



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN
JUNIO –SEPTIEMBRE 2020
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA EN COMERCIO
PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A)
COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS SAN RAFAEL,
SERVICIO DE TAXI CONVENCIONAL VENZAPCOM S.A.**

EGRESADA(O):

NATHALY JULISSA RIVERA PEÑAS

TUTOR:

ING. JORGE JOSÉ CAICEDO FLORES

AÑO 2020

Gestión Administrativa en la Compañía de Taxis San Rafael, Servicio de Taxi Convencional VENZAPCOM S.A.

Introducción.

La Compañía de Taxis San Rafael, Servicio de Taxi Convencional VENZAPCOM S.A. es una cooperativa de taxis perteneciente al Cantón Ventanas, cuya sede está situada en la vía E25 desvío a Las Naves, formada el 6 de febrero del 2017; al inicio únicamente contaba con 6 socios los cuales hicieron la gestión necesaria para el establecimiento de la misma. Actualmente la compañía cuenta con 21 socios entre activos y pasivos, de los cuales únicamente 12 de ellos mantienen sus vehículos activos prestando servicios de transporte.

El objetivo del presente trabajo es realizar un estudio de cómo se está dando la gestión administrativa dentro de esta compañía así como también que factores han generado la situación actual de la misma, cabe recalcar que no se pretende dar soluciones a los problemas aquí analizados, sino estudiar estos factores que están afectando la gestión administrativa dentro de la institución dedicada a la prestación de servicios de transporte y así tener una mejor comprensión de los mismos.

El presente documento es un trabajo netamente investigativo y analítico por lo que está regido bajo una línea de investigación autorizada por la Universidad Técnica de Babahoyo para la carrera de Ingeniería Comercial la cual es la de modelo de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, enfocada en la sublínea Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, ya que en esta están inmersos todos los procesos en cuanto a la administración de una institución y los factores influyentes en ella y que son importantes ser analizados en la compañía a tratar.

Para la obtención de información real se usó el instrumento de investigación denominado encuestas basado en el método de investigación descriptiva, la misma que fue realizada a los 21 socios que conforman La Compañía de Taxis, San Rafael Servicio de Taxi Convencional VENZAPCOM S.A., la cual arrojó datos muy alarmantes de factores que están afectando en gran manera a la gestión administrativa entre ellos las malas relaciones interpersonales, la falta de comunicación, la falta de conocimiento administrativos en sus directivos, la toma de decisiones individuales, desacuerdos, la irresponsabilidad así como también el no involucramiento de los socios en temas relacionados con la compañía.

Desarrollo

La administración resulta ser fundamental dentro de una organización actualmente, una mala administración encamina a una empresa al fracaso mientras que su buen desarrollo garantiza el éxito de la misma; (Aranda, 2020) menciona que *“los beneficios de realizar una administración rigurosa y eficaz de una forma metódica y prolongada en el tiempo, produce a nivel empresarial una serie de beneficios que para la empresa serían muy importantes”*.

La gestión administrativa en una organización se ha convertido en uno de los temas de mayor interés cualesquiera que sean sus actividades, cuando se refiere de alcanzar las metas propuestas y llegar al éxito. Para la (Universidad latina de Costa Rica , 2017) *“La gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma”*. Por ello estudiar la gestión administrativa dentro de una organización es fundamental ya que existen factores influyentes dentro de la misma que pueden estar afectando e impidiendo que se desarrolle una adecuada gestión administrativa, mismos que si no se contrarrestan podría ser caótico para la compañía por ello la necesidad de estudiarlos.

La gestión administrativa es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera. Básicamente, la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados, todo esto a través de las funciones del proceso administrativo.

Planificación

La planificación es un proceso continuo y sistemático de toma de decisiones sobre el objetivo que se buscará en el futuro, para ello existen diferentes niveles de organización. En fase inicial la planificación implica la determinación de objetivos.

Organización

Si la planificación es el momento teórico, la organización es el comienzo de la práctica, el comienzo de la acción misma, hacia el logro de los objetivos fijados. Para desempeñar la función de organización, el gerente debe enumerar el trabajo que debe realizarse, dividirlo en tareas que puedan ser realizadas de manera lógica y eficiente, por individuos o grupos y llevarlo a cabo

Dirección

La dirección supone la existencia de una o más personas que puedan guiar al equipo para lograr los objetivos antes mencionados. Es la dirección que dará el camino a los objetivos y planes, es responsable de interpretar lo que se ha definido en la función de planificación y de instruir a los equipos sobre cómo ponerlo en práctica para asegurar que todo se lleve a cabo según lo previsto sin perder el enfoque.

Control

El control significa comprobar que los procedimientos del personal están de acuerdo con las normas y principios establecidos en la empresa. Es uno de los momentos en que el administrador puede incluso retroalimentar el sistema.

El control, a su vez, se basa en el establecimiento de normas y medidas de rendimiento para garantizar que las actitudes empleadas sean las más compatibles con lo que la empresa espera. El control de las actividades desarrolladas permite maximizar la probabilidad de que todo ocurra según las reglas establecidas y dictadas. (Quiroga, 2020)

Dentro de la Compañía de Taxis San Rafael, Servicio de Taxi Convencional VENZAPCOM S.A., se vive un ambiente tenso entre los socios por las malas relaciones laborales existentes; entendiéndose por relaciones laborales según (Amador Sotomayor, 2016) al *“proceso enfocado a cultivar y fomentar la identificación plena de empresa – sindicato, a efecto de conservar un clima laboral sano, previniendo en su caso las situaciones conflictivas que se presenten y contribuyendo con ello a mantener estabilidad y paz entre las partes”* (pág. 318).

A las compañía de taxis suele llamárselas también como cooperativas; esta cooperativa está conformada por veintiún socios cuyas relaciones interpersonales empeoran más con el pasar del tiempo; según (Marcó, Loguzzo, & Fedi, 2016) las cooperativas son: *“entidades fundadas en el esfuerzo propio y la ayuda mutua para organizar y prestar servicios”*; no obstante la cooperativa sigue creciendo y aumentando el número de socios, punto del cual se desprenden más situaciones negativas dentro de este establecimiento y que afectan significativamente a la continuidad de la misma.

La Compañía se encuentra precedida por un Presidente y un Gerente, los mismos que junto a los demás socios no logran tomar decisiones conjuntas de importancia para la cooperativa; no considerando lo que mencionan (Robbins & Judge, 2009) *“los grupos generan información y conocimientos más complejos. Al sumar los recursos de varios individuos, los grupos hacen más aportes al proceso de decisión”* (pág. 106). En el

transcurso del año se han suscitado un sin número de situaciones o eventos en los que se ha podido notar de manera clara los desacuerdos entre ellos.

Por ejemplo el gerente quiso ubicar una joven como secretaria de planta ya que a pesar que la cooperativa lleva tres años en funcionamiento no ha tenido una secretaria estable; en el momento en que el gerente decidió contratar a una joven los socios no estuvieron de acuerdo porque no querían aportar dinero para el pago del sueldo de ella y no pudieron tomar una decisión conjunta, según (Dubrin, 2008) *“La toma conjunta de decisiones también puede ser de gran utilidad para conseguir aceptación y lograr que la gente se comprometa”* (pág. 78). Es de vital importancia que los miembros de la compañía demuestren su compromiso en la toma de decisiones, ya que ellos son los actores principales dentro de la misma.

La Compañía se ha enfrentado a un problema denominado como ausentismo a las reuniones de trabajo, a pesar de que los socios eran convocados con anticipación estos no asistían a dichas reuniones demostrando su desinterés por los temas concernientes a la organización; *“En cualquier equipo de trabajo, las reuniones son una parte fundamental en la consolidación del grupo, en la transmisión de información, en el avance de los proyectos, en la motivación del equipo y en desarrollar procesos eficientes en la estructura de cualquier organización”*. (Colindres, 2015)

El ausentismo a las reuniones laborales afecta significativamente a la gestión administrativa, porque esta pretende guiar a la organización a los objetivos planteados, organizando sus recursos, consolidando al grupo, desarrollando procesos adecuados; y al no haber una asistencia continua los miembros se van desligando de los asuntos laborales y por consecuencia afectando a la gestión.

Meses anteriores a los de la pandemia estos socios eran convocados a reuniones, las mismas que eran realizadas generalmente los días miércoles a las 19:00 y estos no asistían; muchos de ellos se excusaban diciendo que durante el día ellos alquilaban sus vehículos a otras personas por lo cual ellos salían a trabajar en la noche y por lo tanto no podían asistir, otros simplemente no iban porque no querían mantener contacto con los demás socios o no les interesaba conocer lo que allí se iba a tratar. *“El fenómeno ausentista constituye una problemática existente en casi todas las empresas e influye directamente en el desenvolvimiento, planificación y ejecución de trabajo, por lo que requiere de análisis, seguimiento y control permanente”* (Arregui Paredes, 2018). El ausentismo es un tema a ser analizado por todas las empresas, ya que a pesar de que sea muy común, esto está causando una gran problemática a nivel general y requiere de análisis y planificación.

En la actualidad estas reuniones presenciales fueron suspendidas por motivos de la emergencia sanitaria, razón por la cual surgió otra problemática; durante unos meses ninguno de los socios podía mantener sus vehículos en circulación por órdenes nacionales, pero aproximadamente hace un mes sin haber socializado las medidas de bioseguridad aplicables a la compañías de servicio de transporte público por parte de los directivos muchos de los socios pusieron a laborar a sus vehículos, sin haber llegado a un acuerdo de reintegro de labores en conjunto.

Dentro la Compañía se toman las decisiones individuales a pesar de ser una asociación en la cual los socios deben participar activamente en la toma de decisiones; según lo mencionado por (Favaro, 2015) *“el grupo necesita estar cohesionado; cada miembro debe sentir que forma parte, que pertenece, que está representado, que su participación es importante para la armonía y eficiencia en el funcionamiento colectivo, garantía de su supervivencia”* (pág. 80); al no llegar los socios a las reuniones

y en otras ocasiones no llegar a acuerdos mutuos, muchas veces un determinado socio ha tomado las decisiones, lo cual provoca malestar en los demás socios e incrementan los problemas, puesto que estas decisiones no son benéficas para todos ellos en iguales dimensiones.

Un caso recientemente visto es que uno de los socios se posicionó como presidente de la compañía al considerar que el otro presidente no hacía algo por la misma, este socio no considero a los demás solo tomo la decisión y fue aceptada por el gerente, el socio señalo que al presidente anterior le faltaban las competencias necesarias para desempeñar este cargo; comprendiendo por competencia según (Lockward, 2011) *“a ciertas actitudes que posee una persona y hacen que su desempeño resulte más efectivo incluso superior lo que el puesto de trabajo requiere”*

Según (Coque Arboleda, 2016): *“La gestión implica de requerimientos que necesita cumplir la empresa, para lograr sus objetivos organizacionales; y aunque la gestión a simple vista parece sencilla y que cualquier persona puede ejecutarla, en el mundo real de la empresa sucede todo lo contrario, se necesita de una persona (gestor) que esté completamente capacitado y sepa hacer correctamente su trabajo”* (pág. 21), en muchas organizaciones se subestima la importancia de una correcta gestión, y no se evalúa si los directivos están capacitados para ejercer dicha responsabilidad.

A pesar de que la cooperativa cuenta con un presidente y un gerente, hace falta alguien con las actitudes y habilidades necesarias para direccionar a la compañía al éxito; para (Fernández de la Cigoña Fraga, 2018) *“La dirección de un equipo de personas hacia un objetivo común es una de las tareas más apasionantes que un directivo puede acometer, pero no es una tarea fácil ya que requiere de habilidad, experiencia y formación”*, las dos personas que presiden esta compañía no cuenta con estas características según los demás socios y es lo que ocasiona los problemas antes

expuestos; por ello es necesario que se capacite, motive e instruya a los directivos y demás socios a tener conocimientos de cómo llevar a la cooperativa al éxito y a mantener buenas relaciones interpersonales entre ellos dando así una buena imagen a la misma.

Toda empresa tiene su representante, por ello es necesario que quien ejerza tan delicada función debe construirse en un líder, o por lo menos poseer ciertas cualidades de liderazgo que le permitan desarrollar su plan de trabajo, y tener excelentes relaciones laborales con los colaboradores, toda vez que los actos administrativos y financieros requieren de una gestión eficaz, diligente y oportuna, poniendo el mayor cuidado en el procesamiento y destino de la empresa. (Velazque Gomez , Ponce Álava , & Franco Coello, 2016, págs. 15-20)

La comunicación se ha convertido en un eje central dentro de la administración, es el proceso más antiguo desarrollado por el ser humano dentro de una empresa, actualmente una organización sin comunicación es una organización que no avanza, que no prospera; la falta de comunicación ocasiona que la empresa pierda el rumbo de sus objetivos y en la compañía este ha sido otro factor que ha estado afectando a la gestión administrativa; (Blarezo Toro , 2014) afirma que:

El ser humano es motor de desarrollo y epicentro de la gestión empresarial y la comunicación, el proceso social más importante que forma “comunidad laboral” no simplemente en una cultura compartida; sino también en la puesta en común en la que el termino comunicación tiene su raíz profunda, permite que el trabajador sea más productivo, generar nuevas estructuras, relaciones sociales y obreros patronales más flexibles y equitativas, orientar el decir empresarial y fecundar con estos la dinámica de la organización, además de comunicación abierta, receptiva y empática que ayuda generar desarrollo organizacional y a

dinamizar los cambios contemplando en toda su plenitud en el talento humano.
(pág. 10)

Es evidente que la falta de comunicación efectiva en la cooperativa ha conllevado a consecuencias alarmantes; durante las reuniones surgen problemas que van desde las ofensas verbales y llegan hasta las agresiones físicas entre los socios, lo cual se conoce como violencia en el lugar de trabajo; tomando como referencia lo que menciona (OSHA 2002, citado por Wayne Mondy, 2010), que define a la violencia en el lugar de trabajo como *“la agresión física, el comportamiento amenazante, los insultos verbales, la hostilidad o el acoso dirigido hacia los empleados durante el trabajo o durante el cumplimiento de los deberes”* (pág. 348); muchos de ellos ocasionados por motivo de los desacuerdos o decisiones tomadas aunque también suelen darse mayormente por motivos de dinero.

En estas reuniones los conflictos aumentan hasta el punto que debe haber intervención externa policial para poder calmar la situación entre los socios, evidenciando la ausencia de un adecuado comportamiento organizacional mismo que afecta a la gestión administrativa de la compañía; (Ganchozo & Torres, 2017) manifiesta que comportamiento organizacional *“se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de esta, estudia en específico las situaciones relacionadas con el ámbito laboral”*, mientras tanto (Molina-Sabando, Briones-Veliz, & Arteaga-Coello , 2016) mencionan que *“la clave de un exitoso proceso acertado en el desarrollo de las organizaciones, está en la actitud de las personas que participan en ella, de ahí que el comportamiento organizacional sea una herramienta necesaria para beneficio de todo tipo de empresa”*.

A través del tiempo los socios se han ido desligando de las responsabilidades con la cooperativa, en el primer año de funciones los primeros socios acordaron hacer aportaciones mensuales que correspondían a \$60,00 para cubrir pagos, los mismos que no fueron realizados por la parte mayoritaria de los socios, por otro lado la cooperativa no cuenta con una oficina de atención permanente, ni con una secretaria estable que lleve el manejo y control de los servicios, la esposa del gerente era quien tenía a cargo la recaudación de los gerentes, pero ella no recibía remuneración alguna.

Es notorio que sus socios no se involucran en los intereses de la compañía, a pesar que cualquier situación de la compañía involucra a todos los socios, ellos se mantienen al margen de la misma. Por ejemplo uno de los socios tuvo un accidente en uno de los taxis de la compañía y empezó un proceso legal, en el cual los demás socios no se involucraron en el mismo a pesar de que la compañía corría el riesgo de ser suspendida por un periodo hasta que el caso quedara resuelto es decir hubo una deslealtad total hacia la compañía; haciendo referencia a esto (Amador Sotomayor, 2016) menciona que *“es saludable que la persona manifieste su lealtad hacia la organización, en tal forma que cumpla con sus actividades, sienta el estar en ese lugar y responda de forma proactiva, honesta, con compromiso y constancia para lograr la calidad humana porque cada día se tiene que ser mejor”* (págs. 59-60).

Para la obtención de la información fidedigna se realizó encuesta a los socios de la Compañía De Taxis San Rafael, Servicio De Taxi Convencional VENZAPCOM S.A en la que se detectado que el 81% de ellos no participan activamente en la toma de decisiones concerniente a la misma y tan solo el 19% sí lo hacen, lo que es preocupante porque la decisión toma relevancia cuando es tomada por la mayoría y esto mejora la gestión administración.

De la misma forma se les preguntó a los encuestados que cuando surgen problemas en la compañía ¿de qué manera son resueltos estos?, a lo que el 71% de ellos respondieron que los problemas generados allí generalmente son resueltos por medio de intervención externa y esto se debe a que los problemas llegan al punto de emitir insultos y agresiones físicas por lo que en varias ocasiones los agentes policiales han tenidos que intervenir para calmar la situación y no llegar a mayores consecuencias. En tanto el 19% de los socios respondieron que muchas veces estos problemas no son resueltos, provocando que el ambiente empeore en la compañía, así mismo señaló el 10% de los encuestados que muy pocas veces estos problemas son resueltos por acuerdos entre los socios, algo muy alarmante dentro de la compañía y que efectivamente está afectando su gestión administrativa.

También se pudo observar que la compañía no cuenta con una oficina estable de atención y administración por lo que se les pregunto a los encuestados lo siguiente: ¿cuál es la razón por la que no cuentan con este espacio físico tan necesario? a lo que supo manifestar el 55% de ellos que la administración no lo promueve, que ya muchas veces los socios han manifestado aquello pero la administración no sigue adelante con el objetivo, mientras que el 45% restante respondieron directamente que son los socios quienes no están de acuerdo, pues consideran que no necesitan una oficina puesto que la administración se la puede llevar desde casa, algo muy contradictorio dentro de esta compañía y puede notarse los desacuerdos y las malas relaciones entre los miembros de la misma.

Con el instrumento de investigación aplicado se pudo conocer las situaciones a la que se enfrenta actualmente la compañía pues desde sus inicios su estabilidad así como también su gestión administrativa se ha visto afectada por varios factores entre ellos la mala comunicación, la mala administración, la irresponsabilidad y sus malas

relaciones; aspectos que deben ser analizados dentro de la compañía y corregidos para su correcta y continua operación y por tanto éxito de la misma.

En un orden más específico se presume que la toma de decisiones individuales y los desacuerdos son generados por la evidente falta de comunicación y malas relaciones laborales entre los miembros de la compañía, mismos que han ido afectando significativamente a la gestión administrativa de dicha organización y mostrando la falta de compromiso o responsabilidad de los miembros para con la compañía, no entendiéndolo que todo lo que la involucra se refleja directamente en ellos como socios.

Estar al frente de una organización no es una tarea sencilla, ya que requiere de los conocimientos necesarios y de una correcta administración, requiere saber utilizar los recursos ya sean humanos, materiales o financieros, requiere mantener un ambiente laboral saludable y estable y todas las habilidades necesarias para encaminar a la organización al alcance de metas y objetivos. Por ello es de suma importancia que los directivos de la organización tengan conocimiento de las funciones de la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control), partiendo de una buena planeación ya que si se establece claramente los objetivos de la organización, las responsabilidades de sus miembros así como también cual es el rumbo a seguir para encaminar la organización al éxito en este caso prestar un servicio de calidad y mantener buenas relaciones internas, seguida de una adecuada organización y administración de los recursos, guiada por un personal con capacidad al mando y un pertinente control esta organización podrá desarrollar una eficiente gestión administrativa que le permita su crecimiento.

Conclusiones

La gestión administrativa en la Compañía de Taxis San Rafael, Servicio de Taxis Convencional VENZAPCOM S.A. se ha visto muy afectada por el sin número de complicaciones generadas en ella; la mala comunicación, falta de capacidades de los directivos, la toma de decisiones individuales, la irresponsabilidad, la falta de involucramiento e interés, las malas relaciones interpersonales son factores que han desequilibrado a la compañía, a tal punto de estar expuestos a sanciones tales como la suspensión de operaciones y servicios.

Al poder analizar estas situaciones dentro de la compañía son muy notorias las malas relaciones interpersonales y la falta de compromiso administrativo existente en la misma, desde su conformación hasta ahora la compañía ha tenido que enfrentarse a situaciones tan complejas entre sus socios ocasionando que el ambiente dentro de esta se torne intolerante y por lo tanto aumente la despreocupación de todos los socios por seguir adelante con esta asociación, así como también que se genere una muy mala gestión administrativa.

Los problemas dentro de la compañía empeoran cada vez entre los socios, que al conocer su situación se piensa como llegaron a unirse estas personas y crear tal asociación, cuando es tan notoria la mala gestión administrativa en la organización, desde la falta de capacidades administrativas, carencia de espacios físicos hasta las malas relaciones entre sus socios al llegar al punto de agresiones tanto verbales como físicas requiriendo la intervención policial puesto que muy pocas veces hay acuerdos entre estos miembros. Así mismo se considera la falta de comunicación como principio escaso y muy necesario en esta institución para que se genere una buena gestión administrativa.

Bibliografía

- Amador Sotomayor, A. (2016). *Administración de Recursos Humanos - Su proceso organizacional*. Monterrey, Mexico: Editorial Universitaria UANL. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Aranda. (7 de enero de 2020). *arandaformacion*. Recuperado el 22 de agosto de 2020, de arandaformacion: <https://arandaformacion.com/blog/gestion-administrativa-curso/>
- Arregui Paredes, A. J. (2018). *Ausentismo Laboral. Caso: "Area Call Center Institución Financiera Privada del Ecuador"*. Tesis de Maestría , Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador , Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6258/1/T2684-MDTH-Arregui-El%20ausentismo.pdf>
- Blarezo Toro , B. D. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Tesis de Ingeniería, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato. Obtenido de <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf>
- Colindres, I. (4 de Septiembre de 2015). *Iniciativas Empresariales*. Recuperado el 24 de Agosto de 2020, de Iniciativas Empresariales: <https://blog.iniciativasempresariales.com/las-reuniones-de-trabajo-como-elemento-motivador/>
- Coque Arboleda, D. C. (2016). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEGAMICRO S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO*. Proyecto de Investigación y Desarrollo, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>

- Dubrin, A. J. (2008). *Relaciones humanas, Comportamiento humano en el trabajo* (9na edicion ed.). Mexico: Pearson.
- Favaro, D. (2015). *Comunicacion Organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Creas. Obtenido de <http://www.creas.org/recursos/archivosdoc/pubcreas/comorg.pdf>
- Fernández de la Cigoña Fraga, J. R. (5 de Abril de 2018). *Observatorio de RRHH*. Recuperado el 24 de Agosto de 2020, de Observatorio de RRHH: <https://www.observatoriorh.com/liderazgo/habilidades-poseer-directivo.html>
- Ganchozo , Y. E., & Torres, G. K. (2017). *EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA COMERCIALIZADORA LACYCON CIA LTDA*. Tesis de Ingenieria , Calceta. Obtenido de <http://repositorio.espm.edu.ec/bitstream/42000/489/1/TAE79.pdf>
- Lockward, A. (2011). El rol de la confianza en las organizaciones a traves de los distintos enfoque o pensamiento de la administracion. *Ciencia y Sociedad* , XXXVI(3), 489. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022526005.pdf>
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introduccion a la Gestion y Administracion en las Organizaciones*. Argentina: UNAJ.
- Molina-Sabando, L., Briones-Veliz, I., & Arteaga-Coello , H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510. Recuperado el 30 de Agosto de 2020, de <file:///C:/Users/win/Downloads/Dialnet-ElComportamientoOrganizacionalYSulImportanciaParaLa-5802885.pdf>
- Quiroga, F. (5 de Abril de 2020). *Tu economía facil*. Obtenido de Tu economía facil: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra Edicion ed.).

Mexico: Pearson.

Universidad latina de Costa Rica . (6 de Abril de 2017). *ULATINA*. Recuperado el 22 de Agosto

de 2020, de ULATINA: <https://i.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-en-una-empresa>

Velazque Gomez , B., Ponce Álava , V., & Franco Coello, M. (22 de Junio de 2016). La Gestión

Administrativa y Financiera: Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón

Quevedo. *Revista Empresarial*, 10(2), 15-20. Obtenido de

<file:///C:/Users/win/Downloads/42-76-1-SM.pdf>

Wayne Mondy, R. (2010). *Administracion de Recursos Humanos* (11mo Edicion ed.). Mexico:

Pearso Eduacion.

ANEXO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

ENCUESTA

Encuesta dirigida a los socios de la Compañía De Taxis San Rafael, Servicio De Taxi Convencional VENZAPCOM S.A.

1. ¿Es usted parte del área administrativa de La Compañía De Taxis "San Rafael" Servicio De Taxi Convencional VENZAPCOM S.A.?

Si

No

2. ¿Cuántos años usted lleva siendo parte de esta compañía?

3 años

2 años

1 año

Menos de un año

3. ¿Participa usted activamente en la toma de decisiones de la compañía?

Si

No

4. Cuándo surgen problemas dentro de la compañía, ¿cómo son resueltos?

Se llega a acuerdos entre los socios

Por medio de intervención externa

No se resuelven

No hay problemas

5. ¿considera que se está llevando correctamente la administración en la compañía?

Si

No

Tal vez

6. ¿Con que frecuencia se realizan las reuniones de socios en la compañía?

Una vez por semana

Una vez al mes

Cada 15 días

No se realizan reuniones

7. ¿considera necesario que se realicen reuniones con todos los socios de la compañía?

Si

No

Tal vez pero no con frecuencia

8. Si contesto que no en la pregunta anterior, ¿porque no lo considera necesario?

Es una pérdida de tiempo

No se llegan a acuerdos nunca

Se generan continuos conflictos

No me gustan las reuniones

9. ¿Por qué no cuenta la compañía con una oficina estable para la administración?

La administración no lo promueve

Los socios no lo quieren

10. ¿Se mantiene comunicación continua en los asuntos relacionados con la compañía?

Si

No

Rara vez

11. Cuando uno de los socios se involucra en asuntos legales, ¿Quiénes se hacen participes del proceso?

Nadie

Todos los socios

El presidente

El gerente

Resumen

El presente trabajo fue realizado con el propósito de estudiar cómo se está desarrollando la gestión administrativa dentro de la Compañía de Taxis San Rafael, Servicio de Taxis Convencional VENZAPCOM S.A., analizando los factores que la están afectando significativamente, ya que actualmente la gestión administrativa se ha convertido en un eje primordial para encaminar a la empresa al éxito y si se lo descuida se estará llevando a la organización al fracaso. La gestión administrativa se basa en la correcta utilización de los recursos de la empresa iniciando por el talento humano, ya que una organización con miembros capaces es una organización productiva.

Para obtener la información real de la situación se usó como instrumento de investigación una encuesta realizada a los 21 socios de la compañía, basándonos en el método de investigación descriptivo, ya que este método te ayuda a evaluar algunas características de una situación en particular a través de la recolección de datos. Por medio de esta investigación se logró conocer específicamente cuales son los factores causantes de la inadecuada gestión administrativa dentro de la institución.

En las conclusiones se pudo describir específicamente a estos factores entre ellos las malas relaciones interpersonales entre los miembros, la inasistencia a reuniones laborales, falta de capacidades administrativas, la mala comunicación, la falta de compromiso con la empresa entre otros. Por ello es vital que se considere poner la debida atención a estos factores que están afectando la gestión administrativa en la organización y tomar medidas correctivas partiendo de una adecuada planeación.

Palabras claves.

Gestión, administración, relaciones interpersonales, compromiso, planeación.

Abstract

This work was carried out with the purpose of studying how administrative management is developing within the Compañía de Taxis San Rafael, Servicio de Taxis Convencional VENZAPCOM S.A., analyzing the factors that are affecting, significantly since currently administrative management has become a primary axis to lead the company to success and if it is neglected it will lead the organization to failure.

Administrative management is based on the correct use of the company's resources, starting with human talent, since an organization with capable members is a productive organization.

To obtain the real information of the situation, a survey carried out among the 21 partners of the company was used as a research instrument, based on the descriptive research method, since this method helps you to evaluate some characteristics of a particular situation through of data collection. Through this research it was possible to know specifically what are the factors causing inadequate administrative management within the institution.

In the conclusions, these factors could be specifically described, including bad interpersonal relationships among members, non-attendance at work meetings, lack of administrative skills, poor communication, lack of commitment to the company, among others. Therefore, it is vital that consideration be given to paying due attention to these factors that are affecting the administrative management in the organization and taking corrective measures based on adequate planning.

Keywords.

Management, administration, interpersonal relationships, commitment, planning.