y largo plazo, lo cual garantiza la eficiencia en la calidad de los servicios ofrecidos.

## **DEFINICIÓN DE GESTIÓN**

Gallardo (2020) afirma que la gestión debe estar respaldada y trabajar en conjunto con las personas, formando un equipo de trabajo que permita alcanzar los resultados establecidos. Para lograr un buen control en la gestión, se deben cumplir tres funciones principales: definir claramente los objetivos, reclutar y capacitar al personal de la empresa, e identificar y corregir los impactos de los cambios sociales.

Por otro lado, Stone (2018) identifica que la gestión tiene dos niveles. El primer nivel se basa en la administración, que se enfoca en lograr un producto específico, mientras que el segundo nivel se encarga de dirigir los procesos de cambio.

La palabra "gestión" proviene del término latino "gestus", que tiene varias definiciones como actitud, gesto y movimiento del cuerpo. Además, deriva de la palabra "gerere", que significa ejecutar. La gestión es una actividad realizada por los directivos, quienes son responsables de garantizar la eficiencia y productividad dentro de las empresas u organizaciones. Estos procesos se consideran como un conjunto de acciones que buscan cumplir las estrategias de las organizaciones, ejecutándose a través de un ciclo sistemático y continuo.

La gestión puede entenderse como un juego que involucra a todas las instituciones y que requiere varios atributos relacionados con los consensos, los desacuerdos y las

transformaciones diversas. Para comprender y actuar en este contexto, se deben considerar cuatro perspectivas principales: la perspectiva político-cultural, que busca comprender la cultura compartida; la perspectiva sanitario-social, que comprende la relación entre el sector público y la política; la perspectiva económica, que abarca los modelos desarrollados por las instituciones, la administración, el financiamiento y la proyección; y la perspectiva organizacional-comunicacional, que abarca los modos y estrategias de comunicación tanto interna como externa

En la actualidad, el concepto de gestión se ha asociado con otras concepciones administrativas, institucionales, organizativas y empresariales. Esto ha llevado a una homogeneización y a una creciente vinculación con la ejecución de este proceso basado en estrategias

La administración se remonta al momento en que el ser humano comenzó a trabajar, lo cual lo llevó a ejercer actividades administrativas en diversos ámbitos. La administración es una ciencia social que busca satisfacer los objetivos de las instituciones mediante la coordinación del esfuerzo humano, a través de una estructura establecida

La administración se define como un proceso en el cual las personas trabajan con los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos. Este proceso se basa en dos aspectos fundamentales: la eficacia, que implica lograr las metas propuestas, y la eficiencia, que consiste en alcanzar los objetivos utilizando de manera óptima el tiempo, el dinero, los materiales y el personal.

El término "administración" o "administrar" hace referencia a las actividades de planificación, organización, dirección y control que se llevan a cabo dentro de las organizaciones para gestionar los recursos destinados a cumplir los objetivos establecidos

En términos más simples, la administración se puede definir como un conjunto de actividades que buscan planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos diversos con el fin de alcanzar de manera eficiente y efectiva los objetivos y metas establecidos por la organización.

El término "administrar" tiene dos acepciones relacionadas con la concepción de la administración. Por un lado, implica la acción de servir o gobernar el destino de una empresa, cuidando los bienes propios y de otros. Por otro lado, está relacionado con la acción de dirigir o gobernar el destino de una empresa, organización o comunidad con el propósito de alcanzar el bienestar o progreso.

De aquí se desprende la importancia de la administración en cualquier ámbito, sector o aspecto, ya que permite mejorar la efectividad de los esfuerzos humanos, tanto en el trabajo individual como en el trabajo en equipo, mejorando las relaciones humanas y brindando prevención ante las diversas condiciones cambiantes que se presentan dentro de una organización.

## **DIFERENCIA ENTRE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

Administrar implica utilizar los recursos disponibles en una organización para llevar a cabo las actividades que han sido previamente planificadas en un documento, con el objetivo de cumplir con los objetivos empresariales. Esto se aplica a diversos aspectos, como la administración del dinero, la gestión de los recursos humanos y el manejo de las instalaciones de la empresa. Por otro lado, la gestión se refiere a la implementación y ejecución de lo planificado dentro del proceso de administración. Por ejemplo, se puede gestionar un proceso de innovación y desarrollo, un plan operativo de marketing o la implementación de un sistema estandarizado para la subida de archivos a la nube en todos los departamentos de la empresa (Informatica.com, 2016).

## **Gestión Administrativa**

Pacheco (2020) define la gestión administrativa como un conjunto de acciones que se realizan con el objetivo de dirigir eficientemente una organización, utilizando los recursos propios de la empresa y el esfuerzo disciplinado en las tareas desempeñadas.

En términos generales, la gestión administrativa se puede describir como un conjunto de acciones que involucra el uso de recursos humanos, materiales y financieros de una organización, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.

Es fundamental dirigir los procesos y mantener los recursos de la empresa para llevar a cabo estas tareas. Esto permitirá aumentar la productividad a través de la eficacia, evitando retrasos en la producción.

En la gestión administrativa, se pueden identificar cuatro elementos interrelacionados e indispensables para una definición clara de la gestión: la planificación, el control, la dirección y la organización (Camacho, 2020, págs. 1-6). Estos elementos, también reconocidos por Briones (2019), se orientan hacia el cumplimiento de las funciones clásicas del proceso administrativo y están estrechamente ligados a la innovación empresarial (págs. 947-964). Para lograr esta tarea, es necesario dirigir los procesos y gestionar los recursos de la empresa, lo que permite incrementar la productividad mediante la eficacia y evitar retrasos en la producción.

### **Importancia de la gestión administrativa**

Es fundamental destacar que en el ámbito de la gestión administrativa, la falta de organización conlleva desventajas para la empresa. El uso inadecuado de los recursos, normas y reglamentos puede resultar en una menor eficiencia.

Es ahí donde radica la importancia de establecer diez actividades orientadas al crecimiento empresarial mediante acciones controladas por una buena gestión.

Según explica Raffino (2020), la gestión administrativa permite actuar de manera anticipada y preparar a la organización con todos los procesos necesarios para cumplir los objetivos establecidos y reducir los problemas.

**Los beneficios principales de la gestión administrativa son los siguientes:**

- **Eficiencia operativa:** La gestión administrativa permite optimizar los procesos y recursos de una organización, lo que resulta en una mayor eficiencia en la ejecución de tareas y actividades. Esto se traduce en ahorro de tiempo, reducción de costos y mejora de la productividad.
- **Toma de decisiones fundamentada:** Mediante la gestión administrativa, se recopila y analiza información relevante para la toma de decisiones estratégicas. Esto permite a los líderes y gerentes de una organización tomar decisiones fundamentadas, basadas en datos concretos y objetivos.
- **Coordinación y trabajo en equipo:** La gestión administrativa involucra la coordinación de diferentes áreas y departamentos de una organización. Facilita la comunicación y colaboración entre los equipos de trabajo, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y mejorando la sinergia organizativa.
- **Mejora del control y supervisión:** La gestión administrativa proporciona herramientas y sistemas de control que permiten supervisar y evaluar el desempeño de la organización, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas en caso necesario. Esto contribuye a mantener el rumbo de la organización hacia el logro de sus objetivos.

- **Adaptabilidad al cambio:** La gestión administrativa ayuda a las organizaciones a adaptarse a los cambios del entorno, ya sean tecnológicos, económicos o sociales. Permite identificar oportunidades y desafíos, desarrollar estrategias de respuesta y llevar a cabo ajustes necesarios para mantener la competitividad y la sostenibilidad en el mercado.
- **Mejora de la satisfacción del cliente:** Una gestión administrativa eficiente se traduce en una mayor satisfacción de los clientes. Al contar con procesos bien organizados, una atención al cliente efectiva y una respuesta ágil a sus necesidades, se crea una experiencia positiva que fortalece la relación con los clientes y promueve la fidelización.

### **Proceso Administrativo**

La administración se considera un proceso en el cual los gerentes de las organizaciones deben alcanzar metas planificadas, y para ello se deben cumplir cuatro actividades. La primera de ellas es la planificación, que implica pensar de manera anticipada todas las metas y las acciones que se basarán en métodos. En otras palabras, los gerentes utilizan su lógica y métodos para alcanzar los objetivos institucionales y aprovechar los recursos disponibles.

Continuando con la etapa de Organización, en este proceso los gerentes tienen la responsabilidad de establecer un orden y asignar tareas, responsabilidades y recursos necesarios para alcanzar las metas de la organización.

En cuanto a la etapa de Dirección, también conocida como el corazón de la administración, se establece la forma y los movimientos necesarios para garantizar que todas las funciones se lleven a cabo de manera organizada.

Además, es necesario motivar e influir en los empleados para que realicen sus tareas individuales y se unan en un entorno armonioso donde den lo mejor de sí mismos.

Finalmente, la etapa de Control se encarga de asegurar que la organización esté cumpliendo con lo planificado y se orienta a alcanzar los objetivos establecidos. Esto implica revisar lo planificado y controlar las distintas actividades, evaluando en qué medida se están logrando las metas. A partir de los resultados, se aplican controles correctivos y se mide el desempeño en términos de eficiencia y eficacia dentro de la organización

La importancia del proceso administrativo reside en su capacidad para armonizar los elementos y recursos que se utilizarán en los entes sociales. Además, permite controlar de manera ordenada tanto a las personas como a las tareas, buscando generar mecanismos de comunicación efectivos (Cano, 2017).

En cuanto a la definición de cooperativas, Montes (2020) las describe como la unión libre, voluntaria y democrática de personas con el objetivo de trabajar en equipo para cumplir un plan o proyecto de negocio. Este modelo cooperativista tiene un enfoque económico para sus miembros activos.

Ballesteros (2017) menciona que, aunque al principio fue difícil tomar acciones de carácter grupal, la fortaleza de las cooperativas se justifica en la adopción de fines basados en la solidaridad, el esfuerzo, la colaboración y el bien común.

Es importante destacar la investigación realizada por Puentes y Velasco (2009), quienes determinaron que la insuficiencia del sector público para satisfacer diversas necesidades colectivas ha favorecido el surgimiento de nuevas formas de organización, como las cooperativas, que se centran en una economía social. En este contexto, la

importancia de las cooperativas radica en su capacidad para contribuir activamente al dinamismo económico del sector en el que operan.

Marcillo (2019) destaca el papel fundamental de las cooperativas en la economía social, ya que actúan como agentes de desarrollo económico con impacto social. También señala que las cooperativas desempeñan un papel crucial en el impulso del desarrollo rural debido a sus principios de solidaridad, compromiso con las personas, generación de empleo, democracia y contribución a la estabilidad de los mercados económicos. Estas características permiten que las cooperativas contribuyan de manera activa a la viabilidad económica de las zonas rurales.

En el caso de Ecuador, se observa una gran actividad por parte de estas unidades económicas, ya que buscan reactivar la economía de sectores específicos. A lo largo de la historia, se ha registrado un aumento significativo de las cooperativas, lo que demuestra su consolidación en el mercado financiero y el respaldo que reciben en esta actividad.

En cuanto a la clasificación de las cooperativas, según Yoldi (2018), existen las sociedades cooperativas de primer grado, las cuales se constituyen con al menos tres socios, ya sean personas físicas o jurídicas. Estas cooperativas se clasifican en:

Existen diversas clasificaciones de cooperativas según su naturaleza y actividad. Algunos ejemplos de estas clasificaciones son:

- Cooperativas de consumidores y usuarios: Estas cooperativas se enfocan en defender los derechos de los consumidores y facilitarles el acceso a productos de calidad.
- Cooperativas de viviendas: Su objetivo principal es permitir a los socios acceder a viviendas a través de autopromociones, lo que les permite obtener precios más asequibles.

- Cooperativas agroalimentarias: Se dedican principalmente a la comercialización de productos agrícolas y ganaderos.
- Cooperativas de explotación comunitaria de la tierra: En este tipo de cooperativas, los recursos productivos se comparten y los socios trabajan en conjunto en el sector primario.
- Cooperativas de servicios: Son creadas con el propósito de brindar una amplia variedad de servicios a la sociedad en general.
- Cooperativas del mar: Agrupan a titulares de explotaciones pesqueras para la producción o venta conjunta de sus productos.
- Cooperativas de transportistas: Se utilizan en el sector del transporte por carretera para unir a distintas empresas, ya sean personas físicas o jurídicas, con el fin de obtener beneficios y mejorar los servicios ofrecidos.
- Cooperativas de seguros: Su función es proporcionar servicios de seguros a la sociedad en general.
- Cooperativas sanitarias: Desarrollan actividades en el ámbito de la salud.
- Cooperativas de enseñanza: Están formadas para llevar a cabo actividades educativas.
- Cooperativas de crédito: Se establecen para satisfacer las necesidades de financiación de sus socios y también de terceros.
- Cooperativas de trabajo asociado: Se basan en la asociación de trabajadores para desarrollar actividades laborales conjuntas.

Estas cooperativas operan mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, teniendo personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas de servicios se organizan con el objetivo de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la comunidad. Estas cooperativas pueden abarcar diferentes ámbitos, como el trabajo asociado, el transporte, los vendedores autónomos, la educación y la salud (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018).

### **Cooperativa de transporte (taxis)**

Según lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2018), la concentración de la población en grandes ciudades o áreas metropolitanas ha generado la necesidad de contar con un transporte eficiente para el desarrollo de la vida cotidiana en estas áreas. En los últimos años, se ha implementado en las principales ciudades, como Quito, Guayaquil, entre otras, servicios de transporte urbano a través de cooperativas de buses y taxis para satisfacer las necesidades de los usuarios. Por otro lado, el servicio de taxis ofrece una opción más personalizada y eficiente, aunque con un costo superior al de los buses.

### **Oferta de servicios**

La oferta de servicios se refiere a la cantidad total de servicios disponibles para ser vendidos. Para definir este concepto, se utiliza la ley de comportamiento del producto individual, que establece que la cantidad ofrecida aumentará si hay un incremento en las ganancias y disminuirá en caso de no haber producción (Huerta, 2018, págs. 25-52).

En otras palabras, la oferta de servicios es la cantidad de servicios que una empresa, organización o persona está dispuesta a ofrecer en un lugar y a un precio determinado, que a menudo está sujeto a regulaciones. Según Riquelme (2019), la cantidad de producto o servicio que se ofrecerá depende de varios factores internos y externos, lo cual puede provocar variaciones en la cantidad de ofertas realizadas por lo tanto, se utiliza una curva para analizar si hay una pendiente positiva.

## **7. MARCO METODOLÓGICO**

### **MÉTODO**

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método cuantitativo. La recopilación de datos se complementará con la observación directa de las operaciones y actividades administrativas en la cooperativa. Este enfoque descriptivo nos permitirá obtener una visión precisa y detallada de la gestión administrativa de la cooperativa durante el año 2022, lo que facilitará el análisis y la evaluación de su desempeño y eficiencia en dicho período.

### **TÉCNICAS**

En la investigación, se han seleccionado las técnicas más adecuadas para la recolección de datos.

Una de las técnicas que se utilizó fue la encuesta a los socios de la Cooperativa, lo cual sirvió para obtener información, con el objetivo de conocer sus criterios y perspectivas sobre la gestión administrativa. Se utilizó el análisis FODA con el objetivo de determinar las fortalezas y debilidades de la Cooperativa.

### **INSTRUMENTOS**

Dentro de los instrumentos utilizados en esta investigación se encuentran:

Cuestionario de encuesta. - la cual se utilizó con el objetivo de obtener información clara y la opinión fundamental de los socios de la cooperativa. El propósito de esta encuesta fue identificar la percepción de la imagen empresarial desde la perspectiva externa, para el mejoramiento de su gestión administrativa.

Matriz FODA. - se utilizó con el objetivo de determinar las fortalezas y debilidades de la cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari.

## **Población y Muestra**

### **Población**

En la población actual de los encuestados tenemos los 23 socios de la cooperativa de taxi, cada uno respondió las preguntas de manera sincera, dando a entender que existen diversos problemas que afectan el entorno laboral. Donde los principales problemas vienen de los departamentos internos por una mala gestión administrativa por parte del personal encargado de la gestión y procesos diarios.

### **Muestra**

Se tomó en cuenta más del 80% de las respuestas del cuestionario debido a que en algunas de ellas, muchos de los socios no respondieron por simple respeto.

## 8. RESULTADOS

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari.

**Tabla #1 Fuente:** Cooperativa de transporte de pasajero en taxi “Cachari”

### 1. Políticas y procedimientos que faciliten los procesos administrativos

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	17	86%
Algo de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	5	14%
En desacuerdo	0	0%
Total	22	100%

*Elaborado por: Nayeli Melisa Cando Orta*

**Tabla #2 Fuente:** Cooperativa de transporte de pasajero en taxi “Cachai”

### 2. Asignaciones de rutas y horarios a los conductores de la cooperativa

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	16	88%
Algo de acuerdo	1	2%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2%
Algo en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	2	4%
Total	22	100%

*Elaborado por: Nayeli Melisa Cando Orta*

**Tabla #3 Fuente:** Cooperativa de transporte de pasajero en taxi “Cachari”

### 3. Recursos para un mejor desempeño en las actividades administrativas.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo		
Algo de acuerdo	2	4%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	96%
Algo en desacuerdo		
En desacuerdo		
Total	22	100%

*Elaborado por: Nayeli Melisa Cando Orta*

**Tabla #4 Fuente:** Comunicación efectiva en la Cooperativa.

4. Comunicación efectiva en la gestión administrativa de la cooperativa.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	5	14%
Algo de acuerdo		
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		
Algo en desacuerdo	17	86%
En desacuerdo		
Total	22	100%

*Elaborado por: Nayeli Melisa Cando Orta*

**Tabla #5 Fuente:** *Mejoramiento de habilidades y conocimientos.*

5. El desarrollo del personal para mejorar habilidades y conocimientos.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	22	100%
Algo de acuerdo		
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		
Algo en desacuerdo		
En desacuerdo		
Total	22	100%

*Elaborado por: Nayeli Melisa Cando Orta*

**Tabla #6 Fuente:** *Problemas en la gestión administrativa.*

6. Mecanismo de resolución de problemas en la gestión administrativa.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	17	86%
Algo de acuerdo	2	6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	8%
Algo en desacuerdo		
En desacuerdo		
Total	22	100%

*Elaborado por: Nayeli Melisa Cando Orta*

**Tabla #7 Fuente:** *Estándares de calidad.*

7. Estándares de calidad y seguridad para los clientes de la cooperativa

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	17	86%
Algo de acuerdo		
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		
Algo en desacuerdo	5	14%
En desacuerdo		
Total	22	100%

*Elaborado por: Nayeli Melisa Cando Orta*

**Tabla #8 Fuente: Procesos y prácticas.**

8. Mejoras continuas en los procesos y practicas dentro de la institución

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	20	96%
Algo de acuerdo		
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		
Algo en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo		
Total	22	100%

*Elaborado por: Nayeli Melisa Cando Orta*

**Tabla #9 Fuente: Capacitaciones**

9. Capacitaciones que mejoren la gestión administrativa en la institución.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	21	98%
Algo de acuerdo		
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		
Algo en desacuerdo		
En desacuerdo	1	2%
Total	22	100%

## 8.1 ANÁLISIS FODA REALIZADO A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS “CACHARI”

- Determinar las fortalezas y debilidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari.

	<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia</li> <li>• Flota de vehículos</li> <li>• Base de clientes leal</li> <li>• Ubicación</li> </ul>	<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expansión de servicios</li> <li>• Uso de tecnología</li> <li>• Alianzas estratégicas</li> <li>• Responsabilidad social</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos administrativos ineficientes</li> <li>• Escasa capacitación en tecnología</li> <li>• Limitaciones financieras.</li> <li>• Escasa planificación</li> </ul>	<b>P1 – F1- D1</b> Optimizar de mejor forma los procesos administrativos en la empresa a través de la experiencia y el conocimiento.	<b>P1 – O3 – D 1</b> Mejorar los procesos administrativos ineficientes mediante alianzas estratégicas que fortalezcan el trabajo en equipo.
<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia intensa</li> <li>• Inestabilidad económica</li> <li>• Avance tecnológico</li> </ul>	<b>P1 – F4 – A1</b> Adaptar el personal capacitado a los cambios en las regulaciones establecidos por la empresa para una mejor coordinación en el trabajo diario.	<b>P1 – O2 – A4</b> Incorporar el uso de tecnología como impulsor al avance tecnológico que existe hoy en día.

## **9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La cooperativa necesita implementar con urgencia nuevas políticas y procedimientos claros que faciliten los procedimientos administrativos para sus socios. Actualmente, la falta de una estructura organizativa bien definida ha dado lugar a una serie de obstáculos y demoras en la atención a los socios, lo que afecta negativamente la eficiencia y satisfacción general. La implementación de políticas y procedimientos claros permitirá una gestión más fluida y transparente, asegurando una comunicación efectiva y una toma de decisiones más ágil.

La administración de la cooperativa no parece promover una asignación eficiente de rutas y horarios para los conductores. Durante la entrevista, se evidenció una falta de planificación adecuada en la distribución de las tareas entre los conductores, lo que ha generado inconvenientes en la operatividad y ha impactado negativamente en la calidad del servicio ofrecido. La ausencia de un sistema organizado para asignar rutas y horarios ha llevado a superposiciones y retrasos en las entregas, afectando la satisfacción de los clientes y generando costos adicionales para la cooperativa.

Durante la encuesta se constató que la cooperativa no proporciona los recursos adecuados para el desempeño de las actividades administrativas. Se evidenció una carencia de herramientas, equipos y tecnología necesaria para llevar a cabo de manera eficiente las tareas administrativas. Esta falta de recursos puede estar obstaculizando la productividad y efectividad del equipo administrativo, lo que puede derivar en retrasos en la toma de decisiones, dificultades en la gestión de información y problemas en la comunicación interna.

La cooperativa muestra una comunicación clara y efectiva entre los diferentes niveles en lo que respecta a la gestión administrativa. Durante la entrevista, se pudo apreciar que existe una fluidez en la transmisión de información y una comunicación

abierta entre los directivos, el personal administrativo y los empleados de campo. Esta comunicación efectiva ha demostrado ser beneficiosa para la toma de decisiones y para la coordinación de actividades dentro de la cooperativa.

La gestión administrativa en la cooperativa muestra un enfoque positivo hacia el desarrollo y la aptitud del personal para mejorar sus habilidades y conocimientos. Durante la entrevista, se pudo apreciar que la cooperativa valora el crecimiento profesional de sus empleados y está comprometida con brindar oportunidades de capacitación y formación continua. Este enfoque de desarrollo del personal tiene un impacto positivo en la motivación y compromiso de los empleados, lo que se traduce en un mejor desempeño y una mayor eficiencia en las tareas administrativas y operativas.

Es evidente que la cooperativa necesita establecer mecanismos efectivos para la resolución de problemas relacionados con la gestión administrativa.

Durante la entrevista, se identificó una falta de protocolos claros para abordar y resolver situaciones y desafíos que puedan surgir en el ámbito administrativo. La implementación de mecanismos establecidos para la resolución de problemas permitirá a la cooperativa manejar de manera más eficiente cualquier obstáculo o conflicto que pueda surgir en la gestión administrativa.

La gestión administrativa dentro de la institución debe mantener altos estándares de calidad y seguridad en la prestación del servicio de transporte de pasajeros.

Esta premisa es fundamental para garantizar la satisfacción y confianza de los usuarios, así como para asegurar el cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes.

Al mantener altos estándares de calidad, la institución podrá ofrecer un servicio confiable y eficiente, lo que repercutirá positivamente en la fidelización de los clientes y en la obtención de recomendaciones positivas, para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari.

Sin duda, se necesita de un enfoque claro en la mejora continua de los procesos y prácticas administrativas dentro de la institución. Además de estudiar administración de empresas, los administradores requieren creatividad e innovación, y la capacidad de encontrar oportunidades de negocio con potencial de crecimiento. Deben ser capaces de crear estrategias e implementarlas con éxito.

Durante la realización del análisis FODA, en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari, se logró identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, y sobre todo brindara información para conocer los factores que afectan la gestión administrativa en la Cooperativa. En el análisis foda realizado se ha determinado que el personal que labora en la cooperativa tiene experiencia, la flota de vehículos, la Cooperativa tiene una base de clientes leal, y su ubicación es accesible, siendo esto una fortaleza ya que existe en la cooperativa.

De acuerdo al análisis FODA realizado en la Cooperativa, se hizo evidente que los procesos administrativos son ineficientes, la escasa capacitación en tecnología, existe escasa planificación, todo aquello se consideran debilidades con las que cuenta la Cooperativa y se determina que como empresa reconocen aspectos negativos con los que cuentan y tienen deseos de superarse para un buen desarrollo y crecimiento de la cooperativa.

## **10.CONCLUSIONES**

La gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari enfrenta desafíos debido a la falta de recursos adecuados para llevar a cabo sus actividades, así como a una comunicación limitada dentro de la organización. Mediante el análisis de los resultados de las encuestas, la cooperativa estará en posición de tomar decisiones estratégicas e informadas para abordar estas causas identificadas y aplicar soluciones que mejoren la gestión administrativa.

La cooperativa presenta una serie de fortalezas que incluyen experiencia, una flota de vehículos, una base de clientes leales y recursos humanos capacitados. Sin embargo, también se enfrenta a debilidades internas, como procesos administrativos ineficientes, escasa capacitación tecnológica y falta de planificación. La aplicación de un análisis FODA permitirá identificar estas fortalezas internas que pueden ser aprovechadas y potenciadas para optimizar la gestión administrativa. Al mismo tiempo, se podrán identificar las debilidades internas, como procesos poco eficientes y falta de capacitación en áreas específicas, que requieren atención y mejora para fortalecer la gestión administrativa.

Es altamente recomendable que la organización implemente programas de capacitación personalizados para el personal del área administrativa. Esto tiene como objetivo reforzar sus conocimientos y mejorar de manera sólida sus tareas cotidianas en la organización. Proporcionar capacitación actualizada asegura que el personal esté al tanto de las últimas tendencias y mejores prácticas en el campo administrativo, lo que contribuirá significativamente a una gestión más eficiente y efectiva.

## **11.RECOMENDACIONES**

Establecer un sistema de registro y supervisión de ingresos y gastos es esencial para asegurar un control financiero efectivo y mantener la transparencia en la gestión administrativa de la cooperativa. Esto posibilitará una planificación más económica sólida, la detección temprana de posibles desviaciones y la toma de decisiones bien fundamentadas que promoverán el crecimiento sostenible de la cooperativa.

Definir políticas claras y comunicarlas a los socios con el fin de regular el uso y el mantenimiento de los vehículos es crucial para preservar los activos y optimizar el uso de los recursos. Estas directrices nítidas previenen malentendidos y fomentan el manejo responsable de los vehículos, prolongando su vida útil y reduciendo los costos asociados.

Proporcionar capacitación en técnicas de atención al cliente al personal administrativo es fundamental para mejorar la calidad del servicio y cultivar la lealtad de los pasajeros, lo que aportará al crecimiento de la cooperativa. Brindar un servicio amable y eficaz generará una experiencia positiva para los usuarios, incentivándolos a elegir los servicios de la cooperativa de forma recurrente.

Elaborar un plan de mantenimiento preventivo para los vehículos resulta en una disminución de los gastos relacionados con reparaciones mayores y garantiza la seguridad y eficiencia en el servicio de transporte. Un mantenimiento adecuado minimiza las interrupciones en el servicio, fortalece la confiabilidad de los vehículos y mejora la seguridad de los pasajeros.

La implementación de un sistema de seguimiento y control de rutas tiene el propósito de aumentar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de espera y ofrecer un servicio más puntual a los usuarios. La optimización de las rutas disminuye el tiempo de

viaje de los pasajeros, mejora la satisfacción del servicio y, posiblemente, atrae a nuevos clientes.

Realizar encuestas de satisfacción entre los pasajeros para recopilar comentarios y detectar oportunidades de mejora en la calidad del servicio de transporte. Las opiniones de los usuarios brindarán información valiosa para identificar áreas de mejora y priorizar acciones que fortalezcan la satisfacción y confianza de los clientes.

Establecer canales de comunicación efectivos entre los socios y la administración para agilizar la toma de decisiones y fortalecer la cohesión interna de la cooperativa. Una comunicación fluida y transparente entre los socios y la administración mejorará la coordinación y permitirá una toma de decisiones ágil y consensuada.

Implementar tecnología móvil de vanguardia, como aplicaciones de reservas y pagos electrónicos, para mejorar la comodidad y accesibilidad del servicio para los pasajeros. La incorporación de tecnología moderna simplificará el proceso de reserva y pago, brindando una experiencia más conveniente y atractiva para los usuarios.

Fomentar una cultura organizacional enfocada en la innovación y mejora continua, incentivando a los socios a proponer ideas para optimizar la gestión administrativa. Una cultura de mejora continua motivará a los socios a buscar soluciones creativas y eficientes para los desafíos de la cooperativa.

Realizar auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de los procesos administrativos y garantizar el cumplimiento de las normativas legales y fiscales. Las auditorías internas asegurarán el cumplimiento de los estándares de calidad, la legalidad de las operaciones y la protección de los intereses de los socios y usuarios.

## 12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ballesteros, K. (Febrero de 2017). *Repositorio Pucese*. Obtenido de Repositorio Pucese:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/990/1/BALLESTEROS%20LAJONES%20%20KAREN%20ELENA.pdf>
- Briones, A. (2019). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. Revista científica de la ciencia, 947-964
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Facultad de ciencias económica y administrativas.
- Camacho, L. (2020). *Componente de gestión administrativa*. Universidad Jorge Tadeo Lozano, 1-6
- EPMMOP. (2018). *Taxis en Ecuador*. Quito. Obtenido de [https://www.un.org/esa/dsd/susdevtopics/sdt\\_pdfs.meetings2011/transport/bra/noboa.pdf](https://www.un.org/esa/dsd/susdevtopics/sdt_pdfs.meetings2011/transport/bra/noboa.pdf)
- Geiser, C. (2018). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/niveles.php>
- Gallardo, J. (2020). *Fundamentos de la administración. Departamento de Economía y Organización de Empresas*, 1 -56
- Huerta, R. (2016). *Brevísimo curso de microeconomía*. Revista electrónica de la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México, 25-52.
- Informatica.com. (2020). *Diferencia entre administrar y gestionar*.
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Registro Oficial 444 de 10-may.-2011*. Recuperado el Junio de 2020, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20E%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- López, T. (2020). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo*

*Competitivo*. México: McGraw-Hill.

Marcillo, M. (28 de Agosto de 2019). *La importancia de las sociedades cooperativas*.

Obtenido de el comercio

<https://www.elcomercio.com/cartas/importanciasociedades-cooperativas-cartas-opinion.html>

Montes, J. (2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/cooperativa.html>

Puentes Poyatos, R., & Velasco Gámez, M. (2009). *Importancia de las Sociedades*

*Cooperativas como*. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. ISSN: 1135-

6618(99), 104-129. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36711903005>

Pacheco, J. (6 de Julio de 2020). *Web y empresas*. Obtenido de Web y empresas:

<https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>

Pico. (2020). *Como desarrollar convenios con proveedores de servicios de salud*.

Obtenido de

[https://www.freedomfromhunger.org/sites/default/files/documents/MAHP.Healt](https://www.freedomfromhunger.org/sites/default/files/documents/MAHP.HealthProviderLinkagesTechnicalGuide.Spa_.pdf)

[hProviderLinkagesTechnicalGuide.Spa\\_.pdf](https://www.freedomfromhunger.org/sites/default/files/documents/MAHP.HealthProviderLinkagesTechnicalGuide.Spa_.pdf)

Raffino, A. (27 de Agosto de 2020). *Gestión Administrativa*. Obtenido de Concepto de:

<https://concepto.de/gestion-administrativa/>

Riquelme, M. (17 de julio de 2019). *Oferta (Tipos, Definición, Características Y La Ley*

*De Oferta)*. Obtenido de Web y Empresas:

[https://www.webyempresas.com/oferta/#Que\\_es\\_la\\_oferta](https://www.webyempresas.com/oferta/#Que_es_la_oferta)

Stone, A. (2018). *Administración*. México: Hall Hispanoamericana, S.A.

Vera, F. (2019). *Estudio de mercado para determinar el grado de satisfacción de los usuarios*

Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1473/11/TGT-221.pdf>

Yoldi, M. (19 de Noviembre de 2018). *Todos los tipos de cooperativa que existen y en*

*qué consisten*. Obtenido de [https://www.autonomosyemprendedor.es/articulo/guias-de](https://www.autonomosyemprendedor.es/articulo/guias-deemprendimiento/todos-tipos-cooperativa-existenconsisten/20181112163023018124.html)

[emprendimiento/todos-tipos-cooperativa-](https://www.autonomosyemprendedor.es/articulo/guias-deemprendimiento/todos-tipos-cooperativa-existenconsisten/20181112163023018124.html)

[existenconsisten/20181112163023018124.html](https://www.autonomosyemprendedor.es/articulo/guias-deemprendimiento/todos-tipos-cooperativa-existenconsisten/20181112163023018124.html)

# ANEXOS

# ANEXO #1 – RUC

WhatsApp cooperativa de taxi BIENVENIDOS: - p Vista de Gestión ad cedula profesional SRI en Línea - Cons

sriencolombia.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc

Gmail YouTube Maps

**SRI** en línea Inicio sesión

RUC > Consulta

## Consulta de RUC

RUC: 1291707307001

Razón social: COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS CACHARI

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO**

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	MONTOYA TELLO JOAQUIN OLMEDO
Identificación:	1202381008

Contribuyente fantasma: NO      Contribuyente con transacciones inexistentes: NO

Actividad económica principal: SERVICIOS DE TAXIS.

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows

**SRI** en línea Inicio sesión

**ACTIVO**

Nombre/Razón Social:	MONTOYA TELLO JOAQUIN OLMEDO
Identificación:	1202381008

Contribuyente fantasma: NO      Contribuyente con transacciones inexistentes: NO

Actividad económica principal: SERVICIOS DE TAXIS.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
SOCIEDAD	SIMPLIFICADO SOCIEDADES	

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

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1995-06-06	2023-06-08		

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows

## ANEXO#2-CARTA DE AUTORIZACIÓN.



### COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS CACHARI



Babahoyo, 04 de Agosto del 2023

Magister

EDUARDO GALEAS GUIJARRO

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS CACHARI** de la ciudad de Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **NAYELI MELISA CANDO ORTA**, 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 DE PASAJEROS EN TAXIS CACHARI EN EL PERÍODO 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Documento que emito a usted para los fines pertinentes.

Atentamente



*Joaquín Montoya Tello*  
Sr. Joaquín Montoya Tello

CI. 1202381008

Gerente de la Cooperativa Cachari

[cooperativa\\_cachari@hotmail.com](mailto:cooperativa_cachari@hotmail.com)

## ANEXO#3 – CERTIFICADO DE ANÁLISIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
CARRERA DE COMERCIO



Babahoyo, 14 de Septiembre del 2023

### CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de el, Sr. **CANDO ORTA NAYELI MELISA**, cuyo tema es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN TAXIS CACHARI EN EL PERÍODO 2022**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio , obteniendo como porcentaje de similitud de [ **9 %** ], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

COMPILATIO MAGISTER  
UTB-ECU

CASTRO PULECIO 9%

Similitudes 9%

- De los cuales 0% similares a las fuentes mencionadas en el documento
- De los cuales 0% de pasajes de similitud incluidos en textos entrecorridos

Incluir en la puntuación

Incluir en la puntuación

Idioma no reconocido < 1%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua. Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

Ubicación de las similitudes en el documento:

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

ING. JORGE CAICEDO FLORES  
DOCENTE TUTOR DE LA FAFI.

## **ANEXO#4- GUIA DE ENTREVISTA**

### **Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari**

**1. Políticas y procedimientos que faciliten los procesos administrativos**

Totalmente de acuerdo

Algo de acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

Algo en desacuerdo

En desacuerdo

**2. Asignaciones de rutas y horarios a los conductores de la cooperativa**

Totalmente de acuerdo

Algo de acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

Algo en desacuerdo

En desacuerdo

**3. Recursos para un mejor desempeño en las actividades administrativas.**

Totalmente de acuerdo

Algo de acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

Algo en desacuerdo

En desacuerdo

**4. Comunicación efectiva en la gestión administrativa de la cooperativa.**

Totalmente de acuerdo

Algo de acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

Algo en desacuerdo

En desacuerdo

**5. El desarrollo del personal para mejorar habilidades y conocimientos.**

Algo de acuerdo  
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
Algo en desacuerdo  
En desacuerdo

**6. Mecanismo de resolución de problemas en la gestión administrativa.**

Totalmente de acuerdo  
Algo de acuerdo  
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
Algo en desacuerdo  
En desacuerdo

**7. Estándares de calidad y seguridad para los clientes de la cooperativa**

Totalmente de acuerdo  
Algo de acuerdo  
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
Algo en desacuerdo  
En desacuerdo

**8. Mejoras continuas en los procesos y prácticas dentro de la institución**

Totalmente de acuerdo  
Algo de acuerdo  
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
Algo en desacuerdo  
En desacuerdo

**9. Capacitaciones que mejoren la gestión administrativa en la institución.**

Totalmente de acuerdo  
Algo de acuerdo  
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  
Algo en desacuerdo  
En desacuerdo

## ANEXO#5. GUIA DE MATRIZ FODA

EL análisis FODA consta de dos partes: la interna y la externa

	<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>P1 – F1- D1</b>	<b>P1 – O3 – D 1</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>	<b>P1 – F4 – A1</b>	<b>P1 – O2 – A4</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>