



“La gestión administrativa y la influencia en el desempeño del personal de las cooperativas de transporte en la ciudad de Tulcán.”

Nombre de la autora: Aracely Nataly Portilla Narváez

Escuela de: EAEM

Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)

Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana

Tulcán-Ecuador

aracely.portilla@upec.edu.ec

Resumen

La **gestión administrativa** es una herramienta muy necesaria e indispensable dentro del desarrollo de una organización, por lo cual dominar este tema es de suma importancia para la ejecución de tareas, **procesos administrativos** dentro de una empresa independientemente al sector al cual pertenezca, ya que por medio de la implementación y una correcta aplicación del sistema de gestión, se podrá manejar de una forma **eficiente** y **eficaz** toda la información y actividades que se generen dentro de la empresa, para adoptar una adecuada toma de decisiones y un mejor alcance de los **objetivos** organizacionales; así como también el establecimiento de **estrategias** y los medios con los cuales se va dar cumplimiento de los mismos, proporcionando al personal todos los recursos necesarios para lograrlos.

La cooperativa de taxis “Atahualpa”, es una institución que fue creada básicamente para la prestación de servicio de transporte terrestre de pasajeros en taxis dentro de la ciudad de Tulcán, siendo muy reconocida por su larga trayectoria a nivel local y provincial, razón por la cual el presente proyecto de

investigación denominado “La Gestión Administrativa y la influencia en el desempeño del personal de las cooperativas de transporte en la ciudad de Tulcán” tiene como objetivo realizar un análisis sobre el desarrollo de las actividades administrativas que se realizan, en función de parámetros administrativos que se ejecutan; y, a través de esto proponer las acciones correctivas necesarias, acorde a las áreas y con un enfoque al proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

El diseño de un **modelo de gestión administrativa** permitirá a la organización tener una mejor visión y misión de sus actividades, todas enmarcada en procesos, procedimientos y manuales organizacionales, bajo parámetros como son los **indicadores de gestión**, que nos permitirán medir el grado de cumplimiento y el nivel de **desempeño** de quienes las ejecutan.

Palabras Claves: gestión administrativa, procesos administrativos, eficiente, eficaz, objetivos, estrategias, modelo de gestión administrativa, indicadores, desempeño.

Abstract

Administrative management is a necessary and indispensable tool in the development of an organization, which dominate this issue is critical for the execution of tasks, administrative processes within a company regardless the sector to which it belongs, and that through implementation and proper implementation of the management system, you can manage in an efficient and effective all information and activities are generated within the company, to adopt adequate decision making and improved range of organizational objectives; as well as the establishment of strategies and means which will give effect to them, providing staff with the necessary resources to achieve them.

The taxi cooperative "Atahualpa", is an institution that was created primarily to provide ground transportation service of passengers in taxis within the city of

Tulcán, being well known for his long career at the local and provincial, why which this research project called "administrative management and influence staff performance of cooperative transport in the city of Tulcán" aims to perform an analysis on the development of administrative activities that are performed, depending on running administrative parameters and, through this proposed corrective actions, according to the areas and with a focus on administrative process: planning, organizing, directing and controlling.

The design of an administrative model will allow the organization to have a better vision and mission of their activities, all framed in processes, procedures and organizational manuals, under parameters such as performance indicators, which we can measure the degree of compliance and the performance level of those who execute.

Keywords: administrative, administrative processes, efficient, effective, objectives, strategies, administrative management model, indicators, performance

1. Introducción

“La gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad y que por lo mismo difiere de una simple administración” (Hielamun, 2007, p. 220)

La gestión administrativa es importante en todo tipo de empresa, ya que esta permite verificar si las labores que se están realizando están enfocadas de acuerdo a la planificado, en caso de que no se esté dando cumplimiento, se debe plantear las acciones correctivas necesarias para que se logre el alcance de los objetivos establecidos con un mínimo de tiempo, esfuerzos y recursos. La inadecuada aplicación de prácticas empresariales no garantizan la correcta aplicación y desarrollo de procesos técnicos de gestión administrativa en las empresas, ya que no se establece con claridad los planes que se deben ejecutar

debido a la carencia de información sobre la misma empresa, al no contar con un ambiente laboral donde la comunicación e información fluyan de forma permanente.

“La administración de recursos humanos se refiere a la filosofías, políticas y prácticas que una organización utiliza para influir en los comportamientos de las personas que trabajen en ella” (Hellriegel, Jackson, Slocum; 2009, p. 422).

El deficiente desempeño del personal genera una baja productividad en la fuerza laboral de las cooperativas de transporte, debido a que el direccionamiento ejecutado por los miembros de la organización no son los adecuados por el escaso conocimiento de técnicas empresariales, como también por el poco entusiasmo y participación del personal de realizar el trabajo no como una tarea, si no como un compromiso. El desarrollo de recursos humanos es una función importante de la ARH que consiste no solo en capacitación, sino también en la planeación de carreras individuales y actividades de desarrollo organizacional y evaluación del desempeño, una actividad que resalta las necesidades de capacitación y desarrollo tomando en cuenta que todas estas herramientas no son aplicadas de forma eficiente en estas empresas, ya que no existen los indicadores necesarios que nos proporcionen información sobre el desenvolvimiento de los trabajadores y así realizar una reorganización de cada miembro y sus tareas a ejecutar.

Con la implementación de un modelo de gestión administrativa, se logrará que las organizaciones obtengan un mejor funcionamiento administrativo asignando las actividades a el departamento que le corresponda, los recursos necesarios, la forma de cómo realizar los procesos, el establecimiento de planes, los indicadores de control tanto de las actividades como de quienes los ejecutan, y así conjuntamente dar cumplimiento de los objetivos organizacionales, para lo cual se utiliza herramientas, estrategias y técnicas empresariales que ayuden al cumplimiento de dichos objetivos, con un personal que demuestre competitividad

entre sí mismos y con los de otras organizaciones; así se logrará poseer trabajadores que no limiten el desarrollo de habilidades, destrezas y que contribuyan a la ejecución de tareas planificadas cada una con los recursos necesarios previamente asignados, para lo cual el desempeño del personal debe ser el más idóneo.

2. Materiales y Métodos

Los materiales que básicamente se utilizaran para el desarrollo de la investigación son el recurso humano, tecnológico y económico, elementos indispensables que formaron parte primordial del desarrollo de la investigación, ya que al hablar del recurso humano nos referimos a que mediante este se pudo obtener toda la información cualitativa y cuantitativa, que sirvió de base para de ahí partir y proceder a realizar los análisis e interpretaciones respectivas con dichos datos, generando un panorama de la situación actual interna y externa de la cooperativa; al hablar del recurso tecnológico se hace énfasis a la utilización de equipos de cómputo, internet y software para el procesamiento y estudio; sumado a esto el recurso económico que fue indispensable para todo el proceso de recolección, ejecución y terminación del proceso de investigación.

Los métodos utilizados para el desarrollo de la investigación son: el método inductivo el mismo que se utilizó para la recopilación de la información necesaria para la investigación científica, por medio de una investigación de campo a través de encuestas, que fueron aplicadas a los actores inmersos: personal administrativo, socios de las cooperativas, los que fueron fuentes principales de información y permitieron encontrar los problemas dentro de la cooperativa de taxis Atahualpa, siendo un estudio de lo particular a lo general; y el método deductivo en el cual se analizaron los criterios generalizados para obtener beneficio en esta investigación y así poder diseñar un Modelo de Gestión Administrativa de calidad, tomando en cuenta todos los factores externos e internos que afectan e inciden a la Cooperativa de taxis Atahualpa. La aplicación

de estos dos métodos ha sido importante para la recolección de la información y así poder proponer las posibles soluciones ante los problemas encontrados.

2. Resultados y discusión

Una vez desarrollada la investigación de campo mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, se logró encontrar que las cooperativas de transporte terrestre no cuentan con un sistema de gestión administrativa que les garantice que todas sus actividades están siendo ejecutadas bajo los lineamientos administrativos, ya que la falta de conocimiento técnico administrativo por parte de los directivos, ha dado como resultado que los socios no tengan claro cuál es la esencia básica de lo que es la misión, visión y objetivos de la cooperativa, por lo que se ha limitado el desarrollo eficiente y eficaz de sus actividades; la planificación estratégica como herramienta ha sido esencial para asegurar la coordinación de los esfuerzos de la organización, el objetivo principal que se quiere lograr mediante esto es saber hacia dónde queremos llegar.

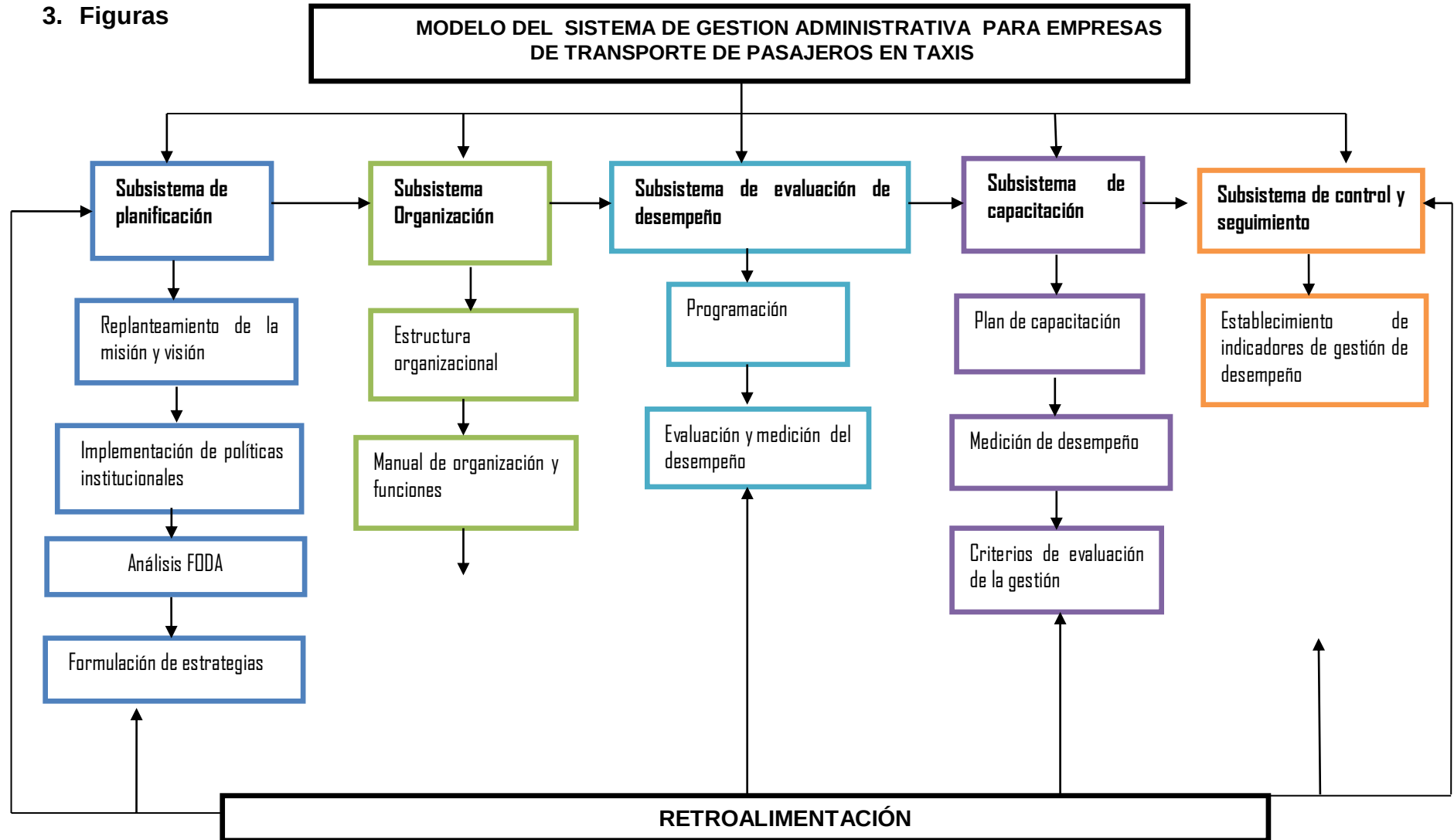
El modelo de gestión está diseñado básicamente para el mejoramiento de los procesos de las cooperativas de transporte, para lo cual se hace necesario realizar un diagnóstico que nos permita encontrar las fortalezas, debilidades y amenazas que influyen de alguna forma a las empresas, información que servirá para el desarrollo de la planificación de la empresa, tomando en cuenta dichos factores externos e internos, ya que es el principal proceso fundamental del cual parte el desarrollo de todo el proceso administrativo.

Dentro de la organización se pudo encontrar que la empresa no cuenta con un organigrama estructural, manuales de funciones y procedimientos, para lo cual se diseñó un organigrama estructural y un manual donde se detallan cada una de las funciones de cada miembro, detallando además los diagramas de flujos de procesos de las funciones de cada departamento.

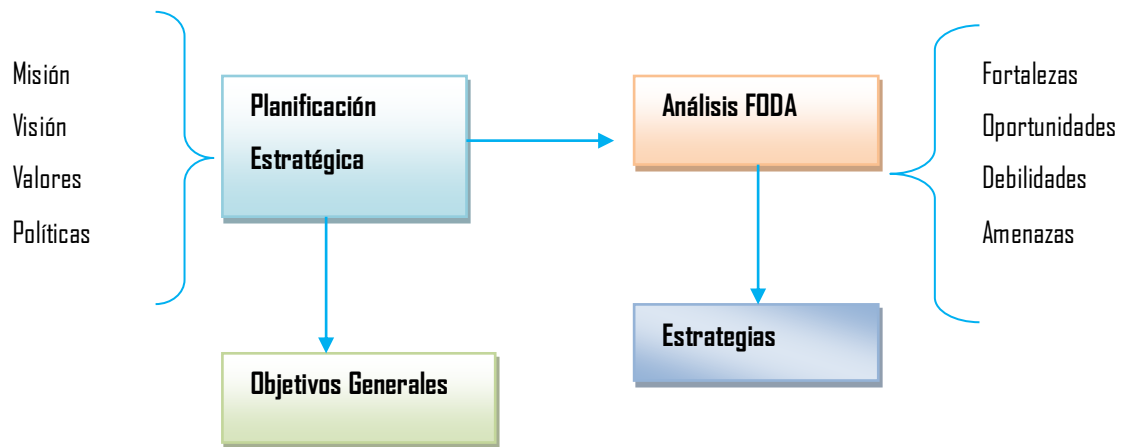
En cuanto a la dirección y control, se estableció básicamente los parámetros e indicadores para evaluar el desempeño de cada departamento, de acuerdo a las funciones que desempeñan, con el fin de poder evaluar y controlar la ejecución y el nivel de cumplimiento de metas y objetivos de cada funcionario de la institución.

Recalcando así que el proceso administrativo y su aplicación es una herramienta fundamental dentro del desarrollo de cualquier organización, ya que nos permite ser eficiente, eficaz y más competitiva.

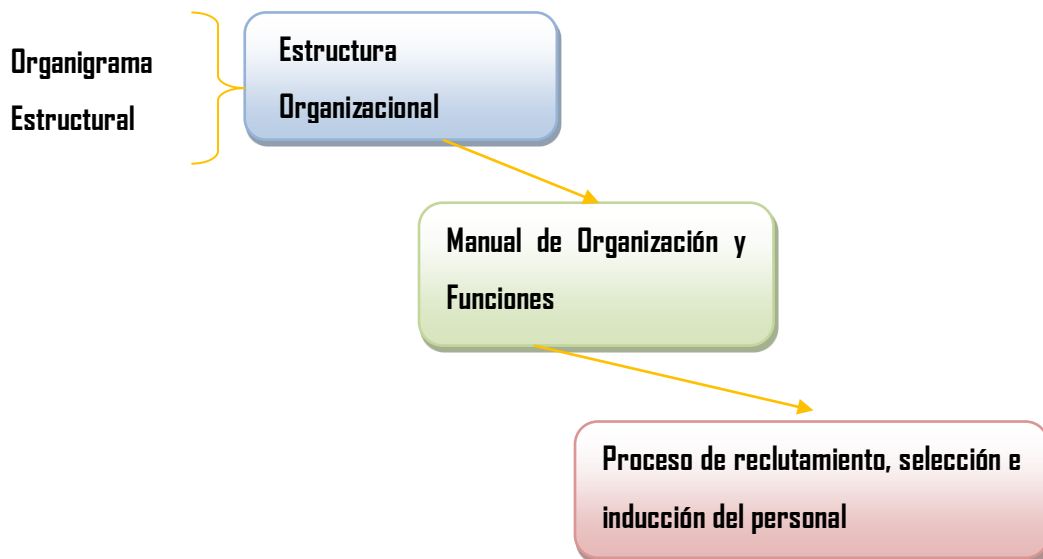
3. Figuras



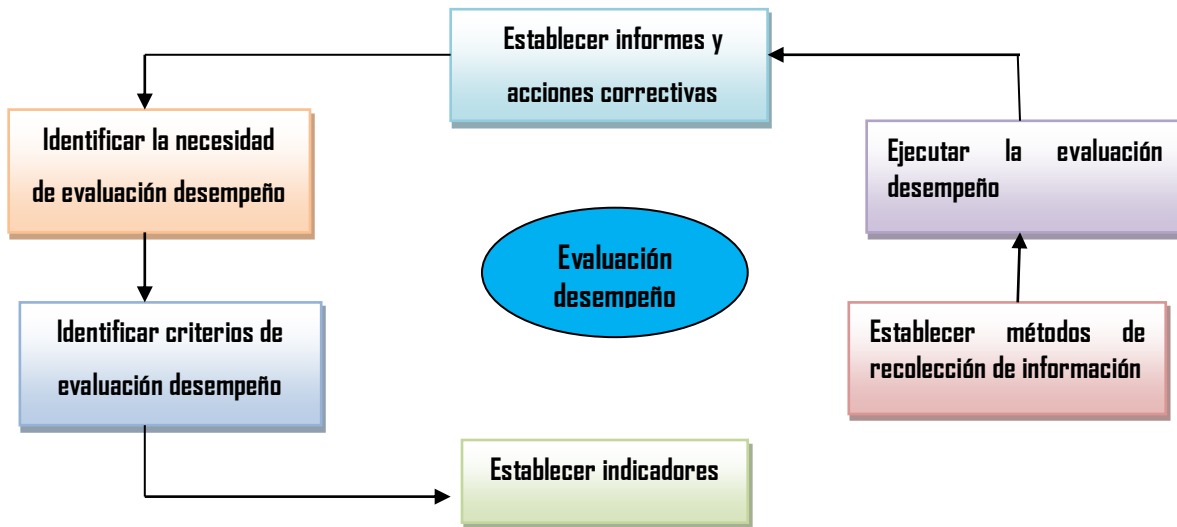
Subsistema de planificación



Subsistema de organización



Subsistema de evaluación de desempeño



Subsistema de capacitación



5. Tablas

¿Sabe usted si la empresa realiza algún tipo de planificación?

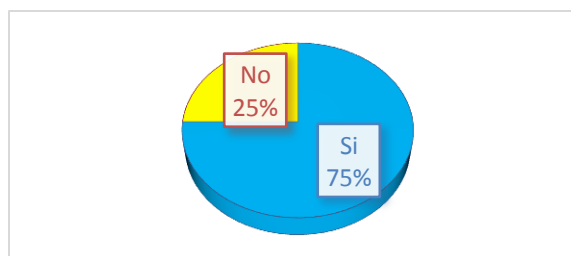
Tabla N° 4

	Frecuencia	Porcentaje de frecuencia
Si	171	75%
No	57	25%
TOTAL	228	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

Gráfico N° 2



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

ANÁLISIS.- De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas se puede manifestar que dentro de cada institución de transporte de la localidad el 75% realiza planificación de sus actividades, en tanto que el 25% no lleva a cabo ningún tipo de planificación dentro de la institución, lo que es muy lamentable y preocupante el destino de la organización que no lleve ningún tipo de planificación ya que su desarrollo seria de forma ineficiente.

¿Conoce usted si dentro de la institución se ha planificado y ha ejecutado algún plan de capacitación dirigido hacia los socios?

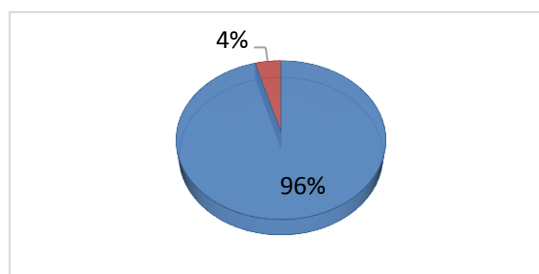
Tabla N° 6

	Frecuencia	Porcentaje de frecuencia
Si	218	95,61%
No	10	4,39%
TOTAL	228	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

Gráfico N° 4



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

ANÁLISIS.- Como se puede evidenciar en el gráfico, el 95,61% opinan que se ha llevado a cabo planes de capacitación, en tanto que el 4,39% manifiesta que no se ha llevado a cabo ningún tipo de capacitación

¿Usted participa dentro de la toma de decisiones?

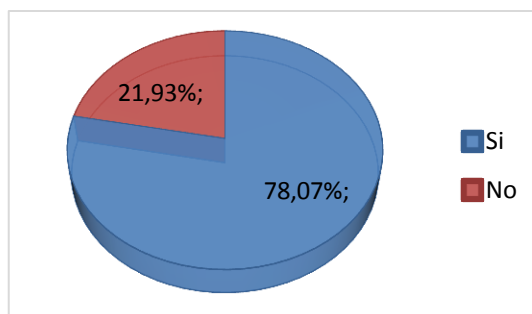
Tabla N° 9

	Frecuencia	Porcentaje de frecuencia
Si	178	78,07%
No	50	21,93%
TOTAL	228	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

Gráfico N° 7



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

ANÁLISIS.- Del total de personas encuestadas el 78.07% participan en la toma de decisiones dentro de la institución, mientras el 21.93 % manifiesta que no participa activamente en toma de decisiones.

La institución cuenta con:

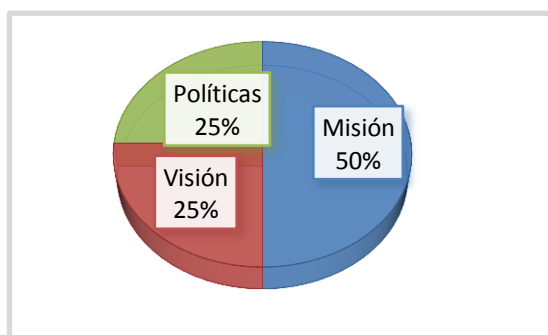
Tabla N° 17

	Frecuencia	Porcentaje de frecuencia
Misión	4	50%
Visión	2	25%
Políticas	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

Gráfico N°15



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

ANÁLISIS.- De la información obtenida el 50% de las organizaciones cuentan con misión, 25% posee visión y un 25% posee políticas, lo que a breves se puede deducir que las organizaciones no están bien estructuradas de acuerdo a una planificación estratégica.

¿Los procedimientos que Usted ha mencionado en la anterior pregunta, se encuentran establecidos en algún tipo de manual administrativo?

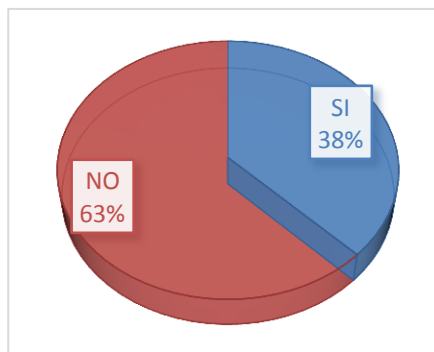
Tabla N° 35

	Frecuencia	Porcentaje de frecuencia
SI	3	37%
NO	5	63%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

Gráfico N° 34



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Aracely Portilla

ANÁLISIS.- El 63% de los encuestados afirma que los procesos que realizan para ejecutar sus tareas no se encuentran establecidos en ningún tipo de manual, mientras que el 37% afirma lo contrario.

6. Referencias bibliográficas

(HIELAMUN, 2007, p. 220)

(HELLRIEGEL, JACKSON, SLOCUM; 2009, p. 422).

7. Bibliografía

- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos (8va Ed), México: McGraw-Hill
- Hellriegel, Jackson, Slocum (2009). Administración un enfoque basado en competencias, (11va Ed), México, Cengage
- Munch, L. (2010). Administración del Capital Humano, (1ra. Ed), México, Trillas
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. (3ra Ed), México: McGraw-Hill
- Ivancevich, John, Lorenzi, Peter, Skinner, Steven y Crosby, Philip, Gestión calidad y competitividad, (1era Edición). Editorial IRWIN.

8. Linkografía

- <http://repositorio.bib.upct.es/dspace/bitstream/10317/224/1/pfc1807.pdf>
- http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/400/1/TESIS_EMyLN--%5B00210%5D--%28tc%29.pdf
- http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P758.pdf
- <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>
- <http://www.tesisde.com/search/sistema-de-gestion-en-el-tranporte/3/>
- www.Tesisde.com
- www.ups.edu.ec/bibliotecas-virtuales
- www.puce.edu.ec/index.php?pagina=bvirtual
- www.booksfactory.com/virtual.html
- www.slideshare.net/.../02-gestin-administrativa
- biblioteca.universia.net/...gestión-administrativa.../52634180.html
- www.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000489
- www.uce.edu.ec
- www.mmrree.gob.ec/ministerio/cv_mvelez.asp
- www.inen.gov.ec/
- www.inec.gov.ec/
- www.ecuadorencifras.com/
- www.bce.fin.ec/admin/dirlistCIE.php
- www.promonegocios.net/.../proceso-administrativo.html