



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Carrera Ingeniería Comercial

Título

***LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA
ECUADOR EJECUTIVO Y SUS EFECTOS EN SU
DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA CIUDAD DE
RIOBAMBA EN EL PERIODO 2015-2016***

***TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL***

Autor

CRISTIAN ANDRÉS SILVA ROBALINO

Tutor

ING. MARTHA ROMERO

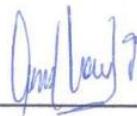
Año

2018

Informe del Tutor

En mi calidad de tutora, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborada por el Sr. Cristian Andrés Silva Robalino, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba; 2018



Ing. Martha Romero



CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO

La gestión administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo y sus efectos en su desarrollo organizacional en la ciudad de Riobamba en el periodo 2015-2016

Proyecto de investigación para la obtención del título de Ingeniero Comercial.

Ing. Martha Romero

9.3

TUTORA

Calificación

Firma

Ing. Omar Negrete

9.1

MIEMBRO 1

Calificación

Firma

PHD. Dante Ayaviri

9.5

MIEMBRO 2

Calificación

Firma

NOTA: 9.3 (SOBRE10)

Página de Derechos de Autor

Yo Cristian Andrés Robalino Silva, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo



Sr. Cristian Silva

Dedicatoria

A mis padres Gerardo Silva y Martha Robalino e hija Danna, ellos constituyen la base fundamental de mi vida.

A Dios y a la Virgen, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud y nunca desmayar para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi hermana por su incontable apoyo y aliento en el trayecto de mi vida universitaria.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios por protegerme durante todo el camino y lucha constante, a mi familia por darme la fuerza necesaria para superar obstáculos y dificultades.

A mi familia, que ha estado al pendiente en esta carrera ardua de estudio.

A la Ing. Martha Romero amiga y tutora de mi tesis, a los miembros del tribunal y por su intermedio a todos los docentes de la Carrera de Ingeniería Comercial, de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, de la Universidad Nacional de Chimborazo que me formaron profesionalmente, a las autoridades, y personal de la empresa de Transporte Ecuador Ejecutivo, y a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

INDICE DE CONTENIDO

Título	i
Informe del Tutor.....	ii
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
INDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
Palabras clave	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Justificación.....	16
2. Objetivos.....	17
2.1. General.....	17
2.2. Específicos.....	17
3. Marco teórico.....	18
3.1. Estado del Arte	18
3.2. Fundamentación teórica.....	19
3.3.1. Generalidades Cooperativa de Transporte Ecuador ejecutivo.....	20
3.3.1.1. Misión.....	20
3.3.1.2. Visión (Propuesta)	20
3.3.1.3. Política de seguridad y Salud de los trabajadores.....	20
3.3.1.4. Concepto de Gestión Administrativa.....	21
3.3.1.5. Objetivos de la Gestión Administrativa.....	22
3.3.1.6. Importancia de la Gestión Administrativa.....	22
3.3.1.7. Proceso de la Gestión Administrativa	23
3.3.1.8. Organización Administrativa de un servicio	24
3.3.1.9. Concepto de Desarrollo Organizacional.....	25
3.3.2.0. Objetivos del desarrollo organizacional	26

3.3.2.1. Proceso del desarrollo organizacional	27
3.3.2.2. Clima Organizacional	28
3.3.2.3. Factores que determinan las Relaciones Humanas	29
4. Metodología.....	30
4.1. Método.....	30
4.2 Tipo De La Investigación	30
4.2.1. Por los objetivos	30
4.3. Diseño de la investigación.....	30
4.4. Población y muestra	31
4.4.1. Población	31
4.4.2. Muestra	31
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.5.1. Técnica:	31
4.5.2. Instrumento.....	32
4.6. Técnicas de procedimiento para el análisis	32
4.7. Procesamiento y discusión de resultados	33
4.8. Comprobación de la hipótesis.	38
5. Conclusiones y recomendaciones	41
5.1. Conclusiones.....	41
5.2. Recomendaciones	42
6. Bibliografía.....	43
7. Anexo	46

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Plantilla de alcance de metas y objetivos</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 2. Población clientes externos de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 3. Gestion administrativa.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 4. Agilidad del proceso administrativo</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 5. Capacidad de organización</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 6. Organización administrativa interna.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 7. Clima organizacional.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 8. Elementos internos</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 9. Parametros.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 10. Agilidad.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 11. Desarrollo organizacional</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 12. Desarrollo organizacional</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 13. Indicadores más relevantes.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 14. Frecuencia.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 15. Chi-Square Tests</i>	<i>40</i>

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Ciclo administrativo a través de la gestión de administración</i>	<i>21</i>
<i>Ilustración 2. Objetivos departamentales de la Cooperativa de Transporte Ecuador Ejecutivo.....</i>	<i>22</i>
<i>Ilustración 3. Papel del recurso humano dentro de la cooperativa de transporte Ecuador Ejecutivo.....</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 4. Procesos de la gestión administrativa.....</i>	<i>24</i>
<i>Ilustración 5. Temáticas de incorporación para mejorar la relación entre clientes internos y externos.....</i>	<i>26</i>
<i>Ilustración 6. Punto focal de los objetivos.....</i>	<i>26</i>
<i>Ilustración 7. Proceso del D. O.....</i>	<i>27</i>
<i>Ilustración 8. Test de retro alimentación situación clima organizacional de la empresa</i>	<i>28</i>
<i>Ilustración 9. Factores que determinan las Relaciones Humanas.....</i>	<i>29</i>
<i>Ilustración 10. Gestión administrativa.....</i>	<i>33</i>
<i>Ilustración 11. Agilidad del proceso administrativo.....</i>	<i>33</i>
<i>Ilustración 12. Capacidad de organizacion.....</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 13. Organización administrativa interna.....</i>	<i>34</i>
<i>Ilustración 14. Clima organizacional.....</i>	<i>35</i>
<i>Ilustración 15. Elementos internos.....</i>	<i>35</i>
<i>Ilustración 16. Parametros.....</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 17. Agilidad.....</i>	<i>36</i>
<i>Ilustración 18. Implementación de procesos administrativos.....</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 19. Desarrollo Organizacional.....</i>	<i>37</i>
<i>Ilustración 20. Test CHI cuadrado aceptación.....</i>	<i>40</i>

Palabras clave

- **Bien**
- **Consumidor**
- **Instrumento de Análisis**
- **Organización empresarial**
- **Naturaleza de la relación con los clientes**
- **Servicio al Cliente**
- **Servicio**
- **Servicio Personal**

Resumen

La gestión administrativa conjuntamente con el desarrollo organizacional busca lograr un cambio en la Cooperativa de Transportes Ecuador Ejecutivo, conforme a las necesidades, exigencias o demandas de la misma. De esta manera, se canalizaran mejoras en las relaciones humanas entre clientes y vendedores, fomentando el liderazgo dentro de la Cooperativa de Transporte fortaleciendo el clima organizacional. El Desarrollo Organizacional aborda especialmente el lado humano más que sobre los objetivos, estructuras y técnicas de la organización. La base para el desarrollo del presente documento investigativo fue el mejorar los niveles de competitividad dentro del entorno al cual pertenece la empresa, para ello se estableció un estudio de campo por medio de la observación de la cual se deslindó nudos críticos los cuales se encontraban apuntalando a dos variables: gestión administrativa y desarrollo organizacional. Por ende se dio partida al desarrollo del tema, “La gestión administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo y sus efectos en su desarrollo organizacional en la ciudad de Riobamba en el periodo 2015-2016”. Su esquema científico fue diseñado a criterio del investigador conjuntamente con el apoyo del docente tutor, se entrevistó a las principales figuras administrativas que conforman la empresa, lo que permitió conocer sobre el comportamiento de las variables planteadas; con la finalidad de obtener información que conlleve a una mejor formulación y desarrollo de temáticas, ideas y conceptos concernientes a la investigación, se aplicó una encuesta a la población protagonista dentro de la Cooperativa de Transporte Ecuador Ejecutivo constituido por 30 personas. La tabulación de los datos fue de mucha ayuda para la validación de la hipótesis planteada por el investigador mediante el método chi cuadrado, este proceso de validación se llevó a cabo a través del programa IBM.SPSS. El diagnostico situacional realizado mediante la observación, y encuestas a los miembros de la organización, permitió determinar que la Cooperativa de Transportes Ecuador Ejecutivo presenta varios problemas de carácter administrativo, los mismos que se están convirtiendo en un factor limitante del desarrollo de organizacional, trayendo consigo insatisfacciones profesionales y malestares personales en los integrantes de la organización. En conclusión, las técnicas e instrumentos utilizados durante la investigación permitieron determinar la existencia de una relación directa entre la variable independiente y dependiente. Por lo tanto, el trabajo de investigación brinda alternativas que pueden ser aplicadas al accionar de la organización, con la finalidad de contribuir a la mejora de la gestión administrativa para el alcance del desarrollo organizacional de Transportes Ecuador Ejecutivo.

Abstract

The administrative management along with the organizational development seeks to achieve a change in the Cooperativa de Transportes Ecuador Ejecutivo, according to the needs or demands of it. In this way, it is channeled to improve the human relations between customers and sellers, fostering leadership within the Transport Cooperative, strengthening the organizational climate. Organizational Development deals especially with the human side more than the objectives, structures and techniques of the organization. The basis for the development of the document was: research to improve the levels of competitiveness within the environment in which the company belongs, for this a field study was established for the environment where the first findings were found, presenting two variables: administrative management and organizational development. Therefore, the development of the research began, "The administrative management of the Cooperative Ecuador Ejecutivo and its effects on its organizational development in the city of Riobamba in the period 2015-2016". Its scientific scheme was designed at the discretion of the researcher along with the support of the tutor teacher, field visits were achieved for an adequate observation of the administrative management, the main administrative figures that makes up the company were interviewed, which allowed to know about the behavior of the proposed variables. In order to obtain information that leads to a better formulation and development of topics, ideas and concepts concerning research, a survey was applied to the main population within the Cooperativa de Transportes Ecuador Ejecutivo constituted by 30 people. The tabulation of the data was very helpful for the validation of the hypothesis raised by the researcher using the chi square method, this validation process was carried out through the IBM.SPSS program. The situational diagnosis made through observation, and surveys to the members of the organization, made it possible to determine that the Cooperativa de Transportes Ecuador Ejecutivo presents several problems of an administrative nature, the same ones that are becoming a limiting factor in organizational development, getting with it professional dissatisfactions and personal discomforts in the members of the organization. In conclusion, the techniques and instruments used during the investigation allowed to determine the existence of a direct relationship between the independent and dependent variable. Therefore, the research work provides alternatives that can be applied to the actions of the organization, with the purpose of contributing to the improvement of the administrative management for the scope of the organizational development of Transportes Ecuador Ejecutivo.

Reviewed by: Fuertes, Narcisa
Language Center Teacher



INTRODUCCIÓN

Inicialmente se partió de un diagnóstico visual acompañado de un acercamiento y análisis de las ambiciones que los clientes internos poseían acerca del desarrollo de la organización todo aquello con el fin de plantear una misión que conlleve al desarrollo de la presente investigación, por lo tanto se comprendió que la más grande demandante de servicios y productos es la globalización, ya que esta obliga a que todas las empresas sin importar su actividad económica se transformen en organismos calificados a nivel profesional, técnico y tecnológico entendiéndose como el mejoramiento continuo partiendo desde aspectos minúsculos hasta mayúsculos, es así que las prácticas correctas de gestión administrativa enfatiza el lograr obtener resultados beneficiosos y productivos prevaleciendo siempre la calidad, a su vez si vincula capacidades, experiencia y prelación con fines bilaterales: cliente interno y externo, considerando que la empresa se debe a sus clientes y a fidelidad que estos presenten la misma.

Para Vélez (2015) la gestión administrativa se refiere a un conjunto de acciones proyectadas a lograr y alcanzar objetivos de una empresa por medio de la aplicación de procesos administrativos que parten desde la planificación, organización dirección y control. A partir de este concepto mencionamos que la Cooperativa de Transportes Ecuador Ejecutivo es una organización lista e idónea para emprender la implementación de aspectos de gestión administrativa con el firme propósito de prevalecer el alto alcance de competitividad presentado por la organización.

Alvarado & Monseratt (2013), definen al desarrollo organizacional como una estructura que permite el acoplamiento de todos los departamentos administrativos que conforman la organización alcanzando con ello mejores resultados de lo que respecta el funcionamiento cotidiano de cada división y sub división de la empresa. Es decir que se busca materializar el concepto de integración global dentro de la organización, por ello se debe de contar con adecuados procesos y procedimientos, que simplifiquen características negativas dentro del entorno laboral, coaccionando capacidades, habilidad y experiencia con herramienta metodológicas que ayuden en la toma de decisiones organizacionales en la medida que incorpora condiciones claves para el correcto funcionamiento de la empresa, y que permita identificar el objetivo de cada actividad en la empresa.

1.1. Planteamiento del problema

A nivel país varias han sido las incorporaciones para mejorar la gestión administrativa en los distintos entes institucionales, por parte del Ministerio de Transporte (2017), ratifica la importancia de poseer un sistema nacional adecuado de procesos administrativos para reducir el tiempo de respuesta, en el presente muchas empresas intentan abordar una transformación que otorgue crecimiento favorable de sus operaciones, objetivando siempre manejar con éxito las organizaciones. Existiendo la necesidad de adaptarse a los cambios que demanda un mercado competitivo y cambiante. Debido a que en ocasiones, los gerentes y propietarios desconocen de mecanismos y herramientas que pueden aportar para mejorar de manera integral una organización.

La conjugación entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional se focaliza en catapultar potencialidades pasivas representativas del recurso humano que integra la organización. Gentilin & Ocampo (2014), respecto al desarrollo organizacional en América Latina se ha caracterizado por una orientación técnico instrumental y prescriptiva, relegando los problemas organizacionales a factores que se deben resolver según los criterios de eficiencia y productividad, por medio del desarrollo organizacional se busca mejorar, reestructurar y renovar los recursos técnicos y humanos de la Cooperativa de Transporte. También incentivar a establecer ambientes motivacionales dentro del desarrollo individual y colectivo. Por ello el presente documento esta direccionado a la resolución de problemas y a la orientación de acciones que se relacionan con los propósitos y direccionamientos generales de la Cooperativa de Transporte. La empresa de transporte publico Ecuador Ejecutivo, inicio sus actividades en el año 2004 dentro de la Provincia de Chimborazo, sus oficinas están ubicadas en las calles: Virgilio Corral- Eplicachima y Juan de Veloz, dentro de las inmediaciones del Terminal Terrestre Provincial de Riobamba, partiendo con un total de veinte socios prioritarios.

Ante la demanda de sus servicios la Cooperativa de Transporte Público Ecuador Ejecutivo acrecentó el número de trabajadores y unidades vehiculares, con lo que nacen las insatisfacciones a nivel administrativo precisamente en la aérea de talento humano derivado de la carencia de mecanismo de organización institucional. Por medio de la observación directa se evidenció que el clima organizacional es inapropiado para el correcto desempeño laboral, carencia en procesos adecuados a nivel administrativo, sobre tiempo en la ejecución de actividades individuales y colectivas orientadas aspectos administrativos, a nivel colectivo no existe el compromiso que defina a la organización con sus empleados y trabajadores fomentado insatisfacción dentro del personal humanos lo cual se ve reflejado en las relaciones interpersonales entre los clientes externos con los servidores de la cooperativa de transporte Ecuador Ejecutivo lo cual lleva a entender que no se maneja un procesos adecuado de comunicación interna todos estas falencias conllevan a que no se logre cumplir metas mensuales y los concernientes objetivos planteados por los accionistas. De persistir dichas falencias a nivel administrativo y

organizacional la efectividad de la empresa se verá afectada de manera directa, por consiguiente sus servicios se verán disminuidos en lo que a calidad se refiere ocasionando en sus clientes insatisfacción por lo que podría disminuir su nivel de venta de servicios e transporte.

1.2. Justificación

La presente investigación está fundamentada en brindar una solución a las diversas problemáticas que existen dentro de la organización. En la actualidad el nivel competitivo exige a que todo tipo de empresas sean organismos dinámicos y precisos en el análisis de las necesidades internas como externas, gestando y promoviendo propuestas las cuales sean viables y reales, por tanto es necesario concientizar e incentivar el espíritu de empoderamiento con lo cual se logre alcanzar resultados que vinculen la satisfacción del cliente interno y a su vez la conformidad de los clientes externos.

2. Objetivos

2.1. General

- ✓ Demostrar cuales son los efectos de la Gestión Administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo en su desarrollo organizacional de la ciudad de Riobamba: Periodo 2015-2016

2.2. Específicos

- ✓ Describir la importancia de los procesos de la gestión administrativa de forma teórica a través del desarrollo de la presente investigación.
- ✓ Determinar la importancia del desarrollo organizacional para la Cooperativa Ecuador Ejecutivo por medio de la descripción teórica.

3. Marco teórico

3.1. Estado del Arte

García (2013), egresado de la Universidad Nacional Autónoma de México, realizó un trabajo de grado para obtener el Doctorado en Ingeniería, el cual tituló: “El desarrollo organizacional en las pequeñas empresas.” Dicha investigación tuvo como objetivo realizar cambios en el aspecto organizacional colectivo del sector de los trabajadores artesanos de la calle América- Independencia, para ofrecer una mejor calidad de servicios a todos sus clientes, ya que la carencia de una estructura organizacional adecuada acarrea a la acción empírica en los procesos que se incorporan dentro de la administración de recursos, insumos y dinero. Teóricamente la citada investigación tuvo una orientación a temas de carácter organizacional y administrativo de pequeñas y medianas empresas refiriéndose a su incidencia en la calidad de los procesos administrativos a la hora de prestar los servicios, su autor se enmarcó en una investigación exploratoria descriptiva bajo un diseño experimental tradicional. Las técnicas fueron la encuesta y se aplicó a los clientes externos, a través de determinados instrumentos de recolección de datos. La relación existente con la presente investigación se basa en la importancia que tienen la organización para la incorporación e implementación de estrategias de gestión administrativas en las pequeñas y medianas empresas buscando mejorar la calidad de servicio que se ofrece en dentro de la organización Ecuador Ejecutivo.

Por otra parte Ayala (2016), presentó ante la Escuela Superior de Chimborazo un trabajo de grado titulado: “Planificación estratégica para el desarrollo organizacional y toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimborazo Limitada.” El objetivo de la investigación fue desarrollar e incorporar la planificación en la gestión administrativa para el desarrollo organizacional dentro de la cooperativa. La investigación se situó en un estudio empírico, descriptivo de campo. Se consideró de campo porque se utilizó un proceso sistemático racional que permitió recoger los datos de manera directa del lugar de estudio. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista. Se concluyó que la planificación estratégica es importante en la organización administrativa ya que el talento humano está direccionado por métodos y estrategias. En relación con el presente tema se puede referir a los objetivos planteados para lograr la consecución del documento investigativo sirviendo en el desarrollo de la presente investigación.

Quirós (2016), egresada de la Universidad Nacional de Chimborazo, realizó la investigación “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO PARTICULAR HISPANOAMÉRICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL PERIODO 2012-2013”, previo a la obtención del título de ingeniería comercial, mismo que se relaciona en gran medida con la investigación actual debido que dentro de los objetivos referenciados se aprecia que la focalización de mejoramiento está orientada a nivel administrativo, conllevando con ello aspectos de nómina como lo es la participación y el colectivo por medio de canales de funcionamiento como lo son las metas trimestrales,

semestrales y anuales lo que encamina al cumplimiento de objetivos, logrando con ello un mejor posicionamiento de la organización, la autora concluye que los procesos existentes a nivel administrativo son caducos lo cual interfiere en un nivel adecuado de respuesta ante las eventualidades a presentar, es por ello que la gestión administrativa es idónea para potencializar y sobresaltar aspectos latentes dentro de las empresas como o es Transportes Ecuador Ejecutivo.

3.2. Fundamentación teórica

Lo que respecta al análisis de diversos autores acerca de gestión administrativa primero mencionaremos lo que se presenta en el libro titulado Gestión Administrativa de la autores Acebron & Pilar(2015) que manifiestan sobre la gestión administrativa como la unión de los elementos humanos, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras para la producción de bienes y prestación de servicios con calidad y valor agregado que satisfagan las necesidades humanas, con el fin de obtener el máximo beneficio por parte del consumidor. Para Carmen, B. (2016) define a la gestión administrativa como “organización por la empresa (grupos formales) agrupan a los trabajadores según los trabajos que han de desempeñar, pero junto a esta organización formal existe una organización informal (grupos informales), que surge de manera espontánea por razones de amistad o afinidad, como por ejemplo gustos, edad, sexo. Favoreciendo el desarrollo y oportunidad de desenvolvimiento del grupo de trabajo a relacionarse. Posterior habernos referido a los distintos conceptos de la Gestión Administrativa, nos permite entender que se refiere a conocer los procesos particulares presentes en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Montufar & Gutiérrez (2013) manifiestan que el desarrollo organizacional es la tendencia a alcanzar el mejoramiento de las vínculos interpersonales como medio para impulsar a la empresa. Analizando el concepto de desarrollo organizacional comprendemos que es una herramienta que permite que los esfuerzos a largo plazo sean cuantificables en cuanto a la organización de la empresa como un ente colectivo y que conducen a la empresa hacia un mismo sitio incorporando de forma eficaz estrategias que culminen en el éxito.

3.3.1. Generalidades Cooperativa de Transporte Ecuador ejecutivo

3.3.1.1. Misión

Llegar a ser una empresa interprovincial y nacional de transporte de pasajeros, competitiva por excelencia, y con tecnología de punta a fin de dar un óptimo servicio a la colectividad del cantón Riobamba, provincia y país entero cumpliendo con las rutas y frecuencias a ella otorgada con un servicio de calidad.

3.3.1.2. Visión (Propuesta)

Ser una cooperativa que realiza en forma permanente el servicio interprovincial de transporte de pasajeros de acuerdo a las frecuencias otorgadas por la Comisión Nacional y/o Provincial de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial, u Organismo correspondiente, con unidades en perfectas condiciones, teniendo como principios la SOLIDARIDAD, IGUALDAD, COMPAÑERISMO Y DEMOCRACIA entre sus socios.

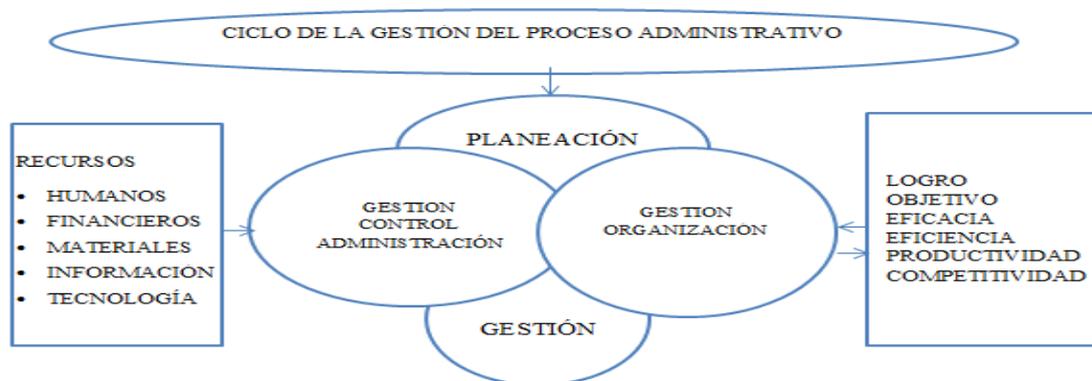
3.3.1.3. Política de seguridad y Salud de los trabajadores

La Cooperativa de Transportes Ecuador Ejecutivo concedora de todas las disposiciones Legales en materia de Seguridad y Salud, considera el fundamental principio de protección de los colaboradores, para lo cual se compromete a mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable, cumpliendo y haciendo cumplir las leyes, sobre todo asignando los recursos económicos y humanos para el cumplimiento y mejoramiento continuo de todo el Sistema de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional que se implementará. De tal manera es compromiso promover un sistema de gestión administrativa, técnico y humano, a fin de mantener en control todas las acciones, condiciones y factores de riesgos que se puedan presentar en perjuicio de la institución obtenido de Transportes Ecuador(2017)

3.3.1.4. Concepto de Gestión Administrativa

Según Huerta (2017), son un conjunto de procesos a los cuales se integra actividades de planeación, organización, dirección y control la cuales están enfocadas para la consecución de objetivos con la intervención del recurso humano, equipo tecnológico y técnico. En el libro titulado “Procedimientos lógicos para la organización y gestión institucional” del autor Mendoza (2017), se refiere a la gestión como un proceso dinámico que es voluble ante el tiempo accesible a modificaciones las cuales pueden ser cambiantes en dependencia de la situación a involucrar. Posterior al haber citado a los autores mencionados acerca de la gestión administrativa comprendemos que son un conjunto de actividades que están sometidas a un periodo de tiempo en el cual se puede producir variaciones de las actividades que se buscan implementar dentro de la organización. Básicamente la gestión administrativa se focaliza en entender que decidir o que hacer, como se debe de realizar determinada acción dentro de la organización y obtener resultados de las acciones implementadas dentro de la organización, para lo cual la participación activa de los actores internos es fundamental.

Ilustración 1. Ciclo administrativo a través de la gestión de administración



Fuente: Huerta(2017)

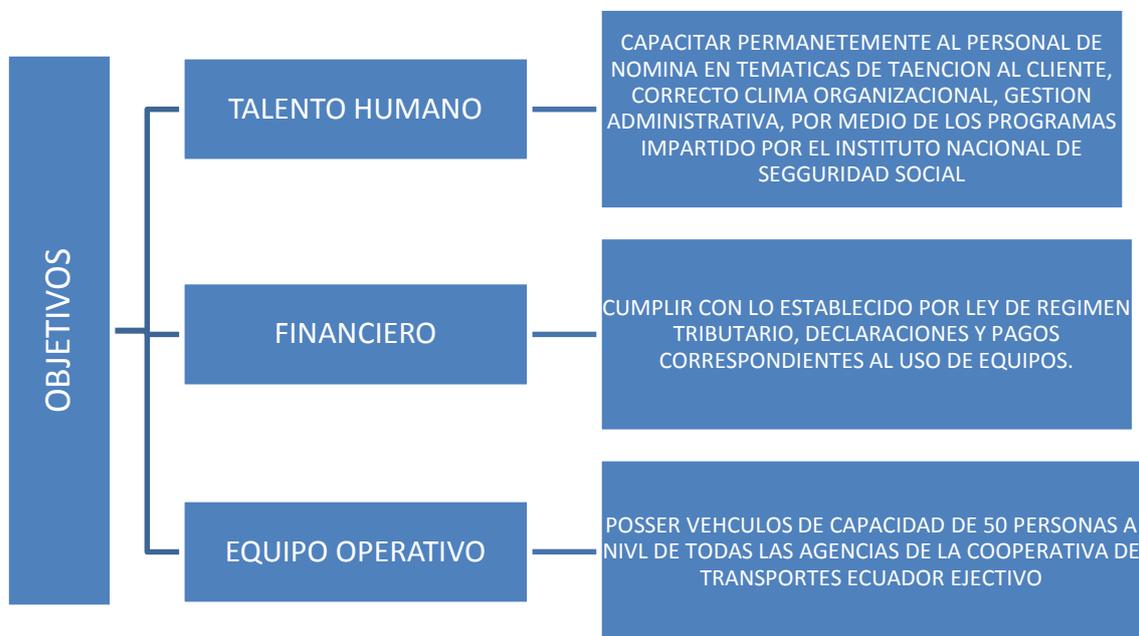
Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

La ilustración previa muestra que la base central de la administración por gestión está conformado por la planeación tanto a nivel de recursos humanos como recursos técnicos y tecnológicos, es decir que al conformar estos dos tipos de recursos con una correcta orientación para la obtención de resultados no es factible que los resultados no sean los esperados más bien todo lo contrario se obtendrá incremento a nivel de la productividad, eficiencia y la eficacia del personal.

3.3.1.5. Objetivos de la Gestión Administrativa

Los objetivos de la gestión administrativa están centrados en el cumplimiento de metas departamentales, es decir que es específica de cada división y subdivisión de la organización donde se ha incorporado un plan de gestión administrativa, por lo general los objetivos en las empresas de servicios es el incrementar el número de demandantes, acrecentar rutas de recorrido con lo cual es directamente proporcional a los ingresos económicos de la empresa de transporte Ecuador Ejecutivo. Dentro de la cooperativa de transporte Ecuador Ejecutivo se manejan los siguientes objetivos a nivel de equipo operativo y talento humano:

Ilustración 2. Objetivos departamentales de la Cooperativa de Transporte Ecuador Ejecutivo.



Fuente: www.transportesecuador.com.ec

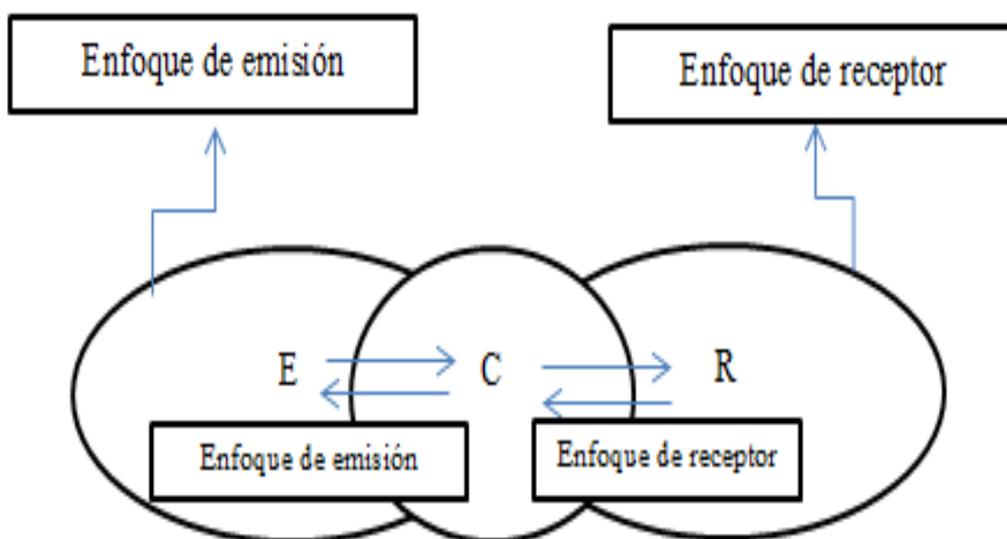
Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

3.3.1.6. Importancia de la Gestión Administrativa

Encontramos detallado la importancia de la gestión administrativa en el libro de principios de administración del autor Huerta (2017), el cual explica que es el recurso humano el componente principal para que la gestión se efectúe, ya que de las capacidad y características de cada personal dependerá del logro de metas y objetivos tanto individuales como grupales por otra parte Ocampo & Gonzales (2014) en su publicación para la revista de la Universidad EAFI, se refieren a la importancia de la gestión administrativa como un compromiso colectivo que integra a toda una organización con el

principio de mejorar la institución con ello se podrá palpar cada uno de los procesos precisamente diseñados para mejorar al colectivo. Dentro de la cooperativa de transporte ecuador ejecutivo la falencia del empoderamiento con la identidad de la empresa ha acarreado a que se desarrollen climas laborales poco favorables para el bienestar humano y por consiguiente beneficios a nivel de productividad, la organización debe de centrar su interés en fortalecer los procesos internos en los cuales el factor humano juegue un rol altamente importante ya que es este recurso de quien depende la correcta incorporación de las diversas herramientas que amerita el proceso de gestión administrativa.

Ilustración 3. Papel del recurso humano dentro de la cooperativa de transporte Ecuador Ejecutivo.



Fuente: Capriotti (2013)

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

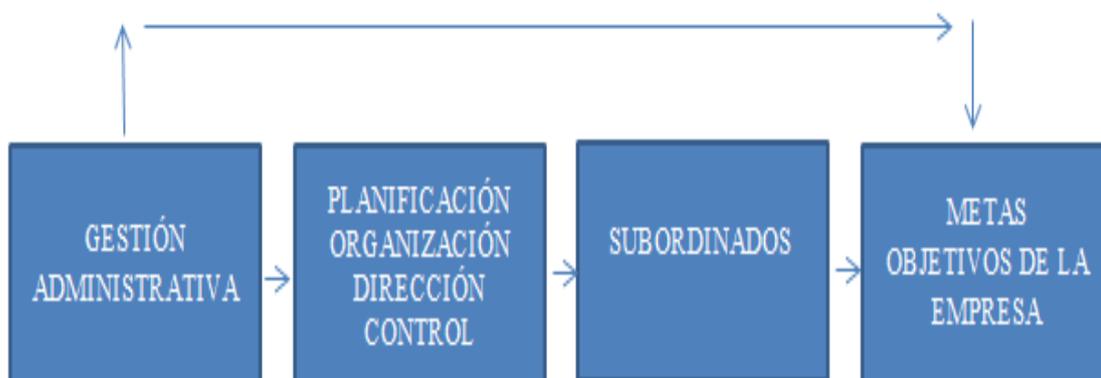
En el gráfico previo, podemos visualizar que el recurso humano (c) es determinante para conllevar la información de forma correcta hacia determinado departamento o nivel dentro de la organización, por ende el recurso humano se transforma en eslabón para el íntimo desarrollo de la organización.

3.3.1.7. Proceso de la Gestión Administrativa

Para comprender de mejor manera lo que conlleva la gestión administrativa, separaremos estos dos conceptos, iniciando por gestión dicho termino para los autores Blanco & Lobato (2016) explican que la gestión es un conjunto de acciones que facilitan el llevar a cabo actividades las cual están integradas bajo un periodo de tiempo determinado. Huerta (2017) define a la administración como la eficiencia de aplicar principios negociables para mejorar la organización. Al asociar estas dos terminologías podemos decir que la

gestión administrativa es conformada por actividades que están enfocadas en fortalecer y mejorar la toma de decisiones internas de una empresa u organización.

Ilustración 4. Procesos de la gestión administrativa



Fuente: Huerta (2017)

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Los procesos de gestión administrativa están pensados en cumplir metas y alcanzar objetivos, de los cuales se planifica actividades que permitan la consecución de los mismos, en lo cual los subordinados juegan un papel fundamental en la organización de actividades, dirección y control dentro de los procesos de gestión administrativa. Los niveles existentes en el procesos de gestión administrativa pueden acoplarse al tipo de empresa u organización es decir que no es estrictamente lineal si se encuentra dispuesta a cambios y modificaciones.

3.3.1.8. Organización Administrativa de un servicio

Se debe de comprender que la gestión administrativa dentro de una empresa de servicio se debe a la priorización del recurso humano sobre todo si se trata de la empresa de Transporte Ecuador Ejecutivo donde la interacción directa entre el proveedor del servicio y el cliente es constante por ello se debe recalcar que la gestión administrativa busca catapultar cualidades pasivas dentro del personal con ello se magnifica el impacto positivo sobre el cliente. Dentro del libro “Principios de Administración” del autor Huerta (2017) se refieren a que la gestión administrativa dentro de una empresa de servicios es la puesta en orden de todos los esfuerzos donde se requiere recurso humano capacitado y capaz para gestionar la interacción entre proveedor cliente y a su vez orientar una correcta utilización de recursos financieros, técnicos, tecnológicos y económicos. Aumage (2017), recomienda la utilización de una plantilla para mejorar el accionar de la organización de forma cualitativa esta evaluación se puede efectuar de forma quincenal, mensual, trimestral, depende del tipo de empresa que lo vaya a implementar.

Tabla 1. Plantilla de alcance de metas y objetivos

PARAMETROS BASE	PREVISION AUMENTO DE VOLUMEN DE TRABAJO	ACTUAL EFECTIVO DEL TRABAJO			AUMENTO TEORICO PREVISIBLE EN COLABORADORES	DECISION
		EFFECTIVO ACTUAL 1	EFFECTIVO ACTUAL 2	EFFECTIVO ACTUAL 3		
N°	DENOMINACION					
1	PARAMETRO 1					
2	PARAMETRO 2					
3	PARAMETRO 3					

Fuente: Aumage (2017)

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

3.3.1.9. Concepto de Desarrollo Organizacional

Para el autor Montufar (2013) define al Desarrollo Organizacional, como el estudio, entendimiento y expresión de los aspectos sociales que se dan dentro de una empresa con la meta de ayudar a sus miembros a identificar obstáculos y como por medio de la cooperación mutua se pueden superar dichas adversidades obteniendo como resultado final una receta que sea aplicable en futuras condiciones similares. Dentro de la Cooperativa de transporte Ecuador Ejecutivo se observa dentro del entorno laboral aspectos nocivos en cuanto a la cooperación y el caminar como colectivo hacia una misma meta, por ello la importancia de acaparar la atención de todos los integrantes de la organización con el propósito de lograr mediar una solución por medio de la incorporación de planes motivaciones, capacitaciones en relaciones humanas y por medio de ellas catapultar el rendimiento individual y colectivo logrando la concesión de metas trazadas por parte de la gerencia.

Ilustración 5. Temáticas de incorporación para mejorar la relación entre clientes internos y externos



Fuente: Montufar (2013)

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Con la incorporación de temáticas de capacitaciones enfocadas en mejorar las relaciones humanas se fortalecerá el vínculo existente entre clientes internos y posteriormente esto será puesto en práctica ante los clientes externos fortaleciendo la lealtad y la satisfacción percibida por los usuarios. La razón principal del D. O., dentro de una organización es el apoyo continuo entre los diversos departamentos, de allí la importancia de convertir actitudes y aptitudes pasivas en activas, el fin siempre es mejorar grupalmente.

3.3.2.0. Objetivos del desarrollo organizacional

Ilustración 6. Punto focal de los objetivos



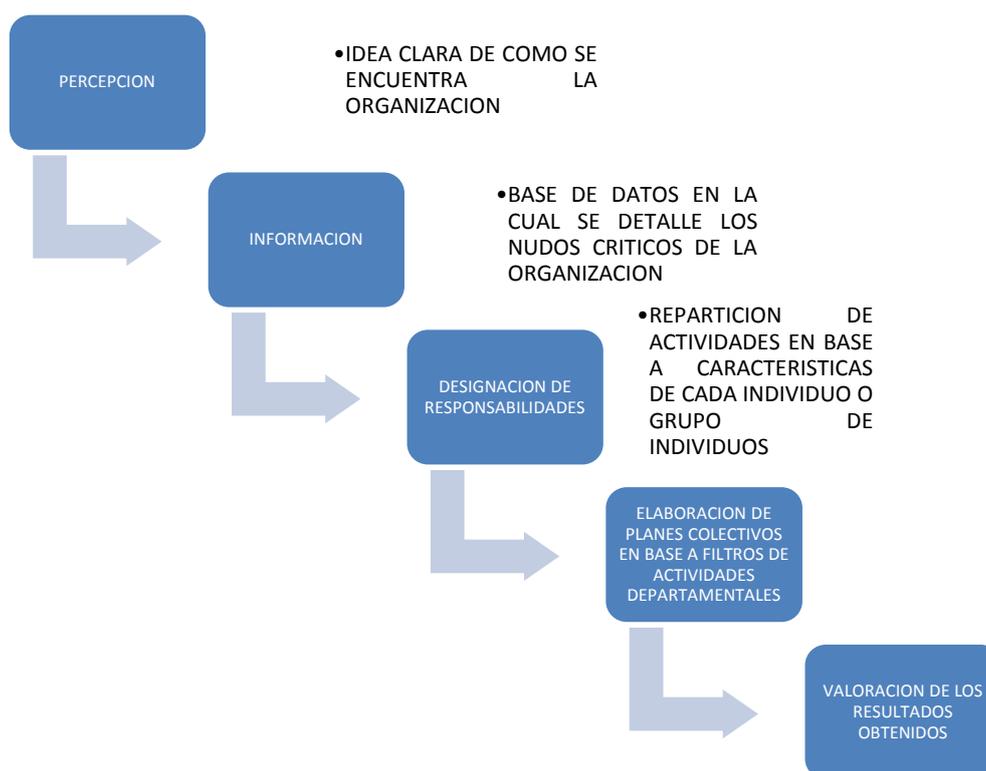
Fuente: Huerta (2017)

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

El desarrollo organizacional se conjuga con la gestión administrativa en un aspecto de integración de los distintos niveles existentes dentro de la empresa, en los cuales el recurso humano será siempre el actor principal para que la consecución de resultados sea más idóneos.

3.3.2.1. Proceso del desarrollo organizacional

Ilustración 7. Proceso del D. O



Fuente: Aumage (2017)

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Los pasos que integran el proceso anterior mencionado pueden ser adaptables en base del tipo de organización donde se desee su implementación, de igual manera los pasos que integran el proceso pueden ser reducidos o incrementados en cuestión de los resultados pretendidos obtener por parte de la organización, el tiempo en que la organización demore en el análisis, diagnóstico y aplicación de un correcto proceso de D. O. es menores a 3 meses, tiempo en el cual una organización con un promedio de 17 empleados y trabajadores tendrán que ejecutar con normalidad el plan a implementarse.

3.3.2.2. Clima Organizacional

Para Montufar (2013) , el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos como estructura, liderazgo, toma de decisiones, por lo tanto, al evaluar el clima organizacional se mide la forma como se percibe la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Esto repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento, que tiene, como es obvio, una gran variedad de consecuencias como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etcétera. Para conocer de mejor manera como la organización se encuentra en relación al entorno en el cual se desarrollan sus actividades es importante aplicar un test de retro alimentación que dé a conocer con objetividad la situación presente de la empresa.

Ilustración 8. Test de retro alimentación situación clima organizacional de la empresa

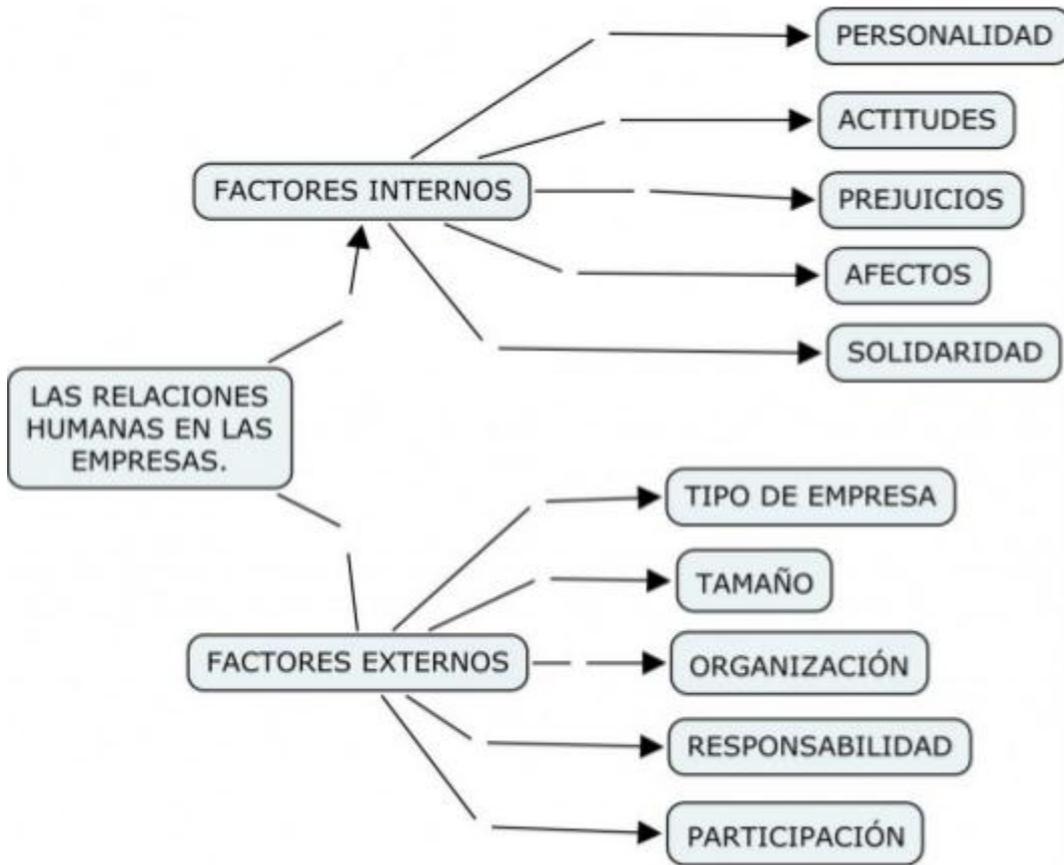
A) Satisfacción con la empresa y el trabajo que se desempeña			
1. La institución es el mejor lugar de trabajo respecto a otras empresas de la competencia.			
1	2	3	4
2. Me siento orgulloso de trabajar en la institución.			
1	2	3	4
3. La gente piensa que trabajo en una institución de mucho prestigio.			
1	2	3	4
4. Mi éxito es el éxito de la institución.			
1	2	3	4
5. La institución me ofrece muchas posibilidades de cumplir con mis objetivos.			
1	2	3	4
6. La institución reconoce el trabajo que realizo.			
1	2	3	4
7. El grado de satisfacción dentro de la institución es muy alto.			
1	2	3	4
8. En general, estoy satisfecho con mi trabajo.			
1	2	3	4
B) Comunicación			
9. Me han comunicado adecuadamente los planes de la institución (objetivos, prioridades, misión, visión y valores).			
1	2	3	4
10. Conozco y entiendo claramente las metas que debe alcanzar mi departamento.			
1	2	3	4
11. Todos los que aquí trabajamos recibimos información periódicamente sobre lo que pasa en la empresa.			
1	2	3	4
12. En mi departamento recibimos explicaciones claras sobre los cambios que nos afectan.			
1	2	3	4
13. El director general se comunica con todos los que trabajamos aquí.			
1	2	3	4
14. Es posible comunicarse con el gerente de área.			
1	2	3	4
15. Puedo proponer nuevas ideas.			
1	2	3	4
16. Cuando tengo una idea nueva sé perfectamente a quién acudir para comentársela.			
1	2	3	4

Fuente: Montufar (2013)

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

3.3.2.3. Factores que determinan las Relaciones Humanas

Ilustración 9. Factores que determinan las Relaciones Humanas



Fuente: Aumage (2017)

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Dentro de la empresa se debe de tener mayor objetividad sobre los factores internos que influyen las relaciones humanas para ello es necesario conocer y reconocer las potencialidades de cada individuo y como catapultar trabajos colaborativos para crear características cuantificables dentro de la capacidad productiva.

4. Metodología

4.1. Método

El método hipotético-deductivo: tiene varios pasos esenciales. Observación del fenómeno a estudiar. La creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias. Comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. De esta manera se junta la reflexión racional, con la observación de la realidad, así sabremos si, La Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transportes Ecuador Ejecutivo incide significativamente en su desarrollo organizacional.

4.2 Tipo De La Investigación

Por los objetivos que se pretendió alcanzar, la presente investigación se caracterizó por ser de campo, descriptiva, exploratoria, explicativa. Es de campo, ya que la investigación se ejecutó en un lugar determinado en este caso en la Cooperativa Ecuador Ejecutivo. Es descriptiva. Dado que una vez se analizó y discutió los resultados se pudo describir los procedimientos. Exploratoria, ya que se indagó en: La Gestión Administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo.

4.2.1. Por los objetivos

- ✓ Exploratoria: Ya que se indagó: La Gestión Administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo incide significativamente en su desarrollo organizacional.
- ✓ Descriptiva: Dado que una vez se analizó y discutió los resultados se pudo describir los procedimientos de: : La Gestión Administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo incide significativamente en su desarrollo organizacional

4.3. Diseño de la investigación

Por la naturaleza y complejidad del problema que se investigó, es no experimental, ya que en el proceso no existió una manipulación de las variables, es decir el problema a indagar se estudió tal como se da en su contexto.

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Tabla 2. *Población clientes internos de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo*

<i>POBLACIÓN</i>	<i>NÚMERO</i>
<i>Individuos</i>	<i>30</i>
<i>TOTAL</i>	<i>30</i>

Fuente: Cooperativa de Transporte Ecuador Ejecutivo

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

4.4.2. Muestra

Debido a que la población es de 30 individuos no es necesario realizar la obtención de la muestra.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recabar la información concerniente al problema que se investigó se utilizó la siguiente técnica e instrumento de investigación:

4.5.1. Técnica:

- ✓ La Encuesta: Esta Técnica permitió recolectar información mediante la aplicación de este instrumento de manera directa a los clientes externos de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo, lo que permitió obtener información más concreta para poder desarrollar la presente investigación.

4.5.2. Instrumento

- ✓ Encuesta (Anexos)

4.6. Técnicas de procedimiento para el análisis

- ✓ Para el procesamiento y análisis de datos se utilizarán técnicas estadísticas y lógicas.
- ✓ Para el procesamiento de datos se utilizará los programas informáticos: Microsoft Office Excel, SPSS, mediante los cuales se llegará a establecer cuadros y gráficos estadísticos.
- ✓ La interpretación de los datos estadísticos se lo realizará a través de la inducción y el análisis.

4.7. Procesamiento y discusión de resultados

Pregunta N°1.- ¿Dentro de la empresa de Transportes Ecuador ejecutivo existe integrado procesos de gestión administrativa que conlleven a mejorar el Desarrollo organizacional interno?

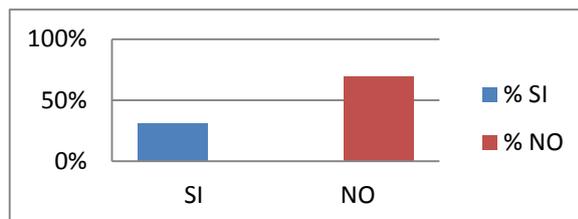
Tabla 3. Gestión administrativa

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	31%
NO	21	69%
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 10. Gestión administrativa



Fuente: Tabla N° 3

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

El resultado arrojado en la pregunta número 1 de la encuesta dirigida a los socios de la empresa que trata acerca de la existencia interna de procesos administrativos, el 69 por ciento de los encuestados mencionaron que no, lo que es desfavorable para los intereses de la empresa, ya que esto dificulta el potenciar el posicionamiento de la organización por medio de la facilitación de nuevas capacidades individuales y colectivas por parte de los actores internos.

Pregunta N°2.- Ecuador ejecutivo posee indicadores internos de Calidad en procesos con lleven la satisfacción de los clientes

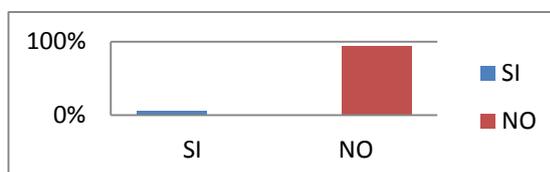
Tabla 4. Agilidad del proceso administrativo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	16%
NO	25	84%
TOTAL	30	100%

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 11. Agilidad del proceso administrativo



Fuente: Tabla N° 4

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

La tendencia se entra con un 84% en que dentro de la organización no se percibe la existencia de indicadores internos que permitan medir el nivel de calidad en lo que respecta cada procedimiento por el cual se da el cumplimiento de las demandas de los clientes externo lo cual son valores que deben ser cambiado para alcanzar altos índices de competitividad por medio de la generación de valor agregado.

Pregunta N°3.- Califique usted la capacidad de organización que se percibe dentro de la Cooperativa de Transporte Ecuador Ejecutivo a la hora de atender al cliente.

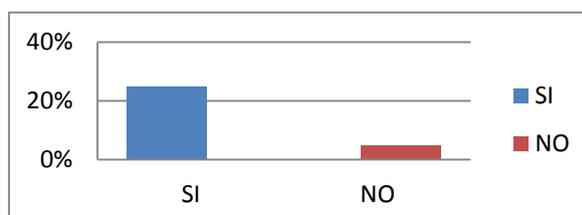
Tabla5. Capacidad de organización

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	84%
NO	5	16%
TOTAL	30	100%

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 12. Capacidad de organización



Fuente: Tabla N° 5

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la pregunta número 3 se representan con un 84% en lo que respecta que los encuestados manifiestan que dentro de la organización si se percibe la existencia de procesos organizativos, la dificultad dentro de dichos procesos es el control a efectuarse internamente para que se dé correctamente el cumplimiento de responsabilidades asignadas.

Pregunta N°4.- Ecuador ejecutivo cuenta con metas y objetivos cuantificables que permitan valorar la organización administrativa interna.

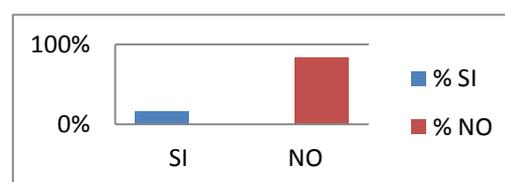
Tabla6. Organización administrativa interna

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	87%
NO	3	13%
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 13. Organización administrativa interna



Fuente: Tabla N° 6

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

Los encuestados se refirieron a la medición de resultados y cumplimiento de objetivos los cuales sean reales y a su vez cuantificables, ante lo cual el 87% de encuestados manifiestan que si existen objetivos y metas que son cuantificables, pero dentro de estas respuestas se conoció la que dichas metas y objetivos no son perseguidos de forma constantes, se los percibe más como constantes que pueden ser modificados en base a las necesidades previas de la organización.

Pregunta N°5.- ¿Los procesos administrativos con los que cuenta la empresa Ecuador ejecutivo generan un Desarrollo Organizacional satisfactorio dentro de la organización?

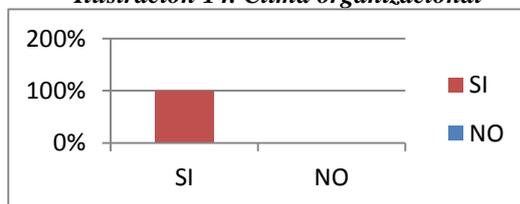
Tabla 7. Clima organizacional

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 14. Clima organizacional



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

El total de encuestados 100% manifiestan que los procesos y responsabilidades administrativas internas con las cuales se dan procesamiento de requerimientos externos son acorde a las responsabilidades y tareas delegadas a cada uno de los integrantes de la organización a nivel administrativo lo cual infiere en el correcto desenvolvimiento creando un ambiente laboral amigable con las expectativas y necesidades de cada uno de los integrantes de la empresa.

Pregunta N°6.- ¿Los elementos interno referentes a la estructura organizacional se encuentra correctamente diseñados?

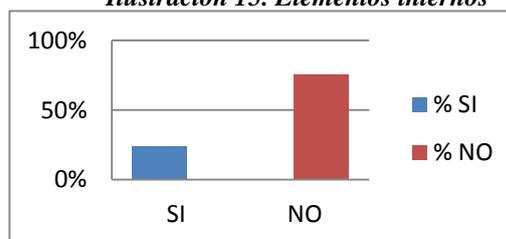
Tabla 8. Elementos internos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	24%
NO	22	86%
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 15. Elementos internos



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

El 24% de encuestados manifiestan que la existencia de procesos estructurados internamente se encuentran en condiciones adecuadas para conllevar el trabajo cotidiano al cual se debe la empresa, mientras que el 86% de encuestado se refiere a esta interrogante como una actividad que se ha venido efectuando de manera no científica, es decir de una manera trascendental entre experiencia y constancia sin la integración de caracteres científicos y documentados.

Pregunta N°7.- ¿Existe dentro de la organización parámetros de servicio y atención al cliente, que se encuentren asociados con calidad?

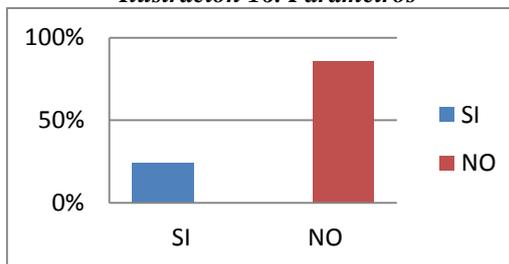
Tabla 9. Parámetros

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	24%
NO	22	86%
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 16. Parámetros



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

El 86% de encuestados manifestaron que los procesos de servicio y atención al cliente son meramente a nociones sociales y tendencias de cultura es decir que no existe asociación entre métodos científico o técnicas comprobadas que permitan mejorar el servicio y atención al cliente.

Pregunta N°8.- ¿Considera que la agilidad con que la organización responde ante eventualidades externas es la indicada para la resolución de los imprevistos?

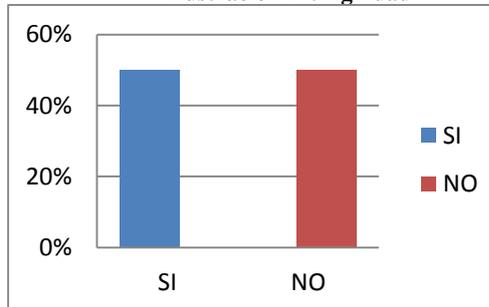
Tabla10. Agilidad

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50%
NO	15	50%
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 17. Agilidad



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

Las respuestas de los encuestados se encuentran divididas entre el 50% si y 50% no, lo cual se debe a que en ocasiones los eventos externos son tan repentinos que obliga a la organización a una movilización conjunta para la resolución lo cual está vinculado a documentación exigida por la comisión de tránsito, municipalidad entre otros organizamos gubernamentales, mientras que el 50% restante manifiesta que en dichas ocasiones s existe una respuesta exitosa para la resolución de las exigencias en cuestión

Pregunta N°9.- ¿Considera usted que implementando procesos adecuados de administración interna se alcanzará mejorar aspectos referentes a la calidad de servicios prestados?

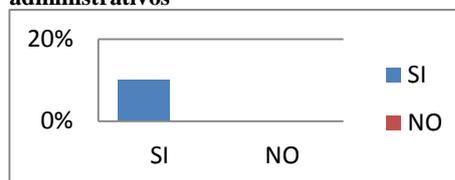
Tabla N° 11. Implementación de procesos administrativos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 18. Implementación de procesos administrativos



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

El 100% de encuestados manifiestan que por medio de la incorporación de procesos adecuados de gestión administrativa interna se lograra mejorar aspectos que conllevan al funcionamiento organizativo y administrativo que se ejecutan por parte de la organización en acciones de índole de demanda por los servicios que esta presta.

Pregunta N°10.- ¿Considera usted que el desarrollo organizacional interno de la empresa está ligado directamente a la buena práctica de técnicas administrativas?

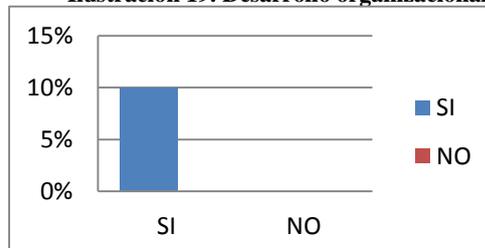
Tabla12. Desarrollo organizacional

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100

Fuente: Resultado de encuestas

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 19. Desarrollo organizacional



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Análisis e interpretación

El 100% de encuestados están de acuerdo que por medio de la vinculación entre la gestión administrativa y procesos de desarrollo organizacional se lograra mejorar el clima interno laboral abordando aspectos dentro de materia de satisfacción por medio de la eficacia y eficiencia en los servicios.

4.8. Comprobación de la hipótesis.

Comprobación de la hipótesis por medio del método estadístico CHI cuadrado.

Hipótesis: La Gestión Administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo si afectará significativamente en su desarrollo organizacional.

Determinación de la hipótesis alternativa (H1) y nula (H2)

H1: La Gestión Administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo si afectará significativamente en su desarrollo organizacional.

H2: La Gestión Administrativa de la Cooperativa Ecuador Ejecutivo no afectará significativamente en su desarrollo organizacional.

✓ **Regla de decisión:**

SI $X_{c2} > X_{t2}$ RECHAZO LA H0

SI $X_{c2} < X_{t2}$ RECHAZO LA H1

✓ **Modelo estadístico**

$$X^2 = \sum_i^k = 1 \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

✓ **Nivel de significación**

a= 0.05

✓ **Grados de libertad**

✓ **Columnas: 2**

✓ **Filas: 6**

GL= (2—1) (6-1)

GL= 1*6

GL= 6Xt2 = 11,5073

✓ Cálculo del CHI cuadrado

El estadístico CHI cuadrado es una prueba estadísticas que permite evaluar la hipótesis acerca de la relación existente entre dos variables, variable independiente (gestión administrativa) y variable dependiente (Desarrollo organizacional), pertenecientes a un nivel de medición nominal u ordinal.

Nota: Para el cálculo del CHI cuadrado se procedió a utilizar los indicadores más relevantes, y estos son organización, administración, procesos, agilidad, servicios.

Tabla 13. Indicadores más relevantes

PREGUNTA	INCIDE	NO INCIDE	TOTAL
¿Considera usted que el desarrollo organizacional interno de la empresa está ligado directamente a la buena práctica de técnicas administrativas?	30	0	30
Considera usted que implementando procesos adecuados de administración interna se alcanzará mejorar aspectos referentes a la calidad de servicios prestados.	30	0	30
¿Los elementos interno referentes a la estructura organizacional se encuentra correctamente diseñados?	8	22	30
TOTAL	68	22	1047

Fuente: Resultado de encuestas dirigidas a clientes externos

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Cálculo de la frecuencia observada

Para el cálculo de la frecuencia esperada se debe multiplicar el total de la columna por el total de la fila y este resultado dividirlo para el gran total.

Tabla14. Frecuencia

PREGUNTA	INCIDE	NO INCIDE
¿Considera usted que el desarrollo organizacional interno de la empresa está ligado directamente a la buena práctica de técnicas administrativas?	100	0
Considera usted que implementando procesos adecuados de administración interna se alcanzará mejorar aspectos referentes a la calidad de servicios prestados.	100	0
¿Los elementos interno referentes a la estructura organizacional se encuentra correctamente diseñados?	27	73

Fuente: Resultado de encuestas dirigidas a clientes externos

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Tabla15. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2,000 ^a	1	,157		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	2,773	1	,096		
Fisher's Exact Test				1,000	,500
Linear-by-Linear Association	1,000	1	,317		
N of Valid Cases	2				

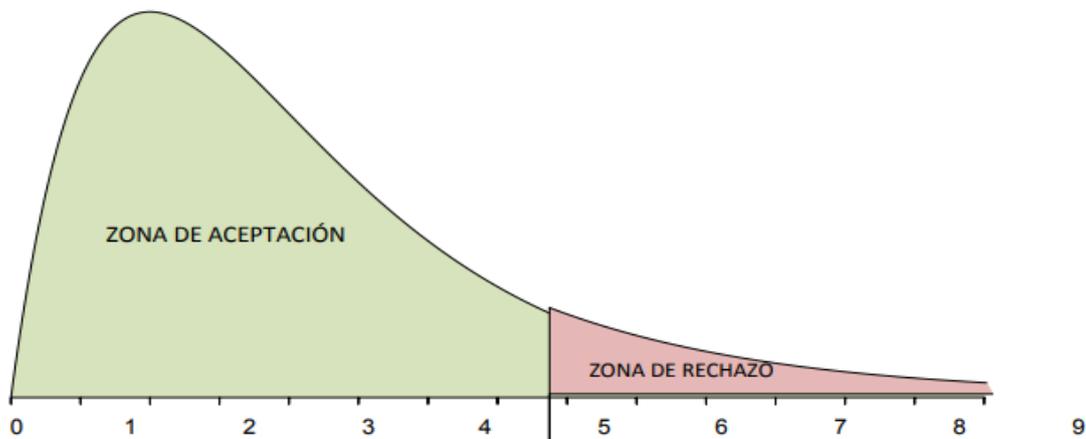
a. 4 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

b. Computed only for a 2x2 table

Fuente: SPSS

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Ilustración 18. Test CHI cuadrado aceptación



Fuente: SPSS

Elaborado por: Cristian Andrés Silva Robalino

Por medio de la prueba del CHI cuadrado se evidencia que existe un nivel de significancia de 0,05 lo cual relaciona a la variable independiente a la dependiente con lo cual podemos decir que si existe vínculo entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional, lo cual se interpreta en que se acepta la hipótesis alternativa (H1).

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- ✓ A través del desarrollo del presente documento se pudo constatar que los efectos de la gestión administrativa planear, organizar, y controlar sobre el desarrollo organizacional son sumamente beneficiosos para las expectativas y requerimientos de la organización, debido a un adecuado y eficaz control que permita el desarrollo de la organización
- ✓ Se describió la importancia del desarrollo organizacional, en cada uno de los procesos y de los aspectos que conforman la gestión administrativa, para alcanzar grandes resultados dentro de las actividades que la empresa desempeña, tendiente a mejorar la calidad del servicio.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a la organización contratar gestores externos que fomenten la correcta implantación de los procesos de gestión administrativa abordados en el presente documento investigativo con lo cual se mejore el desempeño de la empresa.
- ✓ Mejorar los procesos internos de desarrollo organizacional, tomando en consideración los problemas y debilidades reconocidas dentro de la empresa para que puedan ser transformadas en ventajas competitivas sobre los inmediatos competidores de la organización.

6. Bibliografía

- Acebrón, M. d. (2015). *Gestión Administrativa Técnica Contable* (Primera ed.). Mexico: Mackmilla.
- Adriano, Q. (2016). *La gestión administrativa del instituto particular Hispano America y su incidencia en el desarrollo institucional periodo 2015- 2016*. Riobamba: UNACH.
- Alvarado, P., & Monseratt. (2013). *Diseño de una estructura organizacional para la cooperativa de transporte urbano Parroquial Chongon*. Guayaquil.
- Aumage. (12 de Julio de 2017). *Guía práctica de la gestión administrativa*. Maignon, Barcelona, España.
- Ayala, M. (2016). *Planificación estratégica para el desarrollo organizacional y toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito Chimborazo limitada*. Riobamba.
- Benni, W. G. (2014). *Desarrollo Organizacional Empresas y Recursos Humanos*. Bogota: Mackahill.
- Blanco, L. (2016). *Gestión Administrativa Comunicación Empresarial*. Mexico: Macmillan.
- Brea, G., & Vila. (3 de junio de 2017). *Acerca de nosotros: Departamento de Organización de Empresas y Marketing*. Obtenido de Sitio web de Departamento de Organización de Empresas y Marketing.: <http://www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf3.pdf>
- Brown, A. (2010). *Gestión de la atención al cliente*. Buenos Aires: Ediciones Díaz de Santos.
- Capriotti. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Bogota: Pearson education.
- Contreraz, E. (2010). *Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos*. Hermosillo.
- Educacion, M. d. (10 de Julio de 2017). *Ministerio de Transporte*. Obtenido de Ministerio de Transporte: <https://transporte.gob.ec/c1-componente-de-gestion-administrativa/>
- Espinoza, J. (2010). *Identificación de oportunidades de mercado y mercadeo*. Turalba.
- Esteban, I. G. (2011). *Marketing de los servicios*. ESIC.
- Garcia, M. (2013). *El desarrollo organizacional en la pequeñas empresas*. Mexico.

- Gentilin, O., & Gonzales. (2014). Conversaciones sobre administracion y organizaciones en Latino America. *Universidad EAFIT*, 17.
- Gomez, A. (2013). *Focalizando al Cliente*. Buenos aires, Argentina: McGraw Hill.
- Gomez, J. (2016). *Gestion logistica y comercial*. Mexico: Gradospueior.
- Horovitz, J., & Jurgens, M. (2011). *Satisfacción total del cliente: Lecciones de 50 empresas con la mejor calidad de servicio al cliente*. Distrito Federal, Mexico: Financial Times, Pitman Pub 2011.
- <http://www.transportesecuador.com.ec/>. (22 de Junio de 2017).
<http://www.transportesecuador.com.ec/>. Obtenido de
<http://www.transportesecuador.com.ec/>: <http://www.transportesecuador.com.ec/>
- <http://www.transportesecuador.com.ec/>. (s.f.). <http://www.transportesecuador.com.ec/>.
 Obtenido de <http://www.transportesecuador.com.ec/>:
<http://www.transportesecuador.com.ec/>
- Huerta, D. (11 de julio de 2017). *Librimundi*. Obtenido de Librimundi:
https://books.google.com.ec/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=definicion+de+gestion+administrativa+concepto&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20administrativa%20concepto&f=false
- Jonh, O., & Harper, J. (2016). *Administracion delmarketing un enfoque en la toma de desiciones estrategicas* (Quinta ed.). Mexico: Macgrawhill.
- Lafuente, J. M. (2009). *Protocolo empresarial: Una estrategia de marketing*. DF: ESIC .
- Lemus, C. (2010). *ANALISIS DE LAS OPORTUNIDADES Y RETOS DE LOS FABRICANTES DE*. Bogota.
- Lovelock, R. D. (2011). *Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos*. Madrid: Pearson Education.
- Maya, I. (2009). *Comportamientos de Compra del Consumidor*. Madrid: ESIC.
- Mendoza, L. (11 de Julio de 2017). *Booksgoogle*. Obtenido de Booksgoogle:
<https://books.google.com.ec/books?id=dt80AQAAIAAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Montufar, R. G. (2013). *Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones* (Cuarta Edicion ed.). Guatemala, Buenos Aires: Mackgranhill.
- Paz, H. (2016). *Canales de ditribucion, gestion comercial y logistica*. Mexico: Lectorum.
- Rafael, M. (2013). *Desarrollo organizacional principios y aplicaciones*. Bogota: McGRAW-HILL.

- Ruiz. (3 de 06 de 2017). *EconPapers Home* . Obtenido de EconPapers Home : <http://econpapers.repec.org/paper/ecrcol093/>
- Velez, A. (2015). *La gestion administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transportede pasajeros Flota Bolivar*. Quevedo.
- Vicuña, E. (2011). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN* . Riobamba.

7. Anexo

Anexo #1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE
CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

Carrera Ingeniería Comercial

Nombre del Socio.....

Sexo

Masculino

Femenino

1. Dentro de la empresa de transportes Ecuador ejecutivo existe integrado procesos de gestión administrativa que conlleven a mejorar el clima organizacional interno.

Si

No

Por qué.....

2. Ecuador ejecutivo posee indicadores internos de Calidad en procesos que conlleven la satisfacción de los clientes.

Si

No

Por qué.....

3. Califique usted la capacidad de organización que se percibe dentro de la Cooperativa de Transporte Ecuador Ejecutivo a la hora de atender al cliente.

Si

No

Por qué.....

4. Ecuador ejecutivo cuenta con metas y objetivos cuantificables que permitan valorar la organización administrativa interna.

Si

No

Por qué.....

5. Los procesos administrativos con los que cuenta la empresa Ecuador ejecutivo generan un Desarrollo organizacional satisfactorio dentro de la organización.

Si

No

Por qué.....

6. Los elementos interno referentes a la estructura organizacional se encuentra correctamente diseñados.

Si

No

Por qué.....

7. Existe dentro de la organización parámetros de servicio y atención al cliente, que se encuentren asociados con calidad.

Si

No

Por qué.....

8. El clima organizacional que se percibe dentro de la organización es adecuado para gestar acciones laborales eficientes

Si

No

Por qué.....

9. Considera usted que implementando procesos adecuados de administración interna se alcanzará mejorar aspectos referentes a la calidad de servicios prestados.

Si

No

Por qué.....

10. Considera usted que el desarrollo organizacional interno de la empresa está ligado directamente a la buena práctica de técnicas administrativas.

Si

No

Por qué.....