



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ENERO – JUNIO 2017**

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

**PRUEBA TEÓRICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

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

**TEMA:**

**“Funciones del Personal Oficial de la Empresa Flota Babahoyo Interprovincial  
F.B.I”**

**EGRESADA:**

**Mirian Elizabeth Acosta Verdezoto**

**TUTORA:**

**Ing. Magdalena Rosario Huilcapi Masacón, MAE**

**AÑO 2017**

## INTRODUCCIÓN

El 15 de mayo de 1959 se conformó la sede social del sindicato de choferes profesionales de la provincia de Los Ríos, los señores: Ramón Vecilla, Alfonso Terán, Francisco Zambrano, Remigio Carrasco, Atoño Yunes, Marcos Medina, Jacinto Medina y Marcos Fermín Tapia, son aquellos que formaron la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial, que tendría entre sus fines el abaratamiento y mejoramiento del servicio de transporte, tanto de carga como de pasajeros mediante la implantación de itinerarios fijos, vehículos en buenas condiciones de funcionamiento y empleo del personal idóneo y responsable, tanto en las conducciones de sus carros como en la administración de su empresa.

La Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial se registra la parte administrativa en las calles Bolívar y 5 de junio, Los Ríos, Babahoyo, Clemente Baquerizo. Hoy en día tiene el reconocimiento por parte de la ciudadanía, es más está agradecido por el apoyo brindado a numerosos jóvenes, quienes se trasladan en las unidades y el servicio es prestado desde las primeras horas de la mañana hasta las entradas horas de la noche, para trasladarlos a Guayaquil, Baba y Quevedo donde realizan estudios, en diferentes centros educativos y diferentes labores, instituciones y empresas.

La Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial siendo uno de sus problemas principales es la inexistencia de capacitaciones y motivaciones para el personal que realiza las diferentes actividades por la falta de comunicación empresarial. Dentro de las problemáticas nombradas se encontró que no se realiza un seguimiento sobre el desempeño laboral porque se refleja deficiencia de los funcionarios dentro de la cooperativa y uno de los aspectos más importante es la calidad del servicio del transporte que se les brinda a los usuarios.

El tema está inmerso en la línea de Modelo de Gestión Administrativa porque se optimiza todos los procesos de gestión con el propósito de mejorar los servicios que se le ofrece a la comunidad.

El método que se utilizó en la realización del estudio de caso es el Método de Investigación Cualitativo porque se pretende conocer ampliamente como se administra el ámbito laboral en las diversas áreas que conforma la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial; y con la ayuda de esta información visualizar el manejo que realizan a nivel de procesos y la atención que se le brinda al usuario por parte de los empleados en la venta de pasajes y en el transporte, las técnicas a usarse en el presente trabajo que permite acrecentar la productividad de los mismos y ayuda a que la empresa debe aprender a trabajar y a comunicarse con los empleados para asegurarse que los cambios de los resultados sean positivos.

## DESARROLLO

En este estudio de caso se va a desarrollar las Funciones del Personal Oficial de la Empresa Flota Babahoyo Interprovincial, que está enfocado en la parte interna donde todos los funcionarios juegan un papel muy importante que tiene como objetivo fundamental mejorar las deficiencias que se manifiestan en el proceso administrativo. De la misma manera promover el uso de herramientas elementales que estén desarrolladas en función de todas aquellas actividades de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial.

Las técnicas administrativas se asocian en pasos a seguir para darle el resultado a un problema, en él se afrontará la organización, dirección y control, para determinar se tiene que poseer con una excelente planeación, un estudio anticipado y contar con los objetivos claramente para lograr a realizar el procedimiento lo más fluido posible.

La planeación es establecer las metas de la empresa y decidir la mejor forma de alcanzarlas, la toma de decisiones forma parte de la planeación para mantener una eficacia administrativa al servir como una guía para las actividades futuras. Una vez que el gerente ha establecido las metas y ha desarrollado un plan factible, la siguiente función administrativa es organizar a las personas y los demás recursos necesarios para realizar un plan. El siguiente proceso es la dirección que se define como un conjunto de procesos utilizados para hacer que los miembros de la organización trabajen juntos para promover los intereses de la organización. Y la fase final del proceso administrativo es el control o monitoreo del progreso de la organización hacia sus metas. Mientras la organización se mueve hacia sus metas, el gerente debe monitorear el progreso para asegurarse de que se desempeñe de forma tal que llegue a su destino en el tiempo designado.

(Castellanos, 2012) señala que la mayor parte de la vida de un ser humano está dedicada en las tareas laborales del día a día, hacen de su trabajo su vida, los empleados llevan a cabo un procedimiento de producción de bienes y servicios, satisfaciendo las necesidades y deseos de los clientes. Es decir que forman un sistema amplio en el que se observa una interrelación entre compañeros de trabajo. Precisamente existen ciertas características de los recursos humanos: No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de otros tipos de recursos como los conocimientos, experiencia, habilidades, son patrimonio personal. (Pág. 20)

Lo que tiene que generarse en la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial es la motivación al trabajador para que así él o ella pueda desempeñar sus funciones con un logro positivo. Entonces si una vez se genera la motivación al mismo tiempo se está generando las responsabilidades que debe tener cada ser humano en su ámbito laboral.

La palabra motivación se ajusta en dos palabras MOTI y ACCIÓN que da sentido a que un trabajador se sienta motivado y que esté totalmente comprometido con la empresa, así demuestra su rendimiento a un 110% que deberá tener un motivo que lo lleve a la acción. Los objetivos principales de la motivación siempre y cuando debe ser primero disponer a las personas para una ejecución ligera de diferentes tareas de puesto, además ofrecer oportunidades para el crecimiento personal constante y no solo en los puestos que están asignados porque puede que se asignen en puestos de alto rango como otras actividades más fuertes. (Mordan, 2013)

Mostrado en lo anterior se manifiesta que una excelente comunicación en la cooperativa apoyará los caminos a la motivación de los empleados, suministrando el motivo que se requiere para la acción y admitiendo que se restablezcan sus ganas de trabajar con entusiasmo, responsabilidad y compromiso, impulsando las capacidades del

éxito de la empresa. Además, aumenta beneficios porque el empleado se sentirá valorado por parte de la empresa, aumenta su deber y su rendimiento laboral será mejor que antes; se logrará tener mejores resultados. El puesto se basa en el conocimiento de tareas, obligaciones y funciones:

La tarea es la labor que se le deriva un puesto simple y repetitivo. En la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial se da como un ejemplo al oficial del bus que tiene como finalidad de servir de apoyo a los choferes, brindando un servicio de calidad. El oficial escucha las necesidades del usuario, es amable y respetuoso, informa las paradas durante el trayecto del viaje, ayuda a colocar los equipajes de los usuarios en el bus, se encarga de que las unidades estén limpias y bien presentadas, cobra los pasajes a las personas que se suben en el trayecto del viaje y por último marca las tarjetas de control de turnos en los lugares establecidos.

La obligación es toda acción por una persona muy responsable que tiene una tarea compleja; se detalla como un puesto diferenciado a los demás, se puede decir que en la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial en el área de contabilidad es el encargado de realizar los cheques, emitir una requisición de material, verificar que todas las operaciones contables tenga sus respaldos correspondientes para evitar inconvenientes de los movimientos contables de la cooperativa y de contabilizar todas las operaciones contables, elaborar estados financieros en forma mensual y anual, realizar los pagos de impuestos mensuales, controlar los aportes de los socios y hacer un seguimiento de las deudas de la cooperativa.

La función es un compuesto de tareas, en el área de secretaría de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial se ejecuta un proceso, en que la secretaria redacta actas, organiza y coordina la agenda de trabajo y citas del Gerente y Presidente, recibe y archiva

correspondencias al día que son emitidas por el Gerente y Presidente, registra la asistencia a las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, certifica con su firma y previa autorización del Presidente, los documentos de la cooperativa, mantiene ordenadamente y conserva bajo su responsabilidad los archivos, elabora y presenta diariamente los horarios de los turnos y rutas de las unidades y por último brinda información necesaria de las operaciones de la cooperativa a los usuarios.

El puesto es un vínculo de funciones que se refiere a las tareas y obligaciones por medio de una postura de organigramas de la empresa. Concluye las relaciones entre un puesto y los demás, en sí se relacionan entre dos o más personas definida en la estructura organizacional.

Las capacitaciones son como estrategias de intervención porque logran en las empresas a contribuir de manera positiva el desempeño del ser humano. La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través, de las capacitaciones brindadas se les realiza por medio del perfil de la persona que labora que se adapte al perfil de su preparación, capacidades y destrezas solicitado en un cargo de trabajo. (Pilar Mascaró Sacristán, 2011)

Las capacitaciones tienen sus beneficios que ayudan a la función del personal en la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial. Brinda conocimientos sobre la tecnología y el orden de un aprendizaje continuo, tiene como objetivo específicamente en satisfacer las necesidades de los usuarios, fundamentándose en procesos que se hace muy fácil y práctica, crece la eficiencia y eficacia de los empleados en la empresa. Por último, ayuda

a las necesidades del día a día y cumpliendo los objetivos estratégicos, colaborando con las capacitaciones de aumentar la productividad y el desempeño favorable.

Implementar el horario de trabajo formal ayuda a que los empleados organicen su día, pero como se trata de una cooperativa que presta sus servicios, los turnos son rotativos por motivo de que los horarios de las unidades del servicio prestado son desde las primeras horas del amanecer, hasta las horas de la noche para trasladar a los pasajeros. Es importante resaltar que la capacitación es una inversión y no un gasto para la empresa porque se estima que la capacitación es para el equipo o grupos de trabajos para disminuir o eliminar el desempeño que tienen todos aquellos trabajadores.

Cuando ya se les brinda la capacitación a los trabajadores de la empresa estarán motivados y empeñados en su labor; todo esto facilitará los logros que tienen por alcanzar la empresa, cumpliendo todos los objetivos. Está entendido que la capacitación en la Cooperativa de Transporte Flota Babahoyo Interprovincial obtendrá un rendimiento que vale el esfuerzo y dedicación de las capacitaciones a los empleados de diferentes áreas, ya que por medio de ellas se transmiten conocimientos positivos que serán un gran apoyo en el ámbito laboral con actitudes y habilidades competentes.

(Clara M<sup>a</sup> de la Fuente Rojo, 2012) determina que la actitud de todo el personal es importante en la empresa porque muchas veces el comportamiento afecta en el trabajo. Y se requiere que todas las personas que laboran tengan una actitud positiva en el ámbito laboral. La actitud nos da a comprender lo siguiente: La satisfacción y compromiso con el trabajo. (Pág. 38)

(Amorós, 2007) la satisfacción en el trabajo es una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que

ellos consideran que tienen que recibir. La idea que se posee que los empleados satisfechos son más productivos que los que no lo son, ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo. Es mucha la evidencia que debate esta relación, pues no solamente las sociedades deberían interesarse por la cantidad de vida, es decir por la alta productividad y adquisiciones de materiales; sino también por la calidad de vida. (Pág. 18)

La satisfacción en el trabajo de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial es necesario que la actitud de la persona sea de manera cordial en su empleo. La satisfacción ayuda a demostrar al personal sus habilidades y a disfrutar de las tareas que realiza a diario. La empresa tiene que brindar un sistema de salario para que el empleador, se sienta muy bien por la labor que presta cada día. Todo esto ayudará a tener un clima satisfactorio en el trabajo; y el compromiso con el trabajo es un asunto muy importante porque el empleador considera su propio desempeño.

(Edel, García, & Casiano, 2007) el compromiso organizacional se centra en que el conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes. Se considera, una de las actitudes más importantes, la actitud de compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común. (Pág. 51)

El compromiso con la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial pretende que todos los objetivos propuesto y metas por alcanzar, comprende el afán de mantenerse en la organización empresarial. Es decir, la empresa primeramente debe satisfacer a su personal y estar comprometido con su trabajo y especialmente con la empresa, luego gestiona su marketing para satisfacer a todos sus clientes o usuarios. Una vez que ya coordiné su

marketing interno como externo, lanza al mercado para llegar al éxito junto sus empleados.

El marketing interno se refiere que los directivos de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial tienen el deber de contratar, preparar, y motivar a todo el personal para que atienda bien a todos los usuarios que compran sus pasajes para trasladarse de un lugar a otro. El marketing externo es cuando ya está en práctica el marketing interno porque si no se realiza, el marketing externo no se procede. En este caso que ya se ha establecido, se brinda los servicios excelentes a todos los usuarios.

La mejor motivación para un empleado es la buena comunicación con su jefe. En toda situación jerárquica existen dificultades, el mayor problema habitualmente es las diferencias de necesidades entre unos y otros. En las empresas actuales cada vez se exige más que los empleados se involucren, más dedicación y más motivación hacia los resultados de la empresa. Por parte del empleado siempre necesita que se le tenga en cuenta, que sus jefes sepan cual son sus necesidades. (Martínez, 2011)

Una excelente comunicación interna en la cooperativa consigue objetivos: motivar al equipo humano, retener a los mejores en la cooperativa, informar de lo que ocurre dentro de la empresa es importante, contribuir a implantar cambios y mejorar objetivos, contribuir a inculcar una cultura corporativa y a la identificación del personal con esa cultura, implicar a los empleados en los objetivos de la organización, prevenir el rumor porque es un elemento muy peligroso en cualquier empresa y aumentar, en definitiva, la eficacia del equipo humano y mejorar los resultados.

Cuando no existe una adecuada comunicación en la empresa se expone a que se genere malos entendidos o confusiones que pueden perjudicar el desarrollo de la Cooperativa

Flota Babahoyo Interprovincial, mensajes incoherentes hacia los usuarios, inactividad e ineficiencia y, por lo tanto, producción baja, baja moral de los empleados y alta rotación.

(Sanchís Martín, 2013) la comunicación es interesante en nuestras vidas y para una empresa que está formada y desarrollada por diferentes personas (organización) que pretenden obtener beneficios, es esencial. Es increíble suponerse que un funcionario esté laborando por cuenta propia, sin que nadie lo coordine y no esté comunicado con ningún empleado. En numerosas ocasiones, las capacidades que tienen los administradores de una empresa que se comunican mutuamente llegan al éxito, porque se comprenden y se hacen entender. Por esa razón, una excelente comunicación de los directivos con los trabajadores influye indudablemente en un mejor rendimiento y una satisfacción en el ambiente laboral. Refiriéndose a los tipos de comunicación que se desarrollan en las empresas, de tal manera que, en otros ámbitos, son diversos. Los tipos de comunicación que existen son según el ámbito, según el código y según el grado de control. (Pág. 48)

Según el ámbito se divide en dos comunicaciones interna y externa. Cuando la comunicación es interna se refiere a los miembros de la organización. Es decir, en la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial la comunicación que existe entre el departamento de contabilidad con el departamento de secretaría. Y la comunicación externa se refiere a su entorno, a sus usuarios, sus proveedores, acreedores, y los oficiales de los autobuses.

Según el código se divide en tres comunicaciones oral, escrita y no verbal. La comunicación oral es conveniente para las actuaciones urgentes que se lleva a través del lenguaje hablado (diálogos personalmente o por vía telefónica). En la cooperativa suele darse entre el gerente y las personas que se dedican a la venta de pasajes en el terminal

terrestre de Babahoyo, cuando existe inconvenientes con el sistema informático, ellos tienen que comunicarse enseguida con el gerente de la empresa.

Por último, según el grado de control se divide en dos comunicaciones formal e informal. La comunicación formal está perfectamente definida, es la que sigue las líneas del organigrama. Se da como ejemplo que el presidente de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial preside las reuniones de Asamblea General y las sesiones del Consejo de Administración cada semana, para tratar sobre los resultados de la semana y de transmitir instrucciones exactas para desempeñar el trabajo durante la siguiente semana que sigue. La comunicación informal puede derivarse en cualquier lugar, dentro o fuera de la cooperativa y del horario establecido del trabajo. En la cooperativa se establecen entre compañeros de trabajo y se engloba en todo tipo de tema en los momentos de descanso o para desayunar.

(Balarezo, 2013) el cliente o la clienta es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios. Existen cuatro factores para una buena atención al cliente que son: presentación personal, sonrisa, amabilidad y la educación. La atención al cliente, la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una empresa. (Pág. 13)

La presentación personal en la actualidad es de mucha importancia y sobre todo en el ambiente de trabajo. En la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial hoy en día se refleja un uniforme formal para todos los que laboran en la empresa. La sonrisa, la amabilidad y la educación son virtudes valoradas en la empresa, es una manera de suministrarles con atención a los usuarios, tratarlos de usted a menos que ellos indiquen lo contrario, saber escuchar, y dejar que ellos se expresen. La cooperativa de transporte

tiene que demostrar siempre a sus usuarios que ellos son importantes para la empresa, que son la razón de existir y que todos los servicios que se les brinda están dirigidos a ellos (los usuarios) y que la organización ha sido pensada en función de prestarles servicios adecuados.

La buena atención al cliente es una ventaja competitiva que persigue todas las empresas, y una deficiente atención, pone en serio riesgo que el cliente lo siga siendo, si encuentra el producto o servicio en las mismas condiciones, pero es atendido de una manera más rápida y profesional. Además, en muchas ocasiones el cliente no perderá el tiempo en quejarse, simplemente no volverá. (Ramón Fernández de la Cigoña , 2015)

Las ventajas de atender mejor al usuario en la cooperativa de transporte, ayuda a disminuir las quejas y reclamaciones por partes de los usuarios. Es decir, una imagen única que se demuestra y su reputación hacia la empresa hace la diferenciación a los demás competidores, se tendrá un mejor clima de trabajo interno y las relaciones entre el personal incide en que todos unidos trabajan en lograr un objetivo común.

La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona. En tal sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la vida de la organización depende de ello. (Sanchez Cevallos, 2016)

La calidad en el servicio al usuario en la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial es un elemento relevante que tiene que aplicarse en cualquier empresa, sin tener en cuenta la magnitud, conformación y el entorno de sus operaciones, la cooperativa tiene que demostrar sus capacidades que tienen para desenvolverse en las áreas de trabajo, ya que al ser principalmente una imagen para el usuario o los clientes esto ayuda a mantenerse siempre en preferencia de los mismos. Las palabras claves que tienen que mantenerse en las empresas siempre son la calidad, el servicio, el cliente, su importancia y la atención que se les brinda a diario.

La satisfacción que la cooperativa le da a los usuarios es la atención, porque es la habilidad de desenvolvimiento por la empresa con el propósito de ejercer las necesidades de los pasajeros y las expectativas de los diversos clientes, ofreciéndoles un mejor servicio, cómodo, rápido, comprensivo, conveniente, seguro y transparente. De tal modo que el pasajero se sienta bien atendido por parte de los empleados, de manera respetuosa y amable. Estimando mejores ingresos para la cooperativa y menos gastos.

(Robbins & Coulter, 2013) definen que el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Pág. 26)

En la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial tiene que evaluarse la forma en que los empleados realizan sus actividades y de esa manera que se cumplan los objetivos laborales del día a día. El desempeño laboral ayuda a la empresa a que se mantenga en un proceso donde se mide, se evalúa e influye sobre el comportamiento y el grado de

absentismo, para establecer las medidas de todos los empleados de la cooperativa si están siendo productivos y así mejorar su rendimiento en un futuro.

(Robbins & Coulter, 2013) explican que hoy en día en las empresas se reconocen tres tipos principales de conductas que se constituyen en el desempeño laboral: desempeño de tareas, civismo y falta de productividad. (Pág. 27)

El desempeño de tareas en la cooperativa se refiere en las tareas administrativas, en la ejecución de las obligaciones y las responsabilidades que se coopera en la producción de los servicios de transporte y encomiendas que se le brinda a la comunidad, y también en las tareas de la secretaria, porque el fin de su cargo es servir de apoyo en la administración de la cooperativa, manteniendo un adecuado ambiente de comunicación y brindando siempre un trato especial a los usuarios.

El civismo en la cooperativa contribuye en el ambiente psicológico de la empresa. Los compañeros tienen que tratarse siempre con respeto, brindarse ayuda entre ellos, porque protegen los objetivos organizacionales y decir cosas positivas de la empresa; y la falta de productividad es una acción que perjudica la imagen de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial. Es decir, son las conductas negativas de los empleados que laboran en la empresa, daño a la propiedad de la empresa, manteniendo un comportamiento de forma alterada o agresiva con los compañeros de trabajo y de ausentarse con frecuencia en la cooperativa. Todo esto se refiere a un perjuicio a la empresa.

La evaluación del personal, es un sistema que va dirigido a los colaboradores de la empresa, para determinar el desempeño del trabajo que realizan en diversas áreas y de procesar planes de mejora. Al realizar una adecuada evaluación del personal se tiene en cuenta los conocimientos de los colaboradores, los niveles de cumplimiento que tienen

ellos e influye en un futuro el desempeño que mantienen sus niveles correctos. El entendimiento de las tareas por parte del colaborador tiene que estar clara por medio de un plan de mejora. La evaluación de los colaboradores es útil en las empresas, prácticamente está en la toma de decisiones en la parte administrativa, que está reflejado en los ascensos, los despidos y los aumentos salariales del personal. (Sosa Granadino, 2012)

La información obtenida de la evaluación de los colaboradores, sirve en la cooperativa de transporte para desarrollar las necesidades de los funcionarios y de la empresa. Es valioso la evaluación, porque logra una mejora de resultados convenientes; que se utiliza para comunicar a todos los colaboradores de qué manera están actuando en sus puestos de trabajo y si están en un nivel bajo, proponer cambios de mejoras que sean necesarias en el comportamiento, actitudes, capacidad y sus conocimientos. En el puesto de trabajo la empresa manifiesta todas las expectativas que tiene para cumplir con las obligaciones establecidas. De igual manera, la comunicación se complementa mediante una formación para reforzar la mejora de los colaboradores.

Los objetivos de la evaluación del desempeño de los colaboradores de una empresa, revela si la recopilación y la preparación es positiva por medio de las actividades del personal que labora en sus tareas, si es negativo el resultado se tomará medidas necesarias. También se evalúa las capacidades por áreas o departamentos que ayuda para un control empresarial. Se recompensa los mejores principios, concediendo premios, ascensos, incentivos y estableciendo una labor vital en el desarrollo y el crecimiento de una organización, identificando las personas de baja eficiencia con el fin de prepararlos mejor o un cambio de puestos de labor. (Sosa Granadino, 2012)

El objetivo de la cooperativa es emplear reglas de evaluación, para implantar principios y limitarse en el desempeño del personal. El administrador, justificará la remuneración con respecto al nivel de cada funcionario, que está establecida mediante escalas salariales. El gerente indaga una oportunidad de manera motivacional de que en seguida incentiva el desempeño de los subordinados y se estimule un debate sobre las necesidades de control, con el fin de que el gerente programa planes y objetivos para mejorar el desempeño de los subordinados.

(Evaluación del Desempeño, 2017) en modo concreto los objetivos de la evaluación de los trabajadores resultan para el progreso del desempeño en el ambiente laboral, ajustar remuneraciones, ubicar a los trabajadores en puesto que sea acorde a sus conocimientos y tener claro las necesidades de capacitaciones que requieren los empleados.

En la cooperativa de transporte la evaluación del desempeño laboral es fundamental para el crecimiento administrativo, identificando los niveles bajos y altos de las personas que laboran en la empresa, dar un reconocimiento de la calidad de cada uno. Establecer programas de selección, desarrollando, en las funciones para gratificar el desempeño. Este proceso igualmente es fundamental porque concede a especificar e informar a los trabajadores de una cordial manera en cómo se están desempeñando.

Otro uso importante de las evaluaciones a la cooperativa, es el fomento de la mejora de resultados. En este punto que es un elemento de suma importancia, se utilizan para comunicar a los empleados como se están desempeñando en sus puestos o cargos que tiene cada persona y proponer los cambios que sean necesarios para el comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

Norma Internacional ISO 9004. Esta norma es de la familia de las ISO y plantea las directrices para la mejora del desempeño, posee una perspectiva más amplia sobre la gestión de la calidad brindando orientaciones sobre la mejora continua y sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la eficiencia global de la organización, así como de su eficacia. Donde se determina que una organización es Eficaz cuando se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planeados; igualmente se considera a una entidad Eficiente cuando puede optimizar sus recursos, es decir se establece una relación positiva entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, cuyo objetivo es la consecución de la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de las demás partes interesadas. (www.revistavirtualpro.com, 2006)

La Norma Internacional provee orientación para contribuir a alcanzar el éxito sostenido para la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial en un entorno complejo, rígido y en constante cambio que esta sostenido mediante una perspectiva de gestión de la calidad. El éxito de la cooperativa se logra por su capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus usuarios y de otras partes interesadas a largo plazo y de un modo equitativo. Es decir, se puede lograr mediante la gestión eficaz de la empresa, mediante la toma de conciencia del entorno de la empresa, mediante el aprendizaje y a través de la aplicación apropiada de mejoras o perfeccionamiento.

Además, esta norma impulsa una autoevaluación como una herramienta significativa para la revisión del nivel de madurez de la empresa englobando su liderazgo, estrategia, sistema de gestión, recursos y procesos, para identificar las áreas de fortalezas y

debilidades y oportunidades tanto para la mejora de la cooperativa como también para la innovación. Adicionalmente proporciona una orientación sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes que son interesantes pertinentes y proporciona instruir para la mejora sistemática y continua del desempeño global de la empresa.

## CONCLUSIONES

- ✓ Se puede notar que es posible utilizar diferentes herramientas para alcanzar una ventaja competitiva, pero que es relevante no dejar de lado a las personas que día a día ayudan al crecimiento y mantenimiento de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial.
- ✓ La comunicación y la integración del personal dentro de la empresa son de mucha importancia porque pueden llegar a afectar de manera negativa al buen funcionamiento de la cooperativa.
- ✓ La capacitación y la motivación del personal es sin duda una excelente oportunidad para crecer como empresa y para conseguir el éxito deseado; ya que por medio del personal, la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial alcanza muchas ventajas que la hacen diferentes ante los competidores, manteniendo una buena atención hacia los usuarios.
- ✓ Se manifiesta que para tener resultados favorables con la norma es necesario que el personal de la empresa se comprometa en la resolución de problemas. Las Normas ISO son un referente de calidad a nivel mundial y permite a la empresa la estandarización y mejoramiento de todos sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de la Cooperativa Flota Babahoyo Interprovincial en un mundo globalizado.

## Bibliografía

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Perú: Escuela de Economía USAT.
- Balarezo, S. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Ecuador: Centro de Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer - CEPAM.
- Castellanos, M. d. (2012). *Administración del personal*. México: Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla. C.P. 54080, Estado de México.
- Clara M<sup>a</sup> de la Fuente Rojo, C. G. (2012). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. España: Spain Paraninfo, S.A.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Investigador SNI Nivel I. CONACYT .
- Evaluación del Desempeño*. (25 de 05 de 2017). Obtenido de Desarrollo del Capital Humano: <https://www.google.com/>
- Martínez, M. (2011). *La comunicación con el jefe*. Madrid, España: <http://www.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/los-expertos-analizan/motivacion-laboral-los-expertos-analizan/la-comunicacion-con-el-jefe/>.
- Mordan, D. M. (2013). *Importancia de la Motivación Laboral*. Blogs Escuela de Organización Industrial.
- Pilar Mascaró Sacristán, M. d. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Ramón Fernández de la Cigona , J. (12 de 06 de 2015). *La atención al cliente: Ventajas y desventajas que ofrece una buena atención al cliente*. Obtenido de Ventajas y desventajas que ofrece una buena atención al cliente: <http://adminisfinanzas.blogspot.com/p/ventajas-y-desventajas-que-ofrece-una.html>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Managment*. Bogotá: ISBN13: 9780132163842 .
- Sanchez Cevallos, T. (13 de 11 de 2016). *Calidad en el Servicio al Cliente*. Obtenido de <http://buenacalidaddeservicio.blogspot.com/>: [http://r.search.yahoo.com/\\_ylt=A0LEVjWcuANZXL4A7i8PxQt.;\\_ylu=X3oDMTByOHZyb21tBGNvbG8DYmYxBHBvcwMxBHZ0aWQDBHNIYwNzcg--/RV=2/RE=1493444892/RO=10/RU=http%3a%2f%2fbuenacalidaddeservicio.blogspot.com%2f/RK=0/RS=QBBwCpIrPh5pi4wf76ZXcthyerI-](http://r.search.yahoo.com/_ylt=A0LEVjWcuANZXL4A7i8PxQt.;_ylu=X3oDMTByOHZyb21tBGNvbG8DYmYxBHBvcwMxBHZ0aWQDBHNIYwNzcg--/RV=2/RE=1493444892/RO=10/RU=http%3a%2f%2fbuenacalidaddeservicio.blogspot.com%2f/RK=0/RS=QBBwCpIrPh5pi4wf76ZXcthyerI-)
- Sanchís Martín, M. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.
- Sosa Granadino, W. (28 de 02 de 2012). *Administración de Empresas: Desempeño Laboral*. Obtenido de <http://sosagranadinowilmer.blogspot.com/2012/02/desempeño-laboral.html>: <https://www.google.com.ec/>

www.revistavirtualpro.com. (01 de 04 de 2006). *Norma internacional ISO 9004:2000. Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la mejora del desempeño.* Obtenido de <http://www.revistavirtualpro.com/biblioteca/norma-internacional-iso-9004-2000-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-directrices-para-la-mejora-del-desempeno>: <http://www.revistavirtualpro.com/biblioteca>



