



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE
TAXIS ONCE DE DICIEMBRE, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTOR: SONIA MARIELA PALMA LAINEZ

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD - ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE
TAXIS ONCE DE DICIEMBRE, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

★ Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

**AUTORA: SONIA MARIELA PALMA LAINEZ
TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA**

LA LIBERTAD - ECUADOR

2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Investigación, **“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS ONCE DE DICIEMBRE, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”** elaborado por la Sra. Sonia Mariela Palma Laínez, egresada de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Econ. Margarita Panchana Panchana

TUTORA

DEDICATORIA

A Dios por ser el personaje más importante en mi vida, quién me ha dado las fuerzas de seguir adelante de luchar cada día por mis metas y propuestas haciendo que se cumplan y se hagan realidad.

A mi madre Dioselinda Láñez Reyes, quien me ha dado todo su apoyo incondicional para conseguir mis objetivos, gracias madre por todo y hacer de mí una mujer luchadora, sin ti no hubiera sido posible alcanzar mis metas.

Con amor a mi hermana Marjorie Palma, por haberme apoyado en la trayectoria de mi carrera universitaria y por darme su apoyo en la realización de mí trabajo de grado.

A mi hijo Luis Steven Vélez Palma quien me da la fuerza de seguir luchando cada día por mis metas.

A mi esposo que con su amor, su apoyo y su ayuda en todos los aspectos, he llegado aquí y a pesar de las tempestades ha permanecido a mi lado incondicionalmente.

Le agradezco a cada uno de ustedes por ser el pilar fundamental más importante en mi vida y en la realización del presente trabajo.

Sonia Palma Láñez

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi familia por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional en todo lo que me he propuesto.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a todos los docentes que día a día nos guiaron y nos brindaron sus conocimientos, compartieron lindos momentos en nuestra vida estudiantil.

A la Econ. Margarita Panchana Panchana, mi tutora de tesis, quien con su valioso aporte profesional e inigualable calidad humana, contribuyó para el desarrollo del presente trabajo.

A la Cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, a todo su personal administrativo y de servicio, quienes me permitió ejecutar la investigación necesaria para la realización de trabajo.

Sonia Palma Lainez

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. Félix Tigrero González, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA
INGENIERÍA COMERCIAL

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESORA – TUTORA

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE
TAXIS ONCE DE DICIEMBRE, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

Autor: Sonia Mariela Palma Láinez

Tutor: Econ. Margarita Panchana Panchana

RESUMEN

La presente investigación sobre el Diseño Organizacional para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, permite a sus directivos trabajar de forma óptima, coordinar las funciones y tareas de cada trabajador, a fin de alcanzar las metas y objetivos debidamente formulados. Dado que la teoría del diseño aborda las propiedades de las organizaciones y los aspectos del diseño; en este trabajo se revisa dicho marco conceptual para adoptar de ella los elementos necesarios para el diseño organizacional. Con la metodología aplicada en el diseño se podrá orientar a los directivos en la implementación de una estructura orgánica acorde con las necesidades reales de la cooperativa; los trabajadores disponen de un instrumento de consulta para el desempeño de sus funciones; viabiliza la ejecución de un proceso administrativo que conduzca a la entrega de servicios de calidad entre colaboradores; y usuarios internos y externos, considerando algunos puntos esenciales, como formulación de la hipótesis, visión, misión, objetivos, políticas, valores, asignación de responsabilidades y funciones. Con las herramientas aplicadas en el diseño garantizará el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos administrativos, brindándoles a los trabajadores la manera más fácil y óptima de ejecutar sus actividades dentro de la empresa. La investigación desarrollada fue de muestreo probabilístico que permite obtener un resultado favorable para la cooperativa de taxis, el diseño presenta una estructura que permite relacionar eficientemente los recursos financieros, humanos y materiales, con responsabilidad del personal interno y externo esto ayudará a orientar a los directivos a organizar e integrar al personal administrativo junto con los socios a desempeñar sus labores institucionales, con la unificación de cada colaborador la empresa podrá crecer y desarrollar dentro y fuera de la provincia de Santa Elena.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| PORTADA..... | I |
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | III |
| DEDICATORIA..... | IV |
| AGRADECIMIENTO | V |
| TRIBUNAL DE GRADO..... | VI |
| RESUMEN..... | VII |
| TABLA DE CONTENIDO..... | VIII |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | XI |
| ÍNDICE DE CUADROS | III |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| MARCO TEÓRICO | 4 |
| 1.1 EL DISEÑO ORGANIZACIONAL | 4 |
| 1.1.1 Concepto de Diseño Organizacional | 4 |
| 1.1.2 Importancia del Diseño Organizacional | 5 |
| 1.1.3 Modelos de Diseño Organizacional | 6 |
| 1.1.4 Elementos del Diseño Organizacional..... | 10 |
| 1.2 DESEMPEÑO EFICIENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “ONCE DE DICIEMBRE”. | 21 |
| 1.2.1 Aspectos Constitutivos | 21 |
| 1.2.2 Recursos..... | 25 |
| 1.2.3 Servicios..... | 26 |
| 1.2.4 Financiamiento..... | 27 |
| 1.2.5 Clima Organizacional..... | 29 |
| 1.3 MARCO LEGAL..... | 31 |
| 1.4 MARCO SITUACIONAL | 36 |
| CAPÍTULO II | 38 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 38 |
| 2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 38 |
| 2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN..... | 39 |

| | | |
|--|---|-----|
| 2.3 | TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 40 |
| 2.3.1 | Según el Propósito..... | 40 |
| 2.3.2 | Según el Nivel..... | 41 |
| 2.3.3 | Según la fuente de información..... | 41 |
| 2.4 | MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN..... | 43 |
| 2.4.1 | Método Deductivo..... | 44 |
| 2.4.2 | Método Inductivo..... | 44 |
| 2.4.3 | Método Histórico..... | 45 |
| 2.5 | TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN..... | 46 |
| 2.5.1 | La entrevista no estructurada..... | 46 |
| 2.5.2 | La Encuesta..... | 46 |
| 2.6 | INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 47 |
| 2.6.1 | Guión de Entrevista..... | 48 |
| 2.6.2 | Cuestionario..... | 48 |
| 2.7 | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 49 |
| 2.7.1 | Población..... | 49 |
| 2.7.2 | Muestra..... | 50 |
| 2.8 | PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 56 |
| 2.8.1 | Prueba de piloto..... | 56 |
| 2.8.2 | Estrategias de Cambio para la Cooperativa de Taxis “Once de Diciembre “del Cantón La Libertad..... | 57 |
| CAPÍTULO III..... | | 59 |
| ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | | 59 |
| 3.1 | ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA..... | 59 |
| 3.2 | ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA..... | 64 |
| 3.2.1 | Encuesta aplicada a la ciudadanía del cantón La Libertad..... | 79 |
| 3.3 | CONCLUSIONES..... | 99 |
| 3.4 | RECOMENDACIONES..... | 100 |
| CAPÍTULO IV..... | | 101 |
| “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS ONCE DE DICIEMBRE, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013” | | 101 |
| 4.1 | PRESENTACIÓN..... | 101 |
| 4.2 | DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA..... | 105 |
| 4.3 | JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 106 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 4.4 | MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS “ONCE DE DICIEMBRE” | 107 |
| 4.5 | DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS..... | 108 |
| 4.5.1 | Análisis Organizacional..... | 108 |
| 4.5.2 | Proyección Estratégica | 111 |
| 4.5.3 | Gestión de las Necesidades..... | 116 |
| 4.5.4 | Proyección del Diseño Organizacional..... | 120 |
| 4.5.5 | Resultado de Efectividad | 143 |
| | CONCLUSIONES..... | 145 |
| | RECOMENDACIONES..... | 146 |
| | BIBLIOGRAFÍA..... | 147 |
| | INTERNET | 148 |
| | ANEXOS | 149 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----|
| Gráfico N° 1 Función que cumple en la cooperativa..... | 64 |
| Gráfico N° 2 Conoce los objetivos de la cooperativa..... | 65 |
| Gráfico N° 3 Cumplen con los estatutos internos..... | 66 |
| Gráfico N° 4 Directivos que desempeñan eficientemente sus funciones..... | 67 |
| Gráfico N° 5 Asamblea general..... | 68 |
| Gráfico N° 6 Conoce las ventajas del diseño organizacional..... | 69 |
| Gráfico N° 7 La elaboración de un diseño organizacional sería una estrategia..... | 70 |
| Gráfico N° 8 Mejorar las funciones de cada área..... | 71 |
| Gráfico N° 9 Mejor planificación del diseño organizacional..... | 72 |
| Gráfico N° 10 Manejo del diseño organizacional..... | 73 |
| Gráfico N° 11 Capacitación del personal administrativo..... | 74 |
| Gráfico N° 12 Satisfacción de servicio prestado a la ciudadanía..... | 75 |
| Gráfico N° 13 Trabajo en equipo..... | 76 |
| Gráfico N° 14 Incremento de cuotas..... | 77 |
| Gráfico N° 15 Beneficios que recibe el socio..... | 78 |
| Gráfico N° 16 Servicio de taxis..... | 79 |
| Gráfico N° 17 Estrategias para mejorar el servicio..... | 80 |
| Gráfico N° 18 Cuentan con los equipos necesarios..... | 81 |
| Gráfico N° 19 Implemente de Motorola/GPS..... | 82 |
| Gráfico N° 20 Responsabilidad de manejar bien sus labores..... | 83 |
| Gráfico N° 21 Socios necesitan capacitación..... | 84 |
| Gráfico N° 22 Funciones que desempeña el gerente..... | 85 |
| Gráfico N° 23 Califica el departamento administrativo..... | 86 |
| Gráfico N° 24 Diseño organizacional..... | 87 |
| Gráfico N° 25 Importante considera usted implementar a la cooperativa..... | 88 |
| Gráfico N° 26 Mejorar las funciones de cada socio..... | 89 |
| Gráfico N° 27 Diseño organizacional beneficiaría a la comunidad..... | 90 |
| Gráfico N° 28 Estatutos internos..... | 91 |
| Gráfico N° 29 Liderazgo..... | 92 |
| Gráfico N° 30 Organigrama de la Cooperativa de taxis “Once de Diciembre”..... | 121 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1 Población – Socios de la Cooperativa – Ciudadanos | 49 |
| Cuadro 2 Población – Socios de la Cooperativa..... | 50 |
| Cuadro 3 Ciudadanos del Cantón La Libertad | 50 |
| Cuadro 4 Significado de la fórmula para determinar el tamaño de la Muestra | 51 |
| Cuadro 5 Resumen de los datos de los socios de la Cooperativa de Taxis “Once de Diciembre” | 53 |
| Cuadro 6 Resumen de los datos de la ciudadanía del Cantón La Libertad | 55 |
| Cuadro 7 Plan de manejo de actividades | 58 |
| Cuadro 8 Función que cumple en la cooperativa..... | 64 |
| Cuadro 9. Conoce los objetivos de la cooperativa..... | 65 |
| Cuadro 10 Cumplen con los estatutos internos..... | 66 |
| Cuadro 11 Directivos que desempeñan eficientemente sus funciones | 67 |
| Cuadro 12 Asamblea general | 68 |
| Cuadro 13 Conoce las ventajas del diseño organizacional | 69 |
| Cuadro 14 La elaboración de un diseño organizacional sería una estrategia | 70 |
| Cuadro 15 Mejorar las funciones de cada área | 71 |
| Cuadro 16 Mejor planificación del diseño organizacional | 72 |
| Cuadro 17 Manejo del diseño organizacional | 73 |
| Cuadro 18 Capacitación del personal administrativo | 74 |
| Cuadro 19 Satisfacción de servicio prestado a la ciudadanía | 75 |
| Cuadro 20 Trabajo en equipo | 76 |
| Cuadro 21 Incremento de cuotas | 77 |
| Cuadro 22 Beneficios que recibe el socio | 78 |
| Cuadro 23 Servicio de taxis | 79 |
| Cuadro 24 Estrategias para mejorar el servicio | 80 |
| Cuadro 25 Cuentan con los equipos necesarios..... | 81 |
| Cuadro 26 Implemente de Motorola/GPS | 82 |
| Cuadro 27 Responsabilidad de manejar bien sus labores | 83 |
| Cuadro 28 Socios necesitan capacitación..... | 84 |
| Cuadro 29 Funciones que desempeña el gerente | 85 |
| Cuadro 30 Califica el departamento administrativo | 86 |
| Cuadro 31 Diseño organizacional | 87 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| Cuadro 32 | Importante considera usted implementar a la cooperativa | 88 |
| Cuadro 33 | Mejorar las funciones de cada socio | 89 |
| Cuadro 34 | Diseño organizacional beneficiaría a la comunidad | 90 |
| Cuadro 35 | Estatutos internos..... | 91 |
| Cuadro 36 | Liderazgo..... | 92 |
| Cuadro 37 | Datos para comprobar hipótesis..... | 94 |
| Cuadro 38 | Significado de la Fórmula..... | 94 |
| Cuadro 39 | Nueva tabla con las frecuencias esperadas (nie) | 95 |
| Cuadro 40 | Significado de la Fórmula Chi Cuadrada | 96 |
| Cuadro 41 | Significado de la Fórmula Grado de Libertad | 97 |
| Cuadro 42 | Matriz FODA | 109 |
| Cuadro 43 | Cooperativas Competitivas | 110 |
| Cuadro 44 | Cursos de Acción..... | 115 |
| Cuadro 45 | Proceso elaboración plan de trabajo anual | 135 |
| Cuadro 46 | Proceso de selección y adquisición de nuevas unidades | 137 |
| Cuadro 47 | Proceso servicio al cliente | 139 |
| Cuadro 48 | Proceso capacitación y motivación a los socios y personal administrativo ... | 141 |

INTRODUCCIÓN

El servicio de taxis en la provincia de Santa Elena tiene una larga e interesante historia que deja recuerdos en el transcurrir de los años, la prestación de este servicio ha tenido y tiene una alta demanda por parte de la población nacional y extranjera.

La cooperativa de taxis “Once De Diciembre” es una de las cooperativas que brinda servicio a la comunidad del cantón La Libertad, la cooperativa el 26 de mayo de 1980 y hasta ahora la cooperativa de taxis brinda sus servicios a la población de la provincia de Santa Elena.

Actualmente la cooperativa cuenta con 60 socios, quienes se esfuerzan por mejorar sus servicios, lograr sus metas; y, alcanzar objetivos con técnicas y herramientas para que los procesos realizados dentro de las organizaciones alcancen el nivel más alto en cuanto a la eficiencia, eficacia y calidad; ofreciendo servicios acordes a las necesidades de los clientes.

El diseño organizacional es una herramienta que será de gran ayuda para los administradores de la cooperativa, orientándolos a la utilización de mecanismos idóneos que viabilicen las funciones y tareas de sus colaboradores, este instrumento busca fortalecer las debilidades y contrarrestar las amenazas que enfrenta la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

A través de este instrumento de consulta, la cooperativa brindará a sus usuarios la confianza de seguirles ofertando el servicio de taxis la cooperativa será una microempresa organizada, debidamente constituida, con capacidad de proponer a sus futuros socios, seguridad y compromiso en sus labores que oferta, con el único objetivo de entregar a los socios su respaldo ante cualquier adversidad.

La presente tesis propone un diseño organizacional como estrategia para que la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad enfrente la competitividad del sector. La elaboración de este instrumento guía, considera la formulación de factores que complementan el proceso administrativo, entre ellos: visión, misión, objetivos, metas, políticas, estrategias y actividades de la empresa.

La calidad de atención a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena dependerá de la implementación del diseño organizacional y de su correcta aplicación por parte de los directivos de la cooperativa, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades demandadas. Con el buen liderazgo de los directivos y socios se podrá lograr grandes éxitos en la parte interna y externa de la empresa.

El diseño organizacional ayudará a orientar y guiar a los directivos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, a optimizar la parte administrativa con el único objetivo de ofrecer un buen servicio a los socios y a la comunidad de la provincia de Santa Elena, este diseño será una herramienta fundamental donde se mostrarán algunas técnicas para fortalecer el trabajo en equipo dentro de la microempresa.

Actualmente se ha analizado a la cooperativa tomando en cuenta su situación actual desde factores externos e internos, donde se observó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, determinando que se deben contrarrestar las debilidades y amenazas, mejorar los puntos fuertes que tiene la microempresa, fortaleciendo en forma general el proceso de las actividades debidamente programadas para satisfacer las demandas de los ciudadanos peninsulares.

Con el apoyo de esta herramienta se mantendrá organizada la empresa y se logrará obtener resultados favorables para los socios y ciudadanía ya que se tomarán las debidas decisiones para ejecutar nuevos proyectos para fortalecer el trabajo.

El diseño es una gran oportunidad para perfeccionar el servicio que actualmente se está ofreciendo a la comunidad entregando a la ciudadanía, unidades nuevas y un personal bien capacitado, evidentemente el diseño organizacional no funciona por si solo sino que se combina por una serie de elementos que se complementan con estrategias que enfocan al mejoramiento continuo de la cooperativa de Taxis “Once de Diciembre”, el propósito de los socios y directivos es que con el diseño organizacional se puede lograr nuevas metas y objetivos .

En el Capítulo I, se describe el Marco Teórico sobre el diseño organizacional también contiene los antecedentes de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” y el marco legal que respalda el trabajo realizado para la institución.

El Capítulo II contiene, la metodología utilizada en la investigación que servirá para el desarrollo del diseño organizacional para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, se utilizaron métodos y técnicas, entre otros el método analítico, la entrevista no estructurada y la encuesta.

En el Capítulo III, se presenta la interpretación de los resultados de los datos obtenidos por las entrevistas y encuestas donde se puede analizar la información proporcionada por los entrevistados y encuestados de la cooperativa de Taxis.

El Capítulo IV, describe el diseño organizacional, que detalla la estructura elaborada por el investigador en función de los modelos de varios autores, toma en cuenta los elementos determinantes, así como las actividades operativas de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, lo que permite determinar las responsabilidades y funciones del proceso organizacional, consentirá el desarrollo e integración de las actividades a los socios, donde se efectuará de forma correcta y precisa para su correcta administración y que los directivos obtengan un instrumento de guía para ejecutar sus funciones de una forma considerada.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 EL DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.1.1 Concepto de Diseño Organizacional

De acuerdo a Chiavenato I. (2009), manifiesta que:

Un diseño organizacional es la determinación de la estructura organizacional que más se ajusta al ambiente, la estrategia, tecnología, personas, actividades y tamaño de la organización. Es el proceso de elegir e implementar estructuras organizacionales capaces de organizar y articular los recursos y servir a la misión y a los objetivos principales.
Pág. #.58

El diseño organizacional permite que los gerentes dirijan hacia el interior de su organización y exterior, donde los dirigentes buscan el mejor camino para crear una estructura organizacional que funcione bien en toda situación y de esta manera trabajar y crear mecanismos de coordinación que facilite la implementación de la estrategia para brindar un servicio de calidad y sobre todo confianza a los usuarios.

Ayuda que el gerente de la cooperativa pueda manejar de una manera más sencilla los trabajos de sus colaboradores permitiendo dividir los trabajos o tareas, con la única finalidad de brindar a la ciudadanía un mejor servicio. Con el diseño se puede lograr grandes beneficios como analizar la parte interna y externa de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, con el diseño ayuda a mejorar la parte administrativa de la empresa y mantener sus actividades bien organizada en sus funciones.

1.1.2 Importancia del Diseño Organizacional

De acuerdo Daft R. (2006), “manifiesta que puede parecer difícil en la actualidad, pero las organizaciones tal y como se conocen hoy en día son relativamente recientes en la historia de la humanidad incluso a finales del siglo 20 había pocas organizaciones de cualquier tamaño o importancia”. Pág. # 12

Siendo el diseño organizacional un conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la respectiva coordinación efectiva, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la organización. En la estructura, las partes están completadas es decir, que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de sus componentes afecta y genera cambios en los demás elementos, en las relaciones entre los mismos y en la conducta de la organización.

A través del diseño de la estructura de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización, que permita trabajar en equipo. La estructura formal es un elemento fundamental que proporciona un ambiente interno idóneo en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

Es de mucha importancia que la cooperativa de taxis tenga un diseño organizacional ya que de esta manera los directivos se comprometen a establecer los puestos de trabajos para lograr una coordinación de tarea permitiendo alcanzar los objetivos organizacionales y lograr un adecuado grado de eficiencia y eficacia en el trabajo y seguir obteniendo resultados favorables para los socios y la empresa es de gran importancia que la cooperativa continúe mejorando para bienestar de todos sus socios, esta es una herramienta necesaria para la empresa.

1.1.3 Modelos de Diseño Organizacional

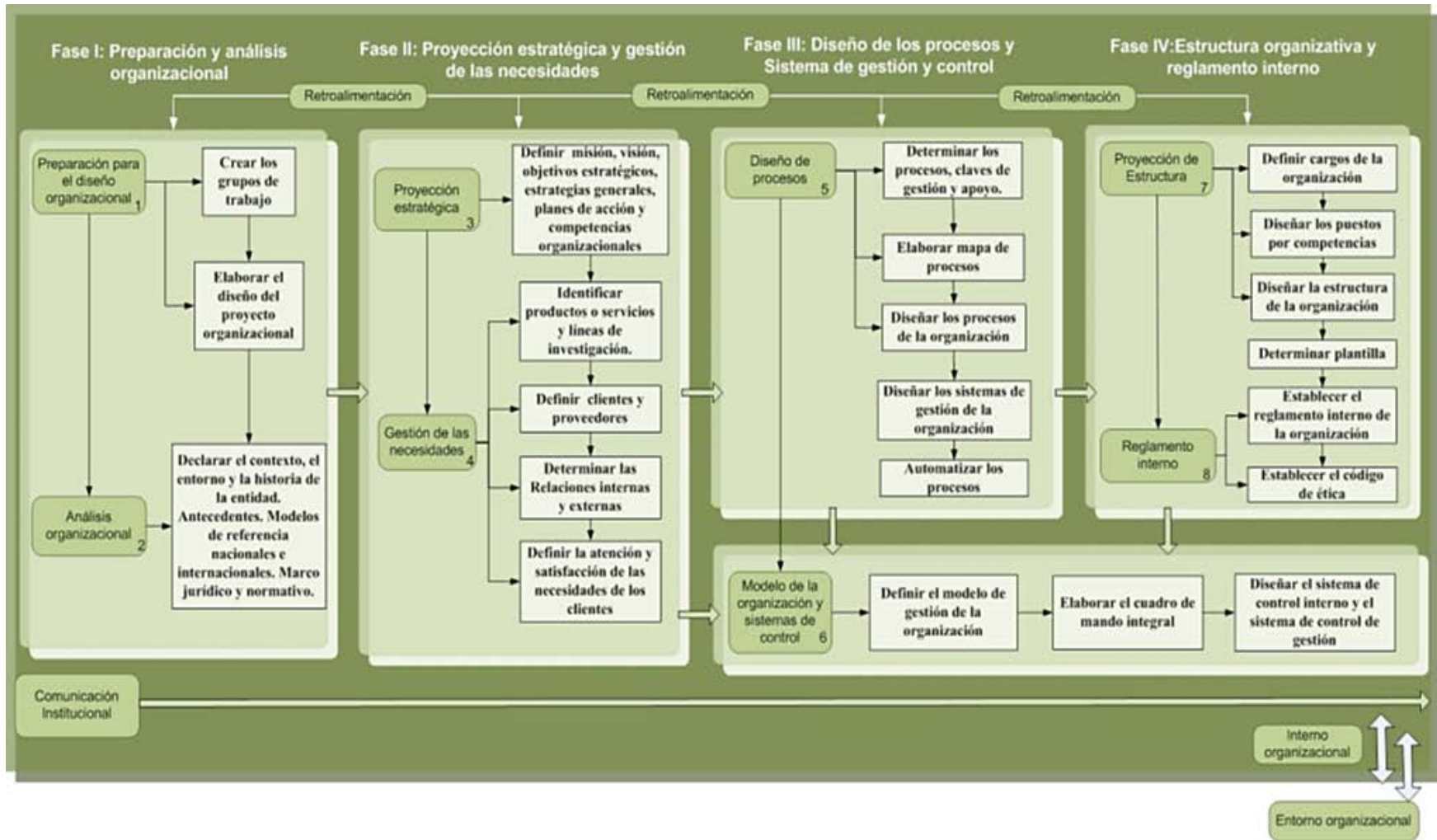
1.1.3.1 Modelo de Ailed Labrada Sosa

El modelo de diseño organizacional que se muestra en la Figura 1, responde a la necesidad de contar con una herramienta que permita la introducción de formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico, de procesos y de competencias teniendo en cuenta las bases metodológicas específicas de cada organización y la integración con los sistemas y tecnologías de la información.

Es una solución para centros de investigación tecnológica, que permite obtener diferentes resultados como el análisis organizacional, la proyección estratégica y su materialización a diferentes niveles. También permite obtener la gestión de las necesidades orientada hacia el cliente; el diseño admite que los procesos clave de una organización son la tecnología de la información y la comunicación, los procesos de gestión y de apoyo, en interrelación con el entorno y entre sí.

Este modelo de diseño organizacional nos ayuda a dirigirnos de forma entendible para realizar un modelo a cualquier empresa ya sea esta de producción o de servicio, ayuda a proyectar y organizar las ideas de cómo estructurar la parte interna y externa de cada organización.

Modelo de Ailed Labrada Sosa nos muestra los pasos o fases que debemos seguir para realizar nuestro modelo de diseño organizacional y de esta manera los gerentes o directivos de las organizaciones pueden desempeñar sus labores de una forma correcta y tomar en cuenta sus obligaciones y funciones de cada uno de los socios de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, el modelo para emprender otras formas de realizar el trabajo dentro de la empresa, es de mucha importancia conocer sus aplicaciones del diseño para poder administrar de una forma correcta para fortalecer la empresa y a sus socios.



Fuente: Libro de Ailed Labrada Sosa

Elaborado: Modelo de Ailed Labrada Sosa.

1.1.3.2 Modelo de Richard Daft.

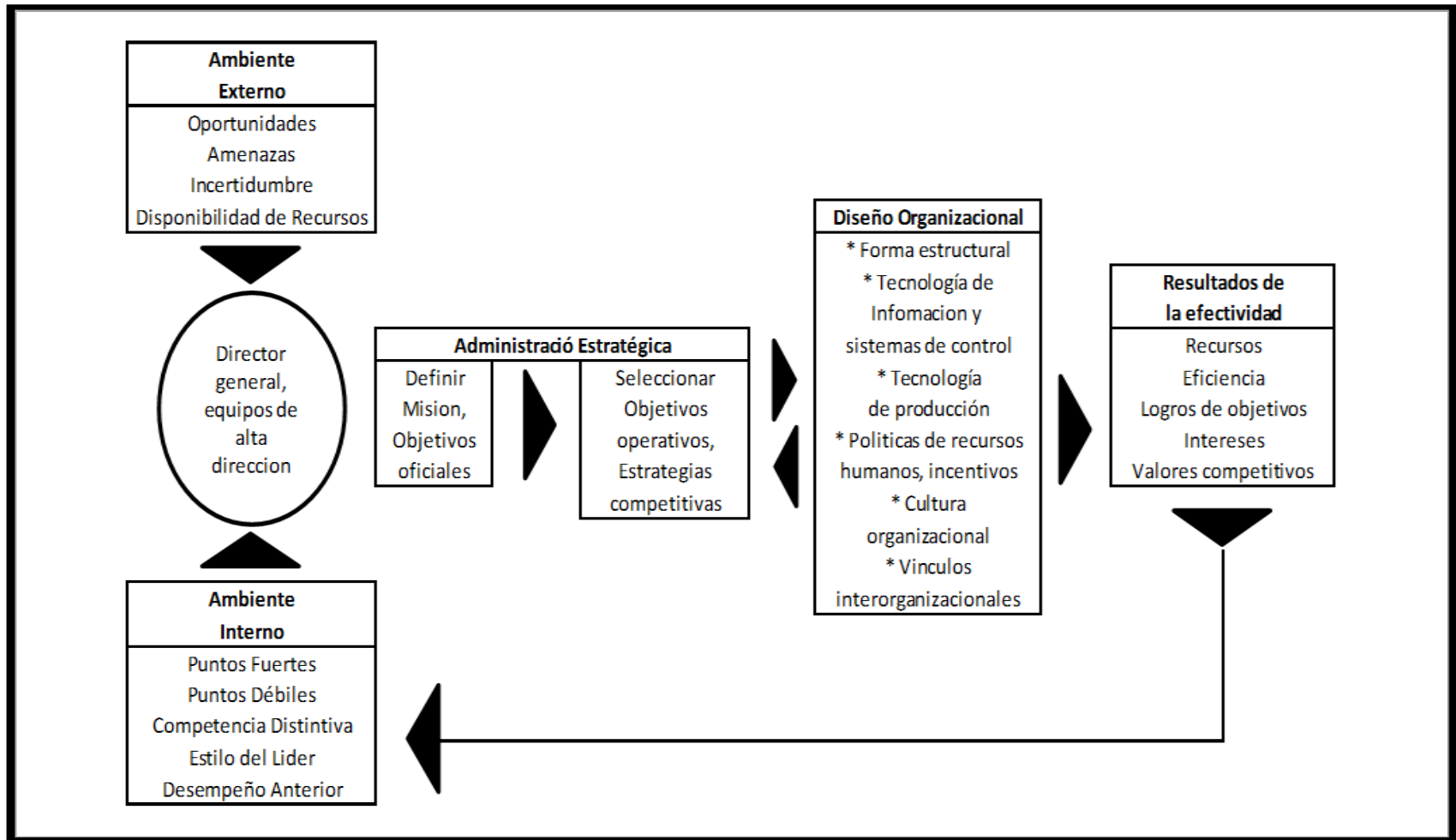
El modelo de diseño organizacional de Richard Daft nos ayuda a identificar los pasos que se deben seguir para desarrollar en cualquier empresa ya sea esta de producción o de servicio. Lo que demuestra este actor es que se debe diseñar de una manera ordenada y entendible para que los gerentes o directivos puedan administrar sin tener ningún percance.

Este modelo es una guía para alcanzar los objetivos de la cooperativa y que los colaboradores trabajen en equipo siempre y cuando identifique o estudie la parte interna y externa de la cooperativa de taxis.

Con este modelo se puede analizar la situación de la empresa de una manera más perceptible, permitiendo administrar de una forma espontánea utilizando estrategias que accedan a resultados efectivos en la empresa.

Una vez analizados los pasos o fases del diseño se toma en cuenta la importancia de analizar la estructura de la cooperativa para identificar las necesidades de la empresa y el desempeño de los socios, los directivos tienen la obligación de coordinar y planificar las actividades, esto permite que los socios juntos con los trabajadores tengan el conocimiento de cómo mejorar sus trabajos y ofrecer a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena un servicio de calidad, con la ayuda del modelo se puede tomar como referencia los problemas que afectan a la microempresa ocasionando un bajo rendimiento de los colaboradores .

El modelo permite que los socios puedan tener en claro el propósito de mejorar la administración de la microempresa y de qué forma se debe ordenar las funciones de cada departamento respetando la jerarquía de cada empleado, la necesidad de crear un diseño organizacional es con finalidad de administrar bien los trabajos.



Elaborado: Modelo de Richard Daft.

1.1.4 Elementos del Diseño Organizacional

1.1.4.1 Análisis Organizacional

a) El análisis interno:

De acuerdo a Fleitman J. (2007), el diagnóstico correcto de los males que aquejan a la organización depende en gran medida de la evaluación que se haga de los recursos con que cuenta.

Consiste en la identificación de las fortalezas y debilidades que influyen en la gestión general de la empresa el análisis interno se puede analizar por medio de los recursos financieros, recursos humanos, tecnología de que dispone la empresa, de la estructura organizacional de la empresa, sus aspectos negativos, entre otras condiciones.

b) El análisis externo:

De acuerdo a Fleitman J. (2007), “las organizaciones modernas se encuentran inmersas en un nuevo orden geopolítico marcado por operar en un mundo multipolar, cambiante y asimétrico y en una economía globalizada. Implica analizar posibles problemas o amenazas que haya en el entorno y que puedan afectar a la organización, se trata de enfocar la situación actual en la que se encuentra la empresa identificando el problema”. Pág. 6.

Las empresas deben contar con herramientas que facilite mejorar sus labores y que su economía sea rentable para mantenerse en el mercado, esto se logra con la comunicación entre empleado y dueño de mantener metas que sean alcanzadas en un tiempo determinado.

c) Ambiente Competitivo:

De acuerdo a Villareal (2006), plantea que la competitividad va más allá de la productividad, representa un proceso centrado en: generar y fortalecer las capacidades productivas y organizacionales. Pág. # 6

Los directivos de la cooperativa de taxis deben conocer cuáles son sus competencias, con el único propósito de analizar y evaluar el entorno competitivo que tiene la empresa, esto permite mejorar su servicio y buscar otras alternativas para perfeccionar el servicio que se está ofreciendo.

1.1.4.2 Proyección Estratégica

Nos permite analizar la situación de la empresa y la evolución del servicio que está ofreciendo, se debe considerar las proyecciones en una forma organizada que son:

a) Misión:

De acuerdo a Fleitman J. (2007), “define de la siguiente manera "La misión es lo que pretende hacer la empresa y para quién lo va hacer. Es el motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la empresa; es lo que se pretende realizar para lograr la satisfacción de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general”. Pág. # 29

Es un eje esencial dentro de cada empresa que nos ayuda a analizar el macro y micro entornó que permite identificar en qué condiciones se encuentra las empresas y cuáles serán las estrategias para mejorar la misión de la empresa todas las propuestas se logran si los socios trabajan juntos con el presidente.

b) Visión:

De acuerdo a Fleitman J. (2007), manifiesta que en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas. Pág. # 29

Nos ayuda a proyectarnos en el futuro para crear la imagen de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”. Con el propósito que la empresa sea reconocidas a nivel nacional por los logros que ha obtenido con el diseño organizacional y ha emprendido nuevas estrategias para satisfacer al cliente.

c) Objetivos:

De acuerdo a Hill y Jone (2005), “manifiesta que nos importa lo suficiente como para esforzarnos en alcanzarlo. Un objetivo no es lo mismo que un deseo. En general, la consecución de un determinado logro lleva implícita la superación de obstáculos y dificultades que pueden hacer naufragar el proyecto o, al menos, dilatar su concreción”. Pág. # 11

Son los fines que desea alcanzar la empresa en un corto plazo para el porvenir de los socios, esto permite que los objetivos se realicen de forma organizada para mantener la empresa activa en sus labores e innovar nuevos servicios. Con los objetivos alcanzados la empresa puede emprender nuevos proyectos.

d) Estrategias

De acuerdo a Hill y Jone (2005), “señalan que la estrategia es el resultado de un proceso formal de planificación estratégica como un plan o finalidad referente al futuro, el cual plantea que se puede iniciar con una evaluación de la situación actual de la organización, prestando atención a las cualidades y deficiencias internas, así como también de las oportunidades y amenazas externas”. Pág. # 10.

El arte o la ciencia de emplear los medios disponibles para alcanzar los objetivos es el motor que incrementa la flexibilidad de la organización para adaptarse al cambio y la capacidad para alcanzarlos y cumplir con los objetivos de la empresa. Las estrategias ayudan que los directivos juntos con sus socios, puedan buscar alianzas con otros proveedores que permitan que los choferes de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” logren trabajar con ellos.

e) **Cursos de Acción:**

De acuerdo a Peter M. (2006), “es también un componente estratégico que sólo existe mientras estén presentes los competidores”. Pág. # 8.

Nos permiten llevar una secuencia de los pasos a seguir para controlar o dirigir una empresa se debe obtener resultados favorables que permita ser una empresa competitiva a nivel local. Cada una de las proyecciones estratégicas nos indica cómo se debe manejar el diseño organizacional en la cooperativa. Cada una de las proyecciones estratégicas permitirá que los directivos junto con los socios tengan conocimiento del desempeño de las funciones, obligaciones y tareas, esto admitirá que los colaboradores puedan desempeñar su labor eficazmente. El curso de acción nos ayuda a proyectar las ideas primordiales para realizar el diseño organizacional y cuáles son los puntos esenciales para que los directivos pueden tener como guía de conocimiento acerca de la estructura funcional de cada socio, también contar con un organigrama donde estará con jerarquía de puesto.

Permite determinar una serie de acciones que busca alcanzar metas y resultados propuestos en el diseño organizacional de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, con los cursos de capacitaciones se puede mejorar el trabajo de los socios y establecen responsabilidad por parte de los directivos en manipular en un correcto orden el diseño.

Es de gran importancia que los cursos de acción sean analizados por los directivos y exponerlos a los socios con la finalidad que ellos pueden dar su apreciación, cuales son los puntos específicos para que se lleven a cabo el nuevo de diseño organizacional.

1.1.4.3 Gestión de las Necesidades

a) Satisfacción de las Necesidades:

De acuerdo a Gómez D. (2005), “de las necesidades como nos encontramos en un entorno de cambio permanente, y esas necesidades van modificándose, las organizaciones deben trabajar en el análisis constante para identificarlas con antelación para satisfacerlas por el autor”. Pág. # 16.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes; por tal motivo, el cliente es quien tiene la razón e identifica el servicio, precio la cooperativa debe caracterizarse por ofrecer y brindar una excelente atención. Y que los directivos tengan a sus colaboradores trabajando en equipo para que la empresa se encuentre bien organizada.

b) Identificar Producto o Servicio:

Identificar nuevos atributos del producto o servicio que mejoren la rentabilidad del usuario. Conocer cuáles son las características y propiedades del servicio que generan satisfacción. La cooperativa cuenta con propósito de perfeccionar el servicio que se está brindando para aumentar la lealtad del socio y cliente y sobre todo la confianza al momento de adquirir el servicio, la empresa se identifica como una de las cooperativa más segura y rápida el mecanismo que utiliza la empresa es de dar seguridad y confianzas con sus clientes.

c) Definir Clientes y Proveedores:

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

El cliente es la inspiración de realizar negocios acorde a las necesidades de cada usuario, el servicio que se ofrece es con la finalidad que ellos puedan adquirir un servicio o un producto de una forma segura y confiable.

Para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” el cliente es la base principal para que la empresa mantenga su servicio, consideran que ellos son parte de la empresa por tal motivo desean emprender nuevas formas para satisfacer las necesidades de los usuarios. Proveedores es una actividad que enriquece la gestión de la cadena de suministro, dotándola de mayor valor a través del aporte mutuo entre empresas clientes y subcontratistas.

Los proveedores dentro de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” son de gran ayuda porque proveen los materiales que la empresa necesita, los pagos que se realizan a los proveedores son de 30 a 90 días ya que durante este tiempo la empresa busca reunir el dinero con la finalidad de quedar bien. Gracias a la ayuda de los proveedores la empresa puede obtener materiales de oficinas facilitando la adquisición de herramientas de trabajo con precios cómodos y sobre todo tienen la garantía de la empresa y proveedores que el producto esté en buen estado.

Los clientes son quienes ayudan a la empresa a innovar con nuevos servicios que son fundamentales para dar seguridad a la ciudadanía, esto permite que la empresa fortalezca sus debilidades.

1.1.4.4 Proyección del Diseño Organizacional

a) Estructura Organizacional:

Un medio del que se sirve una organización cualquiera para conseguir sus objetivos con eficacia. Es la coordinación de una serie de partes o elementos dispuestos en un cierto orden y con determinadas relaciones entre ellos.

La estructura de la organización es la suma total de los modos en que ésta divide su trabajo en distintas tareas y los mecanismos a través de los cuales consigue la coordinación entre ellas.

El diseño organizacional permitirá que la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” tenga bien estructurada la parte administrativa y que ellos tengan una guía para dirigir y planificar bien sus deberes.

b) Orgánico Funcional:

Es agrupamiento de las principales unidades de trabajo; es decir, la reunión lógica y armónica de las actividades afines. Debemos mencionar que las funciones se realizan por jerarquía, tomando en cuenta la capacidad de cada colaborador.

El trabajo de cada colaborador se deberá asumir con responsabilidad las funciones que desempeñan en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” demostrando responsabilidad y eficiencia en las labores que ejecuta. Cada socio debe cumplir sus funciones con la empresa y respetar la jerarquía de cada puesto de trabajo, para esto el diseño organizacional les indica sus principios y obligaciones que deben mantener cada directivo, socio y empleados en una organización.

c) Políticas de Personal:

Definen el trato, los derechos, las obligaciones y las relaciones de las personas pertenecientes a una organización. Son programas con los que funciona la organización, reglas y procedimientos que protegen a los trabajadores y a la organización.

El presidente de la empresa controla a sus colaboradores y hace que cometan errores que producirían daños a la organización o entre sí. Las políticas del personal debe ser analizadas y expuesta ante una reunión para que todos tengan conocimiento de ellas con la finalidad que todos los socios estén de acuerdo con las políticas.

Cada una de las políticas del personal se deberá analizar junto con el consejo de vigilancia y administración para evitar cualquier inconveniente con los socios una vez desarrolladas se les comunicara a los socios en una reunión general las nuevas políticas de la institución, se comprometerán a cabalidad con la empresa.

d) Sistemas de Comunicación:

Para ser transmitido un mensaje, se requiere de un sistema de comunicación que permita que la información sea transferida, a través del espacio y el tiempo, desde un punto llamado fuente hasta otro punto de destino, mediante un cable como en el caso de un teléfono.

Es de gran importancia que las unidades de cada socio cuenten con una radio taxi "Motorola" o GPS, donde se les haga llegar un mensaje para esto debe la cooperativa de taxis obtener un personal que se dedique a llamar a los choferes cuando un cliente necesite el servicio.

e) Vínculos Interorganizacionales:

El mundo del futuro no será una batalla entre empresas, será una batalla entre redes interorganizacionales, cada una formada por compañías unidas a partir de alianzas estratégicas que permitan incrementar la efectividad de las operaciones en toda la red y con ello capturar y asegurar diariamente un lugar en el mercado.

Para tener un vínculo interorganizacional con otras empresas no es una tarea fácil ya que se debe tomar en cuenta las estrategias que facilite la creación de una estructura interdependiente que permita conseguir sus objetivos.

El ambiente, tecnología y cultura deben ser estudiadas para que esta vinculación sea de gran éxito. Los vínculos interorganizacionales deben ser con empresas altamente competitivas para obtener éxito en el mercado laboral y trabajar con un solo propósito de entregar a la ciudadanía o comunidad, servicios de alta calidad y sobre todo tener unidades nuevas para cuidar el medio ambiente.

f) Sistema de Gestión

Ayuda a lograr las metas y objetivos de una organización mediante una serie de estrategias, que incluyen la optimización de procesos, el enfoque centrado en la gestión y el pensamiento disciplinado. Es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que deja trabajar ordenadamente en la empresa.

El sistema de gestión ayuda a trabajar de una manera ordenada hasta alcanzar mejoras en la cooperativa permite planificar, organizar y coordinar las actividades a realizar para conseguir nuevas metas en el ámbito laboral, este sistema permitirá que los directivos desempeñen bien sus labores.

Con el trabajo en equipo y con la tecnología permitirá que la gestión de la cooperativa siga progresando y que las labores estén bien organizadas, lo que necesita la empresa es que cuente con un sistema que controle la parte financiera y las documentaciones de la cooperativa esto concederá que las labores sean más eficientes.

Con las proyecciones del diseño organizacional los socios junto con sus directivos buscan emprender nuevas estrategias e ideas para mejorar sus labores e innovar nuevos servicios para los clientes o usuarios con la única finalidad de cumplir sus objetivos y metas que se proponen para mejorar la atención.

g) Cuadro de Mando Integral:

Es una herramienta de control empresarial que permite establecer los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades.

También se puede considerar como una aplicación que ayuda a una compañía a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con su estrategia, mostrando de forma continuada cuándo la empresa y los empleados alcanzan los resultados definidos en su plan estratégico.

El cuadro de mando integral es un modelo de gestión, con un soporte de información periódica para la dirección de la empresa, capaz de facilitar una toma de decisiones oportuna conociendo el nivel de cumplimiento de los objetivos, es un potente instrumento que permite comunicar y medir la estrategia que tiene la empresa, este cuadro ayuda a conocer el entorno de la cooperativa y el comportamiento de sus colaboradores. Para que los objetivos sean planteados de una forma efectiva en la empresa es el compromiso de todos los miembros de la organización.

1.1.4.5 Resultados de Efectividad

a) Eficiencia:

Consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia.

b) Eficacia :

Mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido. Ambos consisten en medir los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos de la cooperativa de taxis.

c) Desempeño:

Implica el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo, un trabajo. Es la medida de la eficiencia y la eficacia de una organización. Desempeño se considera como un desarrollo de las tareas y actividades de un empleado en relación con los estándares y los objetivos deseados.

En una empresa el desempeño se mide por los conocimientos y la experiencia que tienen los trabajadores y sobre todo por la entrega que tienen al momento de emprender una labor, con la facilidad de resolver un inconveniente que se presente en la empresa, para que esto suceda se debe informar a los socios de los inconvenientes que se presentan en la empresa.

1.2 DESEMPEÑO EFICIENTE DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “ONCE DE DICIEMBRE”.

1.2.1 Aspectos Constitutivos

a) Constitución:

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los socios.

En las cooperativas los socios tienen igual derecho de voto, en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos. Para elegir a los nuevos directivos que tendrán el mandato de dirigir de una manera correcta a la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”. Los socios controlan a sus cooperativas, en forma democrática y representativa, participando activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones relevantes, ya sea en forma directa en las asambleas generales, en las que se discuten las decisiones significativas y se aprueban importantes acciones y/o como en las cooperativas de trabajo, de comercialización o de vivienda, donde los socios intervienen más rutinariamente en las operaciones cotidianas.

En todas las cooperativas los representantes electos deben desempeñar sus cargos para el beneficio inmediato, son los socios quienes pertenecen al comité electo, ellos asumirán sus acciones, en el momento de su elección y durante todo su mandato, debe prevalecer la participación de los socios y tomar mucha importancia a la opinión de cada uno de ellos ya que son el pilar fundamental para que la empresa siga funcionando.

Toda documentación fue proporcionada por el secretario general de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”: con la totalidad de los socios asistentes y que son parte de la cooperativa de taxis se instala la sesión bajo la presencia del Sr. Carlos Suárez y de los señores socios:

Segundo Aguirre Ponce, Carlos A. Suárez Flores, Luis A. González, Virgilio Edmundo Rodríguez, Ricardo Cruz, Ramón Reyes Pilay, Félix A. Moreno, Segundo Vera Santos, Víctor Hugo Soriano, Luis E. Padilla y el Lcdo. René E. Endora, Asesor Técnico de la cooperativa. Se da a conocer el informe referente a la aprobación de los estatutos de la cooperativa por parte del Ministerio de Bienestar Social y Promoción Popular.

A los diez días del mes de Junio de mil novecientos ochenta se dio a conocer la resolución y aprobación del estatuto de la Cooperativa de Transporte de pasajeros en taxis “Once de Diciembre” de la parroquia La Libertad, cantón Salinas provincia del Guayas, Resolución Ministerial N.- 0927 de fecha 26 de Mayo de 1980 en la Dirección Nacional de Cooperativas. Inscrita en el Registro General de Cooperativas, con el número de orden 3071.

En el mismo día se eligió los miembros de los consejos de administración, vigilancia, comisiones especiales, gerente y de inmediato se inicia la votación y por mayoría fueron elegidos los señores que pertenecen como socios de la cooperativa, luego se escribe en el libro de acta la jerarquía de cada uno de los electos se procede a que el nuevo presidente firme se comprometa con los socios a trabajar por el bienestar de todos a ser que la empresa siga siendo una de las preferidas por la ciudadanía de la provincia. A continuación se detallan la jerarquía que tienen cada uno de ellos con sus principales vocales que ayudar al bienestar de todos sus socios. La elección se realizara cada año, donde los socios pueden cambiar al presidente.

Consejo de Administración

- | | |
|--------------------|---------------------------|
| 1. Vocal principal | Sr. Segundo Aguirre Ponce |
| 2. Vocal principal | Sr. Carlos Suárez Orrala |
| 3. Vocal principal | Sr. Edmundo Rodríguez |
| 4. Vocal principal | Sr. Luis E. Padilla |

Consejo de Vigilancia

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1. Vocal principal | Sr. Luis González |
| 2. Vocal principal | Sr. Ricardo Cruz |
| 3. Vocal principal | Sr. Horacio Infante |
| 4. Vocal principal | Sr. Ramón Reyes P. |

Comisiones Especiales

Sr. Víctor H. Soriano

De inmediato el Lcdo. Endara da lectura del instructivo y especificación, el mismo que se refiere a la planificación del trabajo y a la organización y funcionamiento de los consejos de administración, vigilancia y comisiones especiales, la obligación de los vocales y las funciones del presidente, secretario, gerente y socios que conforman la cooperativa de taxis.

En la actualidad la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” cuenta con una sede social, de 60 unidades equipadas. La cooperativa presta sus servicios las 24 horas. Ubicación de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” se encuentra ubicada en el cantón La Libertad barrio 28 de mayo, la atención es de 13H00 a 18H00 de lunes a viernes, el presidente de la empresa junto con la secretaria se encuentran laborando.

a) Estatutos :

Son las normas que regulan su funcionamiento interno quien va a administrarla, como se van a distribuir las ganancias, números de asambleas al año, las normas que deben aprobar para ser parte de la cooperativa de taxi, entre otros aspectos

b) Normas :

Son reglas que se ajustan a las conductas de cada socio, permite lograr el orden en una empresa, estas normas serán acatadas por los directivos y socios, las normas hacen que las organizaciones estén bien organizada por los directivos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

El presidente de la cooperativa tendrá la obligación de citar a una asamblea general para dar a conocer a los socios, las nuevas normas siendo aprobadas, quedan registradas en el libro de actas con la firmas respectivas.

Las cooperativas se establecen en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Sus miembros son personas trabajadoras y creen en los valores éticos de honestidad, transparencia social y se preocupan por los demás compañeros.

Los socios de la cooperativa de taxi deben cumplir sus normas y reglamentos con responsabilidad, las reglas deberán ser consideradas tanto para los directivos de ambos consejos, en la cooperativa todos los socios tienen las mismas obligaciones, derechos y beneficios siempre y cuando se mantenga activo en la empresa, estas normas se deberán cambiar cada año según el estado en que se encuentre la institución, sin embargo los colaboradores pueden dar su opinión acerca de las nuevas normas de trabajo.

1.2.2 Recursos

a) Talento Humano:

En la cooperativa de taxis el talento humano está conformado por los socios y trabajadores quienes día a día trabajan para que la empresa pueda ser una de las instituciones más organizada en la parte administrativa.

b) Materiales:

La capacitación del recurso humano es de gran importancia para la cooperativa, por eso los directivos deben brindar capacitaciones, charlas o programar las capacitaciones con instituciones que tengan conocimiento de normas de tránsito y transporte, relaciones humanas, técnicas de atención al público, mecánica básica y primeros auxilios.

c) Tecnología:

Estas capacitaciones serán de gran ayuda para los choferes ya que tendrán que involucrarse con la tecnología para mejorar la atención de los clientes, el presidente de la cooperativa debe establecer mecanismos para mantener la seguridad de los usuarios.

Es de mucha importancia que todos los que son parte de la empresa se impliquen con la tecnología para facilitar el trabajo, utilizar elemento que la empresa necesita para dar a conocer su servicio y demostrar a los usuarios y clientes los nuevos servicios que tiene la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, con el avance de la ciencia la empresa puede lograr sus metas en un corto tiempo esto hace que los socios distinguan el progreso de la institución.

1.2.3 Servicios

a) Taxi ejecutivo:

La cooperativa contará con unidades modernas donde el servicio será más cómodo y seguro para que el cliente o usuario se sienta a gusto con los nuevos servicios que se está brindando a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena.

b) Call Center:

El mecanismo que utiliza la cooperativa es implementar el uso de radio taxi “Motorola” o GPS para fortalecer la confianza de sus usuarios o clientes y mejorar la satisfacción de los mismos, lo que busca la cooperativa es brindar varios mecanismos como por ejemplo el servicio de atención y sobre todo contar con cronogramas de turnos de manera que haya unidades disponibles y el destino de cada unidad.

Lo que busca la cooperativa de taxis es brindar un servicio de calidad ya que son ellos la base fundamental para que la empresa siga manteniéndose en el mercado. El servicio primordial para que toda empresa sea una de las mejores a nivel nacional es que cuente con herramientas o estrategias para satisfacer al cliente.

Los directivos de la empresa deben capacitar a sus colaboradores e involucrarlo con la tecnología y que dejen a un lado la forma de trabajar manualmente ya que en la actualidad las grandes empresas logran sus objetivos en mantener un equipo de trabajo y que demuestren lealtad en hacer crecer la institución, sobre todo que la cooperativa de taxis cuente con personal capacitado de resolver inconvenientes que se presente en la organización.

1.2.4 Financiamiento

La cooperativa de taxis ofrecerá a los socios, alianzas estratégicas con casas comerciales donde podrán adquirir nuevas unidades, podrá ahorrar voluntariamente para obtener nuevos beneficios al momento de solicitar un préstamo a una institución bancaria.

Las aportaciones de capital, deben recibir un tipo de interés reducido (principio de remuneración mínima del capital). Cada aportación de los socios queda registrada en libro banco que tiene la cooperativa de taxis y se les entrega a los socios un recibo de ingresos por la totalidad que aporta, estas aportaciones son mensualmente para trámites dentro de la empresa.

a) Autogestión:

De acuerdo a Bonanno A. (2006), “se está convirtiendo en la poción mágica de la cuál beben diversas agrupaciones políticas gubernativas, ante las diversas formas de entender la autogestión que defienden siglas, movimientos, países y ante la constante manipulación que se hace de esta palabra, rebajando la auténtica dimensión de la autogestión a una prolongación de lo establecido” es indispensable de cada organización”.
Pág. #12

El financiamiento de adquirir nuevas unidades hoy en día, las cooperativas tienen la ventaja que el gobierno nacional está ayudando a las empresas a adquirir de una manera más rápida y segura; el único requisito es que el dueño de en chatarrización su vehículo, así se le entrega un vehículo nuevo dentro de la autogestión el presidente de la empresa deberá buscar diferentes alternativas para resolver los problemas de la cooperativa de taxis y emprender nuevas formas de seguir mejorando en el servicio que tiene la empresa.

b) Alianzas estratégicas:

Explica que hay "cinco criterios básicos para identificar y caracterizar relaciones que logre significativamente mayor y más consistente rentabilidad para los accionistas, lo que permite que una compañía crezca más rápido y más rentable, aprovechando las relaciones en lugar de ir solo.

Son acuerdos cooperativos en los que dos o más empresas se unen para lograr ventajas competitivas que no alcanzarían por sí mismas a corto plazo sin gran esfuerzo. Se debe tomar en cuenta que las alianzas estratégicas con cualquier empresa deben ser por escritos para tener constancia de lo tratado. Una vez obtenida la alianza el presidente debe convocar a una asamblea extraordinaria para dar a conocer las ventajas que favorecen a la cooperativa de taxis.

c) Ahorro voluntario:

Es sin duda una de las mejores opciones para personas que buscan obtener rendimientos por arriba de la inflación, sin correr demasiados riesgos con su dinero. Sin embargo en ocasiones genera algunas dudas. La seguridad que proporciona la cooperativa es para que sus socios tengan confianza.

El dinero que aportan los socios es un complemento al financiamiento de la cooperativa para el funcionamiento que ayuda a los socios a realizar préstamos a la empresa para mejorar sus unidades, este ahora también cubrirá atención médica para el chofer de las unidades los ahorros de los socios estarán en una cuenta bancaria muy aparte de la cooperativa para evitar problemas o conflictos con los colaboradores y sobre todo demostrar responsabilidad entre sí. El ahorro voluntario se basa en que los socios queden en acuerdo para utilizar el dinero y cómo se logrará recuperarlo en un plazo corto y buscar nuevas formas de incrementarlo.

1.2.5 Clima Organizacional

De acuerdo a Burton L. (2006), expresa que para competir en la era de la globalización es necesario tener el talento humano óptimo, además del clima que correspondan con la estrategia organizacional y con el área de capital humano. El clima permite retroalimentar la gestión realizada y orientar de manera efectiva los planes a corto, mediano y largo plazo referidos a los procesos humanos, en cualquier área de la organización. Pág. # 19

Clima organizacional es un diagnóstico que permite conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción que presenta el personal de su compañía, así como las causas que lo provocan, con el fin de determinar acciones de cambio que impulsen una transformación en el capital intelectual.

Es de mucha importancia medir y sobre todo conocer el clima organizacional ya que nos permite estar al tanto del estado en que se encuentra la empresa y del desempeño de los socios y colaboradores.

Para que la cooperativa de taxi “Once de Diciembre” funcione correctamente, los socios y colaboradores deben adaptarse a ciertos estándares que la empresa impone, con el fin de lograr el nivel de armonía esto se logra con la ayuda de los directivos de la institución.

El clima organizacional involucra diferentes factores o dimensiones, los cuales están inmersos dentro de una organización y son estos los que definen que tipo de clima existe; por lo tanto, el clima organizacional se puede visualizar y comprender, cuáles son las funciones que tiene con la administración de la cooperativa de taxis. La empresa también estudia el desempeño de cada uno de sus socios para obtener el nivel de ocupación en la organización.

a) Liderazgo:

Es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

b) Trabajo en Equipo:

Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas. Las empresas que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

c) Comunicación:

De acuerdo a Del Socorro M. (2006), “comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes”. Pág. # 3.

Dentro de la cooperativa entre los socios, colaboradores y directivos debe existir siempre una comunicación para lograr los objetivos ya que es el eje esencial en toda empresa, mantener la cordura ante cualquier inconveniente que se le presente a la empresa, con esta actitud se llegará a un acuerdo con la otra parte, el éxito de toda empresa es tener una buena comunicación entre los directivos y los colaboradores.

1.3 MARCO LEGAL

La cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad tiene 32 años de haberse fundado como cooperativa de transporte de pasajeros en taxis, consta, inscrita en los archivos de la secretaría de administración del sistema del Guayas, mediante acuerdo ministerial N.- 0927 de fecha 26 de mayo de 1980, e inscrita en el registro general de cooperativas con el número de orden N.- 3071, de fecha de 26 marzo de 1980, organización que tiene su documentación en regla y cumple con los fines para lo cual fue constituida, cumpliendo con lo establecido por la ley y su reglamento general de cooperativa. Desde ese entonces fue registrada como una cooperativa activa de brindar sus servicios.

Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 94 la dirección nacional de cooperativas es la dependencia del ministerio social, que en su representación se tramitan toda la documentación necesaria para la aprobación de una cooperativa. Además se encuentra afiliada a las siguientes instituciones como son:

1. Fedotaxis. Federación de Operadoras de Transportes en taxis del Ecuador
2. Uncotase. Unión de Cooperativas de Transportes en taxis de Santa Elena.

En el Ministerio de Bienestar Social, se encuentra la documentación correspondiente a la aprobación del estatuto de la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis “Once de Diciembre”. La dirección nacional de tránsito, mediante oficio N.-79- 224-E-DET, con fecha 19 de noviembre de 1979, emite informe favorable para su aprobación de los estatutos de la cooperativa.

Los encargados de la aprobación de los estatutos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” son el director nacional de cooperativas y ministro de bienestar social.

Constitución de la república del Ecuador, vigencia 28/Mayo/2014

Art. 394.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, vigencia 26/06/2017

Los objetivos estratégicos del ministerio de transporte y obras públicas, se alinean a los siguientes objetivos, políticas y agenda sectorial del plan nacional del buen vivir, en orden de prioridad:

Art. 11 Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible.

Art. 3 Mejorar la calidad de vida de la población.

Art. 1 Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad.

Art. 12 Construir un estado democrático para el buen vivir.

Objetivo del plan del buen vivir es que toda empresa tenga conocimiento tanto para la vida institucional de la empresa y de la ciudadanía que ellos puedan contribuir con lo que dispone el estado, ya que toda empresa tiene la obligación de mantener en sus normas o reglamento el plan nacional del buen vivir para que los socios conozcan más acerca de cuidar al medio ambiente y a la ciudadanía de los peligros que se presenta día a día, el plan permite que los dueños de las empresas conozcan a cerca del cuidado del medio ambiente y de la mejorar calidad de vida de los ciudadanos de la provincia de Santa Elena, el plan nacional apoyo a la integración social y territorial.

Política del Plan Nacional del Buen Vivir:

Art. 11.2 Impulsar la actividad de pequeñas y medianas unidades económicas asociativas y fomentar la demanda de los bienes y servicios que generan.

Art. 3.7 Propiciar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diversos entornos.

Art. 1.1 Garantizar los derechos del Buen Vivir para la superación de todas las desigualdades (en especial salud, educación, alimentación, agua y vivienda).

Art. 12.2 Consolidar la nueva organización y rediseño institucional del Estado que recupere las capacidades estatales de rectoría, planificación, regulación, control, investigación y participación.

Política Agenda Sectorial:

Art. 4 Política de logística y transporte.

Art. 3.7 Propiciar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diversos entornos.

LEY DE COOPERATIVAS, NATURALEZA Y FINES

Art. 1:

Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Art. 2.- Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta ley, en el reglamento general, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo.

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE COOPERATIVAS.

Art. 3.- Las cooperativas no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular, ni podrán hacer participar de los beneficios, que les otorga esta ley, a quienes no sean socios de ellas, salvo el caso de las cooperativas de producción, de consumo o de servicios que, de acuerdo con lo establecido en esta ley o en el reglamento general, estén autorizadas para operar con el público.

Art. 7.- Compete exclusivamente al ministerio de bienestar social estudiar y aprobar los estatutos de todas las cooperativas que se organicen en el país, concederles personería jurídica y registrarlas.

NORMAS FUNDAMENTALES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “ONCE DE DICIEMBRE”

NATURALEZA Y DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN Y FINES.

Art. 1.- constitúyase con domicilio en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, la cooperativa de transporte de pasajeros en taxis "Once de Diciembre" la misma que se regirá por la ley de cooperativas, su reglamento general, los principios y normas del cooperativismo universal. El artículo permite que todos los ciudadanos conozcan cuales son las normas, responsabilidad que tiene la empresa con el cliente.

Art. 4.- Son fines de la Cooperativa:

- a. Prestar el servicio público de transporte de pasajeros en taxis en el cantón La Libertad y a aquellos lugares que le fueren permitidos por las autoridades de tránsito;
- b. Instalar la mecánica o mecánicas, estaciones de servicio y almacenes de repuestos, etc. que fueren indispensables para la reparación y mantenimiento de las unidades.
- c. Preparar preferentemente a los socios o personas vinculadas con ellos en las técnicas indispensables para mantener los servicios auxiliares de la actividad y de circunstancias.
- d. Organizar la gestión especializada en relación pública que establezcan y mantengan las vinculaciones entre el mercado constitucional y la cooperativa.
- e. Elevar el nivel de vida de los asociados en los aspectos económicos, moral e intelectual para contribuir con su participación en el éxito de la cooperativa y el desarrollo de la comunidad, con cuyos objetivos establecerá y mantendrá progresivamente:
 1. La caja de crédito.
 2. La caja de auxilios por calamidad doméstica, enfermedad o muerte;
 3. El almacén de abastos; y
 4. Servicio médico jurídico y lo que las necesidades sociales y la capacidad humana y económica de la cooperativa lo permita.
- f. Mantener la solidaridad y compañerismo entre los socios dentro y fuera de la cooperativa y la más afectiva colaboración en los planes de desarrollo económico y social del país en general y en los de las autoridades de tránsito particularmente.
- g. Mantener el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la cooperativa.
- h. Brindar seguridad y ayuda a la comunidad.
- i. Ofrecer a los socios una empresa organizada y que los colaboradores puedan dar su respectiva opinión en cada reunión.

1.4 MARCO SITUACIONAL

La cooperativa de taxis está legalmente constituida desde el año 1980, e inscrita en el registro general de cooperativas con el número de orden N.- 3071, de fecha de 26 marzo de 1980, tiene estatutos internos y se fundamenta en la ley de cooperativas.

La cooperativa no tiene una estructura organizacional que se ajuste a la situación actual de la micro-empresa, ni dispone de un diseño organizacional, donde se encuentre su estructura orgánica administrativa y operativa; directrices generales, tales como: visión, misión, objetivos, políticas, actividades y procedimientos, delimitación y asignación de responsabilidades, funciones de cada uno de los cargos de las unidades que la integran.

Los directivos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” son quienes tienen la función de seleccionar el personal que desempeñará los cargos antes mencionados y controla los presupuestos de la cooperativa de tal forma que facilitan el desarrollo de las funciones directrices.

El diseño organizacional surge porque la cooperativa tiene varios años ofreciendo servicio al cantón La Libertad, provincia de Santa Elena y desea mejorar su estructura organizacional, ofrecer a los peninsulares un servicio de calidad tanto en la parte interna de la cooperativa como externa. La meta que tienen los directivos de la empresa es que con el diseño organizacional, los colaboradores tendrán más confianza y seguridad al momento de realizar una tarea. También permite organizar el trabajo y que los empleados busquen mecanismos para realizarlo, es el arte de organizar, coordinar la implementación de estrategias que ayude a mejorar el trabajo en equipo y que se logre cumplir y mejorar sus funciones en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

La cooperativa de taxis “Once de Diciembre” con el diseño organizacional tiene gran ventaja frente a las demás cooperativas legalmente constituidas en la provincia de Santa Elena, ya que su administración será diferente a las demás y con expectativas de trabajo en equipo entre trabajadores y socios.

Con diseño organizacional la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” tendrá factores administrativos, como: misión, visión y objetivos internos que hacen que una cooperativa sea administrada estratégicamente, brindando seguridad a sus socios en seguir trabajando por el avance que persigue la empresa.

Al analizar el diseño organizacional, objetivamente el alcance práctico de este instrumento de consulta en favor de la cooperativa; con su implementación contará con la herramienta útil para hacerle frente a la competencia que ofertan el mismo servicio; la organización tendrá a su favor la contribución del desarrollo socioeconómico y cultural sobre las demás cooperativas.

La ley de cooperativa indica que el único afán de los directivos es de cumplir con lo que dispone el organismo, ya que actualmente se observa que la cooperativa de taxis no cuenta con servicio de radio taxi para fortalecer la comunicación con sus usuarios o clientes y ser unas de las micro empresas más reconocida en la provincia de Santa Elena.

El diseño organizacional permite que los directivos tengan más conocimientos para administrar su empresa o micro empresa de manera clara y comprensible para el porvenir de cada uno de sus socios, usuarios o clientes; ya que ellos, son el eje primordial de toda empresa para mantenerse en el mercado, se debe tomar en cuenta que el logro del diseño se debe al trabajo en equipo. Y porque existe en la empresa la comunicación entre directivos y socios para mejorar cada día y ser competitivos con las demás empresas que brindan el mismo servicio.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a Saravia (2006), “la metodología de la investigación contiene la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas adoptadas según el tema de investigación y las posibilidades del investigador. La claridad en el enfoque y estructura metodológica es condición obligada para asegurar la validez de la investigación”. Pág. #21

La investigación se realizó en base al análisis bibliográfico de la teoría de un diseño organizacional, considerando la investigación con enfoque cualitativo. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí, que lo cualitativo no se opone a lo cuantitativo, sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante.

El enfoque cualitativo se refiere a la recolección de toda información necesaria, ya sea por medio de la observación como por descripciones. Para la elaboración del diseño organizacional, el método nos ayuda a plantear algunas preguntas e hipótesis que son parte de la investigación, el cualitativo nos proporciona datos reales de la empresa que permita conocer los hechos actuales en la administración de la empresa. El diseño en la investigación se debe realizar acorde a la situación actual de la cooperativa y se debe obtener una muestra del personal para conocer su opinión acerca del diseño organizacional que se implementará en la empresa, facilitará que la empresa innove nuevas formas de trabajo en la organización.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a Yépez E. (2005), “manifiesta que los objetivos del problema propuesto, esta modalidad de investigación tiene mayor incidencia en la formulación teórica, conceptualización de nuevos modelos de interpretación, a partir de la confrontación de las teorías existentes con los datos empíricos de la realidad”. Pág. # 3

A tal modalidad se le denomina paradigma. Este término que refiere un modelo que lleva implícito una cosmovisión del mundo, un modelo desde el cual se piensa o analizan hechos y se producen nuevos conocimientos.

La modalidad de trabajo de titulación que se utilizó es el de proyecto factible o de intervención, se obtuvo datos reales y eficientes, para ello se revisó revistas, periódicos y documentos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” que fueron de gran apoyo para emprender el diseño organizacional.

Permite conocer un poco más de la cooperativa y poner en práctica en el diseño creado para la cooperativa siempre y cuando los socios realicen un diseño organizacional para mejorar la parte administrativa y que este diseño ayude a mejorar sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios.

Uno de los objetivos alcanzados es la recopilación de concepciones o teorías que fundamentan el diseño organizacional para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, Los directivos como el personal de trabajo se responsabilizaron de llevar en correcto orden el diseño organizacional por el bienestar propio y de la sociedad, con la finalidad de facilitar el trabajo en la empresa y que los directivos tengan un material de guía para que los socios puedan mejorar su servicio en la empresa.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Hay diversos tipos de investigación que por lo general son muy utilizados por los investigadores, se pueden clasificar de distintas maneras. Enfoques positivistas promueven la investigación empírica con un alto grado de objetividad suponiendo que si alguna cosa existe, en alguna cantidad se puede medir.

La investigación se realizó tomando en cuenta los tipos de investigaciones que fueron de gran ayuda a la resolución de inquietudes, para la recopilación de información de la cooperativa de taxis, se utilizó la metodología adecuada a los intereses de la investigación de gran utilidad para la realización del diseño organizacional.

2.3.1 Según el Propósito

Investigación Aplicada.

De acuerdo a Gómez M. (2006), “manifiesta la investigación aplicada, su objetivo es estudiar los conocimientos descubiertos y conclusiones de la investigación básica, para solucionar un problema completo”. Pág. #.11

Esta investigación nos permite de acuerdo a los resultados obtenidos por la observación que se ha realizado a la cooperativa de taxis encontrar soluciones a los problemas para ayudar a los socios y sociedad. La investigación nos ayuda a conocer algunas inquietudes sobre el tema a poner en claro y resolución sobre los problemas que se enfrenta la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”. Esta forma se puede dar recomendaciones para solucionar las dificultades de la empresa estudiar a profundidad los problemas.

2.3.2 Según el Nivel

Investigación Descriptiva

De acuerdo a Azar G. (2006), “manifiesta que la investigación comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos .El enfoque sobre las conclusiones es interpretar la realidad de los hechos”. Pág. #56

Esta investigación nos ayuda a identificar la situación de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” a través de esta técnica aplicada se puede analizar la situación actual de la empresa con la investigación se puede dar soluciones a los problemas de la empresa.

2.3.3 Según la fuente de información

Investigación bibliográfica y documental.

De acuerdo a Paredes G., Gonzalo W. (2009), considera que tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, libros o publicaciones. Pág., # 52.

Se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivista y bibliográfica. Es la parte esencial de un proceso de investigación científica que permitió tomar decisiones.

En la investigación documental se utilizó la recolección, selección y de toda la documentación obtenida para tener más información acerca de la cooperativa y se comprobó que todo el expediente sea real.

Nos ayuda a recolectar información acerca de la empresa para la reconstrucción del diseño organizacional que será creado para la cooperativa de taxis, esta investigación bibliográfica y documental ocupa un lugar importante, ya que garantiza la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación que será de gran importancia para realizar y analizar el comportamiento administrativo de la organización. Los directivos de la cooperativa facilitan la información con el único objetivo que este diseño organizacional ayude a mejorar la parte administrativa como el desempeño de sus socios y colaboradores, que permiten redescubrir hechos muy esenciales para elaborar instrumentos de investigación. Fue fundamental el proceso de investigación que accede recopilar información adecuada, y tener más amplitud de cómo realizar un excelente trabajo y de plantear en forma establecida el diseño organizacional.

Investigación de Campo

De acuerdo a Paredes G., Gonzalo W. (2009), “manifiesta que la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”. Pág. # 52.

Toda la información utilizada en el diseño organizacional de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” se la obtuvo a base de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observación. Fue compatible el desarrollo de este tipo de investigación junto a la de carácter documental.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La metódica es el estudio de los métodos. La palabra "método" proviene de las voces griegas: meta = fin; ódos = camino, o sea, camino para alcanzar un fin. Por lo tanto método es el camino o el medio para llegar a un fin, el modo de hacer algo ordenadamente, el modo de obrar y de proceder para alcanzar un objeto determinado. En filosofía se da el nombre de metódica al procedimiento para discernir y descubrir la verdad de los juicios que llevan a la verdad. La metodología es el conjunto de métodos o su descripción y, concretamente metódica es la parte de la lógica que estudia los métodos.

De acuerdo a Zea f. (2007), "la técnica es la aplicación práctica del método; así en forma inicial podemos decir que el método y la técnica forman la teoría y práctica de la investigación en su obra métodos de investigación científica: "método es el camino o el medio para llegar a un fin, el modo de hacer algo ordenadamente, el modo de obrar y de proceder para alcanzar un objeto determinado". Pág. # 27.

Con la ayuda de cada uno de los métodos de investigación que se utilizaron para la creación del diseño organizacional de la cooperativa de taxis "Once de Diciembre" se pudo comprobar la aceptación por parte de los socios y junta directiva.

El diseño es muy factible ya que la empresa no contaba con una herramienta que les permita guiarse, controlar y coordinar las funciones que tendrán de sus trabajadores y socios, con las técnicas que se aplicaron se pudo conocer un poco más sobre la vida institucional de la cooperativa e identificar los problemas y de esta manera se puede solucionar las dificultades que tiene la empresa, con la metodología se puede analizar y resolver lo que afecta a la cooperativa de taxis y a sus socios.

2.4.1 Método Deductivo

De acuerdo a Gómez S. (2006), “que a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular”. Pág. #58.

Nos indica que es una técnica que se aplica a partir de la problemática que existe en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, esto permite que la situación de la empresa sea más analizada e investigada para dar una respuesta lógica a tantos problemas que afectan al trabajo de los socios.

2.4.2 Método Inductivo

De acuerdo a Gómez S. (2006), “el método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. De manera específica, “es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales; o, también, razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento de mayor grado de generalización que el anterior”. Pág. # 58.

El método científico que obtiene conclusiones generales de la vida institucional de la cooperativa, esto también abarca a las características de la parte financiera de la empresa que afecta a la economía de la organización y por ende a los colaboradores, con este método inductivo se puede identificar los problemas en que se encuentra la empresa.

2.4.3 Método Histórico

De acuerdo a Bernal S. (2010), “que es un procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales que consiste en establecer la semejanza de dichos fenómenos, infiriendo una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir origen común”. Pág. # 253.

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis.

Se estableció que el investigador deberá estudiar la historia de la cooperativa de taxis, donde se observó la trayectoria concreta para resolver hipótesis. La reseña histórica de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, del cantón La Libertad, fue posible conocerla a través del uso del método histórico que nos despejó muchas incógnitas que se tenía de la cooperativa ya mencionada para tener en claro, cuáles son las dificultades que afecta microempresa, una vez conocida la reseña histórica de la cooperativa se pudo realizar el diseño organizacional a las necesidades.

Nos ayuda a estudiar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”. Mediante el métodos históricos se analiza la trayectoria concreta de la teoría en general y su condicionamiento a los diferentes periodos de la historia, también despeja las inquietudes de cómo se encuentra la empresa y como se pueden resolver los problemas que enfrenta la empresa con la finalidad de crecer cada día, es de mucha importancia que se estudie la historia de la empresa es una de las fuentes esenciales para realizar el planteamiento del problema.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó varias técnicas en la recolección de información para el desarrollo del trabajo, a continuación se presentan algunas:

2.5.1 La entrevista no estructurada

Consistió básicamente en reunirse con una o varios socios o colaboradores a quienes se les hicieron preguntas en forma adecuada para obtener mayor información. La entrevista agrupó a directivos de una misma área, fue una conversación cordial entre el analista y los miembros de la organización que facilitaron la información, esto ayuda a conocer más sobre la vida institucional de la cooperativa hasta la actualidad, como es su forma de trabajo.

Una vez que el analista realiza preguntas acerca de la cooperativa, también se les da a conocer sobre la propuesta acerca del diseño organizacional donde se busca estar al tanto las opiniones acerca del tema propuesto y en que les ayudaría a mejorar como cooperativa, y si ellos están dispuestos a tener como guía para organizar las funciones de cada colaborador, la entrevista se realizó con el único propósito de conocer las opiniones de socios y ciudadanía en el procedimiento del instrumento se realizó con la entrevista no estructurada.

2.5.2 La Encuesta

Es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

Es un medio útil y eficaz para acumular información en un tiempo relativamente breve que permite conocer las necesidades que tiene la cooperativa de taxi “Once de Diciembre”. Como herramienta es muy común en todas las áreas de estudio porque resulta ser una forma no costosa de investigar.

Escala de Likert

La escala de Likert nos permite conocer las ventajas y desventajas que tiene al momento de realizar cuestionarios o entrevistas para un determinado número de personas, esta escala se utiliza en todos los estudios de investigación para conocer el alto porcentaje de aceptación sobre el tema de investigación.

Este método de aplicar la escala de Likert mide tanto el positivo, neutral y negativo de cada enunciado en un cuestionario o la entrevista ya que nos permite conocer si la propuesta de crear o implementar nuevas estrategias de brindar un mejor servicio es aceptable de realizarlo o no ya que este métodos nos da a estar al tanto si las personas está de acuerdo o no en emprender algún proyecto. Los investigadores utilizan este método permite conocer con rapidez las respuestas.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación ayudó a realizar el diseño organizacional para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre “permitiendo recoger información individual de los 60 socios para confirmar si ellos están a favor de un diseño para su cooperativa, donde se especificaron las funciones de trabajo y los objetivos de la empresa, para la confirmación se aplicó un cuestionario a los habitantes del cantón La Libertad para conocer su opinión acerca de la cooperativa y de los servicios que ofrece esta institución a la población ya mencionada.

2.6.1 Guión de Entrevista

Nos admite conocer más sobre la cooperativa de taxi, donde se realizan preguntas concretas para que el entrevistado pueda entender como por ejemplo desde que fecha se inició la empresa, este guion de entrevista nos permite conocer sobre la descripción de puestos de trabajo y de muchos temas importante que se desean conocer con la finalidad de emprender nuevas alternativas para mejor su servicio y la atención a los clientes , este guión ayuda analizar y realizar las preguntas de una forma comprensible para los socios.

2.6.2 Cuestionario

En los instrumentos de investigación se utilizó el cuestionario consiguiendo informarnos importantes para diseñar nuevas propuestas de emprendimiento que hagan de la cooperativa una de las mejores en ofrecer un servicio de calidad.

Los instrumentos son la base primordial para conocer sobre la cooperativa, desde ese punto de vista se puede desarrollar nuevos objetivos y estrategias para que los clientes o usuarios se sienta a gusto con los nuevos servicios que ofrece la cooperativa de taxi “Once de Diciembre”.

Este cuestionario se realizó sobre el tema del diseño organizacional para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” permitiendo conocer si la empresa necesita de una orientación o guía para mejorar la parte administrativa, la atención y servicio que ofrece a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena, con esta herramienta se puede obtener resultados positivos para la implementación del diseño organizacional para la empresa y socios que día a día luchan para satisfacer a sus clientes o usuarios que prefieren el servicio de la organización, con la técnica aplica se podrá conocer las inquietudes de los encuestados .

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

La realización de esta investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad en la provincia de Santa Elena, contado con el 60% de los socios, se obtuvo una información favorable para el diseño organizacional.

A continuación se presenta la siguiente información:

**Cuadro 1 Población – Socios de la Cooperativa – Ciudadanos
Del Cantón La Libertad**

| POBLACIÓN | N°- |
|---|------------|
| Socios (Cuerpo Directivos) | 60 |
| Ciudadano del Cantón La Libertad | 95.942 |

Fuente: Cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

También se tomó en cuenta a la población de La Libertad; las mujeres 47.912 hombres 48.030 con un total de noventa y cinco mil novecientos cuarenta y dos habitantes 95. 942. (INEC (2010)).Con la ayuda de la información obtenida se podrá realizar el número de muestra para ejecutar las encuestas tanto para los socios como la ciudadanía.

2.7.2 Muestra

Cuadro 2 Población – Socios de la Cooperativa

| POBLACIÓN | N°- |
|-----------------------------------|------------|
| Socios (Cuerpo Directivos) | 60 |
| TOTAL | 60 |

Fuente: Cooperativa de taxis "Once de Diciembre"

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Cuadro 3 Ciudadanos del Cantón La Libertad

| POBLACIÓN | N°- |
|---|------------|
| Ciudadano del Cantón La Libertad | 95.942 |
| TOTAL | 95.942 |

Fuente: <http://www.periodicolaprimer.com/datos-del-censo-poblacional-provincia>.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Procedimientos y Procesamientos de los datos

Determinación del tamaño de la muestra

Para obtener de la muestra la formula se aplicó el cálculo de muestra con población infinito o desconocido, aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 * P * Q * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

Cuadro 4 Significado de la fórmula para determinar el tamaño de la Muestra

| | |
|------------------------|------------------------------|
| N = | Tamaño de la muestra. |
| P = | Proporción de éxito. |
| Q = | Proporción de fracaso. |
| Z² = | Valor para confianza. |
| E = | Error admisible. |
| N = | Universo de población. |

Fuente: determinar el tamaño de la Muestra
Elaborado por: Sonia Palma Láinez.

Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar a los socios de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

Formula:

$$\mathbf{n} = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Desarrollo:

$$\mathbf{n} = \frac{(1,96)^2 * 0,95 * 0,05 * 60}{(0,05)^2(60 - 1) + (1,96)^2 * 0,95 * 0,05}$$

$$\mathbf{n} = \frac{3,8416 * 0,95 * 0,05 * 60}{(0,0025)(59) + 3,8416 * 0,95 * 0,05}$$

$$\mathbf{n} = \frac{10,94856}{0,1475 + 0,182476}$$

$$\mathbf{n} = \frac{10,94856}{0,329976}$$

$$\mathbf{n} = 33.17986763$$

$$\mathbf{n} = 33$$

**Cuadro 5 Resumen de los datos de los socios de la Cooperativa de Taxis
“Once de Diciembre”**

| | | |
|-------------|--------------------------------|------|
| N = | Tamaño de la muestra 33 | |
| P = | Proporción de éxito. | 0,95 |
| Q = | Proporción de fracaso. | 0,05 |
| Z2 = | Valor para confianza. | 1,96 |
| E = | Error admisible. | 0,05 |
| N = | Universo de población. | 60 |

Fuente: Datos de los socios de la Cooperativa de Taxis.
Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Una vez que se ha realizado la fórmula se obtuvo 33 encuestas que se les ejecutará a los socios de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”. Se realizó la prueba piloto a 7 socios.

Conociendo un poco más sobre los socios y estar al tanto de sus necesidades que tienen al no contar con nuevos servicios que hagan que los clientes tengan preferencia de la cooperativa. Ya hoy por hoy los clientes exigen más y así el dueño tiene que actualizarse y ofrecer nuevos servicios.

Con la prueba de piloto podemos demostrar que el diseño organizacional será de gran ayuda para que los directivos puedan guiar y dirigir de una manera correcta a sus socios y que ellos logren con sus objetivos de emprender nuevas formas de trabajo y atender de una manera más eficiente.

Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar a los ciudadanos del cantón La Libertad.

Formula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,8 * 0,2 * 95.942}{(0,08)^2(95.942 - 1) + (1,96)^2 * 0,8 * 0,2}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,8 * 0,2 * 95.942}{(0,0064)(94.941) + 3,8416 * 0,8 * 0,2}$$

$$n = \frac{58.971,33}{607,6224 + 0,614656}$$

$$n = \frac{58.971,33}{608,2371}$$

$$n = 96,95451001$$

$$n = 97$$

Cuadro 6 Resumen de los datos de la ciudadanía del Cantón La Libertad

| | | |
|------------------------|------------------------------|-----------|
| N = | Tamaño de la muestra. | 97 |
| P = | Proporción de éxito. | 0,80 |
| Q = | Proporción de fracaso. | 0,20 |
| Z² = | Valor para confianza. | 1,96 |
| E = | Error admisible. | 0,08 |
| N = | Universo de población. | 95,942 |

Fuente: Datos de la ciudadanía del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Una vez que se ha realizado la fórmula se obtuvo 97 encuestas que se les ejecutó a los ciudadanos. Se realizó la prueba piloto a los ciudadanos donde se realizó varias preguntas y nos dio a conocer las necesidades que exigen como clientes.

Con la muestra de la ciudadanía se puede adquirir varia información acerca de los servicios que desean que la cooperativa de taxis tienen que mejorar y brindar a la ciudadanía seguridad y confianzas al momento de adquirir el servicio.

Los resultados de la ciudadanía son de mucha importancia ya que el total de tamaño de muestra nos hace conocer el número de ciudadanos que se debe encuestar, el propósito de encuestar a la ciudadanía del cantón La Libertad.

Es con la finalidad de llegar a la realidad del servicio que hoy por hoy brinda la cooperativa, dependiendo de los resultados se toman las medidas correspondientes para que la cooperativa de taxis, pueda mejorar en la parte administrativa como del servicio que ofrece todo esto se lograra si se obtiene el trabajo en equipo y se alcanza los objetivo de la empresa. Los socios deben guiarse del diseño para que ellos puedan perfeccionar la atención y su servicio.

2.8 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

2.8.1 Prueba de piloto

Se realizó con la finalidad de comprobar si los cuestionarios están bien estructurados, que permitan evaluar las preguntas con relación a lo que se desea investigar, con las técnicas que se utilizó se obtuvo resultados favorables para investigación.

Se aplicó una prueba piloto a siete socios de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” y a siete ciudadanos del cantón La Libertad, con ellos se obtuvo una información favorable para la elaboración del diseño organizacional, con esta muestra se determinó la viabilidad de aceptación, alto desempeño y responsabilidad que tendrán los socios y directivos para cumplir los objetivos como cooperativas.

La prueba de piloto permite conocer las respuestas de cada encuesta tanto a la ciudadanía y socios, con el único propósito de conocer su apreciación a cerca del diseño para la empresa, y de esta forma realizar nuevas opciones de mejorar el servicio que ofrece la institución, el plan de información ayuda que el investigador pueda estar al tanto de la situación actual de la empresa. Esto permite buscar alternativas de soluciones a los inconvenientes que se encuentra la cooperativa de taxis de taxis “Once de Diciembre”, con este método se puede obtener un resultado favorable para la implementación del diseño organizacional.

Una vez identificado los resultados de ambas parte se puede dar un veredicto si los socios y clientes están de acuerdo que se realice el diseño organizacional para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

2.8.2 Estrategias de Cambio para la Cooperativa de Taxis “Once de Diciembre” del Cantón La Libertad.

2.8.2.1 Procedimiento para la aplicación del diseño organizacional.

El procedimiento de socialización fue para que dirigentes y socios de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” conozcan sobre el diseño organizacional, las etapas y su aplicación.

Se informa al presidente y los demás socios de la cooperativa del diseño organizacional. Una vez que los directivos de la cooperativa hayan analizado el procedimiento de actividades, junto con el consejo de administración y vigilancia dan su aprobación para que el diseño organizacional dirigido a la cooperativa sea una herramienta de gran utilidad.

El diseño organizacional será una herramienta de gran importancia para los directivos ya que una vez entendido para que nos servirá, ellos tendrán la confianza de guiar a sus socios y colaboradores a trabajar en equipo.

Incentivando para que juntos hagan que los clientes y ciudadanía se sienta a gusto con el servicio y la atención que brinda la cooperativa de taxi “Once de Diciembre”. Con la aplicación del diseño organizacional la cooperativa puede mejorar las funciones administrativas y lograra sus metas y objetivos en corto tiempo con el logro del trabajo en equipo.

A continuación se detalla el cuadro del plan de manejo de actividades en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Cuadro 7 Plan de manejo de actividades

| ACTIVIDADES | OBJETIVOS | PLAN DE ACTIVIDADES | FECHA | RESPONSABLES |
|---|---|---|-----------------------|---------------------|
| Reunión con los dirigentes de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” | Socializar el diseño organizacional mediante explicación general de su contenido para conocimiento de los dirigentes de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” | <ul style="list-style-type: none"> – Concepto del diseño organizacional – Ventajas del diseño organizacional – Desventajas del diseño organizacional | 16 de julio del 2012 | Investigador |
| Reunión con el presidente de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” | Aplicar el diseño organizacional, mediante su implementación en la administración de la cooperativa de taxis “once de diciembre” para brindar un mejor servicio a los habitantes del cantón La Libertad | <ul style="list-style-type: none"> – Reuniones de motivación y responsabilidad | 27 de julio del 2012 | Investigador |
| Evaluación del contenido del diseño organizacional con los dirigentes y socios de la cooperativa de taxis. | Evaluar las ventajas y desventajas del diseño organizacional a través del análisis de su contenido para la toma de decisiones sobre su implementación en la cooperativa. | <ul style="list-style-type: none"> – Analizar los aspectos más importantes del diseño organizacional para aplicarlo en la cooperativa de taxis | 8 de agosto del 2012 | Investigador |
| Socialización del trabajo de titulación | Socializar el trabajo final mediante una reunión con todos los socios de la cooperativa con el único objetivo que aprueben el contenido que tendrá el diseño. | <ul style="list-style-type: none"> – Informar a los socios sobre las ventajas que tendrán al momento de emprender este diseño y se lograrán sus metas. | 14 de agosto del 2012 | Investigador |

Fuente: Sonia Palma Lainez.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “ONCE DE DICIEMBRE” DEL CANTON LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.

1. ¿Qué cualidades considera que contribuirían a su éxito en este trabajo?

Como directivos que somos las cualidades que tenemos son la seguridad, disciplina, servicio, perseverancia, pasión al trabajo y confianza de sí mismo estas nos ayudan a contribuir con éxito en el trabajo que desempeñamos en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

La forma de organización como cooperativa, capacidad de influir conocimientos de los trámites que se realizan para mantener activa a la cooperativa y también actualizar la documentación de cada socio de reunirnos y tomar decisiones efectivas para el bien de nuestros socios.

2. ¿La Cooperativa dispone de un diseño organizacional

La cooperativa no dispone de un diseño organizacional que oriente a la institución, se desconoce sobre la importancia de un diseño organizacional para que la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” sea una empresa bien estructurada en la parte administrativa.

Que la cooperativa cuente con una misión, visión y objetivos para alcanzar las metas y la forma de trabajar, sino más bien, sea unos dirigentes modernos, dinámicos y entusiastas para trabajar y organizar objetivos y metas a corto plazo con el fin de mejorar la administración de la cooperativa y que ésta sea una empresa competitiva por su servicio y por su atención, contando con personal capacitado en el manejo del diseño organizacional.

3. ¿Usted considera necesario el diseño organizacional para el buen funcionamiento de la cooperativa, enfocado a mejorar el servicio?

Se cree necesario que la cooperativa cuente con un diseño organizacional ya que este elemento guiará, la seguridad de controlar las funciones de cada socio y permitirá a mejorar el servicio que se está ofreciendo con la finalidad que los clientes se sienta seguros con el servicio. Tener un diseño organizacional donde los directivos tengan como guía para orientarnos y desempeñar de una manera correcta y ser eficientes de nuestras labores que desempeñamos días tras días. Ya que si la empresa cuenta con una misión y visión la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” sería una empresa competitiva para las demás cooperativas.

4. ¿Cree usted que el diseño organizacional va a contribuir en el desempeño de funciones de socios y directivos?

Claro que si va a contribuir en el desempeño de los directivos y socios, el diseño nos ayudaría a tomar decisiones importantes para que nuestros socios y trabajadores sean competitivos ya que serán capacitados. Los socios junto con los directivos y trabajadores desarrollarán nuevas modalidades de trabajar con la tecnología y tendrán capacitaciones de cómo atender a los clientes y socios tomando decisiones correctas para mejorar el servicio. Que de acuerdo con el diseño organizacional contribuirá de gran ayuda en las funciones de cada área.

5. ¿Los Directivos y socios se actualizan constantemente en su campo laboral?

Se cree necesario que todos deben actualizar sus conocimientos para estar enterados sobre todo respecto a la cooperativa de taxis, para tomar las respectivas medidas de solución en caso que se presente con nuestra institución.

Pero nos gustaría que nos ayuden a trabajar con la tecnología ya que muchos de nosotros no tenemos conocimiento de cómo manejar una computadora ni mucho menos de como ingresar a las páginas de la federación de taxis para de esta manera evitarnos realizar los trámites o irnos a informar ya que con la tecnología nosotros podemos estar informado de todo, si nos gustaría que nos capaciten.

6. ¿Tratan con amabilidad y cortesía los colaboradores de la Cooperativa?

Como directivos tanto del consejo a administración como de vigilancia tratamos con amabilidad y cortesía a nuestros socios de la cooperativa ya que son parte de nuestra cooperativa y sobre todo somos como una sola familia que nos damos apoyo uno a los otros para mejorar como cooperativa , nosotros nos destacamos como un grupo unido y trabajadores.

El trato que nosotros brindamos lo hacemos con mucho respeto y cortesía ya que somos un equipo de trabajo que lucha y trabaja con un solo propósito de brindar un servicio de calidad a la comunidad y por qué no a todos los que visitan la linda provincia de Santa Elena, los directivos deben dar charlas de cómo atender a un cliente o usuario con la única intención que el cliente se sienta a gusto y satisfecho con la atención que se ha dado en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, esto permite que los clientes soliciten el servicio.

**7. ¿Controla de cerca a su personal o deja que sus empleados trabajen solos?
¿Por qué?**

Buenos nosotros debemos controlar que nuestros colaboradores trabajen de una forma ordenada para que la administración interna de la cooperativa este bien organizada porque es la única forma que nuestra institución siga progresando.

Ya que si no controlamos al personal de trabajo ellos pueden retrasarse con las labores y hacer que la cooperativa no entregue algún documento importante a las instituciones como es a la comisión de tránsito, federación de taxis entre otras por tal razón se debe controlar permanentemente a los empleados y al personal administrativo para evitar algún inconveniente con el presidente y los socios.

8. ¿En qué aspecto siente que ha mejorado como Directiva durante los últimos años?

Hemos mejorado porque trabajamos en equipo para que la cooperativa tenga en regla los trámites de cada socio para que ellos puedan trabajar sin ningún problema, debemos verla por el bienestar de nuestros socios.

También hemos logrado que la cooperativa tenga su infraestructura bien diseñada, y que los socios se sientan a gusto como si estuvieran en su propia casa de esta manera hemos ido trabajando para mejorar y demostrar a los socios y a la directiva que el trabajo en equipo se alcanzan logros laborales.

Avanzado con la infraestructura de la cooperativa de taxis, el gerente es una base primordial que tiene la empresa para alcanzar los objetivos ya que él es encargado en tener informado de los gastos e ingresos que se obtuvo cada mes de esta forma los directivos conocen el presupuesto de la empresa.

9. ¿De qué manera incentiva a los socios y colaboradores?

Bueno para ser sinceros hasta horita nosotros no hemos incentivado a nuestros socios y colaboradores. Pero esperamos que nuestra cooperativa tenga capital para brindar incentivos a nuestros colaboradores.

Nosotros como directivos nos gustaría incentivar a nuestros socios y colaboradores en celebrar sus éxitos obtenidos, en darles regalo por el día del padre y la navidad, ofrecerles capacitaciones y organizar actividades grupales. Para incentivar de una forma dinámica y entretenida.

10. ¿Cuál es su expectativa de trabajar en equipo?

Consideramos que el trabajo en equipo es una técnica de gran ayuda para que entre compañeros de trabajo puedan dar nuevas opiniones y que ellos tengan conocimiento sobre el trabajo de cada colaborador esto permitirá que la cooperativa pueda estar organizada.

El trabajo en equipo nos ayuda a lograr nuestras metas en un corto plazo ya que una cooperativa que no trabaja en equipo nunca logra sus objetivos, por eso nosotros consideramos de mucha importancia el trabajo en equipo porque así verificamos en que estamos fallado como líderes, y en tres compañeros damos soluciones para mejorar nuestras labores y lograr nuestras estrategias para ser una de las cooperativas competitiva de la provincia de Santa Elena.

El trabajo en equipo nos ayuda a mantenernos unidos y comunicados entre socios y empleados para realizar el trabajo más organizado y entregar con puntualidad a los directivos de la empresa cualquier y que todos se sienta a gusto con sus funciones de trabajo. Se debe tomar en cuenta la comunicación entre dueño y colaboradores que permite trabajar en equipo para lograr grandes éxitos empresariales.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Cuadro 8 Función que cumple en la cooperativa

| 1. ¿Qué función cumple en la cooperativa de taxis "Once de Diciembre"? | | | | |
|--|--------------|-------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 1 | 1.1 | Personal administrativo | 8 | 24% |
| | 1.2 | Socio | 25 | 76% |
| | TOTAL | | 33 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 1 Función que cumple en la cooperativa



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

La mayoría del personal encuestado cumple con su función de socios, mientras una cuarta parte se desempeña como directivos administrativos en la empresa.

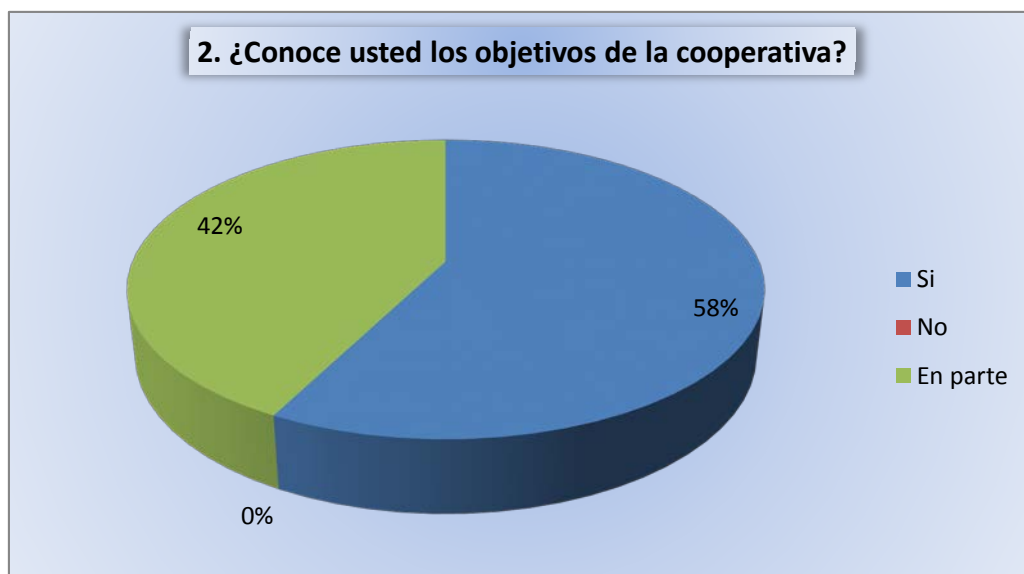
Cuadro 9. Conoce los objetivos de la cooperativa

| 2. ¿Conoce usted los objetivos de la cooperativa? | | | | |
|---|--------------|----------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 2 | 2.1 | Si | 19 | 58% |
| | 2.2 | No | 0 | 0% |
| | 2.3 | En parte | 14 | 42% |
| | TOTAL | | 33 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 2 Conoce los objetivos de la cooperativa



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Se aprecia que la mayor parte de los socios encuestados conocen los objetivos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” y están de acuerdo con cada uno de los objetivos, mientras que un porcentaje menor dice conocerlos en parte, por lo que sugieren que los directivos deben socializarlos en reuniones para que ningún socio tenga desconocimiento.

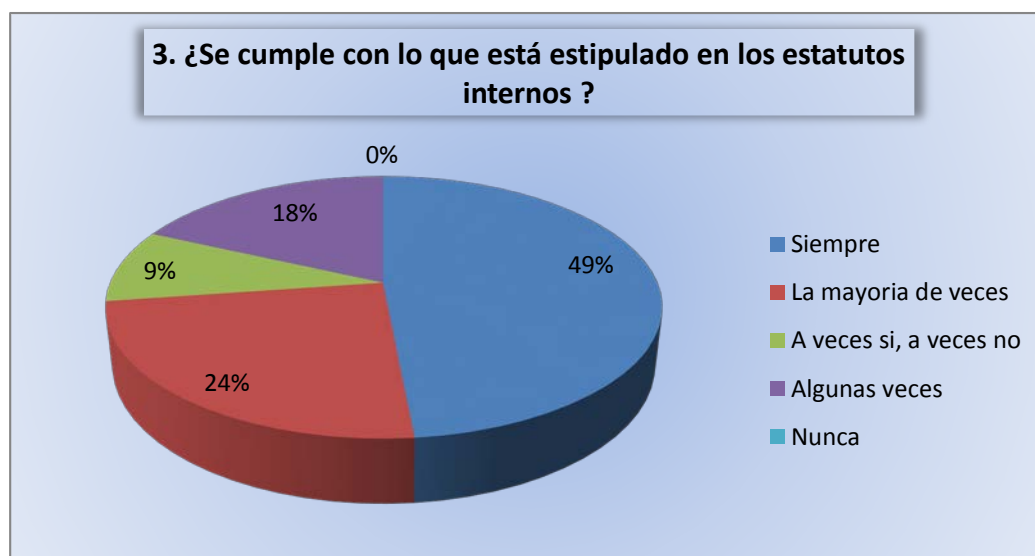
Cuadro 10 Cumplen con los estatutos internos

| 3. ¿Se cumple con lo que está estipulado en los estatutos internos? | | | | |
|---|--------------|------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 3 | 3.1 | Siempre | 16 | 48% |
| | 3.2 | La mayoría de veces | 8 | 24% |
| | 3.3 | A veces si, a veces no | 3 | 9% |
| | 3.4 | Algunas veces | 6 | 18% |
| | 3.5 | Nunca | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 33 |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 3 Cumplen con los estatutos internos



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Los resultados a la pregunta sobre si se cumple con lo que está estipulado en los estatutos internos fueron, el porcentaje más alto fue de los socios dijo que siempre se cumple con lo que está escrito en los estatutos; mientras que la mitad de los encuestados contestó la mayoría de veces, algunas veces, y el porcentaje mínimo a veces si, a veces no.

Cuadro 11 Directivos que desempeñan eficientemente sus funciones.

| 4. ¿Considera usted que los directivos de la cooperativa desempeñan eficientemente sus funciones orientadas al porvenir de los socios? | | | | |
|---|---------------|---------------|-------------------|--------------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 4 | 4.1 | Si | 33 | 100% |
| | 4.2 | No | 0 | 0% |
| | TOTAL | | 33 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 4 Directivos que desempeñan eficientemente sus funciones



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Se aprecia que la mayoría de los socios encuestados, si consideran que los directivos de la cooperativa desempeñan eficientemente sus funciones orientadas al porvenir de los socios, la colectividad de los afiliados nos indica que los directivos trabajen eficientemente para el porvenir de cada uno de los que conforman la empresa.

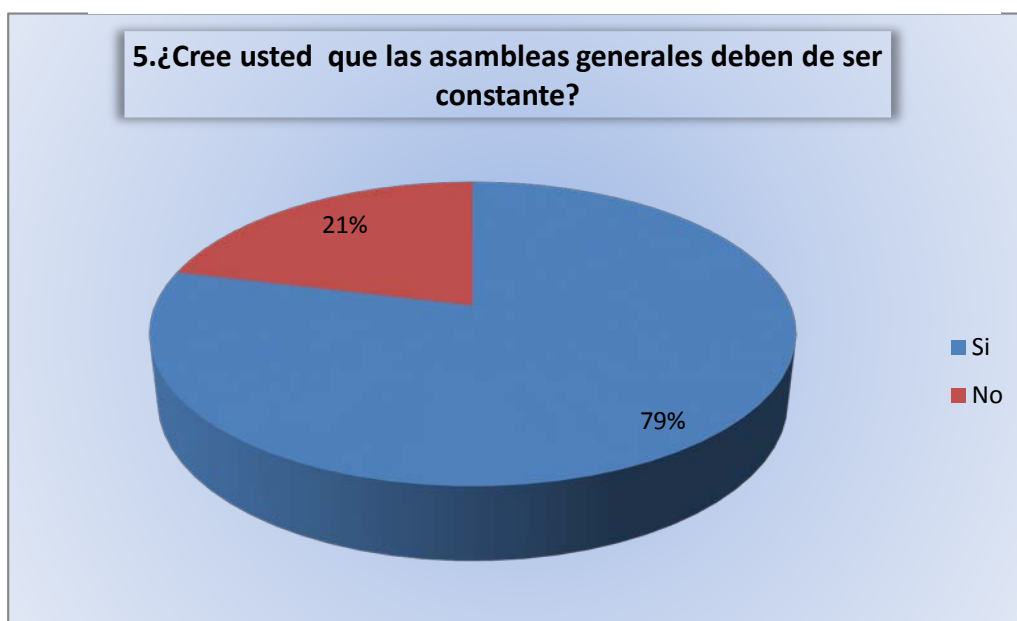
Cuadro 12 Asamblea general

| 5. ¿Cree usted que las asambleas generales deben de ser constante? | | | | |
|--|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 5 | 5.1 | Si | 26 | 79% |
| | 5.2 | No | 7 | 21% |
| | TOTAL | | 33 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 5 Asamblea general



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Se verifica que la cuarta parte de los socios encuestados están de acuerdo que las asambleas generales deben ser constantes para tener constancia de lo que sucede en la cooperativa, mientras un menor porcentaje de los encuestados no están de acuerdo que se realicen reuniones muy seguidas ya que ellos no cuentan con mucha disponibilidad de tiempo.

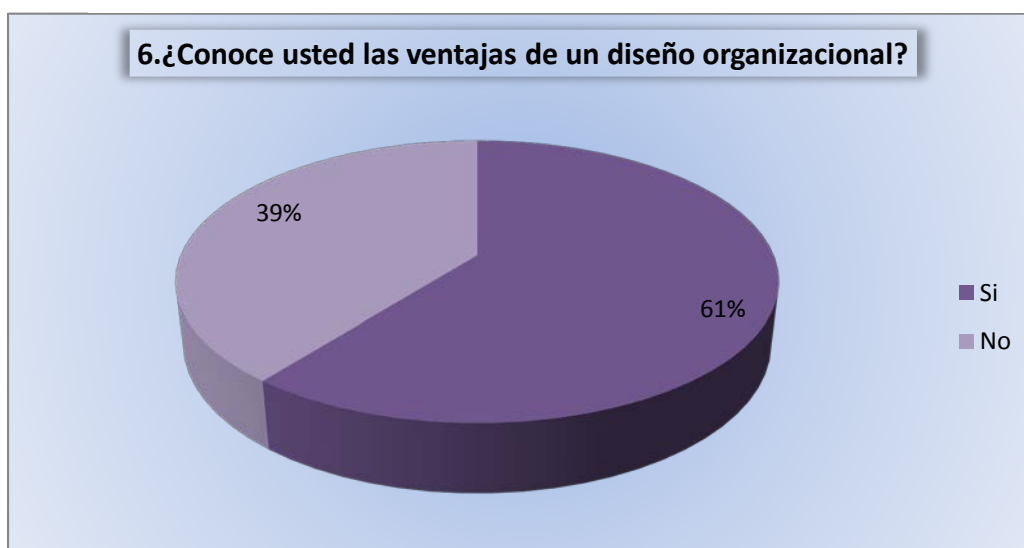
Cuadro 13 Conoce las ventajas del diseño organizacional

| 6. ¿Conoce usted las ventajas de un diseño organizacional? | | | | |
|--|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 6 | 6.1 | Si | 20 | 61% |
| | 6.2 | No | 13 | 39% |
| | TOTAL | | 33 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 6 Conoce las ventajas del diseño organizacional



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

La presentación que antecede indica que la mayoría de los socios encuestados conoce las ventajas de un diseño organizacional, mientras que la mitad optó por responder que no las conocen. Con la encuesta podemos identificar la realidad de lo que sucede en la cooperativa, esto permite conocer la totalidad de socios que desconocen sobre las ventajas de un diseño organizacional, solicitan que se trate este tema en reuniones o que se de capacitación para tener conocimiento del tema.

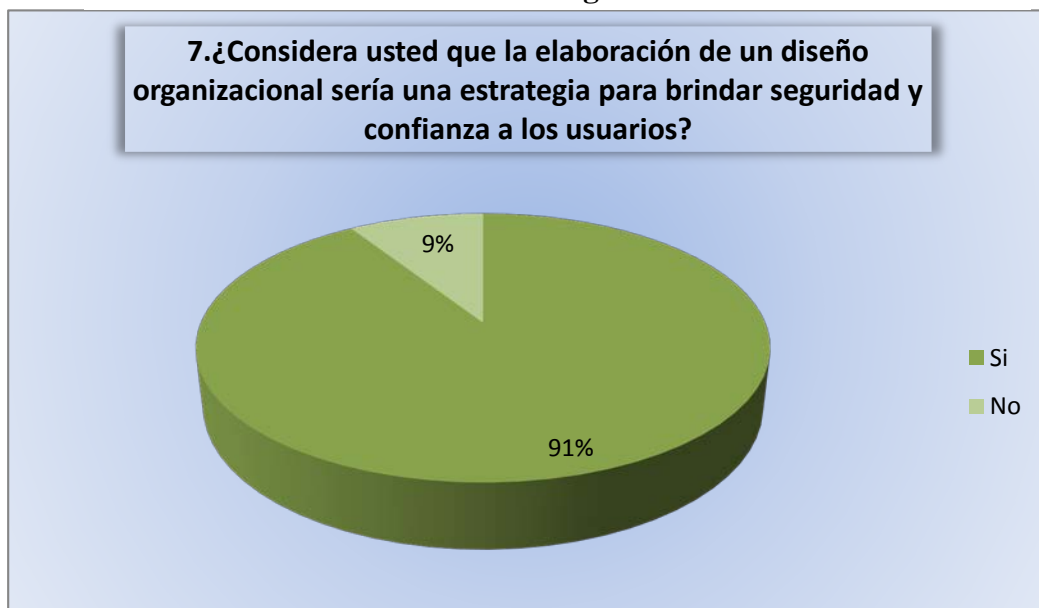
Cuadro 14 La elaboración de un diseño organizacional sería una estrategia

| 7. ¿Considera usted que la elaboración de un diseño organizacional sería una estrategia para brindar seguridad y confianza a los usuarios? | | | | |
|--|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 7 | 7.1 | Si | 30 | 91% |
| | 7.2 | No | 3 | 9% |
| | TOTAL | | 33 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 7 La elaboración de un diseño organizacional sería una estrategia



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Se Indica que la mayoría de los socios consultados dijo considerar que la elaboración de un diseño organizacional sería una estrategia para brindar seguridad y confianza a los usuarios, mientras que el mínimo porcentaje cree que no lo es ya que ellos desconocen del tema con la encuesta se puede visualizar que la mayoría de los socios desean que se realice el diseño organizacional para obtener nuevas estrategias y emprender nuevos servicios y mejorando la atención.

Cuadro 15 Mejorar las funciones de cada área

| 8. ¿Cree usted que con el diseño organizacional podrá mejorar las funciones de cada área? | | | | |
|---|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 8 | 8.1 | Si | 33 | 100% |
| | 8.2 | No | 0 | 0% |
| | TOTAL | | 33 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 8 Mejorar las funciones de cada área



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

La técnica de presentación de datos que antecede, informa que la totalidad de los socios encuestados consideran que el diseño organizacional si contribuirá al mejoramiento de las funciones de cada área ya que el diseño ayuda que todos cuente con sus funciones responsabilidades para que mejoren en sus labores diarias que sean unos socios competitivos en el mercado que los directivos que son capaz de mejorar su servicio.

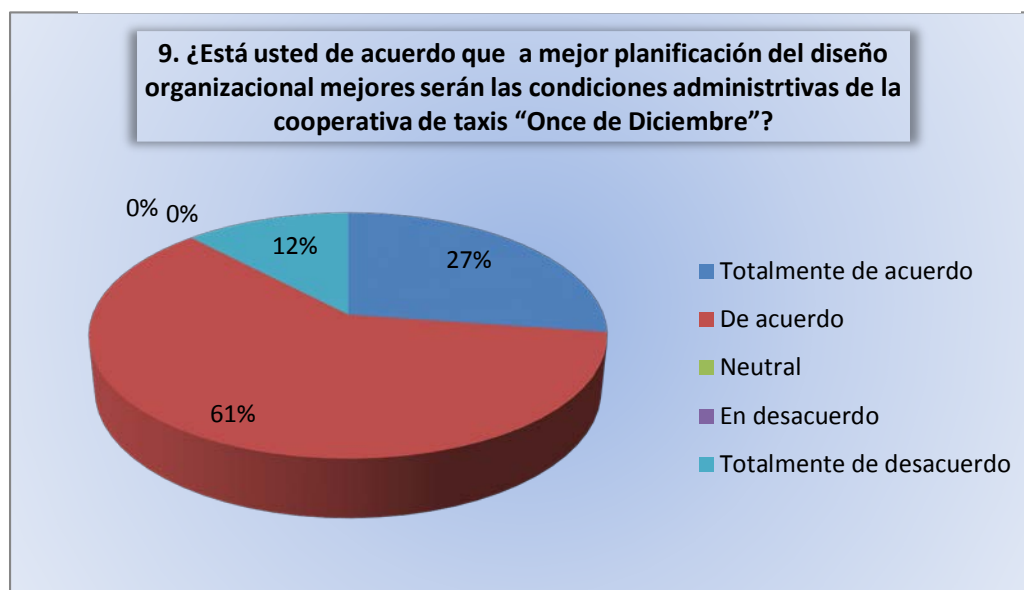
Cuadro 16 Mejor planificación del diseño organizacional

| 9. ¿Está usted de acuerdo que a mejor planificación del diseño organizacional mejores serán las condiciones administrativas de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”? | | | | |
|---|--------------|--------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 9 | 9.1 | Totalmente de acuerdo | 9 | 27% |
| | 9.2 | De acuerdo | 20 | 61% |
| | 9.3 | Neutral | 0 | 0% |
| | 9.4 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| | 9.5 | Totalmente de desacuerdo | 4 | 12% |
| | TOTAL | | | 33 |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 9 Mejor planificación del diseño organizacional



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Según la gráfica, la mayor parte de los socios encuestados están de acuerdo con la implementación del diseño organizacional en la Cooperativa de taxis “Once de Diciembre” para el mejoramiento de la empresa, mientras que un porcentaje menor de ellos está totalmente de acuerdo que a mejor planificación del diseño mejores serán las condiciones administrativas de la empresa y unos cuantos está totalmente en desacuerdo.

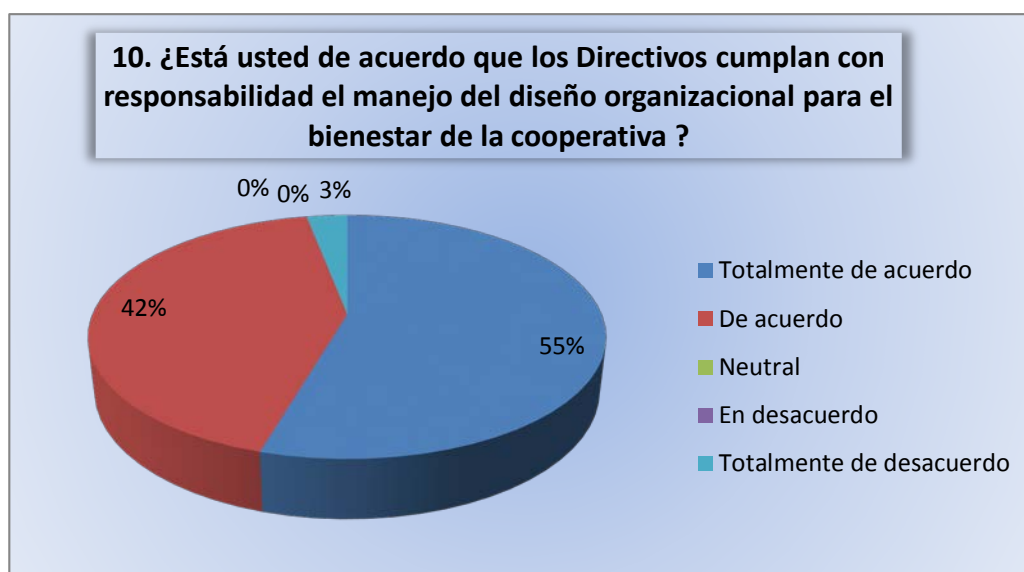
Cuadro 17 Manejo del diseño organizacional

| 10. ¿Está usted de acuerdo que los Directivos cumplan con responsabilidad el manejo del diseño organizacional para el bienestar de la cooperativa? | | | | |
|---|---------------|--------------------------|-------------------|--------------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 10 | 10.1 | Totalmente de acuerdo | 18 | 55% |
| | 10.2 | De acuerdo | 14 | 42% |
| | 10.3 | Neutral | 0 | 0% |
| | 10.4 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| | 10.5 | Totalmente de desacuerdo | 1 | 3% |
| | TOTAL | | | 33 |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 10 Manejo del diseño organizacional



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

La presentación nos demuestra que la totalidad de los socios encuestados están totalmente de acuerdo que los directivos cumplan con responsabilidad el manejo del diseño organizacional para el bienestar de la cooperativa de taxis, mientras que unos cuantos de ellos está de acuerdo y la cuarta parte está totalmente en desacuerdo. A pesar de todo el socio está de acuerdo que los directivos tenga el compromiso.

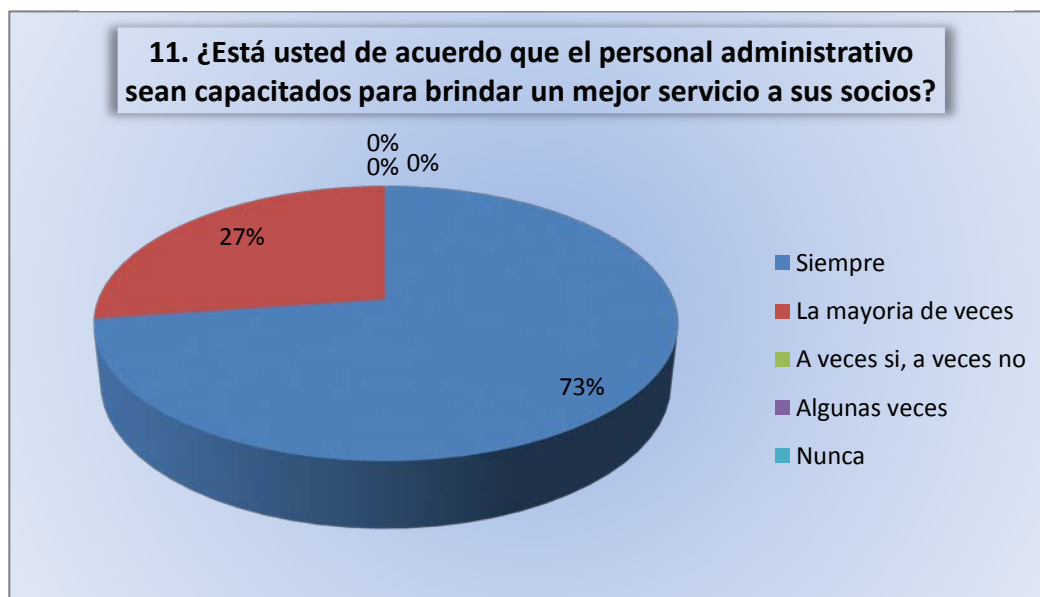
Cuadro 18 Capacitación del personal administrativo

| 11. ¿Está usted de acuerdo que el personal administrativo sean capacitados para brindar un mejor servicio a sus socios? | | | | |
|---|--------------|------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 11 | 11.1 | Siempre | 24 | 73% |
| | 11.2 | La mayoría de veces | 9 | 27% |
| | 11.3 | A veces si, a veces no | 0 | 0% |
| | 11.4 | Algunas veces | 0 | 0% |
| | 11.5 | Nunca | | 0% |
| | TOTAL | | | 33 |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 11 Capacitación del personal administrativo



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Se aprecia que la mayor parte de los socios encuestados comenta que siempre el personal administrativo debe estar capacitado para brindar un mejor servicio a sus socios, mientras que unos cuantos de ellos contestó que la mayoría de veces deben estar capacitados para desempeñar mejor sus funciones, para que la administración de la cooperativa de taxis se mejore.

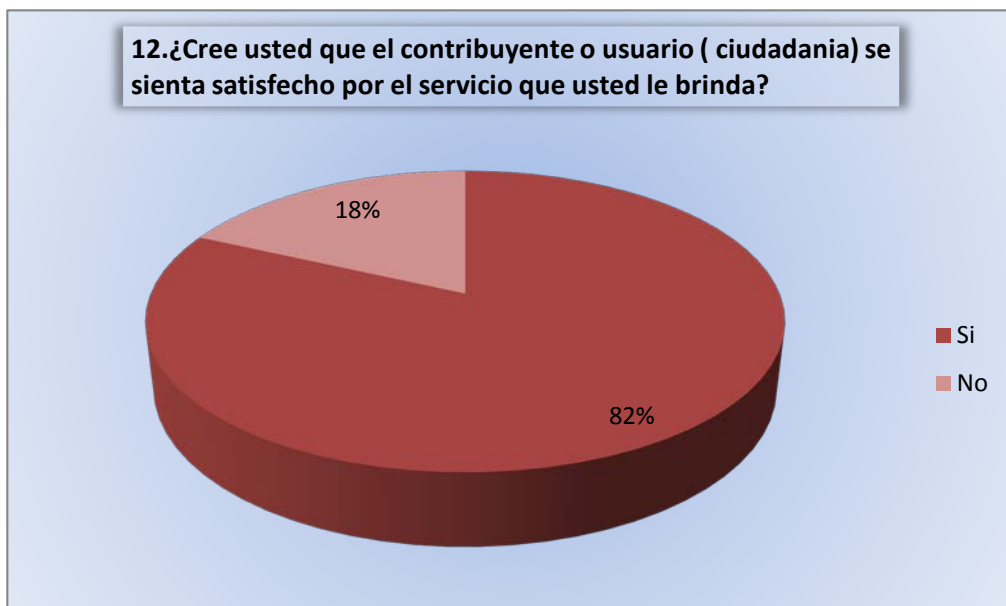
Cuadro 19 Satisfacción de servicio prestado a la ciudadanía

| 12. ¿Cree usted que el contribuyente o usuario (ciudadanía) se sienta satisfecho por el servicio que usted le brinda? | | | | |
|---|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 12 | 12.1 | Si | 27 | 82% |
| | 12.2 | No | 6 | 18% |
| | TOTAL | | 33 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 12 Satisfacción de servicio prestado a la ciudadanía



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

El porcentaje más alto de los socios encuestados manifestaron que el usuario se siente satisfecho por el servicio que se brinda en el cantón La Libertad se espera que la cooperativa de taxis siga mejorando su servicio y que aplique la tecnología; unos pocos de ellos contestó que no se encuentran satisfechos, ya que hace falta más seguridad en sus unidades.

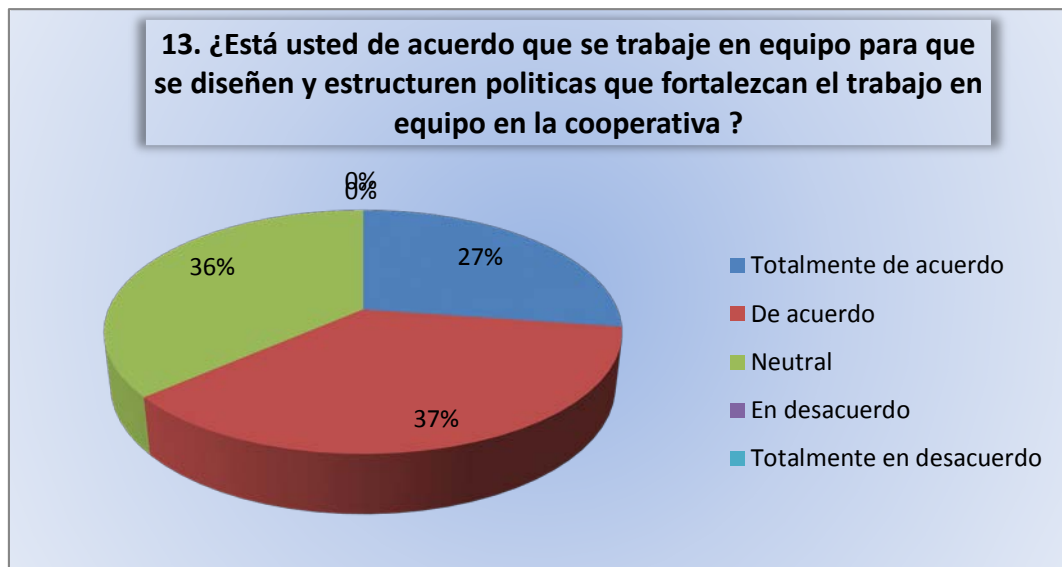
Cuadro 20 Trabajo en equipo

| 13. ¿Está usted de acuerdo que se trabaje en equipo para que se diseñen y estructuren políticas que fortalezcan el trabajo en equipo en la cooperativa? | | | | |
|---|--------------|--------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 13 | 13.1 | Totalmente de acuerdo | 9 | 27% |
| | 13.2 | De acuerdo | 12 | 36% |
| | 13.3 | Neutral | 12 | 36% |
| | 13.4 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| | 13.5 | Totalmente en desacuerdo | | 0% |
| | TOTAL | | | 33 |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 13 Trabajo en equipo



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

La información que antecede muestra que los socios encuestados está de acuerdo que se trabaje en equipo para que se diseñen y estructuren políticas que fortalezcan el trabajo en equipo en la cooperativa de taxis para el bienestar de todos, la mitad de ellos es neutral, mientras que veinte está totalmente de acuerdo que se trabaje en equipo ya que de esta manera se podrá obtener resultados efectivos tanto en las labores de cada socio, como en la administración de la empresa.

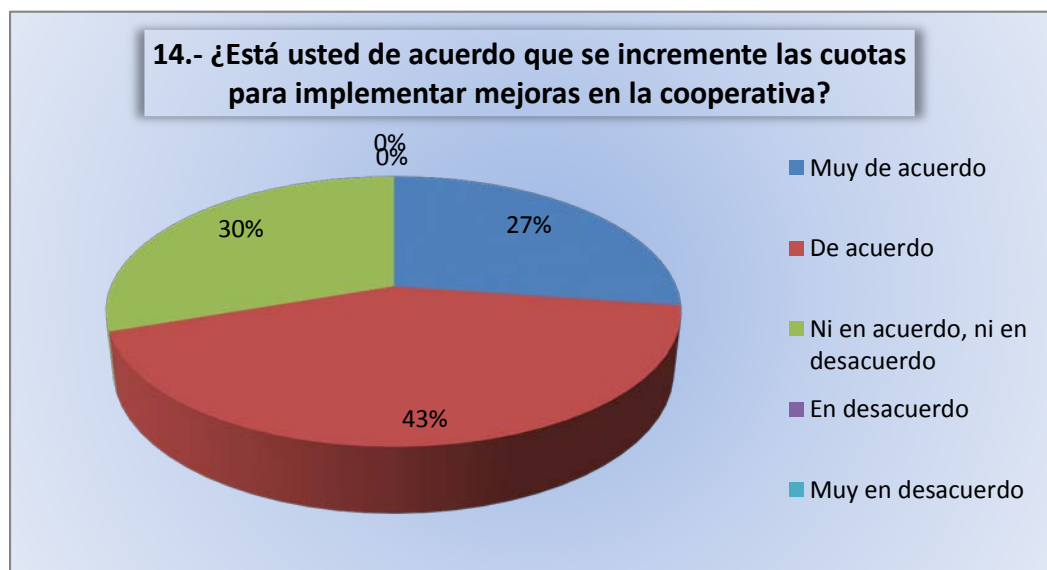
Cuadro 21 Incremento de cuotas

| 14.- ¿Está usted de acuerdo que se incremente las cuotas para implementar mejoras en la cooperativa? | | | | |
|--|--------------|---------------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 14 | 14.1 | Muy de acuerdo | 9 | 27% |
| | 14.2 | De acuerdo | 14 | 42% |
| | 14.3 | Ni en acuerdo, ni en desacuerdo | 10 | 30% |
| | 14.4 | En desacuerdo | 0 | 0% |
| | 14.5 | Muy en desacuerdo | | 0% |
| | TOTAL | | | 33 |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 14 Incremento de cuotas



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Se evidencia que la mayor parte de los socios encuestados están de acuerdo que se incremente las cuotas para implementar mejoras en la cooperativa; un porcentaje menor le es indiferente; el resto respondió muy de acuerdo, porque se podrían concretar nuevos proyectos para el mejoramiento de los socios y satisfacción por el avance de la empresa.

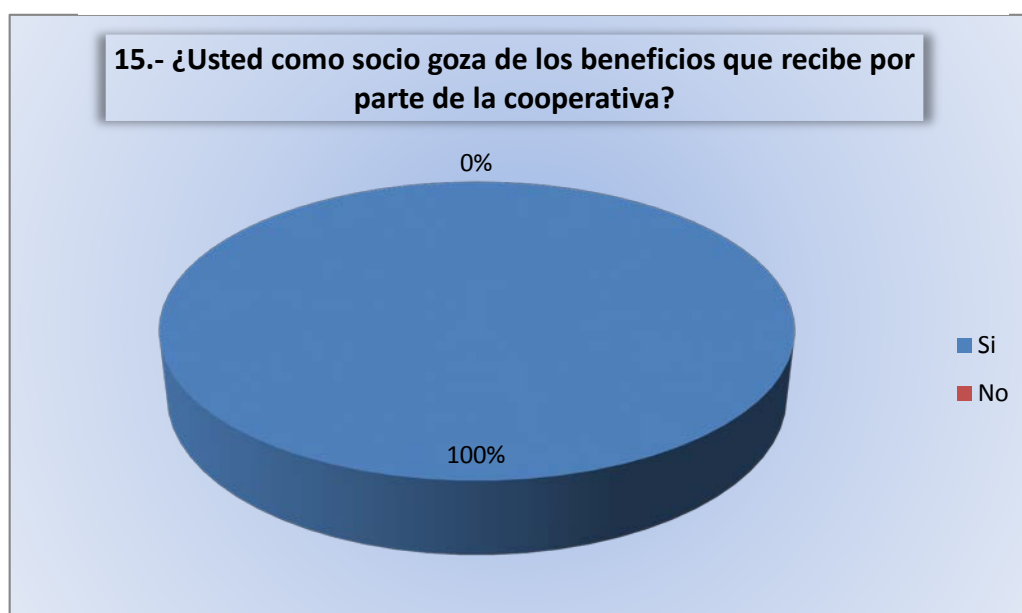
Cuadro 22 Beneficios que recibe el socio

| 15.- ¿Usted como socio goza de los beneficios que recibe por parte de la cooperativa? | | | | |
|---|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 15 | 15.1 | Si | 33 | 100% |
| | 15.2 | No | 0 | 0% |
| | TOTAL | | 33 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 15 Beneficios que recibe el socio



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

La totalidad de los socios contestó que si goza de los beneficios que recibe por parte de la Cooperativa de taxis “Once de Diciembre” y que además sean de ayuda a la comunidad o realizar nuevos proyectos para mejorar sus servicios los socios están de acuerdo con los directivos de la cooperativa que se efectúen nuevas formas de beneficios con el ánimo de impulsar su crecimiento.

3.2.1 Encuesta aplicada a la ciudadanía del cantón La Libertad

A continuación se detalla la tabulación de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón La Libertad.

Cuadro 23 Servicio de taxis

| 1. ¿El servicio de taxi que ofrece la cooperativa "Once De Diciembre" cubre satisfactoriamente sus necesidades? | | | | |
|---|--------------|----------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 1 | 1.1 | Si | 62 | 64% |
| | 1.2 | En parte | 35 | 36% |
| | | Nada | 0 | 0% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 16 Servicio de taxis



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Al ser consultados los ciudadanos del cantón La Libertad se puede observar que la mayoría de los encuestados dice que el servicio cubre satisfactoriamente sus necesidades, mientras que el resto nos dice que cubre en parte ya que le hace falta emprender nuevas forma de seguridad a los clientes o usuarios.

Cuadro 24 Estrategias para mejorar el servicio

| 2. ¿Cree usted que la cooperativa de taxis tiene estrategias para mejorar el servicio? | | | | |
|--|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 2 | 2.1 | Si | 62 | 64% |
| | 2.2 | No | 35 | 36% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 17 Estrategias para mejorar el servicio



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Los datos anteriores ilustran que la generalidad de la ciudadanía dijo que la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” si cuenta con estrategias para mejorar su servicio. Pero no disponen de capital para lograrlo o no cuenta con una debida asesoría, mientras que la mitad de ellos respondió que la cooperativa no cuenta con las estrategias para ofrecer o mejorar el servicio y brindar a los clientes la garantía de llegar a su destino sin tener ningún percance.

Cuadro 25 Cuentan con los equipos necesarios

| 3. ¿Sabe usted si los Directivos cuentan con todos los equipos necesarios para brindar un buen servicio a la comunidad? | | | | |
|---|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 3 | 3.1 | Si | 12 | 12% |
| | 3.2 | No | 85 | 88% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Gráfico N° 18 Cuentan con los equipos necesarios



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Un porcentaje pequeño de los directivos si cuentan con los equipos necesarios para brindar un buen servicio a la comunidad, en cambio el resto de las personas encuestadas opinaron que los directivos no cuentan con los equipos necesarios, agregando que deberían implementarlos para desempeñar sus funciones sin ningún inconveniente, la utilización de los equipos nos ayudan a brindar un mejor servicio a sus colaboradores y a la ciudadanía del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Cuadro 26 Implemente de Motorola/GPS

| 4. ¿Le gustaría que la cooperativa implemente el uso de radio taxi "Motorola" / GPS para fortalecer la confianza sus usuarios o clientes? | | | | |
|---|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 4 | 4.1 | Si | 97 | 100% |
| | 4.2 | No | 0 | 0% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 19 Implemente de Motorola/GPS



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Los datos muestran que todos los encuestados les gustaría que en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” se implemente el uso de radio taxi "Motorola" / GPS para fortalecer la confianza sus usuarios o clientes y entregarle toda la seguridad que ellos desean, es de mucha importancia que los directivos implementen herramientas necesarias para que las unidades tengan la debida protección al cliente.

Cuadro 27 Responsabilidad de manejar bien sus labores

| 5. ¿Está usted de acuerdo que todas las cooperativas de la provincia asuman la responsabilidad de manejar bien sus labores? | | | | |
|---|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 5 | 5.1 | Si | 97 | 100% |
| | 5..2 | No | 0 | 0% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 20 Responsabilidad de manejar bien sus labores



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Indica que el total de los ciudadanos están de acuerdo que todas las cooperativas de taxis de la provincia asuman la responsabilidad de realizar eficientemente sus labores para que los socios distingan el progreso y cuente con mecanismos para que la empresa este bien estructurada y organizada en sus funciones laborales.

Cuadro 28 Socios necesitan capacitación

| 6. ¿Considera usted que los socios necesitan capacitación para brindar buena atención a sus clientes? | | | | |
|---|--------------|----------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 6 | 6.1 | Si | 85 | 88% |
| | 6.2 | En parte | 12 | 12% |
| | 6.3 | Nada | 0 | 0% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 21 Socios necesitan capacitación



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Antecede que la totalidad de los ciudadanos encuestados considera que los socios necesitan capacitación para brindar buena atención a sus clientes y puedan desempeñar bien sus labores y de esta manera se puede ir perfeccionando el servicio ofrecido, mientras un tanto por ciento dice que es mínima la capacidad que necesitan para ofrecer un mejor servicio.

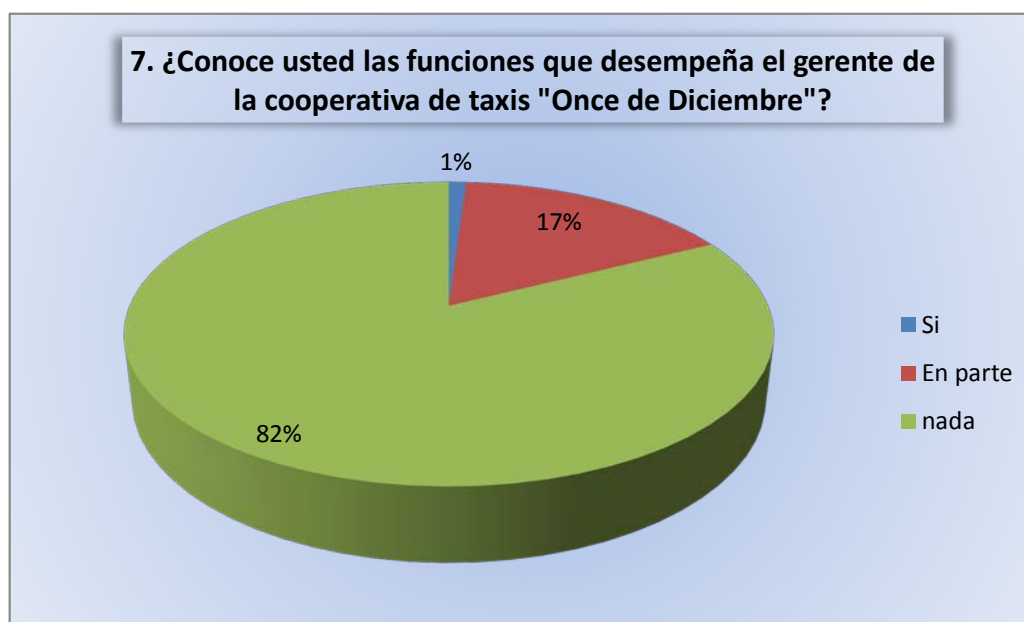
Cuadro 29 Funciones que desempeña el gerente

| 7. ¿Conoce usted las funciones que desempeña el gerente de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”? | | | | |
|---|--------------|----------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 7 | 7.1 | Si | 1 | 1% |
| | 7.2 | En parte | 16 | 16% |
| | 7.3 | nada | 80 | 82% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 22 Funciones que desempeña el gerente



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Los ciudadanos encuestados conoce en parte las funciones que desempeña el gerente de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, un socio afirmó conocer el desempeño del gerente y la mayoría de los socios contestó que no conocen nada al respecto, que las funciones solo deben conocer los directivos y socios, debe ser conocida internamente por la empresa.

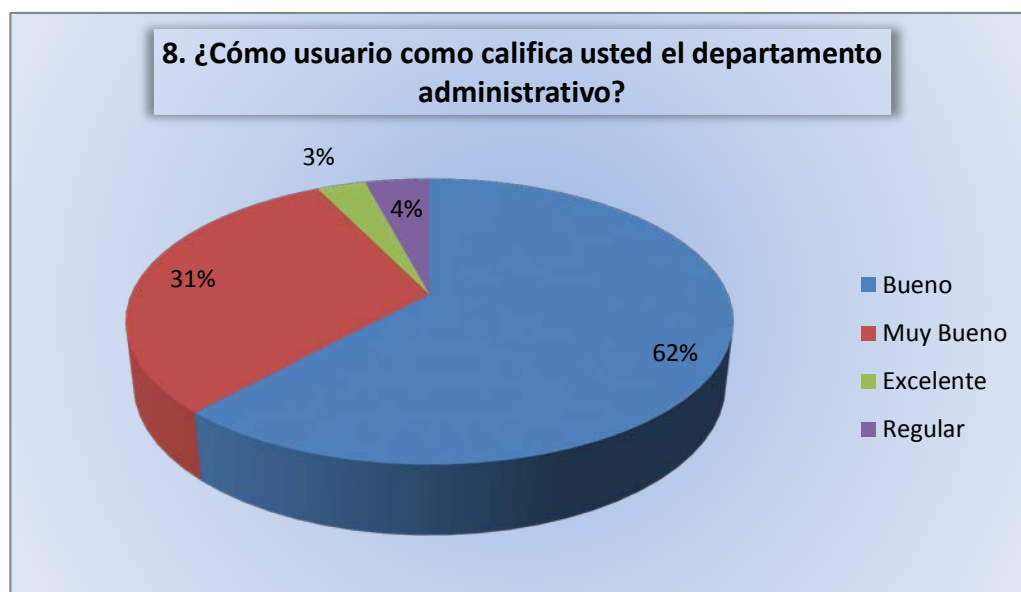
Cuadro 30 Califica el departamento administrativo

| 8. ¿Cómo usuario como califica usted el departamento administrativo? | | | | |
|--|--------------|-----------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 8 | 8.1 | Bueno | 60 | 62% |
| | 8.2 | Muy Bueno | 30 | 31% |
| | 8.3 | Excelente | 3 | 3% |
| | 8.4 | Regular | 4 | 4% |
| | TOTAL | | | 97 |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Gráfico N° 23 Califica el departamento administrativo



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Los datos representados ilustran que la mayor parte de los usuarios consultados asignó al departamento administrativo una calificación de bueno, mientras que una parte de ellos lo calificó de muy bueno agregando que debe seguir mejorando; manifiesta que es excelente contestó que es regular ya que ellos deben seguir preparándose cada día para mejor sus actividades y funciones en la cooperativa.

Cuadro 31 Diseño organizacional

| 9. ¿Considera usted una ventaja realizar un diseño organizacional para la cooperativa de taxis "Once de Diciembre"? | | | | |
|---|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 9 | 9.1 | Si | 97 | 100% |
| | 9.2 | No | 0 | 0% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 24 Diseño organizacional



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Se aprecia que toda la ciudadanía está de acuerdo que se realice un diseño organizacional para la cooperativa de Taxis “Once de Diciembre”, porque consideran que este instrumento beneficiaría a los habitantes de la provincia de Santa Elena, a sus socios ya que la empresa estará bien organizada y administrada de una forma clara precisa para poder alcanzar sus objetivos, metas que tiene la empresa, será de gran ventaja que la cooperativa tenga al alcance un diseño que les guíe.

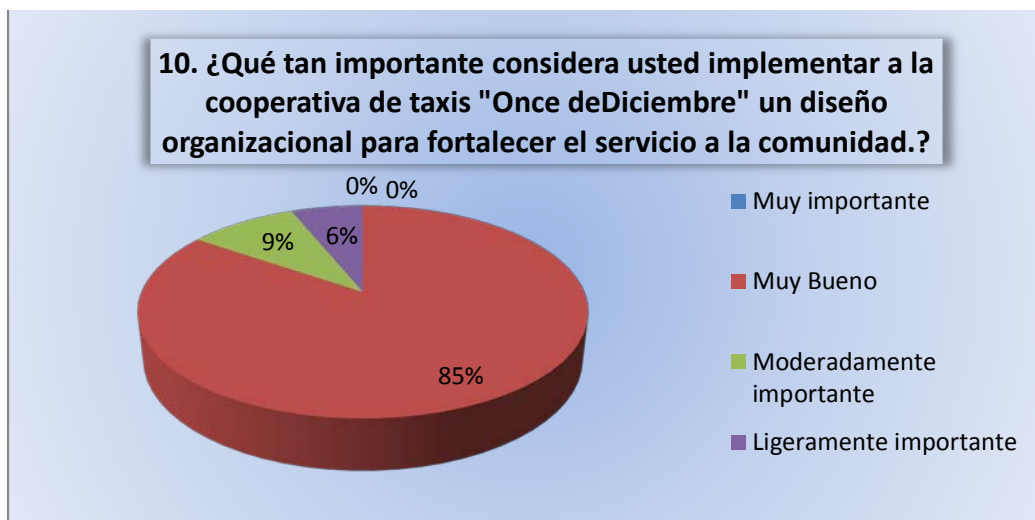
Cuadro 32 Importante considera usted implementar a la cooperativa

| 10. ¿Qué tan importante considera usted implementar a la cooperativa de taxis "Once de Diciembre" un diseño organizacional para fortalecer el servicio a la comunidad. ? | | | | |
|--|--------------|--------------------------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 10 | 10.1 | Muy importante | 0 | 0% |
| | 10.2 | Muy Bueno | 82 | 85% |
| | 10.3 | Moderadamente importante | 9 | 9% |
| | 10.4 | Ligeramente importante | 6 | 6% |
| | 10.5 | Para nada importante | 0 | 0% |
| | TOTAL | | | 97 |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 25 Importante considera usted implementar a la cooperativa



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Al interpretar los resultados que se ilustran sobre lo importante que será implementar un diseño organizacional en la cooperativa de taxis, se determina que la totalidad de la ciudadanía considera que es muy bueno para mejorar el desempeño funcional de la cooperativa y se logrará contar con nuevas estrategias para el mejoramiento de la empresa; un tanto por ciento contestó moderadamente importante y el resto dijo que es ligeramente importante un diseño organizacional para fortalecer el servicio.

Cuadro 33 Mejorar las funciones de cada socio

| 11. ¿Cree usted que el diseño organizacional ayude a mejorar las funciones de cada socio? | | | | |
|--|---------------|---------------|-------------------|--------------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 11 | 11.1 | Si | 90 | 93% |
| | 11.2 | No | 7 | 7% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Gráfico N° 26 Mejorar las funciones de cada socio



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

De las personas encuestadas, la totalidad de los consultados respondió que el diseño organizacional si ayudaría a mejorar las funciones de cada socio ya que este permite conocer paso a paso como se debe guiar, dirigir, organizar y planificar nuevas estrategias para mejora sus labores en la cooperativa de taxis mientras que resto de los socios nos dijo que no ayudar a mejorar las funciones de los socios.

Cuadro 34 Diseño organizacional beneficiaría a la comunidad

| 12. ¿Cree usted que el diseño organizacional beneficiaría a la comunidad? | | | | |
|---|--------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 12 | 12.1 | Si | 87 | 90% |
| | 12.2 | No | 10 | 10% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Gráfico N° 27 Diseño organizacional beneficiaría a la comunidad



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Nos indica que la mayor parte de los ciudadanos encuestados dijo que el diseño organizacional beneficiaría a la comunidad porque guiará a los directivos a mejorar sus servicios y se obtendrá nuevas unidades de esta manera la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” brindará a los clientes o usuarios mejor confianza y a la comunidad les cumplirá ayuda social y son unos cuantos que dijeron que no beneficiaría a la ciudadanía del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. A pesar de muchas dudas se espera que la empresa ayude a la comunidad.

Cuadro 35 Estatutos internos

| 13. ¿Considera usted que los estatutos internos deben ser aplicados dentro y fuera de la cooperativa? | | | | |
|---|--------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 13 | 13.1 | Si | 35 | 36% |
| | 13.2 | No | 62 | 64% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 28 Estatutos internos



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

la ciudadanía encuestada considera que los estatutos internos deben ser aplicados dentro y fuera de la cooperativa; mientras que la totalidad de ellos dijo que no, porque son estatutos que debe cumplirse internamente ya que solo deben ser dirigidos para los socios y directivos, quienes solo deben conocer de los reglamento y poner en práctica lo que estipulan, los socios junto con los directivos solo ellos corresponden conocer sus estatutos, por tal motivo se considera que estos no deben ser expuesto a la ciudadanía del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

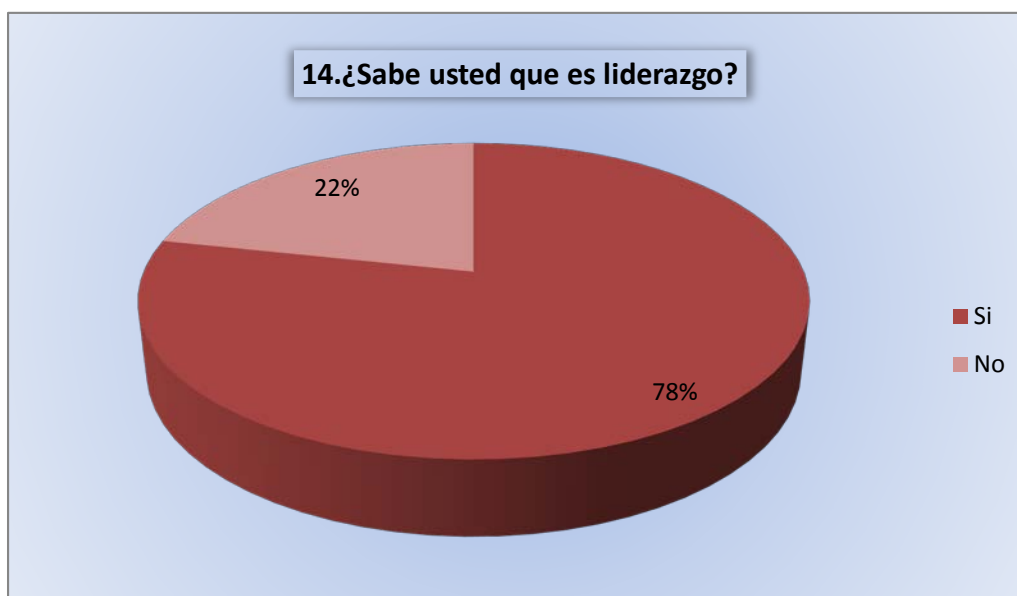
Cuadro 36 Liderazgo

| 14. ¿Sabe usted que es liderazgo? | | | | |
|-----------------------------------|--------------|--------|------------|-------------|
| ÍTEM | CÓDIGO | OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJES |
| 14 | 14.1 | Si | 76 | 78% |
| | 14.2 | No | 21 | 22% |
| | TOTAL | | 97 | 100% |

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Gráfico N° 29 Liderazgo



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Se estima que la colectividad de los encuestados definitivamente si conocen lo que significa liderazgo y para que un líder sea seguido por sus socios debe ser activo para cumplir con las metas y objetivos que desea mejorar la prosperidad de la cooperativa y socios, mientras que unos cuantos contestó que no tiene conocimiento que es liderazgo. A entender, desean que las cooperativa sigan emprendiendo nuevos servicios de seguridad para el cliente y ciudadanía del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

El presente trabajo de titulación se aplicó la técnica estadística denominado chi cuadrada para la comprobación de la hipótesis.

Hipótesis del Trabajo de Titulación

Hi: La elaboración de un diseño organizacional permitirá lograr el desempeño eficiente de la cooperativa de transportes en taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013.

En la encuesta se aplicó un instrumento que ayudó a recopilar información y a despejar interrogantes que permitieron conocer si el diseño organizacional aportará a guiar a los directivos a desempeñar las funciones de los que conforman parte de la cooperativa con el objetivo de fortalecer la parte administrativa, de la cooperativa, donde se identificó dos variables: “organización y administración”.

La variable organización presenta dos indicadores que son: estructura y funciones. En cambio la variable administración instruye dos indicadores: los que opinan que depende de un diseño organizacional para lograr el desempeño eficiente serán las condiciones administrativas para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”; y los que piensan que no serán eficiente.

Una vez obtenida la comprobación de la hipótesis se puede reflejar que la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” si necesita tener un diseño organizacional que le permita estar bien estructurada las funciones de sus colaboradores y de los directivos, de esta manera se respetará la jerarquía de sus puestos.

Cuadro 37 Datos para comprobar hipótesis

| | | Personas encuestadas | | Tniof |
|-------|--|----------------------|------------|--------|
| | | Socios | Ciudadanía | |
| 1 | Mejores serán las condiciones administrativas | 29 | 97 | 126 |
| 2 | No serán mejores las condiciones administrativas | 4 | 0 | 4 |
| Tnioc | | 33 | 97 | n =130 |

Fuente: Comprobar hipótesis.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

29 socios encuestados que conforman la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” consideran que a mejor planificación del diseño organizacional mejores serán sus condiciones administrativas, mientras que 4 dijeron que no serán mejores; del grupo de ciudadanos consultados y que hacen uso del servicio de taxi que ofrece esta agrupación, la totalidad de ellos (97 ciudadanos) manifestaron que contar con un instrumento guía de esta naturaleza, es una ventaja que mejorará las condiciones generales de la cooperativa. El próximo paso, es calcular las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente fórmula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

Cuadro 38 Significado de la Fórmula

| | |
|----------------|--|
| nie = | Frecuencia absoluta esperada |
| Tniof = | Total de las frecuencias absolutas en la fila |
| Tnioc = | Total de las frecuencias absolutas en la columna |
| n = | Tamaño muestral |

Fuente: Significado de la fórmula

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Desarrollo:

$$nie = \frac{(126)(33)}{130} = 32$$

$$nie = \frac{(4)(33)}{130} = 1$$

$$nie = \frac{(126)(97)}{130} = 94$$

$$nie = \frac{(4)(97)}{130} = 3$$

La nueva tabla con las frecuencias esperada (nie), queda de la siguiente manera:

Cuadro 39 Nueva tabla con las frecuencias esperadas (nie)

| | | Personal encuestados | | | | |
|-----------------------|--|----------------------|----|------------|----|----------------|
| Diseño organizacional | | Socios | | Ciudadanía | | Tniof |
| 1 | Mejores serán las condiciones administrativas | nio = | 29 | nio = | 97 | 126 |
| | | nie = | 32 | nie = | 94 | |
| 2 | No serán mejores las condiciones administrativas | nio = | 4 | nio = | 0 | 4 |
| | | nie = | 1 | nie = | 3 | |
| Tnioc | | 33 | | 97 | | n = 130 |

Fuente: Frecuencia de (nie)

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplicó la fórmula de la Chi Cuadrada.

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

Cuadro 40 Significado de la Fórmula Chi Cuadrada

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| X² = | Chi cuadrada |
| n_{io} = | Frecuencias absolutas observada |
| n_{ie} = | Frecuencias absolutas esperada |

Fuente: Significado de la formula chi Cuadrada.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Continuando con el proceso de aplicación de esta técnica se procedió a restar la frecuencia absoluta observada de la esperada, elevando al cuadrado esta diferencia para luego dividir ese resultado entre la frecuencia esperada. Una vez que se determinó la chi cuadrada para cada celda, se sumaron sus valores, el resultado final fue el valor de la chi cuadrada calculada así:

Desarrollo:

$$X^2 = \frac{(29 - 32)^2}{32} = 0,28$$

$$X^2 = \frac{(4 - 1)^2}{1} = 9$$

$$X^2 = \frac{(97 - 94)^2}{94} = 0,10$$

$$X^2 = \frac{(0 - 3)^2}{3} = 3$$

Luego:

$$X^2 = 0,28 + 9 + 0,10 + 3$$

$$X^2 = 12,38$$

Determinado el valor de la chi cuadrada, se comparó con su valor teórico considerando que para investigaciones con variables sociales, existen dos niveles de confianza convenidos: 95% y 99%, los que contribuyeron a la generalización de resultados con ciertas excepciones. Una vez aplicada la chi cuadrada se debe calcular y mantener con una confianza del 100% para que esta muestra se aceptada.

La comprobación del valor de chi cuadrada calculada con su valor teórico, la realizamos mediante el cálculo del grado de libertad para cuadro 2 x 2 al 95% de confianza utilizando la siguiente fórmula.

$$gl = (f - 1)(c - 1)$$

Dónde:

Cuadro 41 Significado de la Fórmula Grado de Libertad

| | |
|-------------|---------------------|
| gl = | Grados de libertad |
| f = | Filas |
| c = | Columnas del cuadro |

Fuente: Significado de la fórmula Grado de Libertad.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

Entonces:

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Finalmente se utilizó la tabla de valores de C2A a niveles de confianza 95% y 99%, para ubicar el valor de la chi cuadrada teórica en el grado de libertad uno y nivel de confianza 95%. El valor encontrado es 3.841

Informe sobre la Comprobación de la Hipótesis

El resultado de chi cuadrada calculado fue igual a 12.38 siendo superior a la teórica $gl = 1 =$ al 95% = 3.84 lo que significa que la H_1 es aplicable a la población estudiada, por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo de investigación.

Conclusión, la hipótesis planteada se acepta como verdadera y por ende es cierto que la elaboración de un “diseño organizacional” permitirá lograr el desempeño eficiente de la cooperativa de taxis Once de Diciembre, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013.

La hipótesis nos indica que la cooperativa de taxis necesita de urgencia que se realice un diseño organizacional para que directivos, socios y trabajadores puedan desempeñar eficientemente sus labores y conocer las estrategias e identificar los problemas que deben enfrentar para optar por soluciones efectivas para la empresa y que con el diseño se logre un trabajo eficiente.

3.3 CONCLUSIONES

1.- La cooperativa de taxis “Once de Diciembre” carece de un diseño organizacional que guíe la administración de la institución.

2.- La mayoría de los socios de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” y la ciudadanía vinculada con el servicio ofertado por esta agrupación, creen que es de gran importancia el diseño organizacional con división y distribución de funciones entre los miembros de la cooperativa, en función de su estructura orgánica.

3.- Los resultados de la recopilación de información indican que la mayoría de los socios y ciudadanía, consideran que en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” debe implementar un diseño organizacional que oriente la administración de la institución, acorde a su estructura orgánica.

4.- Los socios y directivos de la cooperativa consideran que la capacitación sobre la aplicación de un diseño organizacional en la organización, contribuirá a mejorar la calidad del servicio que se entrega a la comunidad, por lo que se sienten motivados a ser parte de este evento, convencidos de que lograrán prosperidad en su bienestar como socios y desarrollo como agrupación bajo la denominación de cooperativa.

5.- Los resultados de las encuestas indican que el total de socios les gustaría que la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” cuente con mecanismos o estrategias para mejorar el servicio que ofrece a la ciudadanía del cantón La Libertad y que los socios cuenten con las herramientas necesarias para fortalecer sus servicios.

3.4 RECOMENDACIONES

1.- Los directivos y socios, contribuirán con la elaboración de un diseño organizacional que guíe la administración de la cooperativa implementando sus propias funciones para que la empresa cuente con un mecanismo de apoyo.

2.- Los socios y ciudadanía, deben continuar con la motivación de implementar un diseño organizacional en la cooperativa de taxis “Once de diciembre”. Y que este se desarrolle lo más pronto posible para mejorar la administración de la empresa.

3.- Los socios desean que se efectúe el diseño organizacional en la cooperativa de taxis, la administración de la empresa acorde a su estructura orgánica y que ésta sea una empresa competitiva, que logre sus objetivos y metas en un corto plazo.

4.- Los directivos y la debida capacitación en la aplicación del diseño organizacional para la cooperativa de taxis “Once de diciembre”. Fin de alcanzar los objetivos propuestos, y que los socios juntos con los trabajadores tengan incentivos para mejorar sus labores tanto dentro y fuera de la empresa.

5.- Los socios juntos con sus directivos de la cooperativa desean que el diseño organizacional cuente con mecanismos y estrategias para mejorar la atención a sus clientes, que los socios dispongan de herramientas necesarias para atraer a sus clientes o usuarios, que ellos se sientan seguros con el servicio y que soliciten y prefieran el servicio de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

CAPÍTULO IV

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS ONCE DE DICIEMBRE, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”

4.1 PRESENTACIÓN

El presente diseño organizacional orientará la organización funcional y viabilizará la respectiva planificación de las actividades acorde con los objetivos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad.

Dentro de la cooperativa es de gran utilidad tener un diseño organizacional ya que esta herramienta permite a los directivos tener claro cómo se debe manejar adecuadamente una organización, considerando que con el trabajo en equipo se logran mejores beneficios para la cooperativa.

A través de la elaboración de un diseño organizacional se busca un alto grado de eficacia y eficiencia en el desempeño de los socios y trabajadores de la cooperativa.

El trabajo de titulación se convierte en un instrumento guía propio de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, para que los directivos puedan utilizarlo, por lo que el esquema del diseño organizacional queda de la siguiente manera:

1. Portada del diseño organizacional
2. Carátula del diseño organizacional.

1. Portada del diseño organizacional



**DISEÑO ORGANIZACIONAL
PARA LA COOPERATIVA DE
TAXIS ONCE DE DICIEMBRE,
CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2013.**



*DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA
LA COOPERATIVA DE TAXIS ONCE
DE DICIEMBRE, CANTÓN LA
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2013.*

La unión hace la fuerza



*DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA
COOPERATIVA DE TAXIS ONCE DE
DICIEMBRE, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2013*

Elaborado por:

Revisado por:

Presidente

Vice- presidente

Gerente

Secretario de la Cooperativa

Consejo de Vigilancia

Socios de la Cooperativa

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

La cooperativa de taxis “Once de Diciembre” brinda su servicio desde el 26 de mayo de 1980, está ubicado en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, en el barrio 28 de mayo.

Queda ubicada a un costado del estadio once deportivo, diagonal al destacamento de policía de La Libertad, con atención desde las de 13H30 hasta 18H30 .A continuación se detalla con un mapa, la dirección exacta de la empresa.

Mapa de ubicación de la empresa



4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Con el diseño organizacional la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” plantea la estructura de la empresa y funciones de cada área de trabajo. Se considera que los directivos o el gerente tome en cuenta los pasos fundamentales para una buena administración que son planificación, organización, ejecución, control.

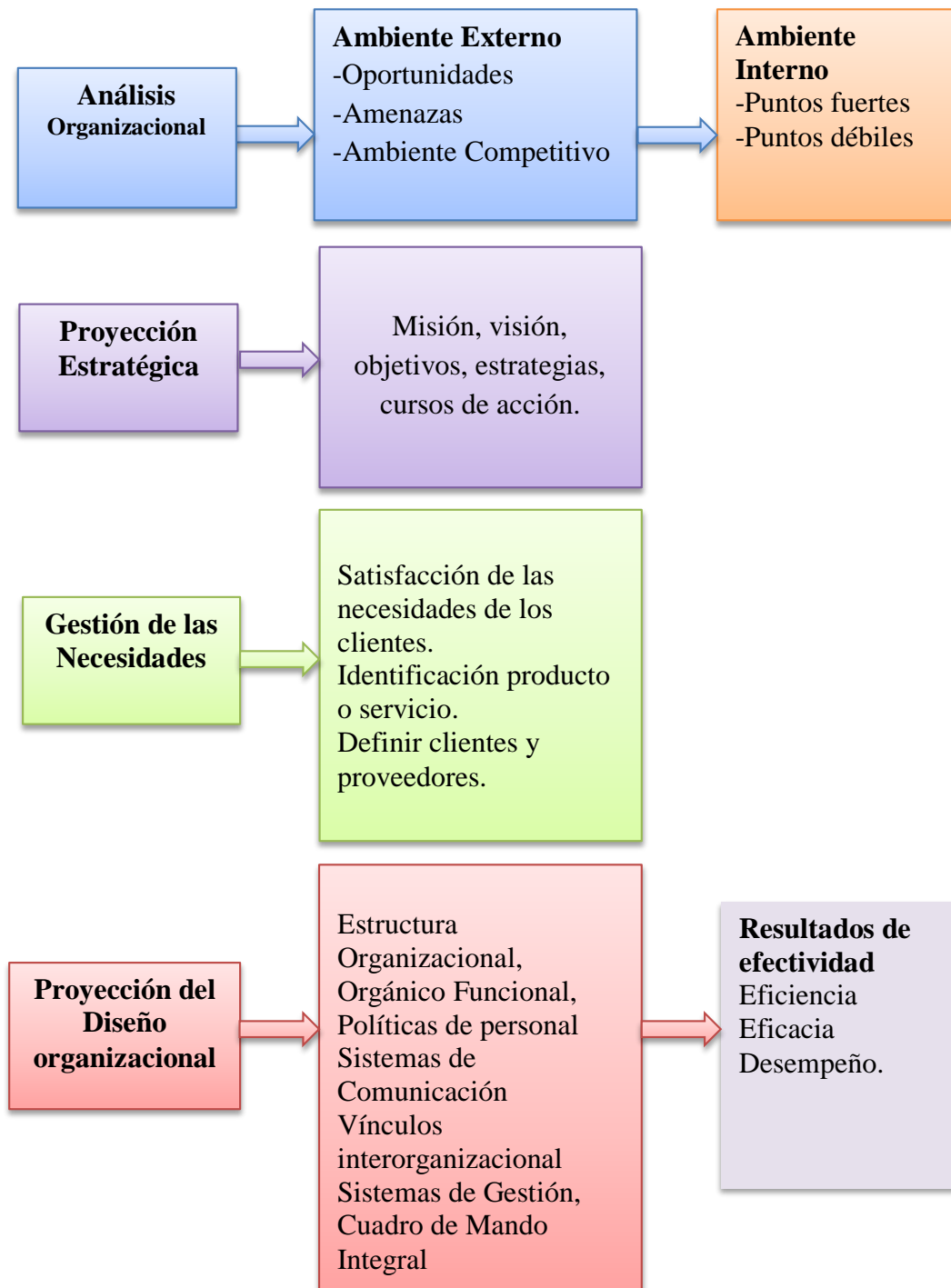
Dentro de la cooperativa es de gran utilidad tener un diseño organizacional ya que esta herramienta permite a los directivos tener claro cómo se debe manejar adecuadamente una organización, considerando que con el trabajo en equipo se logran mejores beneficios para la cooperativa. A través de la elaboración de un diseño organizacional se busca un alto grado de eficacia y eficiencia en la organización.

Es una base fundamental que toda empresa ya constituida tenga un diseño organizacional obteniendo una guía para desarrollar las funciones de las micro y macroempresas, respetando las jerarquía de los cargos que desempeñan en la cooperativa de taxis.

El diseño organizacional hace que los gerentes se preocupen al momento de decidir cualquier decisión, por lo contrario siempre se debe mantener en cuenta la parte interior y exterior de la organización, permitiendo a los directivos a planificar y organizar las funciones con responsabilidad.

Con la implementación del diseño en la cooperativa de taxis se podrá visualizar los avances que logrará la empresa, esto permite organizar las actividades de los directivos y socios para ejercer sus obligaciones de una forma más adecuada incluyendo la tecnología que hoy en día ayuda a perfeccionar las labores de cada ejecutivo.

4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS “ONCE DE DICIEMBRE”



Fuente: Sonia Palma Lainez.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

4.5 DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

4.5.1 Análisis Organizacional

El presente diseño organizacional tiene como objetivo ofrecer una visión integral de la cooperativa de taxis, con la finalidad que los socios y la sociedad cuenten con una institución debidamente estructurada y acorde a sus necesidades actuales, partiendo de la valiosa información tanto del gerente como de la presidencia sobre la necesidad de mejorar el proceso administrativo.

El FODA Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas, determina un análisis que se detallará con el fin de establecer las variables que permitan obtener eficiencia en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, cantón La Libertad.

4.5.1.1 Análisis Interno

En la cooperativa de taxis se fortalecen las debilidades de la empresa realizando análisis de los recursos financieros, el análisis de la división de trabajo en los departamentos, unidades y el desempeño actual de la empresa con respecto a los años anteriores.

4.5.1.2 Análisis Externo

Los directivos juntos con los socios analizan los posibles problemas o amenazas de su entorno, evitando que la cooperativa se afectada, más bien tenga estrategias para fortalecer el servicio, seguridad y confianza de clientes o usuarios, con este análisis se podrá obtener resultados que favorezcan a la empresa para mejorar su servicio.

Cuadro 42 Matriz FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES | AMENAZAS | OPORTUNIDADES |
|---|--|---|---|
| Cuenta con su propio establecimiento | La ausencia de un diseño organizacional, donde se describan las funciones de cada una de los cargos. | Existencia de empresas en la región que se desarrollan en ese mismo servicio. | Adquisición de unidades modernas |
| Buen ambiente de trabajo en las áreas de la empresa. | Falta de un diseño organizacional, donde se describa las normas y procedimiento. | Falta de tecnología servicio diferenciado. | Facilidad en adquisición de nuevas unidades con la ayuda del Gobierno Nacional. |
| Compromiso de los directivos con el desempeño de los objetivos planteados. | Falta de compañerismo entre socios de la cooperativa | No cuenta con una base de datos de proveedores de repuestos y mantenimiento. | Disponibilidad de parte de la empresa a mantener al día todos sus permisos. |
| Apoyo permanente por parte de los directivos de la empresa. | No cuenta con indicadores de gestión en la empresa. | | Realizar un diseño organizacional para la mejora de la empresa. |
| Encomendar a los dos consejos velar por el buen manejo del diseño organizacional. | Falta de organigrama estructurar. | | Contar con el apoyo de los socios y trabajadores. |

Fuente: Sonia Palma Láinez.

Elaborado por: Sonia Palma Láinez.

4.5.1.3 Análisis Competitivo

La cooperativa de taxis “Once de Diciembre” analiza a su competencia para conocer sus ventajas y desventajas, con la finalidad de mejorar el servicio y la atención de los clientes, se debe tomar en cuenta que la competencia en la provincia de Santa Elena cada día está en crecimiento, actualmente los directivos junto con sus socios toman medidas para perfeccionar su servicio y sobre todo que la empresa tenga bien estructurada las funciones de cada área.

Cuadro 43 Cooperativas Competitivas

| COOPERATIVAS COMPETITIVAS |
|--|
| Cooperativa de Taxis “Unión Profesional” |
| Cooperativa de Taxis “Briza Azul” |
| Cooperativa de Taxis “Jesús del Gran Poder” |
| Cooperativa de Taxis “Rafael Correa” |
| Cooperativa de Taxis “Cautivo” |
| Cooperativa de Taxis “Unichopen” |
| Cooperativa de Taxis “Peníntaxis” |
| Cooperativa de Taxis “Puerto Sant S.A.” |
| Cooperativa de Taxis “Alas del Turismo” |
| Cooperativa de Taxis “ Riveras del Pacifico” |
| Cooperativa de Taxis “Emanuel S.A.” |
| Cooperativa de Taxis “ 23 de Julio” |
| Cooperativa de Taxis “Sirena del Mar” |
| Cooperativa de Taxis “Puerto Anconcito” |
| Cooperativa de Taxis “ Francisco Pizarro” |

Fuente: Unión de Cooperativa de Taxis.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

4.5.2 Proyección Estratégica

4.5.2.1 Misión de la cooperativa

Ofrecer servicios de calidad, fomentando el desarrollo profesional de un personal capacitado y con experiencia, comprometido y leal, que contribuya a la eficiencia, eficacia y seguridad institucional.

4.5.2.2 Visión de la cooperativa

La cooperativa de taxis “Once de Diciembre” será reconocida como la más grande de las cooperativas, por el interminable trabajo y liderazgo de sus directivos y socios, con valores y principios éticos, tecnología de punta y la permanente búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios, satisfaciendo siempre las necesidades de sus clientes y contribuyendo al desarrollo de la comunidad libértense y de la sociedad en general.

4.5.2.3 Objetivos generales de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”

Ofrecer servicios de calidad con unidades en óptima operatividad y profesionales debidamente capacitados y comprometidos, que contribuyan al crecimiento de la institución.

Al cumplir con los objetivos los socios y directivos mantendrá secuencia para que estos sean alcanzados y que obtengan estrategias mejorar la eficiencia de las funciones de cada área, esto se debe lograr que los objetivos específicos se realicen en un corto tiempo con la finalidad que la cooperativa de taxis perfeccione su forma de trabajo y logre que los socios trabajen en equipo y desempeñen bien cada una de las funciones que designa el presidente y que los avances del trabajo en equipo sean en corto plazo.

4.5.2.4 Objetivos específicos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”

1. Obtener satisfacción permanente del cliente a través de la entrega de un servicio de calidad para el logro del objetivo general propuesto.
2. Ser una cooperativa que se diferencie de la competencia mediante la autenticidad de valores que evidencia seriedad y calidad.
3. Utilizar la tecnología avanzada mediante el uso de equipos informáticos para la oferta nacional e internacional de sus servicios.
4. Tener como base valores morales y éticos a través de la concienciación de la ética profesional para el engrandecimiento de su organización.
5. Contar con estrategias para mejorar el servicio que ofrece la cooperativa taxis.
6. Gestionar el mejoramiento social, cultural y económico de sus socios mediante la capacitación y educación cooperativa de taxis.
7. Ofrecer a los socios alianzas estratégicas para mejorar la atención de sus clientes
8. Mejorar la calidad de servicio que presta las unidades de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena
9. Realizar diagnóstico situacional cada 5 meses en la cooperativa y el presidente tendrá la obligación de acudir al estudio de la empresa.

4.5.2.5 Estrategias

Las estrategias son de mucha importancia para que la administración de la cooperativa motive a los socios el emprendimiento de prácticas que viabilicen mejoras en sus labores, estas se centran en:

1. Fijar y formular objetivos
2. Motivar y alinear el esfuerzo
3. Coordinar y controlar las actividades.
4. Enriquecer y desarrollar el talento de cada miembro de la cooperativa.
5. Acumular y aplicar el conocimiento.
6. Asignar los recursos financieros para mejoras de la cooperativa.
7. Construir y cultivar el trabajo en equipo.
8. Satisfacer equilibradamente las exigencias de los socios y clientes.

La importancia de aplicar las herramientas es porque en el proceso del diseño organizacional se puede coordinar y controlar las acciones necesarias para alcanzar las metas.

Debido a la creciente presión competitiva y por el manejo de la tecnología de la información, el diseño organizacional se ha convertido en una de las prioridades de las organizaciones, tiene implicaciones esenciales en la capacitación de las instituciones para enfrentar contingencias y lograr ventajas competitivas.

En la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” es de mucha importancia que los directivos junto con sus socios, analicen las estrategias para mejorar el servicio y estas sean aplicadas en un tiempo determinado con la finalidad que los servicio mejoren tanto en la parte interna como externa, las estrategias deben ser trabajadas con los socios y trabajadores para obtener resultados favorables para la empresa, estas tácticas podrán ejecutarse en el menor tiempo.

4.5.2.6 Cursos de Acción

La cooperativa de taxis “Once de Diciembre” tendrá la obligación de emprender estrategias que deben ser capaces de establecer un vínculo entre la empresa y cumplir los objetivos generales los cursos de acción son fundamentales para los socios como para los colaboradores.

Los directivos tendrán que desarrollar planes de acción para conseguir los objetivos de la cooperativa, también tendrán que implicar al conjunto de miembros en su elaboración y ejecución. Los cursos de acción tendrán que ser planificados para que los eventos puedan ser coordinados con los socios y elegir sus horarios de capacitación.

Es necesario que se realicen los cursos de acción donde ayudar a los socios y colaboradores a desenvolverse y obtener nuevos conocimientos para brindar un mejor servicio y obtener la confianza de sí mismo estos cursos tendrán que tomarse con mayor responsabilidad. Los cursos de acción dentro de la cooperativa de taxis se efectuarán los siguientes días no laborables.

Para efectuar los cursos de acción se realizarán alianzas con instituciones públicas para capacitar y mejorar la atención a los clientes, conferencias o charlas, cursos de computación se logra mediante financiamiento de la cooperativa para que se contrate a un especialista de estos temas también se realizaran otros cursos de capacitación, seminarios, reuniones, etc. para todos los socios, tratan aspectos relacionados con educación cooperativa, técnica y social, con la ayuda de las capacitaciones se obtiene avance en el trabajo de cada colaborador.

A continuación detallamos el cuadro con las respectivas actividades que se realizaran en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Cuadro 44 Cursos de Acción

| OBJETIVOS | ESTRATEGIAS | CURSOS DE ACCIÓN |
|---|---|---|
| Obtener satisfacción permanente del cliente a través de la entrega de un servicio de calidad para el logro del objetivo general propuesto. | Fijar y formular objetivos. | <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Calidad de Servicio al cliente |
| Utilizar la tecnología avanzada mediante el uso de equipos informáticos para la oferta nacional e internacional de sus servicios. | Motivar y alinear el esfuerzo. | <ul style="list-style-type: none"> • Computación básica • Desarrollo de habilidades en utilización de software. |
| Tener como base valores morales y éticos a través de la ética profesional para el engrandecimiento de su organización. | Acumular y aplicar el conocimiento. | <ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento de relaciones y asignación de responsabilidades. • Desarrollo organizacional |
| Gestionar el mejoramiento social, cultural y económico de sus socios mediante la capacitación y educación cooperativa. | Enriquecer y desarrollar el talento humano de cada miembro de la cooperativa. | <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos relacionados con educación cooperativa, técnica y social. • Gestiones Administrativas. |
| Ofrecer a los socios alianzas estratégicas para mejora sus unidades de trabajo. | Asignar los recursos financieros para mejoras de la cooperativa. | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y mantenimiento de la motivación al socio. • Gestión de servicio en apoyo a la producción de los socios |

Fuente: Sonia Palma Lainez.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

4.5.3 Gestión de las Necesidades

4.5.3.1 Satisfacción de las Necesidades de los clientes.

La cooperativa de taxis tendrá que mejorar el servicio la empresa depende de los clientes y por lo tanto deberá que satisfacer las necesidades de los usuarios a continuación se detallan los siguientes pasos para integrar nuevos servicios.

- a. Se ofrece un servicio de calidad a nuestros clientes unidades modernas y cómodas, esto permitirá que los clientes se sientan a gusto con los nuevos que se van incrementando con el único objetivo de mejorar nuestro servicio.
- b. Brindar una excelente atención por parte del personal que labora en la cooperativa.
- c. Dar a la ciudadanía un servicio personalizado
- d. Ofrecer un servicio de tecnología para que el cliente se sienta seguros al momento de preferir nuestro servicio.
- e. Escuchar al cliente.

Con un cliente satisfecho dará buenas referencias a cerca de la empresa y es más propenso que el prefieran adquirir el servicio, por lo que genera que el cliente tenga una actitud positiva, en que elija a la cooperativa de taxis. Esto permite que la organización se esmere es mejorar el servicio que ofrece a la ciudadanía.

Lo único que busca la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” es emprender nuevas alternativas para brindar a las ciudadanías un mejor servicio con seguridad y que ellos se sientan protegidos, la empresa se compromete a mantener sus vehículos arreglados para no contaminar el medio ambiente y que la vida de los ciudadanos no sea afectada por la contaminación de vehículos de viejos, la empresa cuenta con choferes profesionales y unidades nuevas.

4.5.3.2 Identificación Producto o Servicio

La cooperativa incluye también la característica como “empresa”, lo que remite a un organismo productivo orientado al mercado.

- a. Servicio de taxis a domicilio.
- b. El personal operativo tiene la obligación de esperar hasta que el cliente ingrese a lugar de destino.
- c. Cómodas unidades 4 puertas.
- d. Seguro vehicular que ampara los daños a los usuarios.
- e. Conductores profesionales y capacitados en el desempeño de su labor.

El cliente de la cooperativa de taxis, es el socio quien acuden a trabajar, empleando métodos para el manejo de todos los inconvenientes que se presenten en la microempresa. Los directivos deben cumplir con toda la reglamentación de ley, así como el pago oportuno de los impuestos, viabilizando la permanencia de la cooperativa en el mercado.

El servicio, es un requisito importante dentro de la cooperativa, por medio del cual los socios están aplicando y desempeñando estrategias de satisfacción de las necesidades de los clientes con el propósito de ofertar confianza y seguridad la atención es lo primero que se debe ofrecer al cliente.

A continuación se describen algunas pautas para verificar si la atención se está realizando de forma correcta e incorrecta dentro de la cooperativa de taxis esta herramienta permitirá a mejorar el trato entre cliente y trabajador de la empresa, con esos utensilios se logra obtener buenos resultados en la atención de los clientes y usuarios estos permite conocer la actitudes y aptitudes de los clientes, pero siempre se debe recibir a un cliente de una forma amable y cortés.

- a) **Atención Voluntaria** es la motivación interna lo que activa atención hacia un objeto determinado, porque es de interés conocer las inquietudes de los clientes y demostrar preocupación por atender el tema que se está tratando.

- b) **Atención Involuntaria** la atención depende de los estímulos del medio a los que se les presta atención sin estar predispuesto a ello: puede ser por un ruido, un dolor de cabeza, estos son los pocos motivos que hacen perder la atención.

Las necesidades de los clientes se deben tomar en cuenta ya que son ellos la base fundamental para la cooperativa demostrarán siempre mayor voluntad y ganas de entregar servicios eficaces y eficientes.

- a) **Confianza y seguridad** la cooperativa debe brindar a sus socios y clientes, seguridad en el momento que el socio ingresa a la cooperativa y demostrar confianza en las funciones que realiza la directiva.

- b) **Amabilidad** el personal administrativo junto con la secretaria deben demostrar amabilidad con los socios y clientes ya que ellos son la base fundamental de la empresa.

- c) **Procesos y sistemas modernos** los socios percibirán las mejores atenciones brindadas por la cooperativa, así como el permanente y constante cambio orientado al mejoramiento del servicio. Los directivos, estarán preocupados por innovar programas que faciliten el trabajo para una atención eficaz.

Con la única intención que los servicios sean eficientes y de esta manera se atenderá a los clientes al instante y se les entregará toda la información necesaria de los choferes de las diferentes unidades.

4.5.3.3 Definir Clientes y Proveedores

a) Clientes

Los clientes que tiene la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” son de todas las edades, ya que los son responsables en dejar al cliente en su destino o ir a recoger desde su domicilio con toda la seguridad que el cliente desea.

Los clientes son lo más importante dentro de la empresa ya que son ellos quienes nos permiten estar en el mercado ofreciendo el servicio de taxis, para la cooperativa de taxis el cliente es lo más trascendental ya que es quien da la fortaleza de seguir modificando en nuevos servicio de seguridad. Los clientes son la base primordial dentro de cada empresa por tal motivo se debe brindar una atención amigable y cordial y sobre todo darle la razón en todo, el cliente debe sentir que ellos son parte de la cooperativa de taxis, y que su sugerencias a cerca del servicio serán tomados en cuenta en las reuniones con los directivos.

b) Proveedores

Los proveedores que ayudan a los socios a mantener sus unidades en buen estado son diferentes vulcanizadoras. La Chevrolet también es uno de los proveedores de vehículos, la empresa Cepsa S.A. es quien provee las llantas a precio cómodo, donde los socios se sienten contentos ya que la cooperativa busca mejora, cada día. La cooperativa tiene como objetivo aliarse con nuevos proveedores para que los socios tengan nuevos servicio y que materiales de sus unidades lo puedan conseguir en la provincia de Santa Elena, uno de los proveedores es la Imprenta de Guayaquil que está ubicada en el cantón La Libertad esta microempresa provee materiales de oficina a la cooperativa de taxis y se espera mantener negocios con otros proveedores de la provincia.

4.5.4 Proyección del Diseño Organizacional

4.5.4.1 Estructura Organizacional

La cooperativa de taxis “Once de Diciembre” se integra a la organización y las relaciones que la vinculan incluyendo las funciones, relaciones de cada autoridad.

El Organismo de dirección y administración de la cooperativa es:

- La asamblea general de socios
- El consejo de administración
- El consejo de vigilancia
- El comité de trabajo o comités especiales

Los cargos de Administración son los siguientes:

- El presidente
- El gerente
- El secretario

Las funciones específicas son:

ORGANISMOS

Asamblea general

Consejo de administración

Consejo de vigilancia

El comité de trabajo o comités especiales

FUNCIONES

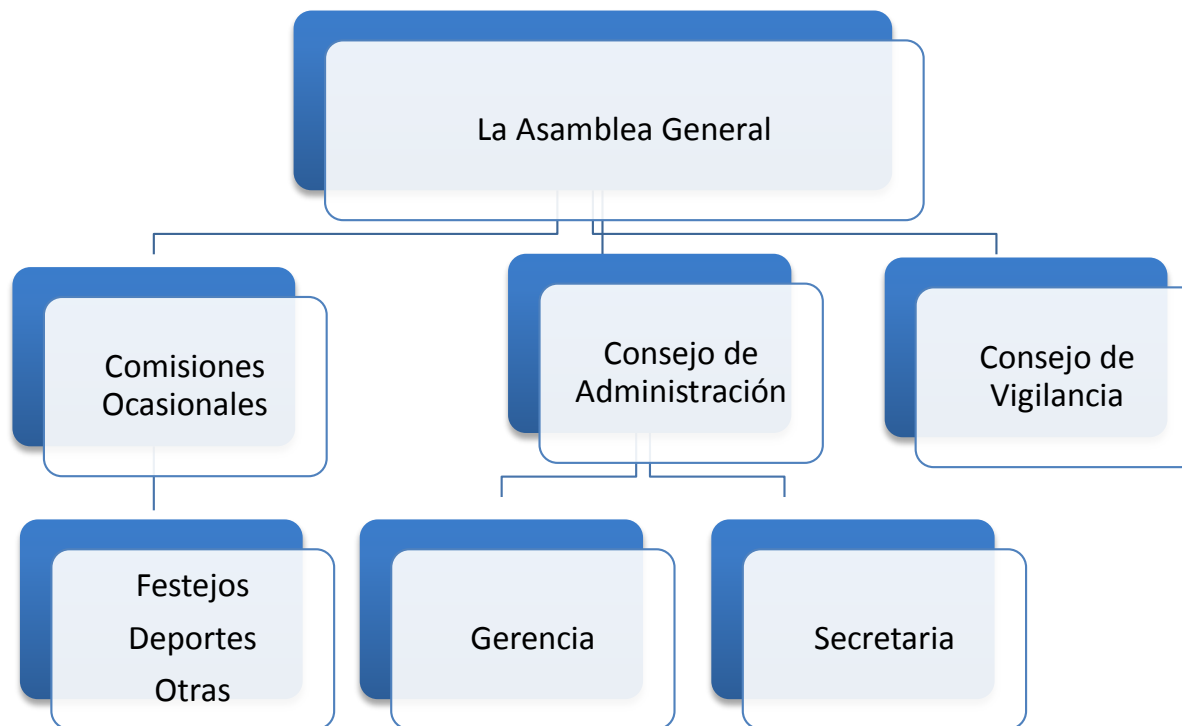
Decisión.

Dirección.

Control y vigilancia.

Asesoría

Gráfico N° 30 Organigrama de la Cooperativa de taxis “Once de Diciembre”



Fuente: Sonia Palma Lainez.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez.

4.5.4.2 Orgánico Funcional

Los organigramas son representaciones gráficas de la estructura orgánica de una empresa u organización, instrumento que refleja en forma esquemática la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.

El organigrama de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad es diseñado de acuerdo al requerimiento de la cooperativa; acorde a la estructura, se asignan las funciones y las autoridades deben asumir con responsabilidad su jerarquía de mando frente a toda situación que se presentare en la cooperativa.

Las funciones de cada uno de los puestos se crean con condiciones necesarias para la cooperativa de y funcionen en forma adecuada, desarrollarse y cumplir con sus objetivos económicos y sociales, llevando una adecuada administración se debe cumplir con actos administrativo. La organización, planificar, dirigir, coordinar, controlar, evaluar. Con estos sucesos hacer que la cooperativa lleva a cumplir sus objetivos y sobre todo que sus trabajadores se desempeñe de una manera más organizada.

Como se observa en el organigrama de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, está integrada por sietes departamentos, de los cuales dentro de la empresa solamente 1 persona como gerente general de llevar en un correcto orden toda la parte financiera de la cooperativa.

A continuación el diseño del organigrama que tendrá la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, especificando la jerarquía de cada puesto de trabajo que deberá ser por sus delegados y socios de la empresa.

Funciones del personal administrativo

La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, es la encargada de orientar, administrar, controlar y evaluar sus actividades.

- a) Aprobar y reformar los estatutos, así como el reglamento interno;
- b) Aprobar el plan de trabajo de la cooperativa, y el presupuesto general;
- c) Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la cooperativa, aprobarlos o rechazarlos;
- d) Decretar la distribución de los excedentes de conformidad con la ley y reglamento general de cooperativas y los presentes estatutos.
- e) Elegir y remover con causa justa, a los miembros del consejo de administración y vigilancia, comisiones especiales y cualquier otro delegado que deba designar la cooperativa ante entidades de integración del sistema;
- f) Remover con causa justa, de sus funciones, al gerente de la cooperativa;
- g) Acordar la disolución de la cooperativa, su fusión con otra u otras y su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración de cooperativas, cuya afiliación no sea obligatoria;
- h) Autorizar la emisión de los certificados de aportación de los socios
- i) Resolver la apelación sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí o con cualquiera del organismo de la cooperativa;
- j) Cumplir y hacer cumplir las demás obligaciones.
- k) Debe mantener sus funciones al tanto a sus socios para evitar cualquier conflicto en la empresa.
- l) Mantener al tanto a sus directivos de todas las actividades y obligaciones para efectuar para el buen desempeño de sus colaboradores dentro de la empresa.
- m) Mantener en un registro todas las diligencias que sean realizado durante cada semana.
- n) Aprobar que cada directivo de mandato se dirija en tener comunicada a los socios de todo lo que se ha realizado o que se va a emprender.

Consejo de Administración es el organismo encargado de administrar la cooperativa, decide sobre la organización interna y su desarrollo en el mercado competitivo. Tiene una vigencia determinada de tiempo y posee la obligación de nombrar al gerente y poner al tanto de sus funciones en la empresa.

- a) Nombrar al gerente y secretario de la cooperativa;
- b) Elaborar el reglamento interno de la cooperativa, para someterlo a consideración de la asamblea general para su aprobación;
- c) Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la contabilidad;
- d) Sancionar a los socios de conformidad con lo que establece el reglamento interno de la entidad.
- e) Fijar las cauciones que deba rendir tanto el gerente como los empleados que manejen fondos de la cooperativa;
- f) Autorizar los contratos que según la ley de cooperativas; el reglamento general, el presente estatuto y reglamento interno, le corresponda en cuantía de los mismos:
- g) Aceptar o rechazar las solicitudes de admisión, o retiro de los socios;
- h) Autorizar los pagos.
- i) Resolver la exclusión o expulsión de los socios.
- j) Autorizar la transferencia de los certificados de aportación de los socios.
- k) Elaborar el proyecto de reforma a los estatutos y elevarlo a conocimiento y aprobación de la asamblea general de socios.
- l) Sesionar una vez a la semana, en forma ordinaria y extraordinaria cuantas veces sea necesaria;
- m) Cumplir todas las obligaciones y ejercer todos los derechos consignados en las Leyes de la materia;
- n) El voto y la presencia de los vocales en las deliberaciones del consejo de administración son indelegables.
- o) Trabajar en forma unida con el consejo de vigilancia para ver mejoras en la cooperativa.

Presidente es el encargado de la administración de la cooperativa, deberá aplicar enfoques de mejoras continuas en la ejecución de sus actividades, coordinando los trámites que permitan el buen desempeño de las unidades y sus colaboradores, es el líder para que sus seguidores puedan mejorar sus labores y que sean eficaz en el servicio que ofrece la empresa.

- a) Controlar la buena marcha administrativa general y el cumplimiento de las obligaciones de los socios, gerente, empleados.
- b) Revisar y formular políticas operacionales y administrativas.
- c) Presidir las asambleas generales y las reuniones del consejo de administración y orientar las discusiones.
- d) Tomar decisiones sobre asuntos de política institucional, informando del particular, en la próxima sesión del consejo de administración
- e) Informar a los socios sobre la marcha de la cooperativa.
- f) Convocar a las asambleas generales ordinarias y extraordinarias y a las reuniones del consejo de administración.
- g) Dirimir con su voto en caso de empates en las votaciones de asamblea general.
- h) Apertura conjuntamente con el gerente las cuentas bancarias, firmar, girar, endosar y cancelar cheques.
- i) Suscribir con el gerente los certificados de aportación.
- j) Presidir todos los actos sociales de la cooperativa,
- k) Firmar la correspondencia de la cooperativa.
- l) Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa y mostrar la representación de la sociedad.
- m) Mantener informado a sus socios sobre los trámites que efectuara para el mejoramiento de la cooperativa de taxis.
- n) Liderar a sus compañeros para emprender nuevas estrategias de mejorar el servicio.
- o) Dar su aprobación ante cualquier dinamismo que se realizara en la cooperativa de taxis.

Vicepresidente es quien asume la responsabilidad de encargarse de la administración de la cooperativa en reemplazo del presidente y él asumirá cualquier responsabilidad, tendrá la obligación de asumir el cargo del presidente en la cooperativa.

- a) El vicepresidente tendrá las funciones y deberes asignados al Presidente, y asumirá sus funciones en ausencia, fallecimiento o renuncia de éste;
- b) Dirigir el comité de educación y festejo
- c) Asumirá la responsabilidad de dar su firma por algún trámite que se presente en la ausencia del presidente de la cooperativa.
- d) Mantendrá informado al presidente sobre todo lo que sucede en la empresa.
- e) Trabajar en unión con el presidente para que las diligencias sean resueltas.

Secretaria.- Es quien se encarga de manejar las actividades de la parte administrativa y quien lleva un control de los datos de los socios de la cooperativa de taxis. También se encarga de llevar un registros de los socios y de la deudas con la empresa ella deberá informar al gerente cuantos deudores hay.

- a) Atender personal y telefónicamente al público
- b) Llevar los libros de actas de la asamblea general, del consejo de administración y del consejo de vigilancia si lo fuere.
- c) Tener la correspondencia al día, certificar con su firma los documentos de la cooperativa.
- d) Desempeñar otros deberes que le asigne el consejo de administración siempre que no violen las disposiciones del estatuto y conservar ordenadamente el archivo.
- e) Cuestionar el sello de la cooperativa y los libros correspondientes.
- f) Mantener informado a sus socios de sus deudas con la cooperativa.
- g) Debe informar al gerente sobre los ingresos y gasto de la empresa.

Gerente General es el representante legal. Debe ejecutar las decisiones de la asamblea general y del consejo de administración y ejercer todas las actividades inherentes al cargo. Es quien administra la parte financiera de la empresa, también es encargado de mantener informando al presidente de todos los gastos dentro de la cooperativa.

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa
- b) Organizar y dirigir la administración de la cooperativa
- c) Organizar y dirigir la administración interna de la cooperativa conforme a las disposiciones emitidas por el consejo de administración y la asamblea general;
- d) Realizar las inversiones y gastos acordados por la asamblea general o consejo de administración que no hayan sido vetados por el consejo de vigilancia;
- e) Elaborar los temas para nombramientos de empleados que deban manejar fondos de la cooperativa;
- f) Asistir en forma obligatoria a las sesiones del consejo de administración, de vigilancia y de crédito con voz informativa;
- g) Elaborar, actualizar y mantener bajo su cuidado y custodia los inventarios de bienes de la entidad;
- h) Controlar y dirigir la contabilidad de la entidad, conforme a las regulaciones, impartidas por el consejo de vigilancia;
- i) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la asamblea general y sus organismos.
- j) Realizar el inventario anual de todo lo que tiene la cooperativa
- k) Elaborar una lista de los gastos e ingresos que se han realizado en la cooperativa.
- l) Dar información a los directivos y socios de los ingresos y egresos que se ha recaudado en un mes.
- m) Realizar junto con la secretaria inventario cada año.

Consejo de Vigilancia es un órgano de control social y técnico. Debe velar por el cumplimiento de la reglamentación de la cooperativa por parte de los actos de los órganos de administración e informar las irregularidades que se presentaren.

- a) Supervisar las inversiones económicas de la cooperativa;
- b) Controlar la contabilidad de la cooperativa;
- c) Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la asamblea general, por intermedio del consejo de administración;
- d) Conocer y elaborar informes sobre reclamos de los socios en contra de los consejos o gerencia de la entidad;
- e) Vetar las inversiones que no hayan sido aprobadas por la asamblea general
- f) Dar el visto bueno o vetar con causa justa los actos o contratos en que se comprometan bienes o créditos de la cooperativa, cuando no estén de acuerdo con los intereses de la institución o pasen del monto establecido en el estatuto.
- g) Ejercer las demás facultades y cumplir las obligaciones emanadas de las leyes pertinentes.
- h) Sesionar una vez por semana.
- i) Dictar normas para el manejo y elaboración de la contabilidad de la cooperativa.
- j) Controlar que los trabajadores este en la hora de entrada
- k) Cuidar el correcto funcionamiento y la eficiencia administrativa de la cooperativa
- l) Vigilar porque los socios cumplan sus obligaciones estatutarias y no violen las normas legales.
- m) El consejo de vigilancia será responsable del cumplimiento de sus funciones ante la asamblea general de socios a la cual rendirá un informa de sus actividades que ha realizado durante cada mes.
- n) Tendrá la obligación de controlar toda la documentación sean estos estatutos o normas que no salgan sin ante tener un permiso del presidente.

Comisiones ocasionales son los grupos de trabajo que se organizan para dar cumplimiento al objetivo social dentro de la cooperativa, también es quien coordina todas las actividades a realizar junto con el consejo de administración y que se dé su respectiva aprobación del presidente de la cooperativa.

- a) Elaborar y presentar al consejo de administración un plan de trabajo para el periodo. El mismo que deberá estar acompañado del correspondiente presupuesto de gastos.
- b) Ejecutar el plan de trabajo aprobado por el consejo de administración.
- c) Organizar y desarrollar programas de integración entre cooperativas, por iniciativa propia y/o coordinación con otras entidades e instituciones afines.
- d) Promover y realizar tantas actividades posibles, de interés para los socios como para la comunidad en que la cooperativa se desarrolla.
- e) Disponer de los fondos que le hayan sido asignados, previa aprobación del consejo de administración.
- f) Presentar un informe anual al consejo de administración, dando cuentas de las labores realizadas y de la forma en que utilizaron los fondos asignados.
- g) Promover la integración económica y social de la cooperativa con otras cooperativas o entidades similares y organismos auxiliares del cooperativismo.
- h) Promover la integración de los socios de la cooperativa a las actividades deportivas que se efectúan para el aniversario de la empresa.
- i) Dar información en una reunión de todas las actividades que se han efectuado.
- j) Presentar al gerente un presupuesto de los gastos que se realizan para elaborar las actividades de integración con otras entidades.
- k) Promover el trabajo en equipo para que los socios puedan alcanzar sus metas y objetivos.
- l) Obligación de poner al tanto de las fechas deportivas a los socios.

Funciones de los Socios

Socios.- Son obligaciones y derechos de los socios, además de los establecidos en la ley orgánica de la economía popular y solidaria, su reglamento general y el reglamento interno, los siguientes:

- a) Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, el presente estatuto, los reglamentos internos y las disposiciones de los órganos de gobierno, dirección y administración;
- b) Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos contraídos con la cooperativa;
- c) Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativista previstos en los planes de capacitación de la organización;
- d) Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes;
- e) Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la cooperativa;
- f) Adquirir los productos y utilizar los servicios que la cooperativa brinde a sus socios dentro del cumplimiento de su objeto social;
- g) Participar en las elecciones de representantes o asambleas generales de socios, con derecho a un solo voto, independientemente del número y valor de certificados de aportación suscritos y pagados que posea;
- h) Elegir y ser elegido a las vocalías de los consejos, comités y comisiones especiales; recibir, en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios y beneficios que otorgue la cooperativa, de conformidad con la reglamentación que se dicte para el efecto.
- i) Obligación de participar en las reuniones generales, con la finalidad de dar apertura que den su punto de vista de los temas a tratar.
- j) Contar con la disponibilidad de tiempo para realizar trámites.

4.5.4.3 Políticas de Personal

Nos ayudarán que el personal de trabajo tenga bien en claro cuáles son las políticas que debe acatar a continuación se detallan:

- a) Se establecerá requisitos de cada puesto que contarán en el diseño organizacional.
- b) El personal tendrá que justificar su inasistencia de trabajo caso contrario se le multa.
- c) Se mantendrán reuniones con el personal administrativo a fin de motivar e incentivar la integración así como conocer los problemas que puedan existir con la atención a los clientes.
- d) El personal administrativo será afiliado al seguro social y recibirán todos los beneficios de ley.
- e) Se dará el nivel de sueldos que hay en el mercado en cada puesto y se analizan los incrementos de cada año de acuerdo a la disposición del estado y a las posibilidades económicas de la cooperativa.
- f) El horario de trabajo es de 8 horas diarias, de lunes a viernes con turnos
- g) Se mantendrá una capacitación periódica del personal administrativo que apoye la gestión de la cooperativa.
- h) Se realizarán evaluaciones periódicas para controlar el rendimiento laboral por medio de indicadores de gestión.
- i) El personal de cada área tendrá que informar al presidente algún problema que se presenta en la cooperativa.
- j) Se realizará sanciones a los trabajadores que no se encuentre en su puesto de trabajo en las horas laborables.
- k) El personal de trabajo tendrá que acudir a las capacitaciones que la empresa les designe.
- l) El personal tendrá la obligación de presentar un certificado en caso de no asistir al trabajo.

4.5.4.4 Sistema de Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” transmite información de una entidad a otra, compartiendo ideas sobre el porvenir tanto de la cooperativa como de la ciudadanía.

Esta técnica conjuntamente con la coordinación, son ejes primordiales de la organización porque a través de ella se resuelven inquietudes y se socializa experiencias, opiniones que tengan los ciudadanos acerca de la cooperativa. Para establecer una adecuada comunicación se deben considerar los siguientes aspectos:

- a) La sintaxis: que está relacionada con la estructuración y las modalidades de transmisión de la información por ejemplo, la elección de los nuevos dirigentes de la cooperativa.
- b) La semántica, el significado de los mensajes verbales y no verbales de los participantes, socios y usuarios.
- c) La pragmática, que son las condiciones concretas del intercambio de ideas empezando por los comportamientos y las intenciones de los directivos, socios y usuarios que intervienen en la comunicación.

Una vez aplicado estos aspectos para la buena comunicación, se debe llegar a un acuerdo con la otra parte sobre el tema tratado para que de esta manera la información sea bien transmitida, orientando adecuadamente a los usuarios y ciudadanos en general sobre el servicio que brinda la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”. La comunicación dentro de la empresa debe ser firme ante cualquier situación, el presidente debe mantener el diálogo con sus colaboradores.

4.5.4.5 Vínculos Interorganizacionales

La cooperativa de taxis “Once de diciembre” realizar vínculos interorganizacionales con la intención de ver cambios en la empresa, para esto se efectúan alianzas estrategias que permitan que la empresa mejore su servicio.

El objetivo de la empresa es buscar aliados de capacitación cognitiva que contenga distintas experiencias que cada uno obtenga del contexto social, económico, productivo y tecnológico. Esta disimilitud entre los involucrados, para que los directivos y socios puedan tener competencias con otras empresas que brinda el mismo servicio.

Con los vínculos Interorganizacionales se podrá mantener una adecuada herramienta para cumplir con las necesidades de los clientes para esto se debe tomar en cuenta cuáles serán estas empresas que tendrán que involucrarse y comprometerse a mejorar el servicio de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

El presidente tendrá que controlar las actividades que se realizara en la empresa deberá tomar en cuentas los siguientes controles del gobernante:

Control de mercado el presidente junto con el gerente tendrá que evitar inversiones específicas, no transferencia de conocimiento e información competitiva. Control de oportunidades que se le presenta a la cooperativa de taxis, estos controles se debe tomar en cuenta ya que depende de los dirigentes que ellos puedan realizar vínculos con otras instituciones y que puedan dar resultado favorables para la empresa, también se debe realizar alianzas con empresas públicas o privadas que puedan facilitar el servicio de internet o conferencia que permitan socializar con los socios de la empresa.

4.5.4.6 Sistema de Gestión

El diseño organizacional ayuda a que los directivos tengan bien claro las funciones que deben realizar, una de estas actividades es tener un informe anual, donde se indique detalladamente los planes de trabajo.

El gerente junto con los directivos administrativos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”, deben estructurar un documento a corto plazo que describan las actividades debidamente programadas y que conduzcan hacia el alcance de las metas.

Los encargados de realizar este plan de trabajo son responsables de su entrega al presidente de la cooperativa para su respectiva aprobación y deberá convocarse a una asamblea ordinaria para informar a los socios del plan de acción vigente en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

El plan de trabajo será de gran ayuda para el gerente la cooperativa ya que con esta herramienta se lograr coordinar las actividades que se realizan durante un periodo con el propósito de mejorar el trabajo, siempre y cuando todos trabajen en equipo para lograr las metas y objetivos.

El proceso de elaboración del plan de trabajo se realizara en 2 meses luego se da a conocer a los directivos y ellos podrán mejorar el plan o dar su punto de vista como debe estar estructurado para el bienestar de la cooperativa y que los socios puedan entender con claridad de las actividades que desempeñan para que los servicio sean mejorado y que los objetivos sean alcanzados en un plazo corto, con la elaboración de cada actividad que se realizara en la empresa se mantendrá bien definido y de esta forma se conservará la información de los socios estas gestiones deben ser tomadas acorde a las necesidades de la empresa.

Cuadro 45 Proceso elaboración plan de trabajo anual



| | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar y priorizar las actividades a ejecutarse en un año. 2. Ser escritas en el libro de acta de la cooperativa. 3. Puntos a tratarse. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se da lectura del plan de trabajo y se realizan las debidas modificaciones de ser necesario. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizan y programan todas las actividades por fecha. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza acta de aprobación y su respectivo archivo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir las actividades a ejecutarse en un año. 2. Aprobación de la junta general. | <p>Factor Éxito</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso. - Cooperación. - Trabajo en equipo. - Capacitación. |
|--|---|---|---|--|---|

*Fuente: Sonia Palma Lainez.
Elaborado por: Sonia Palma Lainez.*

Proceso de selección y adquisición de nuevas unidades.

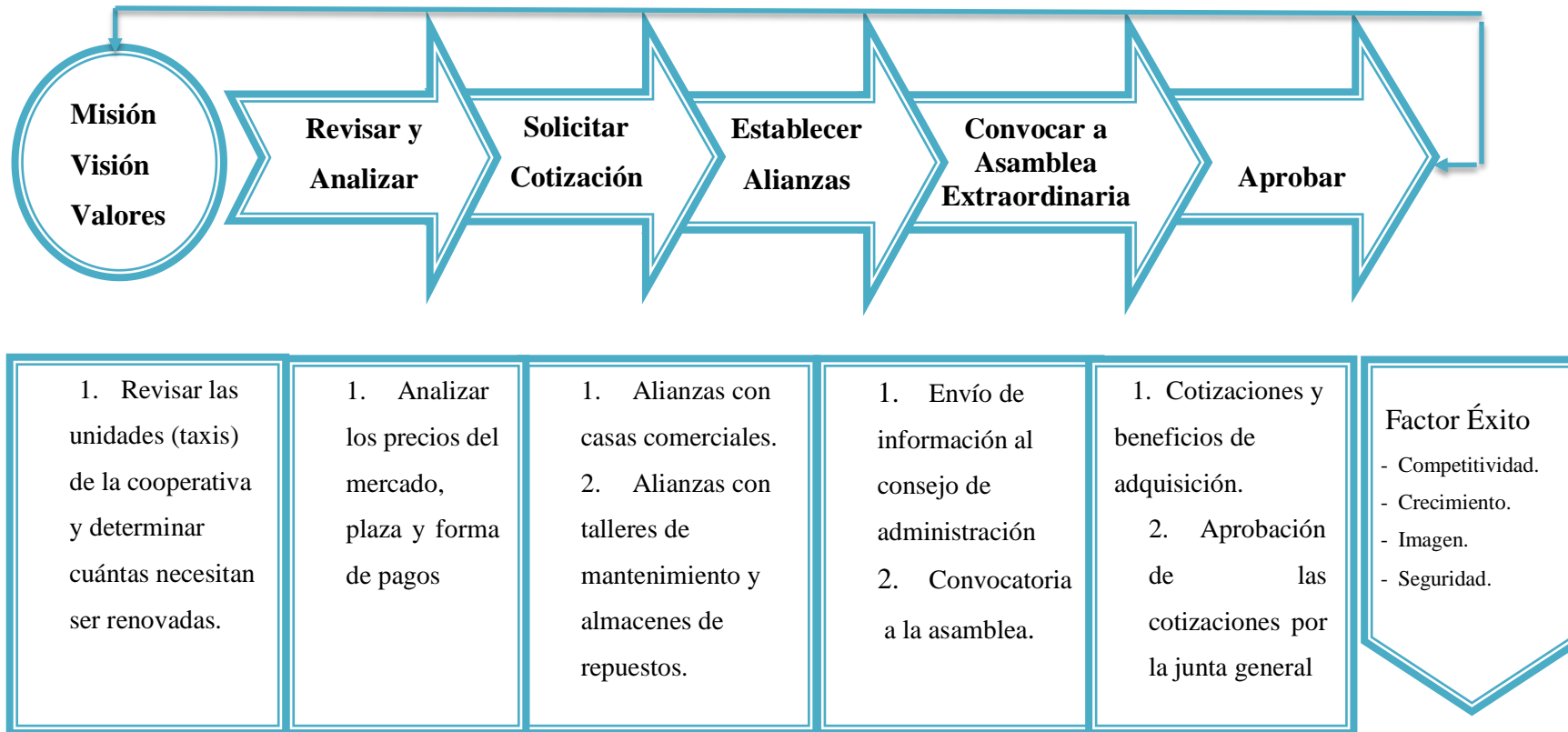
El proceso de selección y adquisición de nuevas unidades dura un transcurso de 4 meses para que se pueda realizar los trámites y que la documentación del dueño de la unidad no se encuentre con ningún problema, una vez analizada los documentos se realiza la gestión de adquirir la nueva unidad.

Los socios tendrán que estar sin deuda con la cooperativa esto es un requisito para que ellos puedan realizar la respectiva documentación para adquirir un nuevo vehículo en cualquier casa comercial, una vez registrado los pagos se le dará al socio un certificado de pertenecer a la empresa, cualquier documentación será firmada por el presidente en caso de ausencia toma el compromiso el vicepresidente de la empresa.

El presidente de la cooperativa tendrá que realizar trámites para que las unidades de mal estado puedan adquirir o solicitar al convenio del gobierno para que sus unidades puedan entrar a chatarrización y obtener un vehiculó nuevo. El proceso para obtener un vehículo por parte plan del estado será de 1 año ya que este trámite se lo realiza para todas las cooperativas a nivel nacional.

Los directivos de la cooperativa deben informar a sus socios sobre la política interna de renovación de unidades con la finalidad de brindar un mejor servicio, el cumplimiento de este factor administrativo es posible a través de alianzas con diferentes casas comerciales, estableciendo convenios para que los socios que no disponen de unidades nuevas, las adquieran mediante créditos con facilidades de pago, con el propósito de satisfacer la gran demanda del servicio y contribuir con el medio ambiente. Lo que se espera que todos los socios cuenten con nuevas unidades ya que la imagen de la cooperativa también depende de las unidades y de que los chofer de excelente atención al cliente y sobre todo que sea gentil.

Cuadro 46 Proceso de selección y adquisición de nuevas unidades



Fuente: Sonia Palma Láinez.

Elaborado por: Sonia Palma Láinez.

Proceso de servicio al cliente.

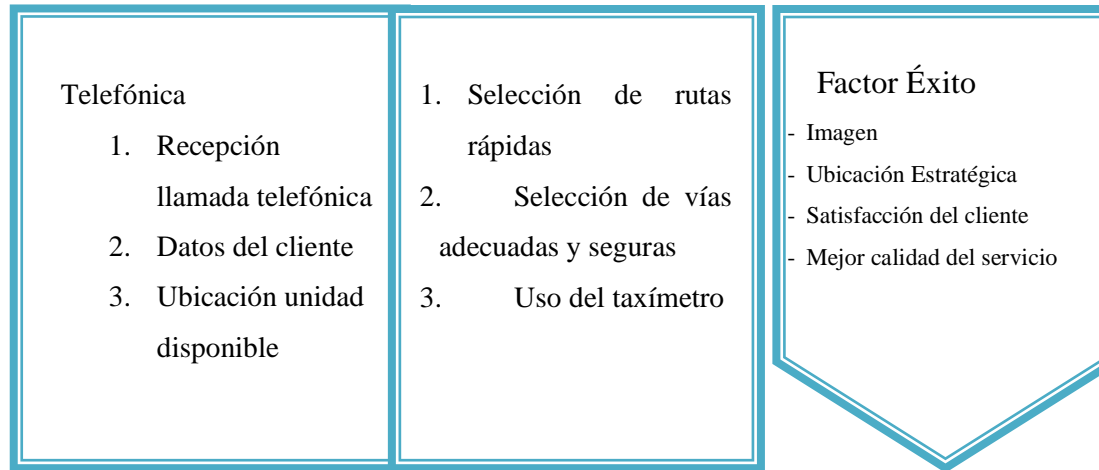
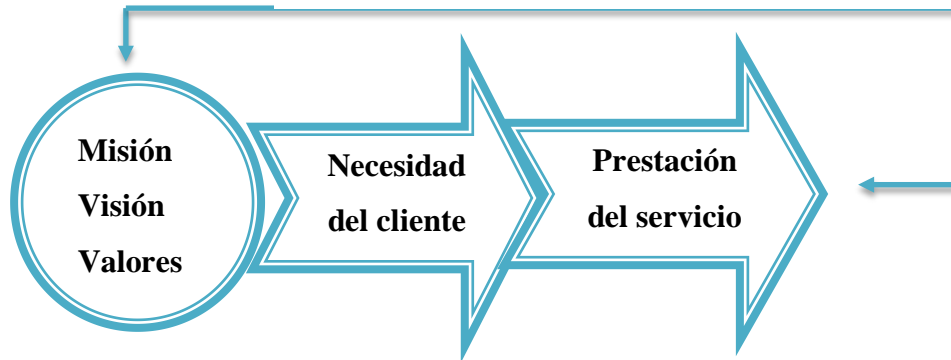
La base del diseño del servicio, es un procedimiento técnico que conduce a la mejora del desempeño de las actividades de los integrantes de la cooperativa, motivándolos a ofertar servicios de calidad a los ciudadanos de la provincia de Santa Elena, con la finalidad de evitar inconvenientes en el recorrido y ofrecer comodidad a los clientes.

Al momento de realizar el diseño organizacional se debe considerar la importancia de la aplicación de los procesos de atención al cliente, concienciando que ellos son el punto focal del éxito de toda organización, por lo que se debe brindar un servicio de calidad, mostrando gentileza y cordialidad, el objetivo será siempre satisfacer las exigencias de la demanda, para que la organización sea competitiva en el mercado y se alcance el crecimiento de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

Servicio al cliente, es proporcionarles asistencia, se fundamenta en la preocupación constante por su preferencia, conlleva a un conjunto de actividades, que se realiza entre una persona que demanda un producto o servicio y el empleado de una institución, con el fin de satisfacer un deseo o necesidad. De la atención que se le dé al cliente dependerá que se sienta satisfecho y regrese.

Por esta razón debe ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo. Una vez analizado los procesos de servicio al cliente deben tomar mucha importancia a las estrategias para mejorar la calidad del servicio y poner mucho énfasis a las necesidades de los clientes. Para que estos procesos sean logrados se debe brindar cursos para mejorar el trato entre directivos y socios o colaboradores esto nos permite brindar nuevas formas de desempeñarse con los clientes y alcanzar los objetivos de la empresa.

Cuadro 47 Proceso servicio al cliente



Fuente: Sonia Palma Lainez

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

Proceso de capacitación y motivación a los socios y personal administrativo.

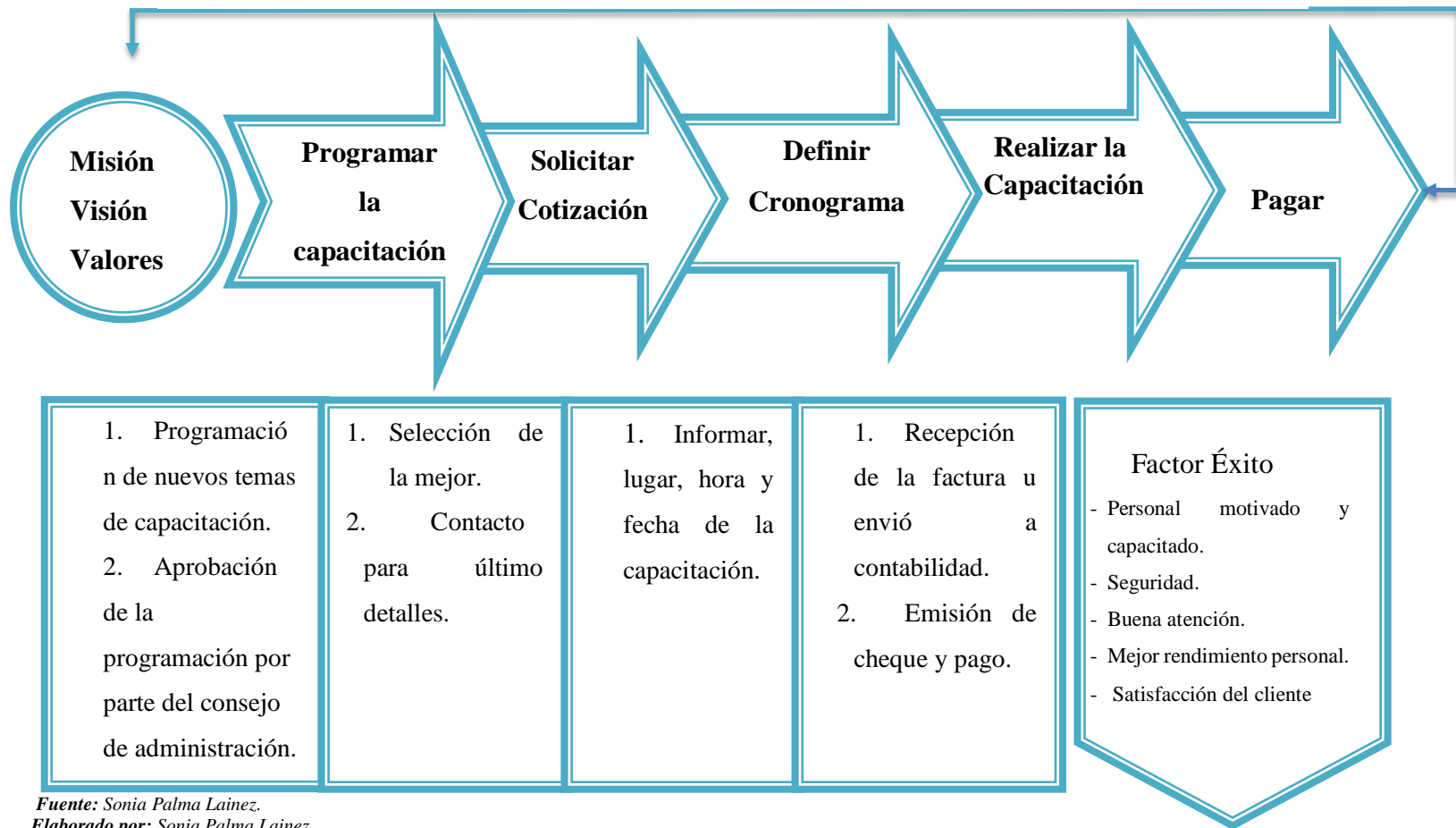
Por lo que en el sector servicios, la capacitación es un tema dominante, debido a que una capacitación implica que sus colaboradores y socios puedan desenvolverse de la mejor manera y ofrecer al cliente una debida atención, y con respecto a los administrativos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” deben tener conocimientos de cómo mejorar y coordinar las actividades.

La capacitación tiene una gran ventaja tanto para la cooperativa como para el personal; el socio puede colaborar en distintas actividades dentro de la empresa y de esta manera pone en práctica lo aprendido en la capacitación. Los directivos tienen como objetivo capacitar a sus colaboradores y socios a través de conferencias con el propósito de estar en capacidad de resolver algún problema.

La capacitación y motivación permitirá que los integrantes de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” se comprometan con la institución, además prestar un servicio de calidad basado en principios y valores. Uno de los objetivos de la cooperativa es incentivar a que sus socios y colaboradores se capaciten continuamente, con la finalidad de brindar una buena atención al cliente.

Las capacitaciones que se oferten en el mercado, deben ser revisadas por los directivos y socializadas con los socios y colaboradores de la cooperativa, sobre todo los costos. La responsabilidad de la comisión de ocasiones asumirá la actividad de programar los temas de capacitación de acuerdo a las necesidades de los socios y empleados, estos proyectos conjuntamente con el cronograma de capacitación. Los procesos a las capacitaciones deben organizar el consejo de administración junto con el de vigilancia para ponerse en acuerdo cual serán los temas a tratarse en las charlas de capacitación para los directivos, socios y trabajadores de la cooperativa de taxis.

Cuadro 48 Proceso capacitación y motivación a los socios y personal administrativo



*Fuente: Sonia Palma Lainez.
Elaborado por: Sonia Palma Lainez.*

4.5.4.7 Cuadro de Mando Integral

| | OBJETIVO ESTRATÉGICO | INDICADORES |
|----------------------------------|--|---|
| financiero | Incrementar la rentabilidad de la cooperativa. | Rentabilidad sobre activos Rentabilidad sobre aporte de socios |
| | Disminuir costos a través de mejora en los procesos. | Ahorro por mejora de procesos. |
| Clientes | Buscar la satisfacción del cliente | No conformidades presentadas por el cliente |
| | Promover trabajo en equipo | Número de proyectos en equipo |
| Aprendizaje y crecimiento | Gestionar la información el desarrollo y crecimiento de la cooperativa de taxis. | Porcentaje de personas entrenadas por cargo. |
| | Asignar recursos para ampliar el aprendizaje y la competencias | Presupuesto de capacitación por cada socio. |
| | Incentivar la motivación y el sentido de pertenencia. | Nivel de satisfacción de asociados. |

Fuente: Sonia Palma Lainez.

Elaborado por: Sonia Palma Lainez

4.5.5 Resultado de Efectividad

4.5.5.1 Eficacia

Para mantener una cooperativa bien constituida debemos tomar en cuenta las opiniones de cada socio con la finalidad que en equipo de trabajo se puedan lograr grandes éxitos tanto para la empresa como para los colaboradores a continuación se detallaran algunas de ellas:

- Entre directivo y socios deberán resolver problemas que se les presenta en la cooperativa.
- Capacitar a los empleados y socios.
- Se debe cumplir a cabalidad las tareas y obligaciones.
- Trabajar en equipo para lograr los objetivos propuestos.

4.5.5.2 Eficiencia

Permite que los socios juntos con los directivos puedan utilizar la cantidad de recursos para ofrecer un servicio de calidad dados por la cooperativa, como por ejemplo:

- Realizar los trabajos de una manera correcta.
- Utilizar los gastos de manera óptima.
- Obtener buenos resultados de las capacitaciones y charlas que se tendrá con otras cooperativas.
- Contar con tecnología.
- Controlar el horario de entrada del trabajador.
- Controlar los bienes de los socios y la empresa.

4.5.5.3 Desempeño

El presidente junto con los delegados evaluará el desempeño de los colaboradores de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” para verificar avances de capacitaciones dadas. A continuación se detallan como los colaboradores deben desempeñar:

- a) Fijar metas y objetivos laborales para demostrar en el trabajo, deberán crearse objetivos específicos siguiendo las políticas de la cooperativa.
- b) Se realizará una revisión del desempeño laboral, con la ayuda de este mecanismo podemos obtener un resultado positivo para verificar el desempeño de cada colaborador, se debe tener una lista de las cosas que han logrado durante un periodo de revisión.
- c) Mejorar el desempeño laboral, los colaboradores deberán identificar sus fortalezas, debilidades y utilizarlas de base para ajustar la forma de realizar su trabajo esto permite que los socios puedan crear un calendario personal que ayude a mantener concentrado las tarea de trabajo.

De esta forma se mejorar el desempeño de los colaboradores y darán todo de sí para alcanzar los objetivos de la cooperativa ya que estos puntos son muy esenciales para evaluar el alto desenvolvimiento de cada colaborador, también se debe identificar cuáles son sus vacíos para ejercer en su área de trabajo.

Se mantendrá informado al gerente de las nuevas capacitaciones o actividades que se ejercerá en cada mes para el porvenir de la empresa, cada propósito que se aplicara para la empresa se debe mantener informado a los socios y que sean ellos quienes acepten los nuevos métodos que se desempeñara la empresa.

CONCLUSIONES

1. El diseño organizacional para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, tiene una visión, misión, objetivos y valores que hacen que la estructura orgánica mejore los procesos administrativos y operativos vinculados con la prestación del servicio que oferta esto implica que el desempeño de los socios y colaboradores en la ejecución de las actividades, sea eficiente.
2. El diseño organizacional contiene las funciones que desempeñarán con responsabilidad e imparcialidad los directivos y socios, quienes deberán manipular el correcto orden del instrumento guía, para ofrecer seguridad a la ciudadanía con un apropiado servicio, haciéndoles sentir parte de la cooperativa, el diseño organizacional también destaca que los socios deberán trabajar en equipo y que el cliente sienta confianza al momento de contratar el servicio.
3. El diseño organizacional orienta a los directivos del consejo de administración y vigilancia a operar adecuadamente los instrumentos de consulta, direcciona una atención idónea a los socios y clientes, con lineamientos que hacen una cooperativa competitiva frente a las demás instituciones.

El instrumento guía contiene información suficiente y clara, facilita el trabajo de los directivos de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”. En términos generales el diseño organizacional direcciona a los directivos, socios y colaboradores a la mejora continua del servicio que se brinda a la comunidad.

RECOMENDACIONES

1. A los directivos, implementar y aplicar el diseño organizacional, instrumento sencillo y claro donde se detalla las funciones y deberes que deben desempeñar los socios y administradores. A los socios, mantener una cultura basada en principios y valores asociativos que generen compromiso en velar por el cumplimiento continuo de sus funciones y tareas desempeñadas dentro y fuera de la cooperativa, con el propósito de convertirse en modelo de oferta de servicios a la comunidad.
2. Los directivos deben continuar con la mejora de los procesos administrativos e implementar estrategias que conduzcan a la entrega de servicios de calidad y que los socios perciban el avance de la cooperativa, fomentando el trabajo en equipo y cumplimiento de labores con responsabilidad.
3. Se recomienda al directorio de la cooperativa, utilizar el diseño organizacional como un instrumento que propicia mejorar las actividades administrativas para el logro eficiente de los objetivos.
4. La cooperativa no debe perder de vista los elementos claves para que los socios como clientes sigan prefiriendo ser parte de la organización, se deben considerar las opiniones y sugerencias para ser cada día mejores. Considerar el presente trabajo de titulación para mejorar la administración en general y de esta manera alcanzar el desarrollo de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”.

BIBLIOGRAFÍA

- BERNAL T. César, (2006), Metodología, diseño del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales, Cuarta Edición. Editorial Limusa, México.
- COLLADO Carlos. F. (2010), Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades, ciencias Sociales, Segunda Edición, Editorial Pearson Educación México.
- DAFT Richard L. (2009), Teoría y diseño organizacional, 9ª. Edición, Editorial McGraw Hill, México.
- GIBSON James L. (2006), Organización comportamiento, estructura, procesos, 12ª Edición, Editorial McGraw – Hill, México.
- IVANCEVICH John M. (2006), Comportamiento Organizacional, 7ª. Edición, Editorial Addison-Wesley Iberoamericana, SA. E.E.U.U.
- IDALBERTO Chiavenato (2009), diseño de la organización administrativa, Segunda Edición, Editorial McGraw-Hill, Colombia.
- MENDEZ Carlos E. (2007), Metodología diseño y desarrollo Del proceso de investigación, cuarta edición, editorial Limusa, México.
- PILAR Baptista L. (2010), Metodología de la Investigación, Quinta Edición, Editorial McGraw Hill, México.
- SAMPIERI Roberto H. (2006), Metodología de la investigación, Quita, Edición, Editorial McGraw Hill, México.

INTERNET

<http://es.scribd.com/doc/131929/disenio-organizacional>

<http://isabeldiazgarcia.blogspot.com/>

<http://www.slideshare.net/guest108326/estructura-y-diseo-organizacional>

<http://misapunteslaura.blogspot.com/>

http://www.ecured.cu/index.php/Dise%C3%B1o_organizacional

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/840/>

ANEXOS

Anexo N° 1: Modelo de Encuesta para los Socios de la Cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad

Universidad Estatal Península de Santa Elena
Facultad Ciencias Administrativas
Carrera Ingeniería en Desarrollo Empresarial

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “ONCE DE DICIEMBRE” DEL CANTÓN LA LIBERTAD

Objetivo.- Contribuir con los socios de la cooperativa de taxis mediante el diseño organizacional con la finalidad que su cooperativa tenga en orden sus objetivos, metas y jerarquía en sus labores.

Presentación:

Buenos días/tardes. Mi nombre es **Sonia Mariela Palma Laínez**, soy egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial y me gustaría conocer su opinión sobre este tema.

Indicaciones:

Marque con un (✓) la respuesta

DATOS GENERALES:

Provincia:.....**Cantón:**.....

Fecha:**Sexo:** Masculino () Femenino ()

1.- ¿Qué función cumple en la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”?

Personal Administrativo ()

Socio ()

2.- ¿Conoce usted los objetivos de la cooperativa?

Si ()

No ()

En parte ()

3.- ¿Se cumple con lo que está estipulado en los estatutos Interno?

Siempre ()

La mayoría de veces ()

A veces si, a veces no ()

Algunas veces ()

Nunca ()

4.- ¿Considera usted que los Directivos de la cooperativa desempeñan eficientemente sus funciones orientadas al porvenir de los socios?

Si ()

No ()

5.- ¿Cree usted que las asambleas generales deben de ser constante?

Si ()

No ()

6.- ¿Conoce usted las ventajas de un diseño organizacional?

Si ()

No ()

7.- ¿Considera usted que la elaboración de un diseño organizacional sería una estrategia para brindar seguridad y confianza a los usuarios?

Si ()

No ()

8.- ¿Cree usted que con el diseño organizacional podremos mejorar las funciones de cada área?

Si ()

No ()

9.- ¿Está usted de acuerdo que a mejor planificación del diseño organizacional mejores serán las condiciones administrativas de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Neutral ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

10.- ¿Está usted de acuerdo que los Directivos cumplan con responsabilidad el manejo del diseño organizacional para el bienestar de la cooperativa?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Neutral ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

11.- ¿Está usted de acuerdo que el personal administrativo sean capacitados para brindar un mejor servicio a sus socios?

- Siempre ()
- La mayoría de veces ()
- A veces si, a veces no ()
- Algunas veces ()
- Nunca ()

12.- ¿Cree usted que el contribuyente o usuario (ciudadanía) se sienta satisfecho por el servicio que usted le brinda?

- Si () No ()

13.- ¿Está usted de acuerdo que se trabajen en equipo para que se diseñen y estructuren políticas que fortalezcan el trabajo en equipo en la cooperativa?

- Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Neutral ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

14.- ¿Está usted de acuerdo que se incremente las cuotas para implementar mejoras en la cooperativa?

- Muy de acuerdo ()
De acuerdo ()
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo ()
En desacuerdo ()
Muy en desacuerdo ()

15.- ¿Usted como socio goza de los beneficios que recibe por parte de la cooperativa?

- Si () No ()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por Sonia Palma Lainez

Anexo N° 2: Modelo de Encuesta para la ciudadanía del Cantón La Libertad

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Facultad Ciencias Administrativas

Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LA CIUDADANÍA DEL
CANTÓN LA LIBERTAD**

Objetivos.- Demostrar diseño organizacional para la cooperativa de taxis once de diciembre, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2012, mediante la presente cuentas con la finalidad que la cooperativa brinde un mejor servicio a la ciudadanía.

Buenos días/tardes. Mi nombre es Sonia Mariela Palma Láñez, soy egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial y me gustaría conocer su opinión sobre este tema.

Indicaciones:

Marque con un (✓) la respuesta

DATOS GENERALES:

Provincia: **Cantón:**

Fecha:

Sexo: Masculino () Femenino ()

1.- ¿El servicio de Taxis que ofrece la cooperativa “Once de Diciembre” cubre satisfactoriamente sus necesidades?

Todo () En parte () Nada ()

2. ¿Cree usted que la cooperativa de taxis tiene estrategias para mejorar el servicio?

Si () No ()

3. ¿Sabe usted si los Directivos cumplen con todos los equipos necesarios para brindar un buen servicio a la comunidad?

Si () No ()

4. ¿Le gustaría que la cooperativa implemente el uso de radio taxi “Motorola” o GPS para fortalecer la confianza de sus usuarios o clientes?

Si () No ()

5. ¿Está usted de acuerdo que todas las cooperativas de la provincia asuman la responsabilidad de manejar bien sus labores?

Si () No ()

6. ¿Considera usted que los socios necesitan capacitación para brindar buena atención a sus clientes?

Todo () En parte () Nada ()

7. ¿Conoce usted las funciones que desempeña el gerente de la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”?

Todo () En parte () Nada ()

8. ¿Cómo usuario como califica usted el departamento administrativo?

Bueno ()

Muy bueno ()

Excelente ()

Regular ()

9. ¿Considera usted una ventaja realizar un diseño organizacional para la cooperativa de taxis “Once de Diciembre”?

Si () No ()

10. ¿Qué tan importante considera usted implementar a las cooperativas de taxis “Once de Diciembre” un diseño organizacional para fortalecer el servicio a la comunidad?

- Muy importante
- Moderadamente importante.
- Ligeramente importante.
- Para nada importante.

11. ¿Cree usted que el diseño organizacional ayude a mejorar las funciones de cada socio?

Si No

12. ¿Cree usted que el diseño organizacional beneficiaría a la comunidad?

Si No

13. ¿Considera usted que los estatutos Internos deben ser aplicados dentro y fuera de la cooperativa?

Si No

14. ¿Sabe usted que es liderazgo?

Si No

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por Sonia Palma Laínez.

Anexo N° 3: Modelo de Entrevista no Estructurada realizada a los señores de la Directiva de la Cooperativa de taxis “Once de Diciembre”

UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Nombre de la Institución: cooperativa de taxis “Once de Diciembre” del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena

N° de la Entrevista: 1

Nombre:

Profesión: Chofer Profesional

Cargo actual:

Experiencia:

Lugar y Fecha:

Tema del Proyecto: “Diseño organizacional para la cooperativa de taxis Once de Diciembre, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2013”

Objetivo de la Entrevista:

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE TAXIS “ONCE DE DICIEMBRE”, CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

La presente entrevista está dirigida a usted, la misma que ayudará a determinar el diseño organizacional para la cooperativa, para lo cual le solicitamos responda con toda sinceridad.

1. ¿Cuáles de sus cualidades considera que contribuirían a su éxito en este trabajo?
2. ¿La cooperativa dispone de un diseño organizacional
3. ¿Usted considera necesario el diseño organizacional para el buen funcionamiento de la cooperativa, enfocado a mejorar el servicio?
4. ¿Cree usted que el diseño organizacional va a contribuir en el desempeño de sus funciones de los socios y directivos?
5. ¿Los directivos y socios se actualizan constantemente en su campo laboral?
6. ¿Tratan con amabilidad y cortesía los colaboradores de la cooperativa?
7. ¿Controla de cerca a su personal o deja que sus empleados trabajen solos? ¿Por qué?
8. ¿En qué aspecto siente que ha mejorado como parte de la directiva o gerente durante los últimos años?
9. ¿De qué manera incentiva a los socios y colaboradores?
10. ¿Cuál es su expectativa a cerca de trabajar en equipo?

**Anexo N° 4: Fotos con los Directivos y Socios de la Cooperativa de Taxis
“Once de Diciembre”**



Directivos de la Cooperativa de Taxis “Once de Diciembre”



Socios de la Cooperativa de Taxis “Once de Diciembre”

Entrevistas a los Directivos de la Cooperativa de Taxis “Once de Diciembre”



Encuesta a Socio



Vehículo de la Cooperativa

