



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

COMERCIO

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

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE
SAN FRANCISCO DEL CANTÓN PUEBLO VIEJO**

EGRESADO:

ZAMBRANO GARCÍA POLETT ZORAIDA

TUTOR:

ING. FRANKLIN RAFAEL MORALES REYNA, MSC.

AÑO 2022

INDICE

INDICE	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVOS	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	7
MARCO CONCEPTUAL	8
MARCO METODOLÓGICO	15
RESULTADO	16
DISCUSION DE RESULTADO	21
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFÍA	25
ANEXOS	26

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con respecto a la gestión administrativa de la cooperativa de transporte San Francisco se obtiene lo siguiente:

La falta de liderazgo en la cooperativa de transporte San Francisco no tiene una visión clara y precisa y por eso retrasa la toma de decisiones y esto provoca que la situación se salga de control que le afecte de manera negativa en el desempeño de los trabajadores y por eso existe el desorden por no saber comunicarse adecuadamente con los demás, y esto conlleva a una conducta no adecuada como la agresividad de algunos empleados y la deslealtad.

En la Cooperativa transporte San Francisco solo consta con una sede en el cantón pueblo viejo en la parroquia Ricaurte solo tienen una mesa y una silla y siempre anda cambiándose porque no puede alquilar un local y no están en un lugar apropiado para trabajar, y en el cantón ventanas se encuentra en otro local que no es el de ellos y eso es un punto en contra porque como siempre lo andan cambiando los clientes buscan otros servicios, además de la generación de la pérdida de información, causando problemas en sus procesos.

La cooperativa no está legalizada solo esta para carga pesada pero no para cargamixta pasajeros y carga, eso es una gran desventaja para la Cooperativa porque trabajan de manera ilegal y no pueden seguir los mismos procesos que la competencia porque después presentan problemas con las autoridades penitentes, además de perder clientes, al no poder ofrecer viajes a otras provincias, estos tipos de carros lo saben buscar para la realización de tours, pero como no está legalizada , no pueden realizar lo, causando pérdidas monetarias en la cooperativa.

Los trabajadores son muy competitivos y generan conflictos entre los socios por el poder porque uno quiere ser más que otros y esto lleva a que siempre estén competencia entre compañeros eso crea enemistad y discriminación con los demás y se crean los más importante incluso a pisotear a los demás inventar para sobresalir en el trabajo y poder subir de puesto cuando elije un nuevo gerente o presidente de la cooperativa. El sueldo de la Cooperativa es muy bajo los carros solo pagan 1.50 y son 6 carros a veces hay carros que solo pagan un dólar o no pagan nada, se hacen los olvidados y cuando es de pagar los rodajes se hacen los que ya pagaron y no pagan las multas, las horas extras nunca las reconoces no dan bonos ni nada, cuando en la cooperativa hacen alguna reunión o evento la secretaria tiene que limpiar el lugar del sí ningún pago.

El cumplimiento de los horarios es un problema grave dentro de la organización , los choferes no respetan el horario asignando cuando les corresponde salir 7:00 de la mañana ellos los choferes no respetan los horarios porque en ocasiones salen a la altura salen a la altura de la 7:30 de la mañana generando un retraso de media hora además cuando las rutas son buenas se toman el turno del otro chofer esto demuestra una falta de empatía y el verdadero compromiso con el trabajo que se desempeña, hacia los demás choferes e incumpliendo las reglas de la cooperativa, generando que la información no se genere de forma clara y específica.

JUSTIFICACIÓN

La cooperativa de transporte San Francisco del Cantón Pueblo viejo es una empresa dedicada a brindar servicios de transporte de pasajeros y encomiendas, la cual fue creada el 11 de enero de 1978, donde inició sus actividades comerciales como sociedades. Actualmente sus frecuencias abarcan el Cantón Urdaneta el Cantón Pueblo viejo y el Cantón ventanas. Es importante conocer acerca de las funciones que brinda la cooperativa con el fin de poder determinar las falencias existentes y replantear las respectivas mejoras.

El presente estudio de caso surge con el propósito de poder conocer cómo se opera la gestión administrativa en la cooperativa de transporte San Francisco, de lo cual se tiene un conocimiento limitado acerca de sus responsabilidades y sus principales funciones. Es importante determinar si su gestión administrativa es manejada de la forma correcta y de qué manera aportan en la ejecución de las actividades diarias de la empresa.

Cabe mencionar que un correcto manejo correspondiente a la parte de administración permite que la entidad pueda operar de mejor manera sus recursos, alcanzando con sus objetivos planteados, además el aumento de sus utilidades, obteniendo la preferencia de los clientes, en caso contrario puede ocasionar pérdidas de tiempo en la realización de sus tareas y desorganización, viéndose reflejado en el servicio que ofrece la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Identificar los factores que influyen en la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte san Francisco del Cantón Pueblo Viejo.

Objetivos Específicos

- Establecer las respectivas recomendaciones en beneficio de la cooperativa y los clientes.
- Identificar los procesos influyen en la gestión administrativa de la cooperativa San Francisco.
- Conceptualizar la información desarrollada en el presente caso de estudio.
- Aplicar métodos para la obtención de información

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El desarrollo de este estudio se embarcó en la línea de investigación Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control y la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas, las cuales permiten tener un enfoque claro, orientado al desarrollo del proyecto. La aplicación de estas líneas permite ser una guía en el desarrollo del presente caso de estudio, permitiendo que la investigación sea concreta y se pueda dar la solución al problema presente, en relación a la gestión administrativa de la cooperativa San Francisco.

MARCO CONCEPTUAL

Administración de empresas

El concepto de administración de empresas se lo puede definir como un método y una práctica organizacional el cual se basa en la gestión de las sociedades de tipo mercantil con un objetivo de poder llevarlas a una mayor optimización si es posible. Con el desarrollo del presente concepto en relación a la empresa y la aparición de estos nuevos modelos, la administración de empresas se ha podido consolidar en los últimos años como una de la ciencia ya sea empresarial o económica. Por medio de la parte de administración de empresas se puede determinar que cada unidad económica o de una compañía pueda funcionar de la forma más óptima o eficiente que sea posible, de manera que gestione sus recursos y sus capacidades de forma coherente. (Sanchez, 2019)

Importancia de la administración de empresas

La administración consiste en un proceso que permite poder trabajar con las personas y por ende con los recursos para así poder llegar a cumplir los objetivos establecidos por la entidad de una forma eficaz y eficiente. La importancia que posee esta administración está en que permite poder impartir efectividad principalmente a los esfuerzos humanos. También ayuda a poder obtener un mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Puede mantenerse al frente de algunas condiciones cambiantes, proporcionando previsión y creatividad, dando como resultado su mejoramiento y su consigna constante. El autor (Osorio, 2018) menciona algunos de los elementos de la administración.

- **Objetivo:** Que la administración siempre se enfoque en lograr fines o resultados.
- **Eficacia:** poder lograr los objetivos con el fin de satisfacer los requerimientos del producto o servicio en términos de cantidad y tiempo.

- **Eficiencia:** Se refiere a hacer las cosas bien. Es lograr los objetivos que garantice los recursos disponibles al costo mínimo y con la máxima calidad.
- **Grupo social:** Para que la administración exista, es necesario que se dé siempre dentro de un grupo social.
- **Coordinación de recursos:** Para administrar, se opta por combinar, sistematizar y analizar los diferentes recursos que intervienen en el logro de un fin común.
- **Productividad:** Es la relación que existe entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficacia y eficiencia.

Funciones y características

Algunas de las características de la administración son rasgos que permiten hacer única a esta disciplina, la cual se trata de atributos que contribuyen a un despliegue en diferentes organizaciones, además le permiten poder complementarse con otras especialidades, con el propósito de poder coordinar algunos recursos organizacionales y así conseguir o cumplir con los objetivos trazados. Se mencionan las siguientes características establecidas por el autor (Montoya, 2021)

- **Flexibilidad:** Cada entidad u organismo social tiene sus peculiaridades, es decir, objetivos, principios e intereses diferentes, por lo que la administración debe ser flexible para que se adapte a cada organismo.
- **Interdisciplinariedad:** Hace referencia a la relación que tiene con otras ciencias, es decir, que en su ejercicio necesita y/o puede complementarse con otras disciplinas. La manera en que se complementan no es aislada, sino que, como un sistema, deben interactuar y comunicarse entre sí, de esta manera se genera sinergia.

- Valor instrumental: La administración se puede aplicar en cualquier organismo social, por lo que es capaz de ayudar a alcanzar cualquier objetivo trazado.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es un conjunto de tareas o actividades coordinadas, las cuales ayudan a poder utilizar de manera óptima, algunos de los recursos que posee una empresa u organización. Todo esto con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos y poder obtener los mejores resultados. En efecto, en relación a la gestión administrativa se pueden aplicar diferentes técnicas y procedimientos para poder darle un uso más eficiente referente a los recursos humanos, financieros y materiales que posee una empresa. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa. (Quiroa, 2020)

Importancia de la gestión administrativa

Con el pasar del tiempo, la gestión administrativa es un concepto que se ha convertido en una gran arma poderosa y muy necesaria para cualquier entidad o empresa. Realizar una buena gestión práctica de la parte administrativa implica una serie de importantes beneficios en relación al negocio, se determina que aquellos que optan por dedicarse a este ámbito empresarial, deben considerar lo siguiente según el autor (Linkia, 2019) se presentan varias razones para llevar una buena gestión administrativa, las cuales son:

- Ganancias de la empresa: permite mantener en buen estado todas las ganancias de la empresa.
- Evitar duplicidades: se centraliza en obtener la información importante con respecto al nivel administrativo y así evitar la existencia de duplicidades y, por ende, de que exista un cierto descontrol organizacional.

- Ser más productivos: La parte de la gestión administrativa se ocupa de ayudar al administrador y a los colaboradores de una empresa a reducir las posibles pérdidas de tiempo y de recursos que puedan existir.
- Objetivos de la empresa: se enfoca en captar más fondos empresariales y así obtener ejercicios con mejores resultados. Esto se puede obtener gracias a una buena gestión administrativa, puesto que ésta puede implantar cada vez más procesos muy eficientes en la compañía enfocados, en el cumplimiento o la consecución de dichos objetivos.
- Clientes y empleados satisfechos: a través de una correcta gestión administrativa es posible poder obtener procesos muy eficientes que se reflejen en la calidad y en los tiempos, lo que permite generar que los clientes tengan sus necesidades o inquietudes atendidas y superadas. La relación con ellos se puede volver más próxima para poder comprender mejor las necesidades y tener así productos y servicios que puedan suplirlas.

Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo es considerado como un flujo continuo e interrelacionado con las actividades ejecutadas o desarrolladas dentro de una entidad, las cuales son consideradas de vital importancia para el proceso respecto a la toma de decisiones y así estar orientados a los logros de los objetivos en común y aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc. (Plaza, 2022)

Con respecto al proceso administrativo es un término el cual consta de una serie de actividades que fluyen con el propósito de poder alcanzar un fin. Esas actividades se dan en dos etapas, según el autor (Argudo, 2018) son las siguientes:

- Una primera llamada mecánica que involucra las fases de planificación y organización
- Una segunda etapa más dinámica que comprende las fases de dirección y control.

Aunque es necesario mencionar otras etapas relacionadas a la teoría administrativa mencionadas por el autor (Javier Cruz Chimal, 2021) las cuales son:

- Previsión
- Integración
- Coordinación

Sistema de gestión administrativa

A medida que las organizaciones se desarrollan o crecen, las tareas administrativas por ende tienden a aumentar. Por tal razón resulta muy importante poder buscar diferentes alternativas logísticas que permitan y puedan facilitar la realización oportuna de estos trabajos, para así evitar que se acumule y genere inconvenientes. El concepto gestión administrativa permite hacer referencia a las formas, estrategias y mecanismos diseñados con el fin de poder hacer cumplir los objetivos determinados de una entidad. Cuando se enfoca a la parte de gestión, es muy importante tener muy en claro lo que se quiere lograr como resultado del trabajo en la compañía. El autor (Leal, 2018) menciona cuatro principios fundamentales en la gestión administrativa.

- **Planeación:** La planeación se considera al cimiento del éxito corporativo. Aunque no es una garantía absoluta de que esta permanecerá en el mercado, pero si permite responder a la realidad de una empresa, contribuyendo a su crecimiento y al logro de sus propósitos considerados más ambiciosos.

- Orden: este punto resulta muy útil en un sistema de gestión administrativa, ya que con el se puede localizar y conocer el estado real de los productos en todo momento.
- Disciplina: Este principio es considerado fundamental para que los demás puedan tener éxito, porque si la organización se diseña con un plan de pasos ordenados, las personas involucradas al mismo, deben seguirlos de una manera muy disciplinada y con mucha responsabilidad; de otra forma no se van a lograr los objetivos establecidos.
- Coherencia: permite delegar las responsabilidades y cargas laborales de una forma muy racional, para que los colaboradores de la empresa puedan cumplirlas con éxito.

Funciones de la gestión administrativa

La gestión administrativa es considerada una parte muy primordial para la empresa u organización, la cual permite conformar las bases necesarias sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red la cual está orientada a cumplir con los objetivos empresariales establecidos. El autor (Sy Corvo, 2021) menciona las siguientes funciones.

- Realización de los procesos de gestión: estos procesos de gestión deben ser realizados de una forma adecuada para que se lleve a cabo de esta manera el buen desempeño efectivo en cada una de las funciones administrativas.
- Contratación de personal: hace referencia a la selección, capacitación, y remuneración del personal que laborar en la entidad. El alcance de los

objetivos de la entidad depende en gran parte de poder contar con el personal adecuado y responsable.

- Salvaguardia de los activos: Los activos de una entidad deben estar protegidos contra su uso indebido, alguna pérdida o daño causado por robo e incendio. Por esto se considera necesario, realizar y mantener un registro adecuado, referente a cada tipo de activo, responsabilizando de forma directa al personal de su correcto uso y salvaguarda.
- Relaciones públicas: es considerada una de las funciones más importantes en relación a la gestión administrativa, permite el establecimiento y mantenimiento de las diversas líneas de comunicación entre la entidad y su público relacionado (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores).
- Establecer secuencias de trabajo: Para un buen desempeño estable y sin dificultades en el trabajo administrativo, es necesario desarrollarse sistemas y procedimientos de actividades definidas. Esto está motivado al carácter de interdependencia e interrelación entre algunas de las labores específicas de cada área que conforma una organización.

MARCO METODOLÓGICO

Para la obtención de información en el presente caso de estudio, se aplicó como metodología de investigación, el método cuantitativo, el cual permite conocer la realidad de la problemática presente, mediante el análisis profundo de los datos obtenidos y la observación, evaluando los factores involucrados en el problema.

Como técnica de recopilación de información se realizó la ejecución de una encuesta, dirigida a los colaboradores de la cooperativa de transporte San Francisco, permitiendo obtener los datos más relevantes en relación a los procesos administrativos que se realizan en la entidad mencionada.

En base a lo mencionado, el instrumento aplicado fue un cuestionario, el consiste en una serie de preguntas claras y concretas en relación al caso de estudio, con el propósito de poder tener datos específicos, sobre cómo es la gestión administrativa en la cooperativa de transporte.

RESULTADO

De acuerdo a la metodología de investigación aplicada, se obtienen los siguientes resultados.

Tabla 1

Considera importante el liderazgo en la cooperativa

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	20	100%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García

Tabla 2

Coordinación para dar solución a los problemas que se presentan

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	15	75%
Rara vez	5	25%
Nunca	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García

Tabla 3

Importancia de un lugar seguro y agradable para la jornada de trabajo

Opciones	Frecuencia	%
Demasiado importante	20	100%
Importante	0	0%
Neutral	0	0%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García

Tabla 4

Estrategias contra la competencia

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	10	50%
Nunca	10	50%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García

Tabla 5

Comodidad con la información que recibe entre los demás compañeros

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	10	50%
A veces	10	50%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García



Tabla 6

Importancia de la empatía y el respeto entre los trabajadores

Opciones	Frecuencia	%
Demasiado importante	20	100%
importante	0	0%
Neutral	0	0%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García



Tabla 7

Qué tan satisfecho está en su puesto de trabajo en la cooperativa

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Moderadamente satisfecho	10	50%
Poco satisfecho	10	50%
Nada satisfecho	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García

Tabla 8

La Remuneración de los trabajadores es favorable comparados con otras cooperativas

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	20	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García

Tabla 9

Problemas con la comisión de tránsito sobre la legalización de la cooperativa

Opciones	Frecuencia	%
siempre	10	50%
Frecuentemente	10	50%
A veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%



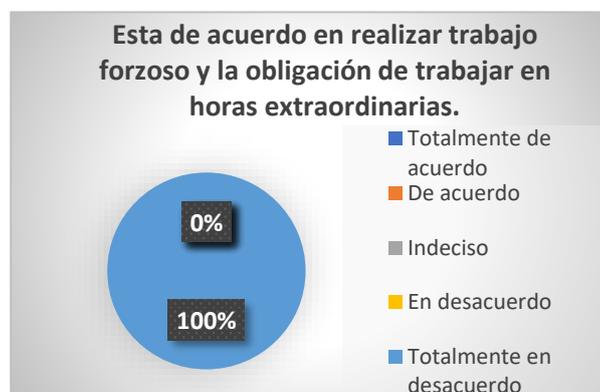
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García

Tabla 10

Trabajo forzoso y la obligación de trabajar en horas extraordinarias.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	20	100%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa san francisco del Cantón Pueblo Viejo

Elaborado por: Polett Zambrano García

DISCUSION DE RESULTADO

Como se observa en los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la cooperativa san Francisco se obtiene lo siguiente resultados, están totalmente de acuerdo que el liderazgo es importante en la cooperativa. Los empleados responden de manera positiva puesto que en la cooperativa debe de tener una persona guía en que ellos puedan confiar que les responda de cualquier inquietud para que realicen una buena labor, porque así cumple con sus responsabilidades y que sea de beneficio para la cooperativa.

Al analizar los resultados de la encuesta se pudo conocer que a veces y rara vez dan solución a los problemas que se dan dentro de la cooperativa entonces hay muy poca comunicación y una mala organización en el momento que se presentan los problemas entre ellos no hay compañerismo y esto genera un ambiente negativo entre todos los empleados y así no pueden llegar a realizar su trabajo correctamente y no puedan desempeñar en cada una de sus actividades rutinarias.

Al analizar los resultados de la tabla número tres se obtuvo los siguientes datos que todos empleados de la cooperativa aseguran que es demasiado importante tener un lugar seguro y agradable para su jornada de trabajo. Es fundamental saber que el sitio donde más tiempo pasan a lo largo del día por eso es valioso que tengan un ambiente favorable de esta manera, los trabajadores serán más felices en sus puestos de trabajo y tendrán un mejor desempeño laboral.

Si se analizan los resultados de la tabla número cuatro se determina los siguientes datos los empleados dicen que rara vez y nunca aplican estrategias esto causa una gran desventaja a la cooperativa porque se queda atrás porque no innovan y es un factor clave para que puedan sobresalir contra la competencia con cambios en todos los aspectos

posibles y así se puedan distinguir y de esa manera puedan ganar más clientes y así aumenten sus ingresos.

Al analizar la tabla número 5 se pudo observar los siguientes resultados se limitan a establecer una buena comunicación entre compañeros no interactúan de una forma adecuada y no hablan abiertamente unos con otros eso da como consecuencias la falta de entendimiento entre los empleados.

En la tabla numero 6 los resultados los empleados indicaron con un 100 % que es importante la empatía y el respeto en la cooperativa porque trae grandes beneficios en el ámbito laboral, porque con respecto ellos pueden lidiar tanto con los clientes, socios también con los equipos de trabajo y las relaciones con otros colaboradores.

Como se observa en la tabla numero 7 los resultados fueron los siguientes que los empleados se sienten poco satisfecho en el puesto de trabajo en la cooperativa porque hay ausencia de compromiso por parte de los trabajadores, además de que se siente en un ambiente poco amigable.

Al analizar la tabla número 8 se pudo observar los siguientes resultados que el sueldo de la cooperativa san francisco es demasiado bajo comparados con las de las otras cooperativas.

Los resultados indicados en la tabla numero 9 fueron los siguientes que siempre tiene problemas con la comisión de tránsito y eso un negativo para la empresa porque tienen problemas con la policía.

En la tabla numero 10 los empleados están en desacuerdo con el trabajo forzoso pues se sienten en estresado y cansado mentalmente y eso reduce su rendimiento laboral en la cooperativa y no pueden trabajar al máximo.

CONCLUSIONES

En la Cooperativa de Transporte San Francisco del Cantón Pueblo viejo se pudieron identificar varios factores que afectan su gestión administrativa como es la falta de dirección y control en los procesos que se realizan en la cooperativa, por ende, su gestión es considerada deficiente, lo cual les impide avanzar en el correcto funcionamiento de sus actividades, se puede evidenciar que no existe un compromiso entre todo el personal que labora en la organización.

La falta de responsabilidad por parte de los miembros de la entidad, no les permite avanzar, lo que ocasiona perjuicios para la institución, incluyendo principalmente a los equipos de trabajos, dando como resultado la insatisfacción laboral, ambiente tenso y falta de comunicación. La calidad del servicio ofrecido hacia los usuarios es considerada regular, su incorrecta administración repercute en la insatisfacción del servicio.

En la cooperativa no aplican el proceso administrativo de planeación, organización, dirección y control, además de no hacer uso de herramientas para llevar a cabo una adecuada y correcta gestión administrativa, con el propósito de poder cumplir con la satisfacción de los usuarios, es necesario que se realicen supervisión constante en la institución, además de realizar capacitaciones de manera regular al personal con el fin de obtener el cumplimiento de las actividades con éxito referente a cada uno de los cargos establecidos en la cooperativa.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se realizan las siguientes recomendaciones:

- Trabajar en equipo, de manera positiva y disciplinada.
- Llevar un control de las actividades que se realizan en la cooperativa transporte, para evitar que existe inconvenientes en los procesos que se ejecutan.
- Realizar capacitación constante al personal de la entidad.
- Motivar a los colaboradores de la empresa, con el fin de tener un mayor rendimiento en sus labores, pueden hacerlo con bonos, remuneraciones o premios.
- Establecer estrategias y objetivos en beneficio de la cooperativa y los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Argudo, C. (25 de Enero de 2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de *Emprende Pyme*:
<https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- editorial, E. (17 de Marzo de 2022). *Concepto*. Obtenido de *Concepto*:
<https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Javier Cruz Chimal, V. J. (18 de Julio de 2021). *Gestiopolis*. Obtenido de *Gestiopolis*:
<https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Leal, A. C. (27 de Marzo de 2018). *Siigo*. Obtenido de *Siigo*:
<https://www.siigo.com/blog/empresario/sistema-de-gestion-administrativa/>
- Linkia. (2019 de septiembre de 2019). *Linkia*. Obtenido de *Linkia*:
<https://linkiafp.es/blog/gestion-administrativa-que-es-importancia/>
- López, J. F. (1 de abril de 2019). *Economipedia*. Obtenido de *Economipedia*:
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- MBA. (29 de Nov de 2019). *esneca*. Obtenido de *esneca*:
<https://www.esneca.com/blog/gestion-empresarial-que-es/>
- Montoya, C. P. (7 de abril de 2021). *Gestiopolis*. Obtenido de *Gestiopolis*:
<https://www.gestiopolis.com/caracteristicas-de-la-administracion-cuales-son-y-que-significan/>
- Osorio, R. Y. (2 de diciembre de 2018). *Emprendices*. Obtenido de *Emprendices* :
<https://www.emprendices.co/la-importancia-de-la-administracion-de-empresas/>
- Plaza, V. (18 de Marzo de 2022). *Universidad Continental*. Obtenido de *Universidad Continental*: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-proceso-administrativo-de-la-empresa#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20en%20un,%2C%20t%C3%A9cnicos%20materiales%20etc.>
- Quiroa, M. (7 de diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de *Economipedia*:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Sanchez, J. (16 de diciembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de *Economipedia*:
<https://economipedia.com/definiciones/administracion-de-empresas.html>
- Sierra, Y. (14 de Enero de 2020). *Lemontech*. Obtenido de *Lemontech*:
<https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>
- Sy Corvo, H. (1 de julio de 2021). *Lifeder*. Obtenido de *Lifeder*:
<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Toledo, R. (1 de enero de 2019). *Cibernos*. Obtenido de *Cibernos*:
<https://www.grupocibernos.com/blog/6-objetivos-que-no-deben-faltar-en-la-administracion-de-las-empresas>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

1. ¿Está de Acuerdo usted que el liderazgo es importante es la cooperativa?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

2. ¿Se siente cómodo con la información que recibe entre los demás compañeros?
 - Siempre
 - Frecuénteme
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

3. ¿Piensa usted que es importante la empatía y el respeto entre los trabajadores?
 - Demasiado importante
 - Importante
 - Neutral
 - Poco importante
 - Nada importante

4. ¿Con que frecuencia usan estrategias contra la competencia?
 - Siempre
 - Frecuénteme
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

5. ¿Qué tan satisfecho está en su puesto de trabajo en la cooperativa?
 - Totalmente satisfecho
 - Muy satisfecho
 - Moderadamente satisfecho
 - Poco satisfecho
 - Nada satisfecho

6. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo se coordinan para dar solución a los problemas que se presentan?
- Siempre
 - Frecuénteme
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
7. ¿Considera importante tener un lugar seguro y agradable para la jornada de trabajo?
- Demasiado importante
 - Importante
 - Neutral
 - Poco importante
 - Nada importante
8. ¿Cree usted que la remuneración de los trabajadores es favorable comparados con otras cooperativas?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
9. ¿Ha tenido problemas con la Comisión Tránsito sobre la legalización de la cooperativa?
- Siempre
 - Frecuénteme
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca

10. ¿Está de acuerdo en el trabajo forzoso y la obligación de trabajar en horas extraordinarias?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 2.

Urdaneta, 21 de febrero del 2022

Sr.

Ing. Isaac Paul Rosado Rosado

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE SAN FRANCISCO

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **ZAMBRANO GARCIA POLETT ZORAIDA**, con cédula de identidad 1206875856, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de licenciatura en Comercio, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más 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 SAN FRANCISCO DEL CANTÓN PUEBLO VIEJO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente

Polette Zambrano

Polett Zoraida Zambrano Garcia

1206875856

Autorizado
Isaac Paul Rosado
21-FEB-2022
celular 0993 459398
C.I. 991701865-7

Anexo 3.



Document Information

Analyzed document	Estudio de caso Zambrano Polett - corrección 1.docx (D131640862)
Submitted	2022-03-26T19:13:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	pzzambrano@fafi.utb.edu.ec
Similarity	10.2%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CAMPOS CAMPOS LILIBETH.pdf Document CAMPOS CAMPOS LILIBETH.pdf (D131153770) Submitted by: lcamposc688@utb.edu.ec Receiver: rgil.utb@analysis.orkund.com	 2
W	URL: https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html Fetched: 2021-02-27T23:10:34.0800000	 1
W	URL: https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/ Fetched: 2020-12-18T20:36:54.4700000	 6
