



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Investigación

***Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa
Moto Taxi de Puerto López***

***Administrative Management and its Contribution to Business Development: Case
of the Moto Taxi Cooperative of Puerto López***

***Gestão Administrativa e sua Contribuição para o Desenvolvimento Empresarial:
Caso da Cooperativa de Moto Táxis de Puerto López***

Diana Katuska Peña-Ponce ^I
diana.pena@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6658-633X>

Kevin Milligan-Alvia ^{II}
milligan-kevin7541@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-3444-7321>

Edison Galarza-Rodríguez ^{III}
galarza-edison4497@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4405-5201>

Correspondencia: diana.pena@unesum.edu.ec

***Recibido:** 02 de enero 2022 ***Aceptado:** 24 de enero de 2022 *** Publicado:** 05 de febrero de 2022

- I. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
- II. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
- III. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.

Resumen

Actualmente la gestión de la administración ejerce un papel preponderante en las empresas de cualquier índole y tamaño, por lo que se debe tener el compromiso del cumplimiento de las tareas, puesto que de ello depende el crecimiento empresarial y avance competitivo u económico de toda organización. En Puerto López, se puede palpar la gran importancia del servicio de mototaxi y la realidad del proceso de gestión administrativa tanto en cooperativas como compañías, de esta manera se fomenta el turismo, ya que es uno de los principales rubros económicos de este cantón. El objetivo del trabajo fue realizar un diagnóstico sobre las condiciones actuales de cooperativa de mototaxi Puerto López, para ello se apoyó en la investigación documental y descriptiva lo que permitió el análisis de los datos escritos sobre el tema objeto de estudio, asimismo se empleó las técnicas de la entrevista y de la encuesta para la obtención de datos primarios. Obteniendo como principales resultados que el proceso de gestión administrativa es débil lo que repercute de forma negativa en la ejecución de las tareas, ya que a pesar de que en los últimos años ha tenido un leve crecimiento empresarial lo que le permitido mantenerse en el mercado, estos esfuerzos no son suficientes para hacer frente a la competencia.

Palabras Clave: Gestión administrativa; cooperativa; desarrollo empresarial; proceso

Abstract

At present, the administration management plays a preponderant role in companies of any nature and size, which is why you must have a commitment to fulfill the tasks, since the business growth and competitive or economic progress of any organization depends on it. In Puerto López, you can see the great importance of the motorcycle taxi service and the reality of the administrative management process both in cooperatives and companies, in this way tourism is promoted, since it is one of the main economic sectors of this canton. The objective of the work was to carry out a diagnosis on the current conditions of the Puerto López Motorcycle-Taxi Cooperative, for this it was supported by documentary and descriptive research, which allowed the analysis of written data on the subject under study, as well as the techniques of the interview and the survey to obtain primary data. Obtaining as main results that the administrative management process is weak, which has a negative impact on the execution of tasks, since despite the fact that in recent years it has had a slight business growth, which has allowed it to remain in the market, these efforts are not enough to face the competition.

Keywords: Administrative management; cooperative; business development; process

Resumo

Atualmente, a gestão da administração desempenha um papel preponderante em empresas de qualquer natureza e dimensão, pelo que deve haver um empenho no cumprimento das tarefas, uma vez que dela dependem o crescimento empresarial e o progresso competitivo ou económico de qualquer organização. Em Puerto López, você pode sentir a grande importância do serviço de mototáxi e a realidade do processo de gestão administrativa tanto em cooperativas como em empresas, desta forma se promove o turismo, pois é um dos principais itens económicos deste cantão. O objetivo do trabalho foi fazer um diagnóstico das condições atuais da cooperativa de mototáxis Puerto López, para o qual se apoiou em pesquisa documental e descritiva, que permitiu a análise dos dados escritos sobre o assunto em estudo, bem como a técnicas utilizadas da entrevista e do levantamento para obtenção de dados primários. Obtendo como principais resultados que o processo de gestão administrativa é fraco, o que tem um impacto negativo na execução das tarefas, uma vez que apesar de nos últimos anos ter tido um ligeiro crescimento empresarial, o que lhe permitiu manter-se no mercado, esses esforços não são suficientes para enfrentar a concorrência.

Palavras-chave: Gestão administrativa; cooperativo; desenvolvimento empresarial; proceso

Introducción

La gestión de administración tiene el propósito de optimizar el control en las empresas u organizaciones desde cualquier perspectiva, de forma tal que permita coordinar de manera eficiente y eficaz las actividades de comercialización y producción. Ecuador en la actualidad posee un ambiente competitivo por lo que se torna preciso que las empresas de cualquier índole mantengan una administración general y sostenible, haciendo uso de políticas apropiadas, aprovechando el progreso y crecimiento de sectores estratégicos.

Es fundamental la calidad de la gestión administrativa en los procesos de empresas ecuatorianas que afrontan desafíos constantes a escala mundial, la utilización de técnicas avanzadas y fases del proceso de gestión traen consigo resultados productivos favorables mediante la obtención de los objetivos económicos propuestos por las empresas. Al hablar de labor empresarial se toma en cuenta la planeación, organización, dirección y control, para considerar las diferentes alternativas de acciones y decisión en el campo laboral.

En este contexto, un ejemplo de gestión empresarial, lo constituyen las medianas de la ciudad de Manta las cuales representan una fortaleza local y regional en lo relacionado con la generación de empleo, además de ser el factor esencial del desarrollo económico, sin embargo, se revelan limitaciones como la falta de apoyo para su fortalecimiento lo que repercute en la innovación y crecimiento continuo; de ahí que, el tema de la presente investigación es pertinente desde el punto de socio económico y académico, ya que se pretende realizar un diagnóstico de la situación real del sector empresarial de servicio de transporte de la ciudad de Puerto López.

Si bien es cierto, que las empresas en general se mueven bajo la acción de muchos factores de carácter técnico, productivo, político, entre otros factores, es imperativo evaluar el nivel de influencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial que permitirá obtener una visión de la realidad en la que se desenvuelve la cooperativa Puerto López, a fin de contribuir al desarrollo empresarial de la misma.

El tema del desarrollo empresarial es de importancia para el desarrollo regional y nacional. Cuando las empresas se desarrollan crece la economía, generación de empleo y consiguientemente mejora el nivel de vida de los beneficiarios directos e indirectos.

En el cantón Puerto López, las micro, pequeñas y medianas empresas se han convertido en fuentes importantes de ingresos para los ciudadanos por generar plazas de empleo. Sin embargo, se enfrentan hoy en día y aún más por las condiciones que ha generado la pandemia por Covid 19, al reto de poder adaptar las organizaciones a las constantes condiciones de cambio que están en buena medida determinadas por la adaptación de la gestión administrativa como parte del desarrollo empresarial y de esta forma poder mantenerse en el mercado, captar clientes y hacer frente a la competencia.

Según Koontz et al (2012) para alcanzar el desarrollo empresarial, además de una adecuada gestión tiene que considerarse al control, como parte del proceso de gestión efectiva. Que el control, es la evaluación y corrección de las actividades para asegurarse de que lo que se realiza se ajusta a los planes. Asimismo, hay una gran interrelación entre el liderazgo de los directivos y el desempeño de los trabajadores. La idea es que haya un calce en el esfuerzo de unos y otros en la consecución de los mismos objetivos, por lo cual, es necesario que se efectúen diagnósticos al interior de las empresas a fin de determinar acciones encaminadas a que las mismas se desarrollen empresarialmente bajo el apoyo de una gestión administrativa fuerte, eficiente y sobre todo organizada haciendo frente a los cambios en un mundo globalizado y de transformaciones constantes.

Desarrollo

La gestión administrativa es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera. Básicamente, la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados. (Quiroga, 2020)

Por tanto, es importante tener en claro que las funciones que se derivan de la misma, representan el conjunto de acciones, formas o actividades que cualquier administrador debe ejecutar para el manejo correcto de recursos de la empresa, siendo lo primordial en la gestión administrativa el ambiente, ejecutar tareas y lograr las metas empresariales, a través de una disciplina basada en normas y reglas institucionales.

En este sentido, es preponderante que en cada empresa se destinen esfuerzos necesarios para que se coordinen funciones relacionadas con:

- Procesos de gestión los que deben realizarse adecuadamente para que se lleve a cabo el desempeño efectivo en cada una de las funciones administrativas. Estos deben incluir la planeación, organización, dirección y control, girando todos con base en el cumplimiento de los objetivos. (Corvo, 2021)
- La contratación de personal desde la selección, capacitación, colocación y remuneración del personal. El logro de los objetivos de la organización depende de poder contar con el personal adecuado, por lo cual se debe mantener el interés de cubrir las necesidades de los empleados y, a la vez, ser leales a la organización.
- Los activos de una organización deben estar protegidos contra el uso indebido, pérdida o daño causado por robo, incendio o cualquier otro medio. Por esto es necesario mantener un registro adecuado para cada tipo de activo, responsabilizando al personal de su correcto uso y salvaguarda.
- Las relaciones públicas, dado que una de las funciones importantes de la gestión administrativa es el establecimiento y mantenimiento de diversas líneas de comunicación entre la organización y su público relacionado (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores).
- El establecimiento de secuencias de trabajo que permite un desempeño estable y sin interrupciones del trabajo, deben desarrollarse sistemas y procedimientos de rutinas definidas.

Esto es motivado al carácter de interdependencia e interrelación entre las labores específicas de cada departamento.

- En cada departamento existe una necesidad de activos fijos adecuados para tener un rendimiento eficiente y económico del trabajo allí realizado. Por lo tanto, se debe seguir un procedimiento estándar en la selección y compra de cada tipo de activo fijo requerido. Un aspecto importante es realizar una detección y evaluación de la necesidad real del activo, evitando así gastos innecesarios que repercutan en las finanzas de la empresa.
- El diseño y control de formas, dado que el trabajo administrativo tiene características particulares, se deben diseñar los formularios utilizados a fin de proporcionar la información requerida de manera adecuada. Es deber de la administración diseñar estos formularios y tratar de estandarizar su uso, a fin de reducir costos.
- Compra de papelería y artículos de oficina, se deben cubrir las necesidades de los usuarios, ya que repercutirán en la ejecución sistemática y rápida del trabajo que se hace. Por tanto, es importante velar por la estandarización, selección y compra de dichos insumos, así como su distribución a otros departamentos, cuando sea necesario.

Para el logro de objetivos propuestos se recurre al proceso de gestión administrativa, el cual constituye el conjunto de actividades fundamentales para el éxito de una organización y de este modo generar un mayor funcionamiento administrativo, todas estas fases pretenden hacer más eficaz y eficientemente la empresa a fin de conseguir un mejor rendimiento, desarrollo, crecimiento y cambios de mercado, adaptados a los comportamientos que aportan soluciones para que sea más viable en el contexto empresarial y generar de esta manera ganancias económicas.

En este contexto, la planificación es un proceso continuo y sistemático de toma de decisiones sobre el objetivo que se buscará en el futuro, para ello existen diferentes niveles de organización. En fase inicial la planificación implica la determinación de objetivos. En el nivel intermedio, implica la asignación de recursos, la traducción e interpretación de decisiones estratégicas. A nivel operacional, la planificación despliega las estrategias de cada departamento en planes operacionales para cada tarea (Contreras, 2013).

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

La dirección supone la existencia de una o más personas que puedan guiar al equipo para lograr los objetivos antes mencionados. Es la dirección que dará el camino a los objetivos y planes, es responsable de interpretar lo que se ha definido en la función de planificación y de instruir a los equipos sobre cómo ponerlo en práctica para asegurar que todo se lleve a cabo según lo previsto sin perder el enfoque (Felcman y Blutman, 2017).

En este mismo orden de ideas, Fayol indica que el control significa comprobar que los procedimientos del personal están de acuerdo con las normas y principios establecidos en la empresa. Es uno de los momentos en que el administrador puede incluso retroalimentar el sistema. El control, a su vez, se basa en el establecimiento de normas y medidas de rendimiento para garantizar que las actitudes empleadas sean las más compatibles con lo que la empresa espera. El control de las actividades desarrolladas permite maximizar la probabilidad de que todo ocurra según las reglas establecidas y dictadas.

La aplicación del proceso de gestión administrativa supone a un ente dinámico, comprometido y organizado que vela por el cumplimiento de los objetivos establecidos, donde el liderazgo supone una fuerza que orienta a la organización a hacer frente a los cambios constantes del entorno donde se desarrolla.

Beneficios del uso adecuado de la gestión administrativa

Una empresa que aplica una adecuada gestión administrativa podrá verse beneficiada desde varios aspectos inherentes a una buena administración entre ellos se pueden destacar

1. Incremento de la productividad. En primer lugar, cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta permite que se puedan aplicar todos los procesos de manera más simple y sencilla. Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa. Generando un incremento de la productividad, dado que se pueden modificar y adecuar todos los procesos que afectan en forma negativa la productividad (Bueno, et al, 2018).
2. Centrarse en el logro de los objetivos. En segundo lugar, al centrar todas las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, todos los esfuerzos se dirigen en la misma dirección. Esto se consigue teniendo una correcta planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opera de forma coordinada. Todo esto en conjunto hace que los objetivos se alcancen en los tiempos previamente establecidos.
3. Maximizar el uso de los recursos. En tercer lugar, al tener bien determinados los objetivos, las tácticas y al tener los componentes de trabajo ordenado se pueden economizar todo tipo de recursos.

Tales como tiempo, capital y recursos materiales, asimismo, la optimización de procesos está encaminada en ayudar a la sociedad a redelinear sus métodos de negocio con el empeño de reducir costos y mejorar la eficiencia, adquiriendo así el beneficio posible empleando las herramientas de progreso adecuado, cuyo uso es esencial para adquirir efectos seguros. Un asunto incompleto genera sobrecostos y si es un proceso Core disminuye capacidad y accidentalmente afecta la rentabilidad.

Enfoque.

A lo largo del tiempo, han existido muchos representantes en el orden administrativo, los mismos que han planteado diferentes enfoques, a continuación, se realiza una síntesis de estos.

Teoría clásica: desarrollado por Henri Fayol. Tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional se centra en la organización formal; Su concepto es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y tareas.

Teoría científica: desarrollado por Frederick Taylor se centra en un enfoque organizacional formal exclusivamente. El método se centra en la departamentalización. Su concepto de organización se basa en la sustitución de métodos empíricos por un método científico y se basa en tiempos y movimientos. Teoría humanista: Desarrollado por Elton Mayo, se enfoca en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, la delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, el nivel de producción depende de la integración social.

Teoría del comportamiento: representante Abraham Maslow se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría del comportamiento de Maslow sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que va cumpliendo metas.

En este sentido, a partir del análisis realizado se concluye que la gestión administrativa sin importar el tamaño del negocio, se constituye en base sólida que será el cimiento de toda organización, ya que de ello va a depender la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma.

El crecimiento empresarial.

Iborra, *et al.* (2014) sostienen que el término crecimiento puede definirse como el “desarrollo que está alcanzando la empresa, manifestado tanto por incremento de las magnitudes económicas que explican su actividad como por los cambios observados en su estructura económica y organizativa”

Los autores Rodríguez & Salazar (2015) definen el crecimiento empresarial como el proceso que una organización implementa para mejorar sus estrategias y alcanzar el éxito en determinados aspectos, según sus necesidades u objetivos actuales. Este crecimiento puede lograrse a partir del aumento de ingresos por un mayor volumen de ventas o de sus servicios.

El crecimiento es fundamental para la supervivencia a largo plazo de una empresa (Rodríguez, 2018). Este crecimiento aporta a la obtención de nuevos clientes, talento y financiaciones importantes. Además, impulsa el rendimiento empresarial y las ganancias que se obtienen (Blázquez, Dorta, & Verona, 2006).

El crecimiento empresarial abarca distintos elementos con los que el empresario encamina a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como cultura empresarial, liderazgo, crecimiento económico, gestión del conocimiento e innovación. Alcanzar el crecimiento empresarial permite aprovechar cada una de las oportunidades que se presentan en la organización en un entorno globalizado.

Álvarez (2021) menciona que la mayoría de las organizaciones de manera natural quieren y necesitan crecer, sin embargo, no todos tienen la facilidad para lograr permanecer y trascender debido a la intensa competencia que existe en el mercado, “El crecimiento organizacional es el conjunto de resultados cuantitativos obtenidos por la organización”. Tiene que ser objetiva. Siempre hay un instrumento para medir los resultados, el crecimiento tiene que ver con los datos cualitativos como los niveles de ventas, utilidades, de rentabilidad, asimismo la participación de mercado, el cumplimiento de normas nacionales o internacionales, y demás indicadores que miden el desempeño de los procesos, de las áreas y de la organización en general.

Tipos y modos de crecimiento empresarial

Expósito (2021) Tipos de crecimiento que puede optar una empresa

Crecimiento interno, cuando la empresa desarrolla su capacidad productiva a través de inversiones, cuando crece, puede optar por hacerlo aplicando una estrategia de especialización o de diversificación:

- Estrategias de especialización, la empresa intensifica su esfuerzo ampliando sus ventas en el mercado actual y a su vez en un nuevo mercado.
 - o Penetración de mercados: donde vende más producto en el mercado actual, puede ser captando clientes consumidores de la competencia o aumentando la frecuencia de compra.

- Desarrollo del mercado: donde se vende el producto actual en nuevos mercados, ya buscando nuevo segmento de mercado a los que anteriormente no iba dirigido el producto.
- Desarrollo de productos: donde se desarrolla nuevos productos relacionados o complementarios con los productos actuales y dirigidos a su mercado habitual.
- Estrategia diversificación, la empresa añade productos nuevos al mercado
 - Diversificación horizontal: la empresa innova con nuevos productos que guardan similitud con los que están en actividad, tiene el objetivo de innovar un producto más completo que sus competidores.
 - Diversificación vertical: asume nuevas fases de la cadena de sus productos, con la finalidad de controlar el proceso productivo.
 - Diversificación heterogénea: donde se ofrece nuevos productos que no tiene relación con sus productos actuales, se realiza con el objetivo de explotar oportunidades de mercado rentable.

Crecimiento Externo, se produce a través de acuerdos, alianzas o uniones con otras empresas.

Al igual que crece por sí mismo, la empresa puede aplicar estrategias de especialización y diversificación cuando crece a través de alianzas o uniones.

La cooperación empresarial: acuerdo donde 2 o más empresas se unen para actuar conjuntamente. Es beneficiosa en la medida en que las empresas comparten recursos e información para minimizar riesgos y costes.

Concentración empresarial: consiste en unión permanente de dos o más empresas. Esta unión puede adoptar diversas formas, como por ejemplo la participación e integración unión de empresas en la que uno de ellos pierde su personalidad jurídica. En una absorción, una empresa adquiere la propiedad de otra.

Como se aprecia en lo anteriormente descrito, el crecimiento se dará cuando las empresas cuenten con instrumentos, estrategias comerciales y de ventas, participación en el mercado, niveles aceptables de rentabilidad; todo lo cual puede encaminarse positivamente con una adecuada gestión administrativa que lleve a cabo la planeación de las actividades y recursos, establezca una organización estructural y funcional que permita las actividades del giro empresarial; se tomen las decisiones más adecuadas por parte de la dirección; se coordinen todos los elementos y controlen los recursos en forma continua.

En este contexto, la cooperativa de mototaxis Puerto López, que tiene varios años de funcionamiento, y cuenta con 30 socios, sin embargo, a pesar de la importancia de la actividad que realizan a diario, esta no ha logrado expandir sus actividades, situación originada por los limitados conocimientos en cuanto a gestión administrativa lo que repercute de forma negativa al momento de toma de decisiones, asimismo cuentan con mínima publicidad no haciendo uso de las redes sociales para mayor captación de clientes, a esto se suma la crisis mundial originada por la pandemia de Covid 19, la competencia, bajos ingresos lo que no permite un mayor crecimiento empresarial de esta organización. Es necesario que se generen procesos administrativos que fortalezcan su estructura organizacional a fin de incentivar un servicio de mayor calidad que sea capaz de hacer frente al entorno competitivo donde desarrollan sus actividades.

Materiales y métodos

Puerto López es un cantón de la provincia de Manabí en Ecuador, tiene una población de 20.451 habitantes. Es una población dedicada a las actividades en sectores económicos como la pesca, turismo y comercio. En los últimos años debido al incremento de la actividad turística, el sector de transporte se ha expandido, creando nuevas formas de movilización, entre ellas las labores en vehículos denominados mototaxi. Siendo, en la actualidad, más de 226 familias de Puerto López que viven con los ingresos que generan este tipo de transportación. Estos automotores se han convertido en el medio de embarque más común en la población. Sin embargo, operan con un permiso provisional, para aquellos que visitan Puerto López es común ver el mototaxi, ya que están laborando a cualquier hora del día. Los turistas extranjeros gustan movilizarse en este transporte. Algunos viajan a los sitios turísticos como Agua Blanca, Los Frailes, Salango, Ayampe, Piquero Patas Azules, entre otros que tiene el cantón.

El objetivo del trabajo es desarrollar un diagnóstico sobre las condiciones actuales de cooperativa de mototaxi Puerto López, para ello se describe la presencia de las cooperativas de esta actividad económica, ya que esta es importante en la actualidad debido a las gestiones de su gran eficacia, cumpliendo un rol fundamental en el proceso de producción de servicios dirigidos a la satisfacción de la población y turistas que nos visitan, todos estos aspectos constituyen un encadenamiento de la actividad económica y generación de empleo.

Para la recolección de la información se utilizó la siguiente metodología: Elaboración de guía de trabajo para seleccionar y registrar de acuerdo a las variables de estudio el contenido de fuentes

bibliográficas, para lo cual fue necesario el respaldo del método bibliográfico, con el cual se pudo indagar y recolectar información proveniente de fuentes como artículos científicos, informes estadísticos y libros digitales que permitieron la fundamentación teórica de las bases de este trabajo. Así mismo, se apoyó en la investigación documental y descriptiva lo que permitió el análisis de los datos escritos sobre el tema objeto de estudio, tuvo el enfoque cualitativo y cuantitativo, lo que facilitó la descripción y evaluación de los sujetos de estudio respecto al tema de gestión administrativa y su aporte al desarrollo empresarial caso cooperativa: Moto taxi en Puerto López. La recolección y análisis de información se obtuvo de fuentes primarias de información, en este caso en particular, se empleó la técnica de la encuesta y de la entrevista que se dirigió a los socios de la cooperativa. Entre las fuentes secundarias destacan artículos, tesis, informes técnicos, folletos, las cuales se escogieron acorde a la pertinencia con el tema de estudio, la ase de datos conformada permitió acceder a información relativa a las variables gestión administrativa y desarrollo empresarial. Los métodos inductivo y deductivo permitieron fundamentar el desarrollo del trabajo partiendo de un orden cronológico se revisaron bases de datos académicas y científicas.

Resultados y discusión

Resultados

En Puerto López en la actualidad, las cooperativas de mototaxi poseen mayor presencia, representando el 55,56% del parque automotor de transporte urbano, mientras que las cooperativas de tricimotos y cooperativas de taxis representan el 22,22% cada una.

Los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de recolección de información indican lo siguiente:

Sobre procesos de capacitación en temas de motivación y gestión administrativa es limitada, dado que el 90% de los participantes mencionó no encontrarse capacitados en estas áreas lo que tiene repercusión negativa al momento de desarrollar sus actividades. En cuanto a la preparación para ofertar un servicio de calidad del servicio, los socios de la cooperativa manifestaron poseer limitaciones dado que el 100% de ellos no cuenta con un título de bachiller solo tienen estudios secundarios.

La óptica que poseen sobre el crecimiento de la cooperativa reflejó que el 23% expresa que no ha habido crecimiento frente a un 77% que expresó que ha tenido un leve crecimiento en los últimos 5 años, notando que en el transcurso de cierto tiempo la cooperativa si ha podido captar mercado lo que

le ha permitido mantenerse hasta ahora en la constante lucha por consolidar la organización. En lo referente a la planificación y coordinación de actividades, el 90% observó que no se planifican y coordinan de forma eficiente, sin embargo, están conscientes que una adecuada gestión administrativa tributa al logro al éxito y crecimiento de toda institución, ya que el trabajo en equipos organizados conduce a alcanzar los objetivos enfocados en meta definidas.

En la actualidad las empresas que forjan el desarrollo de sus actividades en ambientes con base en valores, comunicación y establecimiento de metas logran mantenerse en el mercado, en este sentido, un aspecto indagado en la cooperativa versó en determinar si existe una cultura organizacional, develando que sus miembros indican que si existe, dado que se encuentran definidas las conductas y valores que dirigen el buen funcionamiento de la misma, contando con un sistema de valores, normas y leyes a los que se rigen en su día a día para laborar ante de la sociedad.

El proceso de la comunicación entre los socios y clientes es adecuado, reflejando el 67% que están se encuentran en excelente condición. Es decir; se tiene como ventaja o fortaleza el transmitir comunicación promoviendo la organización y fidelidad en los clientes. Asimismo, expresaron en un 100% que antes de la toma de decisiones el gerente socializa las diferentes acciones con todos los socios, ya que se busca en conjunto la mejor alternativa ante cualquier situación negativa u oportunidad que se presente.

En lo referente a la capacidad financiera, los resultados revelaron que durante la crisis sanitaria tuvieron limitaciones, sin embargo, por las diferentes acciones de fortalecimiento a la economía, los asociados expresaron en un 83% que esta ha mejorado, acotando que cuentan con recursos para el desarrollo de la cooperativa llevando a cabo inversiones en un determinado periodo de tiempo, tanto corto, medio o largo plazo.

Sobre la satisfacción de los clientes por el servicio brindado, el 73% opino que los clientes se encuentran están satisfechos, esto se debe en gran medida a que cada miembro de la cooperativa se esfuerza por cumplir con las expectativas de los clientes y cubren las necesidades a diario con el servicio que se ofrece.

En lo referente, a la competencia, el 60% expresó que una amenaza, por lo cual todas las acciones deben ser planificadas coordinadas, controladas y supervisadas de forma tal de minimizar el riesgo que esta conlleva, mediante la búsqueda de estrategias innovadoras que permitan el posicionamiento de la empresa en el mercado, de manera que los clientes prefieran el servicio de la cooperativa frente a la competencia.

Discusión

El crecimiento empresarial es el proceso de adaptación a los cambios exigidos por el entorno o promovido por el espíritu emprendedor del directivo, según el cual, la empresa se ve compelida a desarrollar o ampliar su capacidad productiva mediante el ajuste o adquisición de nuevos recursos, realizando para ello cambios organizacionales que soporten las modificaciones realizadas; todo lo cual debe venir avalado por la capacidad financiera de la empresa que permita, a través de dicho proceso, obtener una competitividad perdurable en el tiempo. En este sentido, Correa *et al* (2001) expresa que el crecimiento empresarial supone no sólo un incremento de las magnitudes económicas, sino también de la complejidad de la organización empresarial, surgiendo una cierta polémica sobre si es el crecimiento el que condiciona la dimensión o, si es la búsqueda de una determinada dimensión óptima la que condiciona el crecimiento.

A pesar de que, en los últimos 5 periodos, la variable crecimiento empresarial ha sido fortalecida por las gestiones de los directivos de la cooperativa, existen desafíos en primer lugar en los procesos de gestión administrativa y en la atención que se le debe dar a la satisfacción total por los servicios de transporte que perciben los clientes y que podrían influir en este crecimiento futuro de la organización. A este respecto, Chiavenato (2014) sostiene que: La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. En relación a estas afirmaciones, la esfera de la gestión administrativa se centra en los esfuerzos colectivos, para llevar a cabo las actividades dentro de la organización y alcanzar un fin mediante una serie de acciones ordenadas. En la misma línea, Anzola (2002) expresa que la gestión administrativa consiste en realizar acciones en conjunto con todos los órganos involucrados en la realización de los procesos dentro de una organización, y sus actividades son hechas a través de las fases del proceso administrativo.

A partir de las afirmaciones anteriores se puede deducir que la gestión administrativa realizada de manera apropiada en la Cooperativa Puerto López, puede mejorar la calidad de su gestión y crecimiento, de igual modo, puede aportar soluciones para hacer frente a la competencia y determinación de actividades al establecer metas claras, así como también el mejor uso de los recursos disponibles, todo lo cual tiende a lograr el mejor resultado económico posible en el servicio ofertado.

Conclusiones

Atendiendo a las consideraciones de este trabajo, se puede concluir que:

- Que el proceso de gestión administrativa en el objeto de estudio es limitado, en primer lugar, por los escasos procesos de capacitación entre sus miembros a lo que se suma la precaria escolaridad de los mismos, además que las actividades no se encuentran claramente definidas, planificadas ni coordinadas lo que constituye una amenaza frente a la fuerte competencia en el mercado.
- Se pudo determinar que en el transcurso del tiempo la cooperativa ha tenido un leve crecimiento lo que le ha permitido mantenerse en el mercado, sin embargo, al no innovar, no hacer uso de las actuales tecnologías le otorga un estado rezagado frente a otras que resultan muy competentes con los precios y actividades innovadoras que ejecutan, sin embargo, al contar con metas y valores definidos y participación en la toma de decisiones, lo que constituye una oportunidad se debe aprovechar para continuar fidelizando a los clientes.
- La cooperativa, al contar con recursos para el desarrollo de la misma se deben realizar inversiones en un determinado periodo de tiempo, que les permita captar la atención de los clientes locales, nacionales y extranjeros.

Referencias

1. Álvarez, T. M. (2021). Crecimiento Organizacional & Desarrollo Organizacional. Obtenido de <http://www.grupoalbe.com/crecimiento-organizacionalvs-desarrollo-organizacional>
2. Blázquez, F., Dorta, J., Verona, M. (2006). Factores del crecimiento empresarial. Especial referencia a las pequeñas y medianas empresas. Innovar.
3. Bueno, B. R., Ramos, S. M., & Berrelleza, G. C. (2018). Elementos Básicos de la Administración. 1ra ed., Vol. 1er, pág. 55. México: servicios editoriales Once Ríos.
4. Contreras, S. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Universidad Nacional de Colombia. Colombia: Revista Sistema de Información Científica Redalyc.
5. Corvo, H. (2021). Gestión Administrativa. Obtenido de Gestión Administrativa: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
6. Expósito, R. (2021). Apuntes de Economía el crecimiento de la empresa. Obtenido de <http://economieapuntes.blogspot.com/2015/09/el-crecimientode-la-empresa.html>

7. Felcman, I., Blutman, G. (2017). La planificación estratégica participativa. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas. Argentina: Revista Perspectivas de Políticas Públicas Vol. 7 N.º 1.
8. Iborra, J. M., Dasi, C. A., Dolz, D. C., & Ferrer, O. C. (2014). Fundamentos de dirección de empresas. Madrid, España: Ediciones Paraninfo
9. Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2014). Administración. Una perspectiva global y empresarial. Mexico. , 14a Ed, Mc Graw Hill.
10. Quiroga, F. (2020). Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios.
11. Rodríguez, S. F. (2018). Fuente de crecimiento empresarial. La voz del cliente, Country Manager. Colombia: Unísono.
12. Rodríguez, P., Salazar, P. (2015). El crecimiento empresarial una herramienta fundamental para la reducción de la pobreza. Ciclo América.