



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 - ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS
INTRAPROVINCIAL EN BUSES SIMÓN BOLÍVAR**

EGRESADO:

KELLY ANABELL GARCIA MURILLO

TUTOR:

ING. MILTON EDUARDO GUILLÍN NUÑEZ

AÑO 2022

Resumen:

El objetivo principal del estudio de caso fue analizar la Gestión Administrativa de La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar, con la finalidad de evaluar el proceso administrativo, y a su vez identificar los problemas que han afectado el desempeño de la empresa. Se planteo una metodología con enfoque cualitativo de alcance descriptivo. El contenido del sustento teórico se basó en la revisión de conceptos relacionados con el proceso administrativo que ayudo a encaminar nuestro estudio de caso. De acuerdo con el análisis realizado, se concluye que Dentro de la cooperativa no existen procedimientos de planificación de las actividades que se realizan en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar presenta algunas falencias, debido a la carencia de un proceso administrativo, lo que ha desencadenado una falta de coordinación en las actividades que se ejecutan.

Palabras Claves: Gestión administrativa, proceso administrativo

Introducción

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar, es una empresa privada que se dedica a brindar un servicio de transporte a los habitantes de los cantones Simón Bolívar, Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan) y sus recintos aledaños, la cooperativa fue creada el 30 de julio de 1979, tiene cuarenta y dos años de existencia, está conformada por catorce socios y a su vez en ella participan catorce unidades que se encargan de realizar los recorridos establecidos. La directiva de la cooperativa está conformada por cinco socios, que son los que se encargan de realizar los procesos administrativos, y de hacer ejercer las políticas internas a los choferes, auxiliares y todos los integrantes que conforman la empresa.

El objetivo de este estudio de caso es analizar la gestión administrativa en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar, con la finalidad de medir la eficiencia de la entidad, y de igual manera, evaluar los resultados de la acción gerencial, mediante el uso de herramientas básicas que permitieron conocer con exactitud cuáles son los problemas y fallas que afectan el proceso administrativo de la cooperativa, al mismo tiempo las consecuencias que han traído consigo no realizar una planificación exhaustiva de las actividades que se deben ejecutar, por lo cual se detectan inconvenientes al momento de realizar una correcta organización de dichas actividades según la prioridad que amerita el caso.

El trabajo denominado gestión administrativa en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar, se relaciona con la sublínea de Investigación de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, enmarcada en la línea Gestión Financiera,

Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, debido a que la cooperativa de transporte es una empresa privada, en donde la gestión administrativa juega un papel fundamental dentro de la entidad para que se cumplan todas las metas propuestas, para así contribuir con la supervivencia y crecimiento de la empresa.

Para la realización de este trabajo se ha utilizado el método cualitativo con alcance descriptivo que permitió, evaluar ciertos puntos relacionados con la gestión administrativa de la empresa, para lograr detectar las falencias que se presentan dentro de la misma, mediante la utilización de herramientas como las encuestas, que fueron realizadas a los socios y trabajadores de la cooperativa, mediante una serie de preguntas enfocadas en la administración de la cooperativa, otra herramienta que se utilizó fue la entrevista la cual fue aplicada al gerente de la entidad, de la que se obtuvo información sobre las actividades que realiza en la cooperativa.

Los resultados obtenidos de este trabajo demuestran que una de las causas de que existan falencias en la gestión administrativa de la cooperativa, es que algunos de los miembros de la entidad, no le dan prioridad a las funciones que desempeñan, lo que ha ocasionado una falta de coordinación en las actividades que se ejecutan, también se demuestra que el proceso de otorgar crédito a sus socios se ha visto postergado, por el incumplimiento por parte de algunos socios que por distintas razones no han realizado los pagos pertinentes.

DESARROLLO

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar, presenta dificultades en su administración, debido a la carencia de un proceso administrativo como es planificación organización dirección y control que le permita guiar las actividades que se presentan en la empresa, a raíz de este comportamiento la secretaria es la persona que se encarga de realizar la mayoría de las actividades administrativas que se presentan en la empresa. Donde de evidencia no solo la falta de compromiso sino también la falta de planificación en las actividades administrativas, por lo que estas actividades se desarrollan a un ritmo lento, ya que la secretaria no cuenta con el apoyo del área administrativa, perjudicando de esta manera el desempeño de la cooperativa.

Esta investigación hará un aporte significativo a la gestión administrativa y el proceso administrativo de la cooperativa, ya que conocerán cuáles son sus falencias y mediante esto tomar medidas correctivas. Cabe mencionar que, para que una empresa tenga un buen desempeño dentro de la actividad que realiza es fundamental que cuente con un correcto proceso administrativo, que proporcione una educada planeación, organización, dirección y control de las actividades que se presentan en la empresa.

Por lo tanto, para que en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar tenga un buen desempeño en las actividades que se presentan en la empresa, debe de fortalecer su proceso administrativo, para así poder realizar las actividades de la mejor manera posible en beneficio de la empresa. El presente estudio de caso es viable, ya que se cuenta con las fuentes de información necesarias para poder

realizar a cabalidad con el trabajo de investigación y también se cuenta con la predisposición del personal. Además, se busca crear un impacto significativo en la gestión administrativa y el proceso administrativo de la cooperativa, con la finalidad de obtener el mejor uso de los recursos que están a su disposición.

Objetivo General

Analizar la gestión administrativa en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar, con la finalidad de medir la eficiencia de la entidad, y de igual manera, evaluar los resultados de la acción gerencial, mediante el uso de herramientas básicas.

Objetivos específicos

1. Describir la gestión administrativa con el fin de facilitar el manejo eficiente de la empresa, a través de conceptos relacionados con la administración.
2. Evaluar los resultados de la gestión administrativa con el propósito de buscar alternativas que mejoren el proceso administrativo, mediante una entrevista aplicada al gerente, y encuestas aplicadas a los socios y trabajadores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar.
3. Plantear soluciones que permitan mejorar la gestión administrativa con el fin de optimar el tiempo en las actividades administrativas de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar.

Podemos puntualizar que la gestión administrativa se enfoca de manejar los recursos de la empresa de manera eficaz y eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas planteadas. Luján Canduelas (2018) manifiesta que; “la gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados”. Mientras Editorial Etecé (2021) manifiesta que; “La gestión administrativa está compuesta por varias actividades que se realiza con el fin de guiar una empresa mediante una conducción racional de tareas.” Esta es considerada una de las áreas con mayor responsabilidad en las empresas, la cual tiene como objetivo evaluar y mejorar las operaciones y funciones de la empresa. Nuñez Motero (2020) expresa que;

Es un factor importante en la organización ya que sirve como eje fundamental en la realización de las actividades o funciones que la empresa le asigne para alcanzar los objetivos trazados y lograr el éxito de la empresa, sin embargo, cuando la gestión y la toma de decisiones son inadecuadas, puede conducir al fracaso organizacional. (pág. 5)

La gestión administrativa es la responsable del uso sincronizado y eficiente de los recursos. Por ello, todas las funciones se planifican organizan de tal forma que se puedan dirigir y controlar las operaciones que mejor se adapten a ellas. Además, permite gestionar adecuadamente el trabajo, los esfuerzos y los recursos ayudará a prevenir futuros problemas y sobre todo a obtener resultados favorables para la empresa. Gavilánez, Espín Oleas, & Arévalo Palacios (2018) expresan que;

Una gestión administrativa se forma en una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de los recursos, que siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un

impacto positivo y por el contrario de no ser suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo.

Se podría mencionar que, de algún modo, la gestión administrativa es un aspecto fundamental para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, ya que se constituye como la columna vertebral de toda empresa, y por lo tanto todos aquellos negocios que son incapaces de llevar una gestión administrativa adecuada, están inevitablemente condenados al fracaso. La gestión administrativa requiere de una apropiada toma de decisiones que ayude a las entidades mantenerse en un mercado competitivo (Salguero Barba & Garcia Salguero, 2018).

Por lo tanto, Benavides Palomino (2021) afirma que; “la importancia de la gestión administrativa en una empresa, radica en estar preparados y dispuestos, anticipándose a los problemas u obstáculos que se pudiesen interponer en el cumplimiento de los objetivos”. Ya que, el mercado competitivo actual y los constantes cambios exige no sólo que las empresas estén bien preparadas y posicionadas en el segmento, si no, principalmente, que logren una buena gestión administrativa, capaz de transmitir confianza, hacer frente a los cambios, problemas y obstáculo.

Para Quiroa (2020) los objetivos que se pueden lograr al implementar la gestión administrativa son:

- Maximizar los procesos implementados en la gestión administrativa para lograr mayor eficiencia.
- Perfeccionar el seguimiento y el control de las operaciones internas de la empresa garantizando un mejor desempeño de lo que se está realizando.
- Simplificar y hacer mejor el trabajo asegurando el logro de los objetivos.

- Proporcionar mejores bienes y servicios en el mercado mediante la incursión de los beneficios de la tecnología.

Es fundamental la gestión administrativa en las empresas porque sirve de apoyo para realizar y mejorar tareas, formar una red funcional en la que se basan y vincularse para alcanzar los objetivos empresariales. En este sentido, contar con una óptima de gestión administrativa es fundamental. Debido a que hacer un buen trabajo ya no es suficiente, la empresa debe infundir confianza en los usuarios y clientes para lograr excelentes resultados.

De acuerdo a Pacheco (2022) la gestión administrativa; “brinda una amplia gama de beneficios a las organizaciones” de las cuales destacan las siguientes:

- Enfocarse en la calidad de los objetivos. – Sin este prototipo de conocimientos, es difícil enfocarse en los objetivos y las metas, por lo que se requiere una planificación eficaz, en la que se implementen estrategias específicas, con un equipo de trabajo enfocado en alcanzar las y metas de la organización, ya sea en un tiempo enfocado a corto, mediano y largo plazo.
- Desarrollar los niveles de producción. - Este procedimiento consiente en ejecutar un gran número de actividades de manera sencilla, ya que está enfocada en proporcionar los procesos de gestión de manera eficiente para aumentar los niveles de la producción. Para ello utiliza cambios y arreglos, con el fin de obtener un equipo más productivo, para ello el gerente administrativo puede estar seguro de enfocarse en otras actividades.
- Aumentar la producción. - Cuando se elaboran planes estratégicos y a su vez se identifican los niveles de desempeño, las unidades de trabajo actúan de forma adecuada para así poder ahorrar el dinero y a su vez optimizar la

elaboración de bienes. Cuando se cuenta con una organización estructurada de forma adecuada, la posibilidad de resolución de problemas es mayor y así la empresa puede satisfacer a sus empleados y clientes.

Boza Torres (2021) argumenta que;

Para lograr una eficiente administración se emplean diversas metodologías y ordenamientos a los recursos que dispone una organización entre ellos; humanos, económicos, materiales, técnicos, tecnológicos, etc., promoviendo el desarrollo integro de los procesos administrativos que constituyen el eje direccional de la misma.

(pág. 5)

La identificación de novedades administrativas incluyendo los procedimientos internos de la organización, así como los elementos y registros asociados al sistema de decisión, permite la delegación de actividades normativas para promover la eficiencia de la sistematización, presentación de normas de acompañamiento y cumplimiento de los planes establecidos.

Cabe mencionar, que la gestión administrativa está conectada con el proceso administrativo, que se basan en actividades relacionadas con la planificación, organización, dirección y control que se enfocan en guiar a la empresa al cumplimiento de las metas planteadas, y a su vez ayudan a solucionar cualquier tipo de problema que se presente. Por ello es de vital importancia contar con un proceso administrativo bien estructurado, ya que de él depende que la empresa obtenga buenos resultados. En ese sentido se puede entender que es un conjunto de operaciones de gestión administrativas cíclicas, sistémicas, holísticas, interdependientes y flexibles Márquez Ortiz et al. (2021).

Para Hernández Mendoza , J. M., & Hernández Mendoza, S. L., (2019); “el proceso administrativo se refiere al logro de fases o etapas mediante de las cuales se realiza la practica administrativa”. Es decir, que es conjunto de fases sucesivas que persigue la satisfacción o consecución de los objetivos empresariales. Este proceso administrativo esta interrelacionado con las etapas específicas de: planificación, organización, dirección y control”. González Rodríguez et al. (2020) argumenta que;

La planificación es la primera función administrativa, incluye la definición de metas, la formulación de metas, la fijación de objetivos y actividades a realizar en un determinado período de tiempo. La organización incluye establecer una estructura para asignar los recursos físicos, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar el trabajo y poder alcanzar las metas establecidas y determinadas. La dirección se enfoca en crear estrategias detalladas, enfocadas en la dirección de todos los esfuerzos para alcanzar las metas establecidas, por medio de elementos básicos como son el liderazgo acompañado de la motivación. Por su parte el control se enfoca en realizar un seguimiento oportuno para ver el avance de las, con el objetivo de detectar cualquier problema y evaluar resultados, para tomar buenas decisiones. (pág. 33)

Estas etapas permiten a la gestión administrativa de la empresa, controlar de manera organizada y eficiente sus recursos, además permitirá aumentar el grado de eficacia y eficiencia al momento de lograr las metas propuestas, ya que supone una hoja de ruta a seguir. De acuerdo a Zambrano España (2020); “es fundamental manifestar que un eficiente uso del proceso administrativo es significativo porque permite guiar de forma correcta el curso de los negocios”. Debido a que, es considerado como un elemento regulador, con la

finalidad de conseguir los objetivos empresariales, desarrollando competitividad y resultados favorables para la empresa.

Los procesos administrativos son un tema de gran importancia para la empresa, ya que se trabaja en base a la búsqueda del mejor aprovechamiento de los recursos; tenga en cuenta que estos recursos se integran, construyen y utilizan, creando mejoras y cambios positivos cuando se hacen de la mejor manera (Vasquez Ponce, Parrales Pilozo, & Morales Chávez, 2021).

La planificación permite trazar de manera clara los objetivos y que se debe hacer para alcanzarlos, además, de ser una función administrativa que incluye el análisis de la situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias y el desarrollo del plan de acción, la planificación también se puede definir como el proceso de hacer todas estas actividades. La importancia de la planificación radica en saber dónde está la empresa y saber adónde quiere ir y cómo lo va a hacer. Para realizar una correcta planificación se debe; evaluar la situación actual de la empresa, definir las metas y objetivos, elaborar un plan de acción, designación de recursos, ejecutar el plan y control.

El control es fundamental para la planificación, (Hernández Álvarez, 2020) menciona que el control; “permite implementar actividades y procesos dentro de la empresa y solucionar los problemas que se presenten, y aprender de la implementación de estos procesos para la mejora futura.”. El control se caracteriza por realizar el proceso de evaluación acompañado de la respectiva ejecución de las tareas, con la finalidad de averiguar los posibles errores para así poder establecer acciones correctivas. Es fundamental que las empresas tengan un buen control administrativo para garantizar que funcione de manera adecuada y

eficiente. Esto les permitirá aumentar los lucros, reducir los costes y poder brindar productos de calidad a los clientes.

El control administrativo debe ser el encargado de la evaluación y seguimiento de los procesos, identificación de falencias y búsqueda de eficiencia. En otras palabras, un buen control y su implementación debe permitir llevar a cabo el diseño y la planificación estratégica original sin redundancia funcional.

Análisis de la gestión administrativa

A este análisis lo podemos considerar como una evaluación de la estructura de la gestión administrativa de una empresa o de sus componentes, con finalidad de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual se desempeñan la planificación, organización, dirección y control de los objetivos trazados por la empresa. (Sanchez Castro) considera que la gestión administrativa es; “un pilar fundamental de la empresa, ya que contribuye en el desarrollo general de la misma”. Y Rabelo (2021) expresa que;

El análisis de Gestión Administrativa, cuyo objetivo primordial es medir la eficacia de la organización, y de manera similar, evaluar el desempeño de los directivos, para saber si las metas y objetivos que se ha propuesto la empresa se han logrado o no. todos sus campos y funciones.

Esta evaluación administrativa radica en la valoración de los resultados obtenidos de la aplicación de medidas de cambio a la organización, lo que determina la relación entre la eficacia y eficiencia de los resultados de evaluación de la estructura de la gestión administrativa. La gestión administrativa es sistemática, realizando acciones estrictamente

dirigidas al logro de objetivos mediante el desempeño de funciones clásicas de gestión en el proceso administrativo (Mendoza Briones, 2017).

Técnicas aplicadas para la recolección de la información

La entrevista es una de las herramientas más importantes dentro de una investigación cualitativa. Hemos de aclarar que una entrevista es un proceso de comunicación consensuado que se realiza entre dos personas, no un interrogatorio. Es por esto que en los temas pueden ser retomados y el entrevistador deberá ser amistoso, profesional y crear un ambiente de confianza para facilitar la comunicación. En este proceso, el entrevistador obtiene datos de forma directa y da a conocer de manera voluntaria la información (Rodríguez, 2020).

En el presente estudio de caso se aplicó una entrevista al gerente de la cooperativa, de la que se logró obtener información relevante sobre las falencias que se encuentran en la gestión administrativa de la empresa.

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población (Abascal & Grande, 2005).

En el presente trabajo se realizó encuestas dirigidas a los 17 socios y a los 13 trabajadores de la cooperativa, para poder evaluar el desempeño de la gestión administrativa de la empresa para así tener clara la situación que está atravesando la cooperativa.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la entrevista, que se han convertido en la base para la determinación de conclusiones validas:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo realiza usted la planificación de las actividades en la cooperativa?	La mayoría de las actividades se realizan sin una planificación previa.
2	¿Cada que tiempo evalúa el desempeño del personal?	A raíz de la pandemia el proceso de evaluación se ha visto postergado.
3	¿Cómo se realiza el control de las actividades en la cooperativa?	No por la falta de compromiso que se evidencia.
4	¿Qué actividad se ha visto postergada a raíz de los inconvenientes en la administración?	Los créditos que se otorgan a los socios están postergados, debido a la falta de organización en los pagos. Y también no se ha realizado capacitaciones al personal.
5	¿Desde su punto de vista cómo ve el desempeño de la Cooperativa?	Actualmente no está pasando por su mejor momento debido a varios problemas internos.

Fuente: *Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Buses Simón Bolívar*

Elaborado por: *Kelly Anabell Garcia Murillo*

Analizando las respuestas del gerente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Buses Simón Bolívar se puede observar, que no realiza un proceso de planificación de las actividades que se van a realizar, ya que dentro de sus actividades no se encuentra realizar una planificación, también se evidencia que desde los inicios de la pandemia dentro de la empresa no se evalúa el desempeño de los trabajadores, por lo cual no se tiene conocimiento pleno si el personal tiene un buen rendimiento también se puede evidenciar que uno de los problemas administrativos que se presentan es la falta de compromiso por parte del Presidente de la entidad, debido a que no le da prioridad a las actividades que surgen dentro de la cooperativa, perjudicando de esta manera el desempeño de las actividades.

Además, se puede observar que la empresa no realiza una buena planificación que le permita establecer tiempos para dar cumplimiento a los requerimientos por parte de los socios, por ello el proceso de otorgar créditos a los socios lamentablemente esta actividad se ha visto postergada por dos razones, primero por el manejo inadecuado de la persona encargada de guardar los fondos de la empresa, y también porque algunos socios se atrasan en sus pagos. También se observa que actualmente la cooperativa no está pasando por su mejor momento debido a los problemas que se presentan en la empresa.

Al aplicar la encuesta a los socios y trabajadores de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar, se obtienen los siguientes datos:

Tabla 4
Planificación de las actividades

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	6	20%
Nunca	24	80%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Buses Simón Bolívar

Elaborado por: Kelly Anabell Garcia Murillo

En la tabla número dos, se analiza la frecuencia con que se realizan planificaciones en las actividades que se presentan en la cooperativa, en donde se puede observar que el 80% de los encuestados coinciden en que nunca se realizan este tipo de planificación en las actividades, contra un 20% que considera que este tipo de actividades se realizan rara vez, con estos resultados se puede evidenciar que existen falencias en los procedimientos de control debido a que más de la mitad de las personas encuestadas no han visto que se realicen este procedimiento.

Tabla 3*Capacidad de organización*

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy buena	0	0%
Buena	9	30%
Regular	15	50%
Deficiente	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Buses Simón Bolívar

Elaborado por: Kelly Anabell Garcia Murillo

Como se observa en la tabla número tres, en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios y trabajadores de la Cooperativa, se evidencia que la capacidad de organización de las actividades que existen en la cooperativa se encuentra en un nivel regular, debido a que el 50% de los encuestados coincidieron en esa calificación, contra un 20% que considera la capacidad de organización es buen, con estos resultados se puede observar que existen carencias en el proceso administrativo que tiene la empresa para el funcionamiento de cada uno de los puestos, lo que trae como resultado que existan este tipo de falencias, a la hora de organizar las actividades que se van a realizar en la empresa.

Tabla 4*Control de las actividades*

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	9	30%
Nunca	21	70%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Buses Simón Bolívar

Elaborado por: Kelly Anabell Garcia Murillo

En la tabla número cuatro, se analiza la frecuencia con que se realizan controles en las actividades en las actividades que realiza el personal, en donde se puede observar que el 70%

de los encuestados coinciden en que nunca se realizan este tipo de controles en las actividades, contra un 30% que considera que este tipo de controles se realizan rara vez, con estos resultados se puede evidenciar que existen falencias en los procedimientos de control debido a que más de la mitad de las personas encuestadas no han visto que se realicen este procedimiento.

Tabla 5
Toma de decisiones

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	3	10%
Frecuentemente	0	0%
A veces	9	30%
Rara vez	3	10%
Nunca	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios y empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Buses Simón Bolívar

Elaborado por: Kelly Anabell Garcia Murillo

En la tabla número cinco, se examina la participación que tienen los trabajadores respecto a la toma de decisiones que existe en la cooperativa, en donde se puede observar que el 50% de los empleados coinciden en que no se considera su opinión para tomar una decisión final, por otro lado, también se puede evidenciar que existe un pequeño grupo con el 10% que indican que siempre tienen una participación constante cuando se debe de tomar una decisión en la cooperativa, con estos datos se demuestra que no se considera la opinión de los trabajadores en la mayoría de los casos.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Intraprovincial en Buses Simón Bolívar presenta algunos errores, evidenciándose esto en los problemas que se presentan en el área administrativa de la entidad, una de las causas de que existan estas debilidades, radica en la falta de compromiso por parte de algunos miembros que conforman la directiva de la Cooperativa, debido a que no le dan prioridad a las funciones que desempeñan en la entidad, entorpeciendo de esta manera el avance de varios procesos que se realizan en la institución, lo que ha despertado malestar entre los socios de la cooperativa, por la actitud despreocupada que se evidencia.

En la cooperativa carecen de un proceso administrativo, lo que no permite guiar de forma correcta el curso del negocio y hacer uso eficiente de los recursos físicos, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para poder desarrollar un trabajo eficaz y eficiente y poder alcanzar las metas establecidas y determinadas por la cooperativa. Y al no contar con un proceso administrativo, no se podrán alcanzar los objetivos empresariales, su competitividad será ineficiente y obtendrá resultados desfavorables para la empresa

Dentro de la cooperativa no existen procedimientos de control de las actividades que se realizan en la cooperativa, debido a la carencia de un proceso administrativo, por lo cual se evidencia una falta de coordinación en las actividades que se ejecutan, esta situación se ve empeorada por la falta de responsabilidad de la persona encargada de custodiar el dinero de la entidad, ya que cuando necesitan utilizar cierta cantidad de dinero para cubrir cualquier tipo de trámite, no se encuentra el dinero a la brevedad, afectando de esta manera los avances establecidos, por lo que deben de cambiar la fecha establecida, hasta contar con el dinero para cubrir los trámites pertinentes.

La cooperativa otorga créditos a los socios, cuando el caso lo amerite, pero este proceso se ha visto postergado debido al incumplimiento, tanto de algunos socios, que por distintas razones no han realizado pagos pertinentes, también por el manejo inadecuado de los fondos disponibles que tiene la cooperativa. Otras de las actividades que se ha visto postergada en la entidad es la capacitación al personal, que, por motivo de la pandemia, tanto los miembros de la directiva como los socios han optado en que no se realicen capacitaciones, hasta próximo aviso.

Bibliografía

- Abascal, E., & Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=qFcZOOiwRSgC&printsec=frontcover&dq=encuestas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=encuestas&f=false
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gaviláñez, C., & Torres, L. (2020). *Administración de Empresas Elementos Básicos*. Bolívar. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=zLgoEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B2n+administrativa+en+las+empresas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi5quGQrrf2AhUFSTABHTpgAfoQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B2n%20administrativa%20en%20las%20empresas&f=false>
- Benavides Palomino, M. S. (2021). *La Importancia del liderazgo en la gestión administrativa de la Unidad Desconcentrada Regional Cusco 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Digital Institucional, Cusco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61681>
- Boza Torres, J. C. (2021). *Gestión Administrativa en el Área de Emprendimiento de la Prefectura de Los Ríos [Examen Complejivode Grado, Universidad Técnica de Babahoyo]*. Dspace, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9424>
- Editorial Etecé. (21 de Julio de 2021). *Concepto.de*. Obtenido de Gestión administrativa: <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Gaviláñez, M., Espín Oleas, M., & Arévalo Palacios, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES de Ecuador. *Eumed.net*, En Linea.

- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Scielo*, 32-37. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Hernández Álvarez, M. (7 de Julio de 2020). *UIC*. Obtenido de La importancia del control en la administración: <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/#:~:text=El%20control%20en%20el%20proceso,establecer%20las%20medidas%20correctivas%20necesarias>.
- Hernández Mendoza , J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 66-67.
- Luján Canduelas, E. J. (2018). *Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa - INPE 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco]*. Repositorio Digital Institucional, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1133>
- Márquez Ortiz, L. E., Viteri Mero, M. J., Useche Castro, L. M., & Cuétara Sánchez, L. M. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(2), 367-385.
- Mendoza Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dialnet*, 947-964.
- Nuñez Motero, M. C. (2020). *Gestión Administrativa en la Cooperativa de Taxis San Fernando de la ciudad de Babbahoyo [Examen Complexivo de Grado, Babahoyo*

Universidad Técnica de Babahoyo]. DSpace, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8332>

Pacheco, J. (9 de Marzo de 2022). *Web y Empresas*. Obtenido de ¿Qué es la Gestión Administrativa?: https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/#Beneficios_de_la_gestion_administrativa

Quiroa, M. (7 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Gestión administrativa: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Rabelo, W. (5 de Abril de 2021). *ALEPH*. Obtenido de ¿Qué es el analisis de la gestion administrativa?: <https://aleph.org.mx/que-es-el-analisis-de-la-gestion-administrativa>

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Klik Soluciones Educativas S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=x9s6EAAAQBAJ&pg=PA85&dq=entrevista+en+investigaciones+cualitativas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiXoefEgdP2AhVIRjABHdJCDycQ6AF6BAGJEAI#v=onepage&q=entrevista%20en%20investigaciones%20cualitativas&f=false>

Salguero Barba, N., & Garcia Salguero, C. (2018). Gestión Administrativa eficiente. *Polo de conocimiento*, 331-342.

Sanchez Castro, Y. L. (s.f.). *Gestión administrativa de la constructora Nomursa S.A [Examen Complexivo de Grado, Universidad Técnica de Babahoyo]*. DSpace, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7607>

Vasquez Ponce, G. O., Parrales Pilozo, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las PYMES. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. Obtenido de <https://doi.org/10.51528/>

Zambrano España, M. J. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. *Dominio de las ciencias*, 467-486.

Anexo 1: Carta de Autorización

Babahoyo, 16 de marzo del 2022

Sr(a)

Efraín Jaramillo Almeida

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS
INTRAPROVINCIAL EN BUSES SIMÓN BOLIVAR.**

En su despacho:

De mis consideraciones

Yo **KELLY ANABELL GARCÍA MURILLO**, con cédula de identidad **1206796813**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de Titulación periodo Noviembre 2021 – Abril 2022, le solicito a usted de la manera mas comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi caso de estudio denominado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTRAPROVINCIAL EN BUSES SIMÓN BOLÍVAR" el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente,

Kelly García Murillo.

García Murillo Kelly Anabell
1206796813

Efraín Jaramillo Almeida

Sr. Jaramillo Almeida Efraín
Gerente



Anexo 2:



Document Information

Analyzed document	GARCIA MURILLO KELLY ANABELL - ESTUDIO DE CASO.docx (D130975865)
Submitted	2022-03-21T04:28:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	kgarcia813@fafi.utb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	mguillinn.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Tesis - Castillo Vera Carmen María - Décimo A (1).docx Document Tesis - Castillo Vera Carmen María - Décimo A (1).docx (D104640751)	 1
W	URL: https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html Fetched: 2021-02-27T23:10:34.0800000	 1
SA	aaronn.docx Document aaronn.docx (D130699450)	 1

Anexo 3:

Registro Único del Contribuyente de la empresa:

SRI en línea Inicio Sesión

Consulta de RUC

RUC: 0992179279001 Razón social: COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTRAPROVINCIAL EN BUSES SIMON BOLIVAR

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

Representante legal
Nombre: JARAMILLO ALMEIDA EFRAIN AUGUSTO
Cédula/RUC: 0921008686

Actividad económica principal
DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS SINDICATOS Y DE SUS AFILIADOS; ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES CUYOS AFILIADOS SON EMPLEADOS INTERESADOS PRINCIPALMENTE EN DAR A CONOCER SUS OPINIONES SOBRE LA SITUACIÓN LABORAL Y SALARIAL Y EN TOMAR MEDIDAS CONCERTADAS POR CONDUCTO DE SU ORGANIZACIÓN.

Tipo contribuyente	Subtipo contribuyente
SOCIEDAD	SECTOR DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA

Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
OTROS	NO

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades
30/07/1979	09/03/2020	

Anexo 4:

