

1. INFORMACION GENERAL	
Tipo de documento	Proyecto de especialización
tipo de impresión	Digital
Nivel de circulación	Publico
Título del documento	Propuesta para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Cooperativa Transportadora de Arauca COOTRANSAR LTDA.
Autores	Eider Armando Colina Ruiz Indira Deidre Portilla Salinas
Publicación	Arauca, 12 de abril de 2019, 3 paginas
Unidad patrocinante	Universidad Santo Tomas Facultad de Ciencias y Tecnologías Especialización en Gestión para el Desarrollo Empresarial
Palabras claves	Cooperativa. COOTRANSAR LTDA. Transporte público terrestre. Competitividad. Servicio al cliente.

2. DESCRIPCION DEL DOCUMENTO
El presente es un trabajo investigativo tendiente a diseñar una propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa de la Cooperativa Transportadora de Arauca, COOTRANSAR LTDA, que es una empresa araucana de transporte público terrestre, de derecho privado, dedicada a prestar el servicio público de transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas. Durante nueve años COOTRANSAR LTDA ha ejercido este tipo de actividad comercial, y en su quehacer diario se ha olvidado de la innovación y la automatización, factores claves si se pretende ser competitivo en un mercado cada vez más amplio. Para que la propuesta de mejoramiento de COOTRANSAR LTDA fuera viable, se llevó a cabo, como primera medida, un diagnóstico del entorno, para determinar dónde estaba ubicada la empresa y qué posibilidades de crecimiento ofrecía la región en donde se presta el servicio. Luego, se procedió a evaluar el entorno misional, con el fin de conocer cuál es la misión de la cooperativa y qué esperan de ellas sus socios; se procedió a determinar el organigrama y precisar si su estructura está acorde con los nuevos tiempos en lo que respecta a planta de personal idóneo y necesario. De igual manera, se hizo un diagnóstico de mercado tanto externo como interno, para analizar las potencialidades del mercado, los factores legales, políticos, económicos, socio-culturales y tecnológicos, que permiten y regulan el funcionamiento de la empresa. Una vez analizados todos esos factores, se elabora la propuesta para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Cooperativa Transportadora de Arauca COOTRANSAR LTDA.

3. FUENTES DEL DOCUMENTO

Plan Desarrollo Departamental de Arauca, 2012-2015 “Es hora de resultados”.
DANE.
La Gerencia Estratégica, escrito por Fred R David.
Managerial Breakthrough, Idea revolucionaria de administración, de Joseph M Juran.
Ministerio de Transporte.
Análisis de los sistemas de transporte, conceptos básicos, de Víctor m. islas rivera y
Martha Lelis Zaragoza

4. CONTENIDOS DEL DOCUMENTO

Diagnóstico del entorno: La investigación se llevó a cabo en la Cooperativa Transportadora de Arauca COOTRANSAR LTDA, del municipio de Arauca, que tiene como misión competir en el transporte terrestre de pasajeros y de encomiendas; Para el desarrollo del trabajo de investigación, se considera necesario analizar la organización, con el fin de establecer con certeza cuáles factores afectan en la actualidad el desarrollo de las actividades diarias de la cooperativa.

Planteamiento del problema: En el servicio de transporte de pasajeros la satisfacción del cliente es el fin que se busca alcanzar, su razón de ser y existir. El servicio que prestan las empresas transportadoras en el departamento de Arauca no es el más adecuado. Existen identificadas falencias que se deben resolver. La presente investigación está encaminada a determinar, el diseño de un sistema que contribuya con el mejoramiento de la gestión administrativa COOTRANSAR LTDA buscando cubrir las falencias que existen dentro de la administración actual, sugiriendo una adecuada estructura organizacional, que contribuya a una administración ordenada, con capacitación constante de los miembros de la Cooperativa, enfocada a la satisfacción del cliente, de sus necesidades y a la generación de empleo.

Objetivo general: Diseñar una propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa de la Cooperativa Transportadora de Arauca, COOTRANSAR LTDA.

Alcances y restricciones del proyecto: la Cooperativa Transportadora de Arauca, COOTRANSAR LTDA, propende por la implementación, de un servicio de calidad al ciudadano (clientes) que deberá repercutir en las finanzas de la empresa, en el crecimiento y desarrollo económico del sector transporte del municipio de Arauca.

Diagnostico organizacional de la empresa objeto de estudio: para ello se Aplicación de herramientas de diagnóstico.

Diagnóstico Organizacional: Las técnicas utilizadas en la presente investigación, son: la observación, la encuesta y la entrevista. COOTRANSAR LTDA es una cooperativa que no cuenta con una estructura organizativa eficaz, capaz de hacerle frente a los retos de la globalización; por tal razón requiere un proceso de cambio, con el cual se logre transformación, trabajo en equipo, organización y posicionamiento como empresa ejemplar en la prestación de servicio de transporte con eficiencia y eficacia.

Propuesta de solución: Implementación de un plan de mejoramiento de la gestión administrativa de COOTRANSAR LTDA, enfocado en posicionar a la empresa en el mercado de transporte de pasajeros de una manera más eficiente y competitiva en el municipio de Arauca.

Plan de acción: capacitación del personal que contribuya con el mejoramiento continuo del servicio y atención a los usuarios, reorganización de la estructura organizacional, implementación del seguro de mercadería, ampliación de los horarios en los turnos, creación de nuevas rutas y renovación del parque automotor; de esta manera mejorara la rentabilidad financiera, incrementara la clientela y garantizara la satisfacción del cliente.

Conclusiones y recomendaciones: COOTRANSAR LTDA trabajara en pos de la eficiencia empresarial, para lo cual mejorara su sistema administrativo, reconstruirá su imagen, mejorara la calidad del servicio de transportes de pasajeros, así como el envío de encomiendas.

Se recomienda a la Gerencia enfocarse en las cuatro tareas fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

5. METODOLOGIA DEL DOCUMENTO

La metodología utilizada en el trabajo fue analítica, cualitativa y cuantitativa, además de comparativa.

Analítica: se analizó a la cooperativa desde adentro, con el fin de determinar sus falencias.

Cualitativa: se establecieron las debilidades y potencialidades de la empresa, con el objetivo de proponer una solución viable y adecuada.

Cuantitativa: se compararon cifras y estadísticas del mercado.

Comparativa: surgió la necesidad de comparar contextos entre empresas.

6. CONCLUSIONES DEL DOCUMENTO

El mejoramiento de la gestión administrativa se verá reflejado en la prestación de servicios de calidad, lo que redundará en competitividad y rentabilidad frente a otras empresas.

El crecimiento sostenido de su cultura organizacional, le permitirá la creación de nuevos mercados, mayores ingresos, menores costos y mejores oportunidades de trabajo.

7. REFERENCIAS

Plan Desarrollo Departamental de Arauca, 2012-2015, p. 31. Arauca.

DANE. (2016). www.dane.gov.co. Obtenido de <http://www.dane.gov.co/index.php/52-espanol/noticias/noticias/4026-indice-de-precios-al-consumidor-ipc-ano-2016-y-diciembre-2016>

Departamento de Arauca. (2012). Plan Desarrollo Departamental de Arauca, 2012-2015, p. 17. Arauca.

Fred, D. (1988). La Gerencia Estratégica. Bogotá: Editorial Leguis S.A.

Juran, J. M. (1964). Managerial Breakthrough Idea revolucionaria de administración.

Ministerio de Transporte. (2011). Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/DIAGNOSTICO%20TTE%202011%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/DIAGNOSTICO%20TTE%202011%20(1).pdf)

Víctor M. Islas Rivera, M. L. (2007). [www.imt.mx](https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt307.pdf). Obtenido de <https://www.imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt307.pdf>

Elaborado por:	Eider Armando Colina Ruiz Indira Portilla Salinas
Revisado por:	Gabriel Francisco Rodríguez López

Fecha de elaboración del resumen: 12/04/2019