



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE EN TAXI 23 DE JULIO, DEL CANTÓN**

**LA LIBERTAD PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: VIVIANA ROCÍO BORBOR ORRALA

TUTOR: ECON. WILLIAM CAICHE ROSALES

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
TRANSPORTE EN TAXI 23 DE JULIO, DEL CANTÓN**

**LA LIBERTAD PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: VIVIANA ROCÍO BORBOR ORRALA

TUTOR: ECON. WILLIAM CAICHE ROSALES

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 4 de Noviembre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de la Tesis de Grado, “**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXI 23 DE JULIO, DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013**”, elaborado por VIVIANA ROCÍO BORBOR ORRALA egresada de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, Escuela de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal 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. William Caiche Rosales

TUTOR

DEDICATORIA

El presente proyecto de Tesis en primer lugar se lo dedico a Dios porque día a día de vida salud sabiduría guía y sobre todo fortaleza para cumplir con mis metas.

Y en segundo lugar a mi familia quién siempre me ha apoyado y ha estado presente en el lapso de la realización de tesis.

Viviana Borbor Orrala

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por no haberme dejado desfallecer de mi meta y darme fortaleza día a día para cumplirla. Al Econ. William Caiche Rosales que me brindó su apoyo de manera incondicional en base a conocimientos científicos plasmados en este documento, y a la Cooperativa de Transporte en Taxi 23 de Julio por brindarme toda la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo de titulación.

Viviana Borbor Orrala

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Econ. William Caiche Rosales
PROFESOR – TUTOR

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
TRANSPORTE EN TAXI “23 DE JULIO” DEL CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

Autora: Viviana Borbor Orrala
Tutor: Econ. William Caiche Rosales

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de titulación forma parte de la creación de un Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte en taxi “23 de Julio” del Cantón La Libertad, contribuyendo con el fortalecimiento organizacional; para efecto de mejorar este trabajo se tomó en cuenta el marco referencial que detalla los componentes del diseño y la estructura organizativa desde el punto de vista teórico-práctico para el respaldo del proyecto igualmente se procedió a realizar la recopilación respectiva de información por medio de la investigación cualitativa y cuantitativa para lograr su efectividad, empleando también diferentes técnicas de muestreo como: la observación directa y participativa del objeto de estudio; la entrevista a profesionales de áreas administrativas; la encuesta interna para medir la satisfacción del cliente interno y la encuesta externa para los consumidores, información útil para dar solución a los problemas inherentes en la cooperativa. Después de haber hecho el respectivo análisis de la información se determina aceptación de la hipótesis y se elabora la propuesta del diseño organizacional el mismo que consta de diferentes etapas: una primera, refiriéndose al diagnóstico organizacional que incluye herramientas estratégicas; una segunda referente al direccionamiento estratégico, donde se resalta la misión, visión, objetivos, estrategias y planes de acción para el mejoramiento ; una tercera llamada de ejecución donde se da prioridad a la estructura organizacional y sus elementos y; una cuarta, denominada de resultados, en donde se promueve la eficiencia, eficacia, administración, seguimiento y control que se establecen a las estrategias para el correcto funcionamiento de la propuesta. Todo lo mencionado influye en el progreso de la cooperativa ya que sirve de directriz y será de vital importancia para para ser competitivos en el mercado en donde se desenvuelve y con esto lograr la efectividad organizacional.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	
CONTRAPORTADA	
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA	3
PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema	6
Sistematización del problema	6
Justificación.....	6
Justificación Teórica	6
Justificación Metodológica	8
Justificación Práctica.....	8
Objetivos	9
Objetivo General	9

Objetivos Específicos.....	10
Hipótesis.....	10
Operacionalización de las variables	10
TEMA	11
Identificación de las variables	11
Variable Independiente	11
Variable Dependiente.....	11
CAPÍTULO I.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
1.1 ANTECEDENTE DEL PROBLEMA	15
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – VARIABLE INDEPENDIENTE. 17	
1.2.1 Estructura Organizacional.....	17
1.2.2 Definiciones del Diseño	17
1.2.3 Definiciones del Diseño Organizacional.....	18
1.2.4 Características del Diseño	18
1.2.5 Dimensiones del Diseño Organizacional.	19
1.2.5.1 Dimensiones Estructurales.	19
1.2.5.2 Dimensiones Contextuales	20
1.2.6 Ventajas del Diseño.....	21
1.2.7 Enfoque del Diseño.	22
1.2.8 Modelos de Diseños Organizacionales	22
1.2.8.1 Análisis Situacional.....	26
1.2.8.2 Matrices Estratégicas	26
1.2.8.3 Evaluación de Factores Internos (MEFI).....	27

1.2.8.4 Evaluación de factores Externos (MEFE).....	28
1.2.8.5 Etapa Comparativa del DOFA	29
1.2.8.6 Estrategias y Fuerzas Competitivas de Porter	30
1.2.8.7 Direccionamiento Estratégico – Variable Dependiente	31
1.2.8.7.1 Misión	31
1.2.8.7.2 Visión	32
1.2.8.8. Objetivos Estratégicos.....	32
1.2.8.9 Estrategias de Desarrollo Organizacional	32
1.2.8.9.1 Concepto Básico de Estrategia.....	32
1.2.8.10 Planes de Acción	33
1.2.8.11 Proyección de la Estructura Organizacional	33
1.2.8.11.1 Forma Estructural.....	33
1.2.8.11.2 Orgánico Funcional.....	33
1.2.8.11.3 Políticas del Personal y Recompensas	33
1.2.8.11.4 Sistemas de Información y Control.....	34
1.2.9 Efectividad Organizacional.....	34
1.2.9.1 Eficacia.....	34
1.2.9.2 Eficiencia.....	35
1.2.9.3 Seguimiento control de las estrategias	35
1.3 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXI 23 DE JULIO.....	35
1.3.1 Aspectos Constitutivos.....	35
1.3.2 Ingresos	36
1.3.3 Tecnología.....	36

1.3.4 Actividad que realiza.....	36
1.3.5 Objetivos	37
1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	37
1.4.1 Constitución de la República del Ecuador (2008).....	37
1.4.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial.....	38
1.4.3 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero.....	39
1.4.4 Objetivos del Plan del Buen Vivir	39
CAPÍTULO II	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	43
2.3.1 Investigación Histórica.....	43
2.3.2. Investigación Aplicada.....	43
2.3.3 Investigación de Campo	43
2.3.4 Investigación Bibliográfica	43
2.3.5 Investigación Descriptiva.....	43
2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
2.4.1 Método Inductivo	44
2.4.2 Método deductivo.....	44
2.4.3 Método de Análisis	44
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	45
2.5.1 La observación	45
2.5.2 Entrevista Individual	45

2.5.3 Entrevista Grupal	45
2.5.4 Encuesta	45
2.5.5 Análisis documental.....	46
2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
2.6.1 Ficha de Observación.....	46
2.6.2 El cuestionario.....	46
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
2.7.1 Población y Muestra de Observación.....	47
2.7.2 Población y muestra de la Entrevista a Profesionales.....	47
2.7.3 Población y Muestra de Focus Group	48
2.7.4 Población y muestra de Encuesta Interna y Externa	48
2.7.4.1 Muestra no Probabilística - Muestra por conveniencia.....	48
CAPÍTULO III.....	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	50
3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN	50
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL FODA	51
3.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	52
3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CHOFERES PROFESIONALES	53
3.5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS .	53
3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS DEL TRANSPORTE PENINSULAR.....	54
3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CHOFERES PROFESIONALES.....	59

3.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS	81
3.5 CONCLUSIONES	92
3.6 RECOMENDACIONES	93
CAPÍTULO IV	94
APLICACIÓN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL A LA COOPERATIVA DE TAXIS 23 DE JULIO DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013	94
4.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	94
4.2 DATOS GENERALES DEL PROYECTO	95
4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	95
4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA...	96
4.5 ELEMENTO DEL DISEÑO	99
4.5.1 Dimensiones Contextuales	99
4.5.2 Análisis foda	99
4.5.2.1 Matriz de Evaluación de factores externos	103
4.5.2.2 Evaluación de Factores Externos	103
4.5.2.3 Estrategias y fuerzas competitivas de Porter.....	104
4.6 ENFOQUE AL MERCADO.....	105
4.6.1 Desarrollo del producto o servicio	105
4.6.2 Desarrollo del Mercado.....	107
4.6.3 Introducción al Mercado	108
4.6.4 Dimensiones Estructurales	110
4.6.5 Evaluación de Factores Internos	111

4.7. ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	112
4.7.1 Misión	112
4.7.2 Visión	112
4.7.3 Valores y principios empresariales	112
4.7.4 Decisión de adopción de objetivos estratégicos.....	114
4.7.5 Formulación de estrategias.....	115
4.7.5.1 Implementación de estrategias	117
4.7.5.2 Adecuación de la estrategia a la estructura organizacional de la cooperativa de taxis 23 de julio.....	117
4.8 METAS	123
4.9 ETAPA DE EJECUCIÓN.....	124
4.9.1 estructura organizacional	124
4.9.2 Identificación de áreas esenciales en la cooperativa de taxis 23 de julio..	124
4.9.3 Políticas organizacionales	126
4.10 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	127
4.11 SISTEMA DE MONITOREO Y CONTROL.....	128
4.12 ETAPA DE RESULTADOS.....	130
4.12.1 Resultados de Efectividad	130
4.12.1.1 Eficiencia.....	130
4.12.1.2 Eficacia.....	131
4.12.1.3 Seguimiento y control de las estrategias	131
CONCLUSIONES	133
RECOMENDACIONES	134
BIBLIOGRAFÍA	135

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. Organización del sistema de transporte	59
TABLA 2. Compañías que existen en la provincia.....	60
TABLA 3. Gestión de la Comisión de Tránsito del Ecuador	61
TABLA 4. Evaluación de la gestión de la C.T.E	62
TABLA 5. Calificación de la gestión de la C.T.E	63
TABLA 6. La informalidad como un problema.....	64
TABLA 7. Capacitaciones de los organismos de control	65
TABLA 8. Frecuencia de capacitaciones.....	66
TABLA 9. Conocimiento de organismos de transporte.....	67
TABLA 10. Organismos que brindan capacitaciones.....	68
TABLA 11. Organismos importantes para capacitar	69
TABLA 12. Instituciones indicadas para controlar el tránsito	70
TABLA 13. Importancia de las capacitaciones.....	71
TABLA 14. Consideración del servicio de taxi	72
TABLA 15. Inspecciones para lograr la excelencia.....	73
TABLA 16. Importancia de grados de servicio – primer lugar	74
TABLA 17. Importancia de grados de servicio – segundo lugar.....	75
TABLA 18. Importancia de grados de servicio – tercer lugar.....	76
TABLA 19. Cooperativas que han trabajado con un diseño organizacional	77
TABLA 20. Análisis interno y externo de la organización.....	78
TABLA 21. Implementación de estrategias para la cooperativa	79
TABLA 22. Utilización de medios de publicidad.....	80
TABLA 23. Organización del sistema de transporte	81

TABLA 24. Número de compañías de transporte que existen.....	82
TABLA 25. Desempeño de la comisión de tránsito	83
TABLA 26. La informalidad como un problema.....	84
TABLA 27. Importancia de las capacitaciones.....	85
TABLA 28. Consideración del servicio de taxi	86
TABLA 29. Inspecciones para llegar a la excelencia	87
TABLA 30. Importancia del grado de servicio – primer lugar	88
TABLA 31. Importancia del grado de servicio – segundo lugar	89
TABLA 32. Importancia del grado de servicio – tercer lugar	90
TABLA 33. Utilización de medios de publicidad.....	91

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Organización del sistema de transporte	59
GRÁFICO 2. Compañías que existen en la provincia	60
GRÁFICO 3. Gestión de la Comisión de Tránsito del Ecuador	61
GRÁFICO 4. Evaluación de la gestión de la C.T.E.....	62
GRÁFICO 5. Calificación de la gestión de la C.T.E	63
GRÁFICO 6. La informalidad como un problema	64
GRÁFICO 7. Capacitaciones de los organismos de control	65
GRÁFICO 8. Frecuencia de capacitaciones.....	66
GRÁFICO 9. Conocimiento de organismos de transporte.....	67
GRÁFICO 10. Organismos que brindan capacitaciones.....	68
GRÁFICO 11. Organismos importantes para capacitar	69
GRÁFICO 12. Instituciones indicadas para controlar el tránsito.....	70
GRÁFICO 13. Importancia de las capacitaciones	71
GRÁFICO 14. Consideración del servicio de taxi.....	72
GRÁFICO 15. Inspecciones para lograr la excelencia	73
GRÁFICO 16. Importancia de grados de servicio – primer lugar	74
GRÁFICO 17. Importancia de grados de servicio – segundo lugar	75
GRÁFICO 18. Importancia de grados de servicio – tercer lugar.....	76
GRÁFICO 19. Cooperativas que han trabajado con un diseño organizacional....	77
GRÁFICO 20. Análisis interno y externo de la organización	78
GRÁFICO 21. Implementación de estrategias para la cooperativa	79
GRÁFICO 22. Utilización de medios de publicidad	80
GRÁFICO 23. Organización del sistema de transporte	81

GRÁFICO 24. Número de compañías de transporte que existen	82
GRÁFICO 25. Desempeño de la comisión de tránsito	83
GRÁFICO 26. La informalidad como un problema	84
GRÁFICO 27. Importancia de las capacitaciones	85
GRÁFICO 28. Consideración del servicio de taxi.....	86
GRÁFICO 29. Inspecciones para llegar a la excelencia	87
GRÁFICO 30. Importancia del grado de servicio – primer lugar	88
GRÁFICO 31. Importancia del grado de servicio – segundo lugar.....	89
GRÁFICO 32. Importancia del grado de servicio – tercer lugar	90
GRÁFICO 33. Utilización de medios de publicidad	91

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1.Operacionalización de la variable independiente.....	12
CUADRO 2. Operacionalización de la variable dependiente.....	13
CUADRO 3. Modelo de Richard Daft.....	22
CUADRO 4. Modelo de Ailed Labrada.....	23
CUADRO 5. Modelo de servicio.....	24
CUADRO 6. Modelo ampliado de la calidad de servicio.....	25
CUADRO 7. Matriz de factores internos.....	27
CUADRO 8. Matriz de factores externos.....	28
CUADRO 9. Matriz de etapa comparativa DOFA.....	29
CUADRO 10. Matriz de las cinco fuerzas de PORTER.....	30
CUADRO 11. Diseño de la investigación.....	41
CUADRO 12. Muestra de la entrevista a profesional.....	48
CUADRO 13. Muestra de encuesta inrena y externa.....	48
CUADRO 14. Procedimiento de la investigación.....	49
CUADRO 15. Modelo de Diseño Organizacional.....	98
CUADRO16. Matrzo FODA.....	100
CUADRO 17. Matriz de combinación.....	102
CUADRO 18. Matriz de evaluación de factores externos.....	103
CUADRO 19. Matriz de las cinco fuerzas PORTER.....	104
CUADRO 20. Matriz de evaluación de factores internos.....	111
CUADRO 21. Orgánico Funcional para la cooperativa de taxi.....	124
CUADRO 22. Flujiograma del proceso de servicio.....	129
CUADRO 23. Presupuesto de la propuesta.....	132

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Cuadro de Variables	139
ANEXO 2. Seguimiento y control de estrategias	140
ANEXO 3. Plan de acción General.....	143
ANEXO 4. Base de datos de la cooperativa	144
ANEXO 5. Guía de observación de campo	145
ANEXO 6. Entrevista a profesionales	146
ANEXO 7. Encuesta a usuarios	147
ANEXO 8. Encuesta a choferes	148
ANEXO 9. Documentos de la cooperativa	149
ANEXO 10 Fotos del FODA	155

INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto ha sido planteado por la necesidad que tiene la cooperativa de transporte en Taxis 23 de Julio, debido al organigrama limitado establecido por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. El objetivo del proyecto es mejorar la estructura organizacional que posee la cooperativa a fin de lograr cambios en el aspecto administrativo que afecten al servicio que brinda la cooperativa que es su razón de ser como empresa.

El modelo de Diseño Organizacional se ha realizado tomando en cuenta las necesidades como cooperativa, con base en las investigaciones que se han realizado, con la finalidad de proporcionarles a los socios una herramienta eficaz para el correcto funcionamiento de su organización

El principal objetivo de la propuesta es generar una estructura basada en un modelo de Diseño que se adapte a los perfiles de la cooperativa de transporte en Taxis 23 de Julio, fundamentado en bases bibliográficas sobre estructuras, diseño organizacional, modelos de servicio y demás teorías importantes para la justificación del proyecto.

El objetivo de este proyecto es proporcionar a la Cooperativa de Servicio en Transporte en Taxis 23 de Julio un manual, que contiene información pertinente a su nueva Estructura Organizacional que contiene Misión Visión y objetivos, generando estrategias competitivas que le permitirán desarrollarse de una manera eficaz en el campo en el que se desenvuelven. A continuación se detalla el proceso del proyecto de investigación dividido en capítulos:

Capítulo I.- Se describen antecedentes y marco teórico que fundamentan la investigación; se destacan los inicios del Diseño Organizacional, fundamentos de la estructura organizacional, importancia del mismo; parte de dirección estratégica

y la elaboración del nuevo orgánico funcional a fin de que la cooperativa pueda desarrollar de una mejor manera todas sus actividades, también se desarrolla el marco legal donde constan todos los artículos, políticas y lineamientos que se ajustan a la propuesta y aportan en beneficio a la colectividad.

Capítulo II.- Se presenta la metodología, detallando el diseño, modalidad, tipos, métodos, instrumentos de investigación y técnicas, dentro de las cuáles se realizó la observación a las cooperativas de transportes y entrevistas con el objetivo de fundamentar la problemática y dar prioridad a la propuesta, la encuesta interna relacionada con la satisfacción del cliente interno, la encuesta externa direccionada a los consumidores.

Capítulo III.- En el tercer capítulo se detalla la tabulación y análisis de los resultados obtenidos en la encuesta interna y externa de las entrevistas a directivos de cooperativas, datos que generaron tablas, donde se muestran de manera simplificada las repuestas que permitieron detallar con precisión los resultados obtenidos para seguidamente proponer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV.- Se elabora la propuesta de un Diseño Organizacional para la Cooperativa de taxis 23 de Julio, con la finalidad de menguar las falencias que posee en relación al direccionamiento estratégico y parte orgánica, la cual se divide en cuatro partes: la primera etapa involucra el diagnóstico organizacional donde se aplican diferentes herramientas estratégicas, una segunda que define el direccionamiento estratégico que contempla: la misión, visión, objetivos, estrategias, planes de acción, una tercera que define el diseño de la estructura organizacional y sus deferentes componentes que permiten medir en la cuarta etapa la efectividad organizacional que contempla la eficiencia, eficacia. Llevado a cabo todo este proceso se pondrá en práctica en la Cooperativa 23 de Julio, el uso de la nueva estructura organizacional que le permitirá tener mayor desarrollo.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE TAXIS 23 DE JULIO DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA

PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El desarrollo organizacional surge desde los años cincuenta y a principios de los sesenta como una forma de ver la mejora organizacional dentro de las empresas, basándose en las teorías y prácticas relacionadas con el cambio planificado, ha evolucionado tanto que hoy en día es considerado una de las herramientas más eficaces dentro de las empresas para ayudar a resolver la mayor parte de los problemas que enfrentan las organizaciones.

No se puede tener una fecha exacta de cuándo empezó un cambio estructural a nivel nacional; lo que se puede destacar es que según investigaciones de tesis en Bogotá, durante el periodo 1992 y 2002, se pudo encontrar que de 20553 trabajos de tesis, 13 de ellos estaban relacionadas con el aprendizaje organizacional, por lo que se especula que esto podría ser una cifra representativa de lo que se está llevando a cabo en otras ciudades de Latinoamérica.

En nuestro país el diseño organizacional, ha estado presente desde los años 1970 donde nace la idea cambiar reformas legales no sólidas. Dentro de las divisiones de las organizaciones existe el cooperativismo, el cuál adquirió una mayor

relevancia en el siglo XIX, cuando se inician organizaciones artesanales especialmente en Quito y Guayaquil, a partir de allí se decretó la primera Ley de Cooperativas en el año 1937 y luego fue reformada con reglamentos en 1966.

Actualmente ya se encuentra establecida La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, con el fin de mejorar la gestión de cooperativismo en el Ecuador, la cual fue aprobada el 13 de abril del 2012. Y divide a las cooperativas en sectores: producción, consumo, ahorro, crédito y servicios

Aunque las cooperativas de transporte terrestre fueron algo último dentro del sector cooperativista en relación a otras como las agrarias, dentro de los años cincuenta representaron en 1982 el 87.2% del total de cooperativas de servicios. Y en el 2008 el 7.8% en lo que respecta al servicio de transporte. Debido al porcentaje que representan dentro de las empresas de servicios, se ha tomado en cuenta fortalecer el sistema de organización del transporte.

Dentro de la provincia existe el servicio de transporte de tipo convencional y ejecutivo, con un total de 30, entre cooperativas y compañías pintadas de color amarillo, pero solo catorce de ellas son legalizadas por la Comisión de Tránsito del Ecuador - C.T.E, y el saldo restante aún se encuentra con trámite para la obtención del permiso de operación. La mayoría de ellas, no llevan una correcta organización dentro sus establecimientos; desempeñando una administración empírica, que trae como consecuencia un menor desarrollo en el servicio que ofrecen, es decir, no tienen un direccionamiento estratégico, que les permita definir con exactitud dónde están y adonde quieren llegar mediante la consecución de misión, visión, objetivos y estrategias. Y aunque poseen una estructura orgánica establecida por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, ésta no es la adecuada, ya que no les permite tener una mayor organización, en cuanto a definición de puestos, funciones, responsabilidades, división de trabajo; aspectos

principales que conlleva al cumplimiento de los objetivos de cualquier organización y a lograr una diferenciación ante el resto de cooperativas que ejercen la misma función.

Otro aspecto muy importante es la falta de capacitación tanto de directivos como choferes que ejercen el servicio transporte público. Refiriéndonos específicamente al personal que labora en las distintas cooperativas, se ha podido detectar la falencia en cuanto al conocimiento en administración; por lo que se hace es necesario que las personas que están al frente de una cooperativa, estén capacitados para direccionarla.

Otro de los principales problemas, es la informalidad existente dentro de la provincia ya que son un total de 30 cooperativas que brindan el servicio de taxi, pero solo 14 de ellas se encuentran legalizadas, sin considerar los vehículos de colores. Al hablar de cómo afectan las compañías que aún no tienen un permiso de operación, es referirse a que ellos aprovechándose del hecho de estar en trámite para conseguir dicho permiso ya se han anticipado en pintar sus unidades de color amarillo, provocando una competencia desleal y un descontento a los dueños de unidades legalizadas, reduciendo la demanda del servicio en taxi. Al haber poca demanda, nace una manera incorrecta de ejercer el servicio, ya que en ocasiones por querer anticiparse a una carrera hay excesos de velocidad, lo que ocasiona accidentes.

Es por tal razón que nace la idea de enfocarnos en la parte de Teoría de Diseño Organizacional e implantarla en la Cooperativa de Taxis 23 de Julio ya que es necesario, que las cooperativas existentes dentro de la Provincia de Santa Elena, inviertan un poco más en la tecnología y en la fuerza laboral que poseen, herramientas indispensables para lograr una ventaja competitiva en relación al resto de cooperativas. Al ver las ventajas de trabajar con un Diseño Organizacional, y el mejoramiento estructural nacerá la idea de empezar un cambio organizacional en la provincia y un mejor desarrollo.

Formulación del Problema

¿Qué incidencia tiene la Estructura Organizacional en la calidad de servicio que brinda la Cooperativa 23 de Julio ubicada en el cantón la libertad Provincia de Santa Elena, 2013?

Sistematización del problema

¿Afecta al desempeño de la cooperativa la manera como está organizada internamente?

Que tan capacitado está el talento humano de la cooperativa 23 de Julio

Que tan efectivo es el talento humano de la cooperativa 23 de Julio

¿Están satisfechos los usuarios con el servicio de transporte que brinda la cooperativa. 23 de Julio

¿Qué problemas afectan a la transportación en la provincia de Santa Elena?

¿Será aceptada una propuesta de cambio organizacional en la cooperativa. 23 de Julio

Justificación

Justificación Teórica

Dentro de la década de 1980, la escala global, obligó a las organizaciones a aplicar nuevas formas de trabajo tales como: el valor al personal, la flexibilidad, la rapidez de respuesta a los clientes, los empleados y sobre todo brindar al cliente un producto de calidad. Durante los últimos 25 años las organizaciones han sufrido cambios más profundos, en cuánto a capacitación constante del talento humano, flexibilidad frente a los cambios, mejora tecnológica y el incremento del trabajo basado en el conocimiento.

Toda la evolución dentro de la teoría organizacional se ha llevado a cabo con un solo propósito, el de buscar la mejora continua de las organizaciones haciendo énfasis al desarrollo de la competitividad; es por eso que como agentes del cambio los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, se ha tomado en cuenta el problema de no existir un adecuado sistema de organización para las microempresas dentro del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, por lo que buscan fortalecer la parte organizacional de las empresas mediante la aplicación de Diseños Organizacionales que les permitan tener un direccionamiento adecuado y a la vez una ventaja competitiva en relación al campo en el que se desenvuelven.

Todas las empresas por muy pequeñas que parezcan están expuestas a los cambios imperantes que se presentan en el día a día, por tal razón la idea de este proyecto se enfoca en aumentar la competitividad de la Cooperativa de taxis 23 de Julio, mediante la aplicación del Diseño Organizacional con el único fin de que la misma incremente sus ganancias y que puedan ser reconocidos por su calidad, eficacia y eficiencia en el servicio; logrando un beneficio mutuo entre empresa y provincia.

Para la cooperativa es de gran importancia realizar este estudio organizacional ya que le proporcionará la definición de una estructura organizativa apegada a la realidad funcional de la misma y sobre todo le permitirá el uso adecuado de sus recursos entendiendo como uno de los elementales al factor humano, capacitándolo e incentivando al conocimiento y al desarrollo de sus funciones de una forma adecuada; también se aplicará el establecimiento de los puestos de trabajo.

La aplicación del Diseño Organizacional proporcionará un mayor direccionamiento estratégico, en cuanto al establecimiento de misión, visión y objetivos identificando a los diferentes grupos de interés que existen dentro de la empresa, enfocándose a desarrollar la competitividad dentro de la misma.

Justificación Metodológica

Para llevar a cabo el análisis del problema se tomó en cuenta bases bibliográficas e información extraída vía internet, para determinar la importancia del Diseño Organizacional, ventajas y beneficios que permitan incentivar a que los miembros de la cooperativa lo apliquen y le den la importancia adecuada para lograr un mayor crecimiento en su institución y por ende un mayor desarrollo de la provincia.

Para realizar un análisis profundo sobre el objeto de estudio se aplicó una investigación cualitativa y cuantitativa, en la investigación cualitativa se utilizaron fichas bibliográficas, se realizaron entrevistas a directivos de las cooperativas y compañías, para detectar con mayor claridad la problemática en cuestión. Para la investigación cuantitativa se realizaron encuestas dirigidas especialmente a choferes que ejercen la labor del servicio de taxis dentro de la Provincia para determinar qué tan de acuerdo están con la implementación de un Diseño Organizacional, también se evaluó la parte externa, considerando a los clientes que reciben el servicio, para definir qué opinan del servicio de transporte y si beneficiaría la implementación de un Diseño Organizacional a las cooperativas para mejorar la calidad del servicio que se ofrece actualmente. También, se realizó un FODA a los miembros de la Cooperativa de Taxis 23 de Julio, para realizar un análisis más profundo de la cooperativa, de sus falencias y sobre todo de las propuestas que ellos creen conveniente para desarrollarse competitivamente.

Justificación Práctica

Con respecto al mundo globalizado en el que nos encontramos se hace necesaria la idea de trabajar en base a un Diseño Organizacional que le permita a la cooperativa 23 de Julio, mejorar la parte organizativa y operativa de la

organización, es necesario establecer un buen direccionamiento que le permita elaborar misión, visión objetivos y comprometerse con ellos a fin de llevarla a la práctica, e implementar estrategias de competitividad que les ayuden a tener un valor agregado en relación al resto de cooperativas que ejercen la labor de servicio de transporte.

Lo que se quiere demostrar es que mediante la aplicación de un Diseño organizacional de cualquier empresa independientemente de la actividad que sea; se logrará un mayor desempeño en sus funciones tanto en la parte interna como en la parte externa.

Refiriéndonos un poco a la parte interna, operativa, administración, contabilidad, diferentes departamentos que hacen posible todo el desarrollo de la empresa, todo aquello en conjunto repercutirá en el servicio al cliente, es decir la parte externa.

De este modo las organizaciones que empiecen a ver resultados positivos referentes a ésta aplicación van a optar por llevarlo a cabo y por ende empezar a buscar personas especializadas para asesorarlos.

Es necesario la aplicación del proyecto en las diferentes empresas que existen en la provincia, a fin de mejorar la parte organizativa de las mismas y colaborar con el desarrollo empresarial de las mismas, generando fuentes de trabajo, aportando a los lineamientos del buen vivir enfocándonos en mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Provincia.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer la Estructura Organizacional de la cooperativa de taxis 23 de Julio mediante un Diseño Organizacional que permita mejorar la calidad de servicio transporte que brinda la cooperativa de taxi 23 de Julio del cantón La Libertad.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar las formas organizativas de la cooperativa 23 de Julio para evaluar el desempeño de la misma.
- ✓ Analizar los niveles de formación y capacitación del talento humano para el correcto funcionamiento de las actividades de la cooperativa.
- ✓ Evaluar la efectividad del servicio a través del consumidor o usuario para determinar la satisfacción del cliente.
- ✓ Evaluar las formas de Servicio al cliente de la transportación a fin de implementar estrategias de competitividad y desarrollo
- ✓ Determinar los principales problemas que afectan a la Transportación en la provincia de Santa Elena para evaluar en qué grado de magnitud influyen en el servicio que ofrecen.
- ✓ Evaluar entre los miembros de la cooperativa y usuarios del transporte para determinar la aceptación de un cambio organizacional

Hipótesis

La aplicación de la estructura organizacional permitirá mejorar la calidad transporte que brinda la cooperativa de taxi 23 de Julio del cantón La libertad provincia de Santa Elena

Operacionalización de las variables

Según Scharager, J y Armijo, I.(2001) establece que la operacionalización de variable es "Una definición operacional es la especificación de una variable o concepto, en términos de los métodos que se van a usar para medirla o controlarla. Según los autores la operacionalización de las variables, sirva para transformar o convertirla la variable en variable cuantitativa de manera que se la pueda cuantificar a través de las técnicas de recolección de información.

TEMA

Incidencia de la estructura organizacional en el servicio de transportación de taxis. Diseño Organizacional para la cooperativa de Taxis 23 de Julio del cantón la libertad provincia de Santa Elena

Identificación de las variables

Variable Independiente

Estructura Organizacional

Variable Dependiente

Calidad de Servicio

CUADRO 1. Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Es un proceso que conlleva a una reestructuración organizacional coordinando cada una de las actividades aprovechando al máximo sus recursos y sobre todo haciendo un análisis de la institución a fin de plantear estrategias que le ayuden a tener competitividad en el campo en el que se desenvuelven	Análisis Empresarial	Análisis Interno Análisis Externo Dimensiones Estructurales Dimensiones Contextuales	Es necesario realizar un FODA para establecer una nueva estructura organizacional?	Fichas de Observación Guía de Entrevista Encuesta
		Direccionamiento Estratégico	Misión Visión Objetivos Estrategias Cursos de Acción Metas	Qué estrategias se implementarán para ser competitivos en el servicio de transporte?	Guía de Entrevista
		Proyección del Diseño Organizacional	Nivel jerárquico Estructura Formal Orgánico Funcional Políticas Organizacionales Sistemas de Información Sistema de Monitoreo y Control	Cuán importante es un Diseño Organizacional para las cooperativas de transporte? Qué ventajas tiene un Diseño Organizacional para las cooperativas de transporte?	Guía de Entrevista Encuesta
		Resultados de Estrategias	Efectividad Eficiencia Seguimiento y Control	Como se logra la efectividad en el Servicio de Transporte? Cómo se controlan las funciones para ver si se está llevando un correcto desarrollo de las estrategias?	Guía de Entrevista Encuesta

Fuente: Investigación

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

CUADRO 2. Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
CALIDAD DEL SERVICIO	Ofecer un servicio innovador invirtiendo en recursos como la tecnología, talento humano y publicidad para ser reconocidos por su calidad	Aspectos Constitucionales	Análisis Histórico Normas Políticas	Será necesario realizar un análisis histórico de la cooperativa de taxis 23 de julio	Fichas de Observación Guía de entrevista
		Recurso Humano	# de personal humano Infraestructura y equipos Capacitaciones Formas de servicio	Cuáles son los recursos disponibles que tiene la cooperativa de taxis 23 de Julio? Cómo es la capacitación para la formación del talento humano en la Cooperativa?	Fichas de Observación Guía de entrevista Encuesta
		Financiamiento	Análisis financiero Inversión Interna Inversión Externa	Realizar un presupuesto de la propuesta para determinar las formas de financiamiento?	Fichas de Observación Guía de entrevista Encuesta

Fuente: Investigación

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTE DEL PROBLEMA

Dentro de lo que se puede destacar en cuanto al transporte, es que desde la antigüedad ha surgido la necesidad de desplazarse hacia otros lugares, por ejemplo los incas se movilizaban mediante llamas, o en ocasiones a pie. Cuando se realizó la conquista española mejoró el servicio de transporte, en especial el marítimo que era el más eficiente. En 1873 empieza la construcción del ferrocarril y en 1895 fue retomada por Eloy Alfaro. durante la presidencia del Dr. Isidro Ayora se crea el Ministerio de Obras Pública y Comunicaciones en donde el principal objetivo es el fomento del transporte vial terrestre, el 9 de Julio de 1929 la Asamblea nacional promulga La ley de Régimen Político- Administrativo, en referente a estos antecedentes el Ministro de obras Públicas en el Gobierno de León Febres Cordero Alfredo Burneo, mediante acuerdo Ministerial No. 037, el 15 de octubre de 1984, declara como fecha oficial el Ministerio de Obras Públicas el 9 de Julio.

El 15 de Enero del 2007 en el Gobierno del Presidente Rafael Correa, mediante decreto ejecutivo 053 crea el Ministerio de Transporte y Obras Públicas con cuatro Subsecretarías: de Obras Públicas y Comunicaciones, de Transporte Vial y Ferroviario y Transporte Marítimo Fluvial, de aeropuertos y transporte aéreo con el fin de dar una mayor organización y gestión del servicio de transporte

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria en su art. 8 define que las organizaciones se dividen en sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares. En cuánto a grupos se dividen producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Las empresas de servicios son aquellas que ofrecen bienes intangibles al consumidor con el fin de recibir a cambio una retribución económica entre los servicios están los de transporte, prestación de servicios profesionales como abogados, contador, entidades financieras

Refiriéndonos a la empresa de servicios, específicamente a la de transporte se encuentran definiciones en donde se detalla que el servicio de transporte, consiste en el traslado de personas o artículos hacia un lugar determinado por el cliente recibiendo a cambio por su servicio una retribución económica.

El servicio de transporte en el Ecuador, según datos del censo 2008, las cooperativas de servicio de transporte representaban 7.8% según la base de datos vehicular de la Agencia Nacional de Tránsito hasta diciembre del 2013 se estiman 38.000 unidades que ejercen el servicio de taxi. Con las cifras se puede decir que el servicio de transporte representa algo de vital importancia para el ser humano, y cada día recibe apoyo el gobierno para mejorarlo, los ha apoyado para que cambien sus vehículos por medio del beneficio de la charratización y exoneren nuevos vehículos a cómodas cuotas recibiendo por pago de una parte el vehículo anterior, otra forma de ofrecer seguridad por parte del gobierno en relación al servicio de taxi, es instaurar un sistema de video, seguridad y rastreo satelital con el fin de ofrecer protección ante la delincuencia vigente tanto al chofer como al usuario.

El transporte masivo de pasajeros en la península de Santa Elena, hoy la provincia de Santa Elena, se inició en la década de los años sesenta con sus primeras ideas de formar cooperativas y se cristalizó en la década de los años setenta ;las primeras cooperativas de transporte en buses y busetas que operaron en la península, en ese entonces de la provincia del Guayas fueron la cooperativa de transporte Inter-cantonal Costa Azul, la cooperativa de Transporte del Pacífico y la cooperativa de transporte intra-cantonal Unificación Peninsular, las cuales han ido evolucionando y dando paso a otras cooperativas que funcionan en la actualidad en nuestra provincia.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL – VARIABLE INDEPENDIENTE

1.2.1 Estructura Organizacional

Según Hitt M. y Pérez (2006), una “Estructura Organizacional se define como la suma de las formas en las cuáles una organización divide sus labores en distintas actividades y luego coordina”. Pág. 230

Lo que enfoca el autor es que se crea una estructura organizacional con el objetivo de evitar la carga laboral, distribuyendo las distintas actividades en la organización a fin de un cumplimiento eficaz de las funciones, luego existe la coordinación de todas las funciones para revisar en qué medida se están cumpliendo los objetivos planteados.

1.2.2 Definiciones del Diseño

Robbins S. (1990) establece que el diseño organizativo: “se refiere a la construcción y el cambio de una estructura organizativa para conseguir los objetivos organizativos”

Robbins S. (2005) define que “El diseño organizacional es el desarrollo o cambio de la estructura de una organización, a través de esta, se puede obtener una distribución formal de los empleados dentro de una organización”. Pág. 234.

Como se puede notar a diferencia de los años, el autor tenía la perspectiva de que solamente una organización podía ser eficiente y eficaz si cambiaba su estructura organizacional en base a un diseño organizacional que consiste en la delimitación de funciones, división de trabajo, manejo efectivo de los recursos, con el fin que todos en concordancia logren la meta planteada.

1.2.3 Definiciones del Diseño Organizacional

El diseño estructural consiste en la división de trabajo en actividades y sub-actividades elementales corresponde a dimensiones críticas como: funciones, cumplimiento de las mismas necesarias para el cumplimiento de los objetivos y la misión planteada por la organización. En la medida que las organizaciones crecen, requieren de roles más especializados y se definen departamentos formados también por el criterio de especialización.

La decisión de estructurar una organización requiere de un cuidadoso análisis del medio externo, en un examen de fortalezas y debilidades internas y en la definición de la misión del negocio. De esta manera se produce la segmentación de las actividades según los puntos importantes. Algo necesario para llevar a cabo la segmentación, es la especialización de las actividades de acuerdo a las dimensiones y criterios usados para segmentar.

La especialización no es más que el cumplimiento de las tareas en un trabajo en conjunto, integrada por los trabajadores de la organización, los cuáles deberían adquirir una nueva mentalidad, que les permita visualizar los problemas de una manera compartida con otros miembros de su organización. Si todos trabajaran en conjunto en una empresa entonces los resultados de efectividad se desarrollarían de una manera más rápida y eficaz.

1.2.4 Características del Diseño

Entre las características de la estructura organizacional que pueden contribuir en beneficio de la cooperativa de taxis 23 de Julio promoviendo la eficiencia técnica y administrativa, tenemos las siguientes:

a) Carácter específico, ésta se caracteriza por hacer un diseño organizacional acorde al tamaño de la empresa, con funciones y actividades técnicas específicas,

en las áreas o departamentos donde se requiere realizar los cambios de la organización.

b) Carácter dinámico, se encarga de que las actividades técnicas y operativas que se desarrollen dentro de la organización. Es decir en una empresa comercial de los procesos que se llevan a cabo para la terminación del producto como ara los diferentes canales de comercialización que se utilizan para hacer llegar el producto al destino final que es el usuario.

c) Carácter Humano, este tipo de característica contribuye en el diseño de la estructura de la cooperativa, para promover una mayor comunicación entre los miembros coordinando la personalidad y aptitudes de cada uno de los integrantes de la cooperativa. Si funciona adecuadamente este tipo de característica ayudará en gran manera al desarrollo de la empresa.

d) El Ascenso en la Organización, Cuando las personas desarrollan adecuadamente las funciones que están a su cargo tienen la posibilidad ascender dentro de la cooperativa.

Generalmente esto se da por la complejidad de la organización, los ascensos se dan por el tiempo que labora en la institución, ya que este proceso se da con el tiempo de los años en funciones que se les haya designado en un departamento específico.

1.2.5 Dimensiones del Diseño Organizacional.

1.2.5.1 Dimensiones Estructurales.

La Formalización, ésta dimensión se refiere a la cantidad de documentos archivados en la organización, que nos permitirán definir de una manera rápida el concepto de la empresa y la forma en que está siendo manejada.

La Especialización, Conocida también como división de trabajo, es la cantidad de trabajo que se le asigna a cada empleado, claro esté dependiendo de la complejidad de la organización.

La Jerarquía de autoridad, describe a quién se le reporta por el trabajo realizado, en organizaciones el tramo es más corto, ya que existen subdivisiones y por lo general cada una tiene un supervisor a quién se le reporta, pero en otras solo hay un administrador a quién se le reporta todo el trabajo realizado; en esta parte no existe tanta eficiencia, ya que al momento de tomar una decisión es necesario consultar al gerente antes de tomar cualquier decisión alargando el cumplimiento de la tarea.

La centralización, existe centralización cuando el encargado de tomar las decisiones es el gerente, no los empleados y descentralización cuando cualquier supervisor determine una solución a su departamento dependiendo de la magnitud del problema. Generalmente la centralización se da en empresas pequeñas donde existe poco personal y se aplica la descentralización en empresas grandes.

El profesionalismo, se determina esta dimensión cuando el empleado es medido según su nivel de capacitación en conocimientos con el área de trabajo, también se habla de especialización, antes de contratarlo se ha capacitado al empleado para obtener la vacante, antes de todos estos pasos se escogió al personal idóneo.

Las razones de personal, se refiere al personal dividido en sus diferentes funciones, generalmente. Una razón de personal se mide dividiendo el número de empleados en una clasificación entre el número total de empleados.

1.2.5.2 Dimensiones Contextuales

El Tamaño, se ve reflejada en la complejidad de las organizaciones generalmente pueden medirse como un todo o por componentes y específicamente puede medirse por la cantidad de empleados.

La tecnología organizacional, es la naturaleza del subsistema de producción incluyen acciones y estrategias que se emplean para transformar los insumos en productos, en el caso de las cooperativas de transporte, se podría enfatizar el uso de una adecuada tecnología, que le permita desarrollarse eficazmente.

El entorno, incluye todos los elementos externos a la organización, elementos claves como la competencia, gobierno, clientes, proveedores y entidades financieras.

Las metas y estrategias de la organización, es el propósito y técnicas que lo diferencian ante la competencia. Las metas generalmente son como objetivos perdurables en la organización.

Una estrategia es un plan de acción en el cuál se utilizan al máximo los recursos y se establecen actividades que permitan el alcance de los objetivos. Por tal razón se aclara que las metas y estrategias definen el alcance de las operaciones y las relaciones entre los diferentes grupos de interés

La cultura, se refiere al conjunto de valores, creencias, puntos de vista y normas que se percibe en el ambiente laboral por cada uno de los empleados, el mismo que se ve reflejado al momento del servicio.

1.2.6 Ventajas del Diseño.

- a) Uso eficiente de los recursos y economía de escala, es decir utilizar al máximo los recursos disponibles en la empresa
- b) Fuerte especialización de habilidades, se encuentra relacionada con el recurso humano, mostrando rapidez en cuanto a decisiones al momento de presentársele un problema.
- c) Mejor planificación de directriz, son herramientas que cumplen con los requisitos de la empresa para brindar servicio al cliente y al medio en que esta se desarrolla en los mercados.

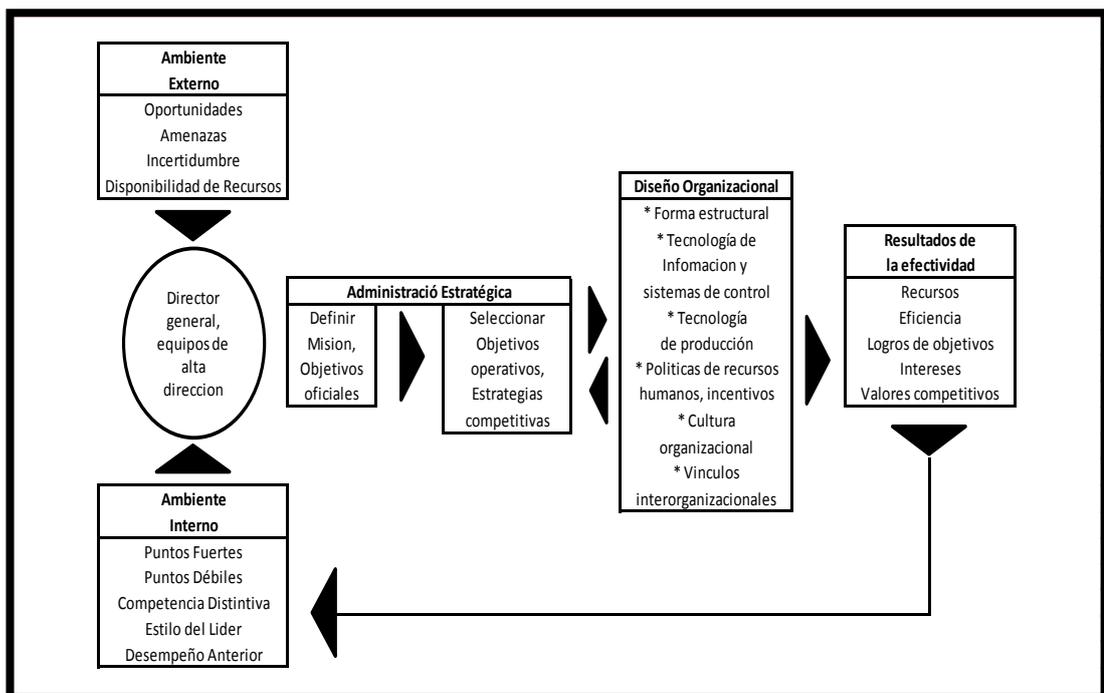
1.2.7 Enfoque del Diseño.

Las organizaciones ya no se concentran en los sistemas sino más bien en logro de las actividades de una manera eficiente y eficaz considerando en primer lugar al factor humano, al diseño que utilizan sus organizaciones y en la operación que llevan a cabo para la consecución de los resultados, teniendo como objetivo principal la gestión de calidad, para luego cambiar a calidad total dando más realce a la importancia de la satisfacción del cliente considerándolo como el eje principal y básico de la calidad (Moreno- Luzón, Peris y González, 2001:9)

Dentro de los aspectos que deben tomarse en cuenta en este cambio de perspectiva, está la globalización de los mercados, las necesidades del cliente que cada vez son más exigentes y la aceleración de la tecnología que es algo primordial si deseamos diferenciarnos de la competencia

1.2.8 Modelos de Diseños Organizacionales

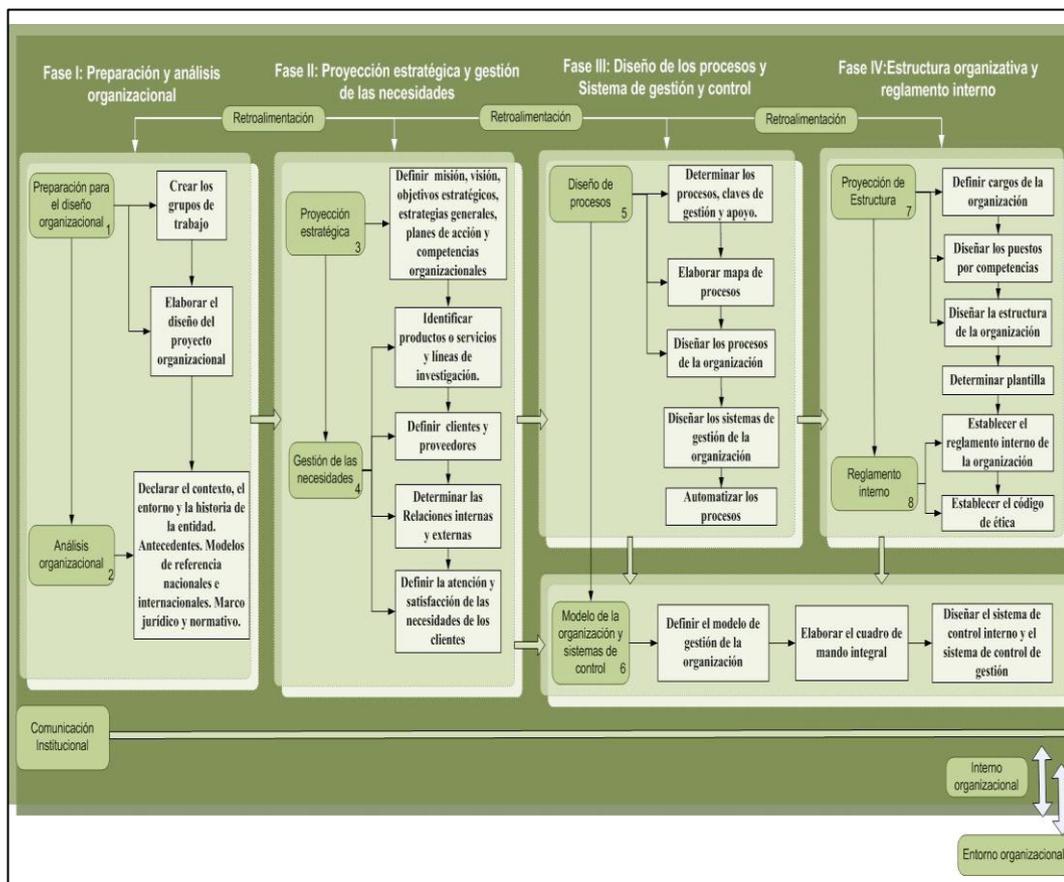
CUADRO 3. Modelo de Richard Daft



Fuente: Teoría y Diseño Organizacional
Elaborado por: Daft Richard. L (2007)

El modelo del autor Richard Daft, ejemplifica que el primer paso para la elaboración de un Diseño Organizacional es hacer una evaluación interna y externa de la organización, para definir fortalezas y debilidades, a fin de aprovechar las diferentes oportunidades que se presenten, establecer estrategias que ayuden a soportar de alguna manera las amenazas de la competencia, para ello es necesario tener una buena dirección estratégica estableciendo misión, visión, así como también objetivos estratégicos y competitivos, para luego seleccionar la forma estructural, tecnologías de información, sistema de control, políticas de recursos humanos necesarios para el buen desarrollo de la organización. La correcta aplicación de todo este proceso dará como resultado la efectividad de la organización.

CUADRO 4. Modelo de Ailed Labrada Sosa

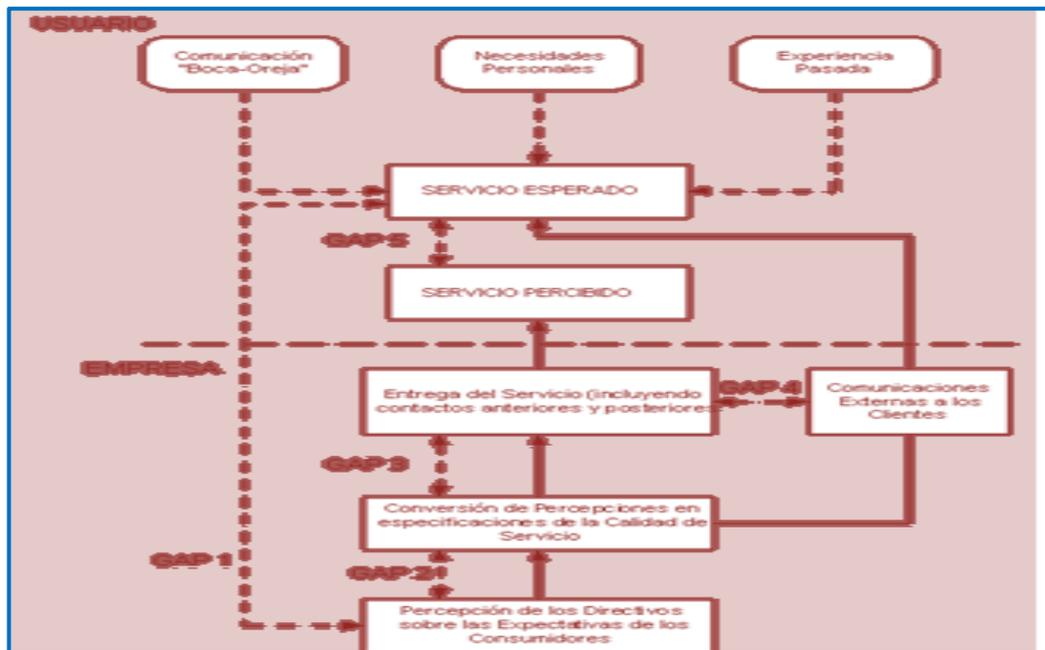


Fuente: Diseño Organizacional Cuba 2008

Elaborado por: Ailed Labrada Sosa

El modelo Organizacional que plantea Ailed Labrada Sosa Phd. maestra de las Ciencias Administrativas de la República de Cuba, constituye uno de los modelos más innovadores en el siglo XXI, viable para una reestructuración organizacional, ya que muestra cada una de las fases que se deben seguir en los diferentes campos de acción, áreas y elementos en la organización para trabajar de una manera adecuada y responder a los requerimientos de una organización en un mundo globalizado.

CUADRO 5. Modelo de Servicio



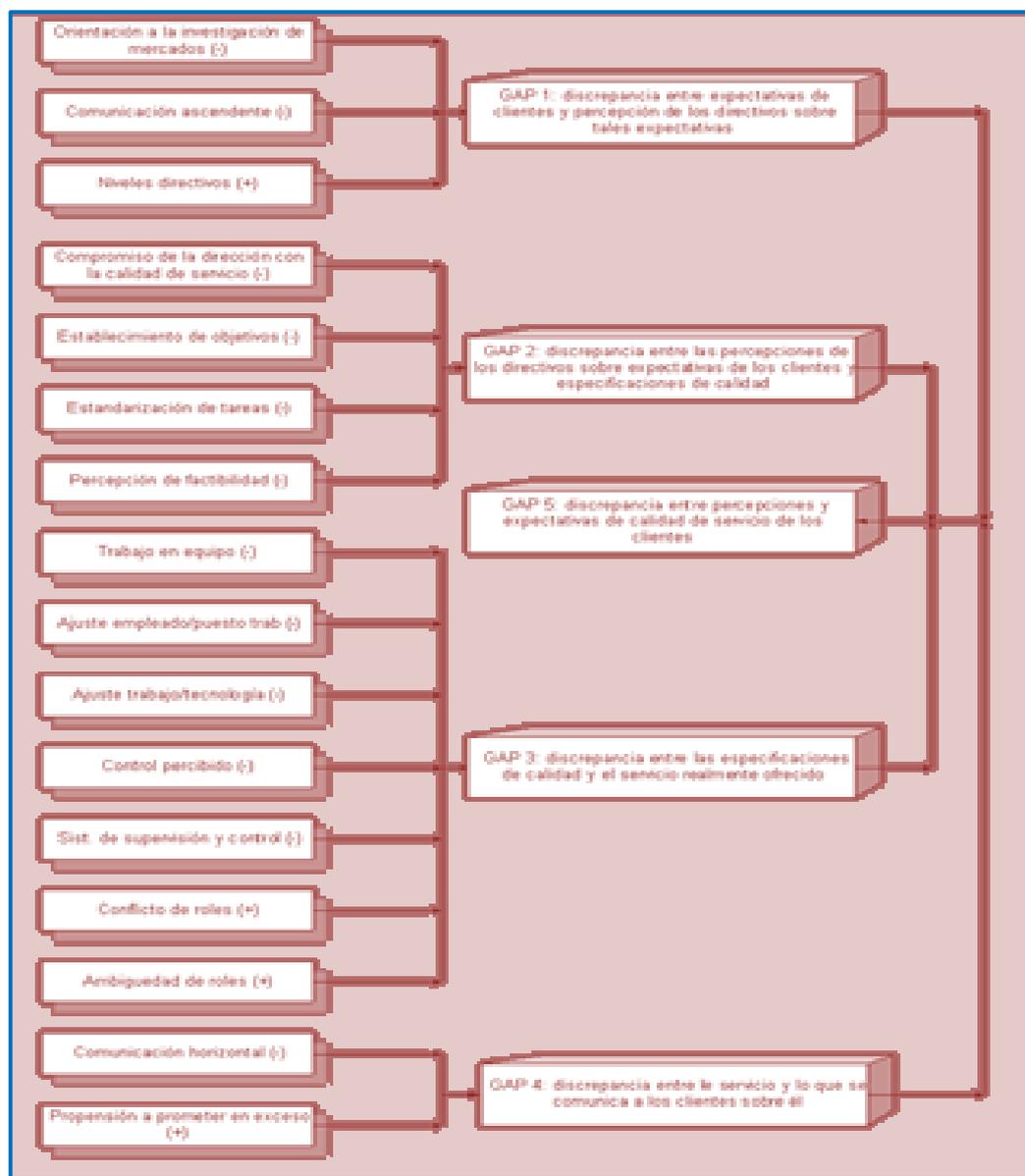
Fuente: Parasuraman; Zeithaml y Berry (1985)

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Lo que trata de resaltar el autor en este modelo de servicio es que existen ciertas discrepancias sobre el servicio que espera recibir el usuario y el que la empresa que ofrece. Dentro de lo que se puede percibir el Gap 1 es no tener definido con claridad lo que el cliente desea ya sea un producto o servicio, en lo referente a Gap2, es que aun teniendo definido lo que el cliente espera, no se lo tome como prioridad, pensando que las percepciones que esperan no son realistas o demasiadas exigentes. Refiriéndonos al Gap3 es que quizás la prestación o desarrollo de un producto requieren de más exigencias, es decir un mejor trabajo

por parte del talento humano, puede ocurrir que no están motivados o haya demasiada carga laboral para ellos. Gap 4 se refiere a la publicidad ofrecida que en muchas ocasiones puede elevar las expectativas del cliente, no teniendo en cuenta que no todo lo que ofrecen dentro de ella es real. Cada uno de estos factores afectan la calidad de servicio que se ofrece; a continuación se muestra un modelo ampliado.

CUADRO 6. Modelo ampliado de la Calidad de Servicio



Fuente: Parasuraman; Zeithaml y Berry (1988)

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Nota: el símbolo (+) indica que, de acuerdo con los autores, el factor de que se trate se relaciona positivamente con el gap analizado, mientras el símbolo (-) señala que la relación es negativa.

1.2.8.1 Análisis Situacional

Análisis Interno Fortalezas – Debilidades

Para realizar un análisis de cualquier tipo de empresa es necesario evaluar los puntos fuertes y débiles de la organización a fin de establecer estrategias para mejorarla. Según Ballesteros (2007)

“Las fortalezas ayudan a alcanzar los objetivos, ya que es aquella fuerza mayor que existe dentro de la organización; mientras que los puntos débiles en muchas ocasiones limitan a la organización al alcance de sus objetivos”.

Es por tal razón que se plantea realizar un análisis situacional de la organización para determinar las fuerzas competitivas que posee y establecer estrategias que ayuden a minimizar las debilidades que posee, a fin de obtener una ventaja competitiva en relación a la competencia del medio.

1.2.8.2 Matrices Estratégicas

El FODA nos ayuda a realizar un diagnóstico de la situación empresarial en la que se encuentra la organización, determinando las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas a las que está expuesta la organización y con ayuda de las matrices estratégicas ayudarán a evaluar la parte interna y externa de la empresa permitiendo incursionar con estrategias competitivas que aportarán al cumplimiento de los objetivos de una manera rápida y eficaz, siempre y cuando las estrategias sean aplicadas de la manera correcta y en el tiempo establecido. Es necesario que todas las organizaciones hagan este tipo de diagnóstico de una manera periódica.

1.2.8.3 Evaluación de Factores Internos (MEFI)

Dentro de la evaluación interna de la empresa se determinan las fortalezas que poseen como empresa y las debilidades que de alguna forma le impiden tener un mayor crecimiento tales como administración y desempeño de funciones dentro del campo administrativo que poseen.

CUADRO 7. Matriz de Factores Internos

MATRIZ MEFI			
Fac. Internos Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Pond.
Falta de comunicación	0.1	2	0.2
Fuga de responsabilidad	0.1	1	0.1
División de trabajo	0.05	2	0.1
No hay capacitación	0.12	2	0.24
Personal no motivado	0.08	1	0.08
Calidad en la producción	0.13	3	0.39
Personal con experiencia	0.12	4	0.48
Oportunidad de crecimiento	0.1	3	0.3
Liderazgo situacional	0.11	3	0.33
Confianza en el personal	0.09	4	0.36
Total	1		2.58

Fuente: Planeación Estratégica

Elaborado Por: : Bernardo Ballesteros Díaz (2007)

1.2.8.4 Evaluación de factores Externos (MEFE)

Dentro de lo que concierne a la evaluación externa es evaluar las oportunidades y amenazas que se presentan el entorno, dentro de las que se puede mencionar está la demografía, político, económico, social y tecnológico que en cierta medida constituyen una amenaza para el desarrollo de cualquier organización, es necesario el diagnóstico de estos puntos para implementar estrategias que minimicen en porcentajes las amenazas que se presentan en una organización.

CUADRO 8. Matriz de Factores Internos

MATRIZ MEFE			
Fac. Externos Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Pond.
Competencia	0.08	1	0.08
Tipo de cambio	0.1	2	0.2
Distancia en las exportaciones	0.1	2	0.2
Temporada de ventas	0.11	1	0.11
Falta de publicidad	0.09	2	0.18
Tratado de libre comercio	0.08	3	0.24
Buena relación c/proveedores	0.13	4	0.52
Buena relación c/clientes	0.13	4	0.52
Lider en el mercado	0.01	4	0.4
Demanda suficiente	0.08	3	0.24
TOTAL	1		2.69

Fuente: Planeación Estratégica

Elaborado por : Bernardo Ballesteros Díaz (2007)

1.2.8.5 Etapa Comparativa del DOFA

Esta herramienta nos permite el desarrollo de cuatro estrategias FO, DO, FA, DA. Como es de su conocimiento las iniciales FODA, significan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Las estrategias FO, nos ayudarán a aprovechar las oportunidades externas en base a las fortalezas internas. Las estrategias DO, se enfocan en mejorar las debilidades en base a las oportunidades del entorno.

CUADRO 9. Matriz de Etapa Comparativa DOFA

Dejar siempre en blanco	DEBILIDADES (D)	FORTALEZAS (F)
	1. 2. 3. 4. 5. Hacer lista de fortalezas 6. 7. 8. 9. 10.	1. 2. 3. 4. 5. Hacer lista de debilidades 6. 7. 8. 9. 10.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
1. 2. 3. 4. 5. Hacer lista de oportunidades 6. 7. 8. 9. 10.	1. 2. 3. 4. 5. Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades 6. 7. 8. 9. 10.	1. 2. 3. 4. 5. Vencer debilidades aprovechando oportunidades 6. 7. 8. 9. 10.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1. 2. 3. 4. 5. Hacer lista de amenazas 6. 7. 8. 9. 10.	1. 2. 3. 4. 5. Usar fortalezas para evitar amenazas 6. 7. 8. 9. 10.	1. 2. Reducir a un mínimo las debilidades y evitar amenazas 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.

Fuente: Planeación Estratégica

Elaborado por: Bernardo Ballesteros Díaz

1.2.8.6 Estrategias y Fuerzas Competitivas de Porter

Un modelo conocido y eficaz al momento de formular estrategias es el establecimiento de las cinco fuerzas competitivas de PORTER, que ayudarán a ser menos vulnerable en el mundo competitivo que impera:

CUADRO 10. Matriz de las Cinco Fuerzas de Porter



Fuente: Planeación Estratégica

Elaborado por: Michael e. Porter (2006)

La amenaza de nuevos competidores.- El autor se refiere a este punto cuando muchas de las organizaciones se sienten presionadas por la competencia y se ven en la obligación de reducir sus precios que constituye un riesgo para la rentabilidad o se preocupan más por la inversión para mejorar el servicio o producto que ofrezcan y obtener una ventaja competitiva en relación a la competencia existente.

El poder de los proveedores.- Es cuando no se tiene acceso a varios proveedores para suministrar materia prima o suministros que ayuden a cumplir funciones determinadas dentro de la empresa, en ese momento es cuando esto se ver reflejado, si se tiene a un solo proveedor resolviendo todos los problemas de la empresa es evidente que éste adquiere un mayor poder sobre ella.

El poder de los comparadores.- Esto se ve reflejado en un mayor porcentaje cuando se tiene bastante competencia, ya que la poca demanda exige que la empresa reduzca sus precios u ofrezca un servicio de mejor calidad para tener una demanda adecuada y rentabilidad esperada.

La amenaza de sustitutos.- Al hablar del problema en cuestión sería referirnos a los diferentes servicios que ejercen el servicio de transporte en la provincia de Santa Elena; como son los buses que ejercen el servicio de transporte intra-cantonal, moto - taxis y la informalidad existente que obligan a invertir en tecnología o talento humano con la finalidad de evitar que la demanda baje.

Rivalidad entre los competidores existentes.- En este punto Porter se refiere a la publicidad que existe entre los competidores, para lograr una ventaja competitiva, la misma que es necesaria para el establecimiento de estrategias.

1.2.8.7 Direccionamiento Estratégico – Variable Dependiente

1.2.8.7.1 Misión

Ballesteros B. (2007) “La misión implica desarrollar un enunciado claro del tipo de negocio en el que se halla la compañía: una definición concisa del propósito que trata de lograr en la sociedad y/o en la economía. Al formular su misión, una empresa debe responder a cuatro preguntas básicas ¿Qué función(es) desempeña la organización? ¿Para quién desempeña esta(s) función(es)? ¿De qué manera trata de desempeñar la función(es)? ¿Por qué existe la organización?”: pág.54

La misión es algo de vital interés para la organización ya que es su razón de ser y a partir de aquella se pueden familiarizar el resto de grupo de interés con el objetivo que se persigue como empresa. Sin misión no se sabría qué rumbo se va a seguir ya que no se tendrían objetivos planteados.

Es necesario familiarizar a todos los integrantes de la cooperativa para llevar acabo los objetivos

1.2.8.7.2 Visión

De acuerdo con el Centro Europeo de Empresas Innovadoras (2008), la visión se centra en el futuro, el sueño a alcanzar, que se desea conseguir y hacia donde se quiere llegar: pág. 55

La visión representa las aspiraciones empresariales que se pretenden conseguir a partir de la implementación de estrategias, como la empresa desea ser reconocida en un futuro.

1.2.8.8. Objetivos Estratégicos

El siguiente paso a definir luego de la misión es establecer donde estamos y a donde queremos llegar

1.2.8.9 Estrategias de Desarrollo Organizacional

1.2.8.9.1 Concepto Básico de Estrategia

Para el autor Soriano C., (2000). “Las estrategia es el logro de determinados objetivos, se la puede definir como un conjunto de acciones a través de las cuales la empresa espera conseguir una ventaja sobre sus competidores, la atracción de los compradores y la explotación óptima de los recursos disponibles.” Pág. 5.

Reflejando lo que dice el autor, las estrategias son aquellas directrices que van a permitir realizar las acciones adecuadas para el cumplimiento de los objetivos o meta planteada. Generalmente se deduce como el aprovechamiento de una ventaja competitiva. Permiten la definición de las metas, los programas y planes de acción y la base para las prioridades en la asignación de recursos. Proporcionan una base para la toma de decisiones respecto a los cursos de acción propuestos. Es necesaria en cualquier organización la implantación de estrategias competitivas que aporten al crecimiento de la organización.

1.2.8.10 Planes de Acción

Son también considerados como las tareas a realizarse y se establecen una vez determinadas claramente cuáles serían las estrategias a aplicarse a fin de desempeñar la meta con éxito, claro está con anticipación se han definido los indicadores necesarios para medir si se está siguiendo correctamente el curso de acción.

1.2.8.11 Proyección de la Estructura Organizacional

1.2.8.11.1 Forma Estructural

Según Garzón M., (2005) “Estas estructuras se formaron con el objetivo de lograr ver un problema de forma imparcial y encontrar alternativas de solución, a problemas diferentes, a las que la organización está acostumbrada a utilizar. La idea es “sacar” el problema de la organización para visualizarlo imparcialmente. La tarea más importante de este tipo de estructura es lograr formar dentro de una organización una cultura diferente a la que tiene. Suele ser una herramienta útil para cambiar estructuras muy burocráticas.” Pág. 46.

1.2.8.11.2 Orgánico Funcional

Se puede definir que la estructura organizativa en una empresa es la implantación de jerarquía y división de la función de componentes. Al hablar de jerarquizar nos referimos a establecer líneas de autoridad para cada uno de los departamentos bajo el mando de un supervisor. Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la autoridad.

1.2.8.11.3 Políticas del Personal y Recompensas

Fonseca O., (2011) define que “La política de recursos humanos regula diversos aspectos de la vida institucional, entre ellos: reclutamiento, contratación, recompensas, promociones, ascensos, régimen disciplinario, y son elementos consustanciales dentro de un ambiente de control fuerte. Cuando las políticas de recursos humanos están escritas y son conocidas por toda la organización, se envía un mensaje claro a los empleados acerca del comportamiento que se espera de ellos.”: Pág. 70

El autor señala que es necesario hacer conocer al empleado lo que se espera de él en sus funciones, así como establecer evaluaciones periódicas que les permitan obtener reconocimientos, como ascensos de puestos o bonos dependiendo del recurso de la empresa.

1.2.8.11.4 Sistemas de Información y Control

Según Parra E., (2000) “Los sistemas tradicionales de control de gestión consistían en un conjunto de programas predefinidos. Una vez concluida la programación y puesta en marcha, estos sistemas eran empleados por los usuarios/analistas de control de gestión. Cualquier opción nueva o cambio de las existentes requería imprescindiblemente de sistemas de información que lo elaboran. La profundidad del análisis, la amplitud del mismo, los menores tiempos de reacción y tecnología de la información” Pág. 11.

1.2.9 Efectividad Organizacional

La cooperativa 23 de Julio debe implementar estrategias competitivas que le ayuden a desarrollarse de una mejor manera logrando la efectividad en el campo que se desenvuelven; se debe realizar un análisis para determinar sus fortalezas, aprovecharlas a fin de obtener ventaja competitiva en relación a otras cooperativas.

1.2.9.1 Eficacia

Ríos y Sánchez (2000) “La eficacia o efectividad organizacional concierne al grado en el cual se logran los objetivos. Se refiere a la capacidad de satisfacer los deseos y necesidades de la sociedad, de los seres humanos, a través del suministro de productos, bienes o servicios. La eficacia implica en definitiva ese algo que debe realizarse, hacer lo que se tiene que hacer, si las cosas bien hechas son las que realmente deberían ser hechas.” Pág. 62

Generalmente la eficacia está dada con el logro de objetivos o resultados que es el fin de toda empresa, tratar de cubrir las necesidades de la empresa, para ello es necesario trabajar en conjunto para el cumplimiento de las metas, por ello es necesario un seguimiento de los diferentes planes de acción a fin de que las estrategias que se vayan a implementar se realicen de una manera adecuada y en el tiempo establecido.

Al momento de trabajar con eficacia están volviéndose competitivos ante los demás, y a medida que se obtiene reconocimiento están más cerca de cumplir la visión como empresa consolidada en el mundo en él se desenvuelven.

Es necesario todo este trabajo para lograr la efectividad organizacional.

1.2.9.2 Eficiencia

Para Koontz y Weihrich,(2000) la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" .Para Reinaldo O. Da Silva, la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada". Esto implica hacer un uso óptimo de los recursos que posee la organización.

1.2.9.3 Seguimiento control de las estrategias

Es necesario controlar o darle seguimiento a las estrategias con la finalidad de verificar si todo se está realizando de la manera adecuada y en el tiempo establecido, para lo cual se desarrollará una matriz que contempla cuestiones relacionadas con las dimensiones es decir las áreas donde se incurre en el mejoramiento y fortalecimiento de la cooperativa 23 de julio, las estrategias de acuerdo a grandes dimensiones, las acciones que se van a realizar en cada una de las actividades, las metas que determinan como se lograrán las estrategias y los indicadores que facilitan detectar que las actividades a desarrollarse vayan en el sentido correcto y permitan evaluar los resultados.

1.3 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXI 23 DE JULIO

1.3.1 Aspectos Constitutivos

La Cooperativa de Taxis 23 de Julio está ubicada en la provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad Barrio La Libertad Av. Calle 19 y 20. Aprobada según

Acuerdo Ministerial N: 01511 del 20 de Agosto de 1990 inscrita en el Registro General de Cooperativas N: 4914 R.U. C 09912742900. La cooperativa está integrada por 65 socios.

Como lo estipula La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, ellos se manejan bajo un Consejo de Administración y un Consejo de Vigilancia y un Gerente que es el representante legal judicial y extrajudicial de la cooperativa, el mismo que es designado por el Consejo de Administración y será responsable de la gestión y administración de la cooperativa.

1.3.2 Ingresos

Cuotas Administrativas

Fondo de Ahorro Común

Fondo de Ahorro Obligatorio

Fondo de Ayuda Social y accidente

1.3.3 Tecnología

Utilizan un Sistema de software Legos, para llevar la contabilidad, manejado por el contador cada 15 días, pero generalmente a diario se trabaja de una manera empírica.

Este sistema les permite emitir recibo por los pagos de los socios y una vez ingresados datos en la computadora cada quince días o cuando lo requiera la institución, le permite sacar balance de presupuesto, de gran ayuda para las auditorías que realizan periódicamente.

1.3.4 Actividad que realiza

La actividad de la cooperativa de taxis 23 de Julio, es la de prestar el servicio de transporte en taxi en la provincia de Santa Elena, de acuerdo con lo estipulado en la Ley Orgánica del Transporte y autorizaciones de los organismos de control de transporte. Sus unidades son conducidas por choferes profesionales y están al servicio de la comunidad.

1.3.5 Objetivos

- ✓ Ofrecer un buen servicio al cliente
- ✓ Promover la ayuda solidaria entre los miembros a fin de obtener mejoramiento económico y cultural.

1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.4.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

Según los principios de aplicación de los derechos en la Constitución las comunidades tienen garantizados los derechos tal como lo indica el art. 10.- “Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales”.

El proyecto de tesis está fundamentada con el art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador donde dice que “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía”, es decir que toda persona puede desarrollar cualquier trabajo que se le designe dentro de los marcos de la ley siempre que contribuya a su formación personal y porque no decirlo a su vida profesional

En la parte organizacional, en vista de que el proyecto va orientado a un cambio estructural y sobre todo organizacional, con la finalidad de brindar un mejor servicio de transporte a los habitantes de la provincia de Santa Elena nos enfocamos al art. 319 en donde se expresa “que se reconocen diversas formas de organización, sean estas comunitarias, cooperativas, públicas o privadas.

1. 4.2. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial

Publicada en el Registro Oficial N° 398, de 7 de agosto del 2008.

En los preceptos generales de la mencionada ley, en sus artículos 1,2,3 y 46, se establecen como objetivos de esta norma la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano.

Se fundamenta en la formalización del sector del transporte y garantiza que este servicio se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas; y, consagra la organización como un elemento fundamental contra la informalidad.

Es necesario para operar en un servicio comercial de transporte de un permiso de operación otorgado a compañías y cooperativas autorizadas para tal objetivo y que cumplan con los requisitos y las características especiales de seguridad establecidas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

El Art 86 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial requiere que todos los medios de transporte empleados en cualquier servicio definido en esta norma, deberán tener con el certificado de homologación expedido por la Comisión Nacional de Transporte Tránsito y Seguridad Vial en coordinación con el Ministerio de Industrias y Competitividad y el Instituto Ecuatoriano de Normalización y de acuerdo con el reglamento de correspondiente. Es de vital importancia contar con este certificado para su normal funcionamiento.

1.4.3 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero

El proyecto de tesis se ajusta a lo que dice el art 21 Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común y el art. 28 “Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud”.

Se enfoca los dos artículos porque cada empresa de servicios, se ha creado con la finalidad de cubrir una necesidad latente del ser humano. En este caso vemos como es esencial el uso de transporte para desplazarse de un lugar a otro con mayor rapidez, porque no cambiar la perspectiva del usuario de no solo “desplazarse”, sino de hacerlo con mayor seguridad y comodidad con eficiencia que es el fin del proyecto.

1.4.4 Objetivos del Plan del Buen Vivir

La tesis contribuye con el objetivo 2 Plan del Buen vivir, en donde dice “: Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”, y en lo que tiene que ver con la política 2.4, que enfáticamente se refiere a la capacitación y formación continua al que debe estar expuesto el ser humano en todos los ámbitos en los que se requieran referente a los dos lineamientos

- a) Diseñar y aplicar procesos de formación profesional y capacitación continua que consideren las necesidades de la población y las especificidades de los territorios
- d) Capacitar a la población en el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación

Al hablar de mejorar las capacidades y potencialidades enfocadas a la primera de las políticas, es la inserción mediante el proyecto de nuevas ideas de pensar en cuánto a la formación del talento humano, ya que como se hablaba en la teoría es necesario tener gente capacitada que se ajuste a las necesidades de la empresa. Más que un llamado es una necesidad urgente a capacitarse constantemente no solo en la formación profesional del ser humano, sino en la atención al cliente, si disponemos de gente capacitada y con visiones de liderazgo, vamos a proyectar al resto de personas que conforman la cooperativa de taxis una nueva forma de pensar.

Refiriéndonos al literal d, está direccionada a este lineamiento, porque es necesario recalcar dentro del proyecto la idea de cambiar no solo la fuerza laboral de la empresa sino capacitarlos al uso de nuevas tecnologías, de su adaptación dependerá el desarrollo de la organización. Si se mantiene una tecnología obsoleta por el solo hecho del temor a su adaptación, se quedarán en el pasado sujetos a cualquier derrumbe, porque no se estará preparado para los nuevos retos que se presentan en el mundo imperante que nos rodea. Es necesario invertir en tecnología, ya que sin ella no llegaríamos a una excelencia; este rubro dentro de la contabilidad de las cooperativas, no debería verse como un gasto, sino más bien como una inversión que permitirá poco a poco mejor el servicio de transporte y por ende el desarrollo económico

El proyecto de tesis es ajustable al Objetivo 11 del Plan del Buen Vivir, en donde señala que es necesario establecer un sistema económico social, solidario y sostenible, siempre que vaya enlazado con la política 11.2, que resalta la idea de impulsar la actividad de pequeñas y medianas unidades económicas asociativas y fomentar la demanda de los bienes y servicios que generan.

Enfocándonos en la parte del servicio, es necesario cambiar la mentalidad de las personas en cuánto a qué tipo de servicio trata de vender u ofrecer; hacerse una autoevaluación y capacitarse constantemente con la finalidad de ir mejorando.

CAPÍTULO II

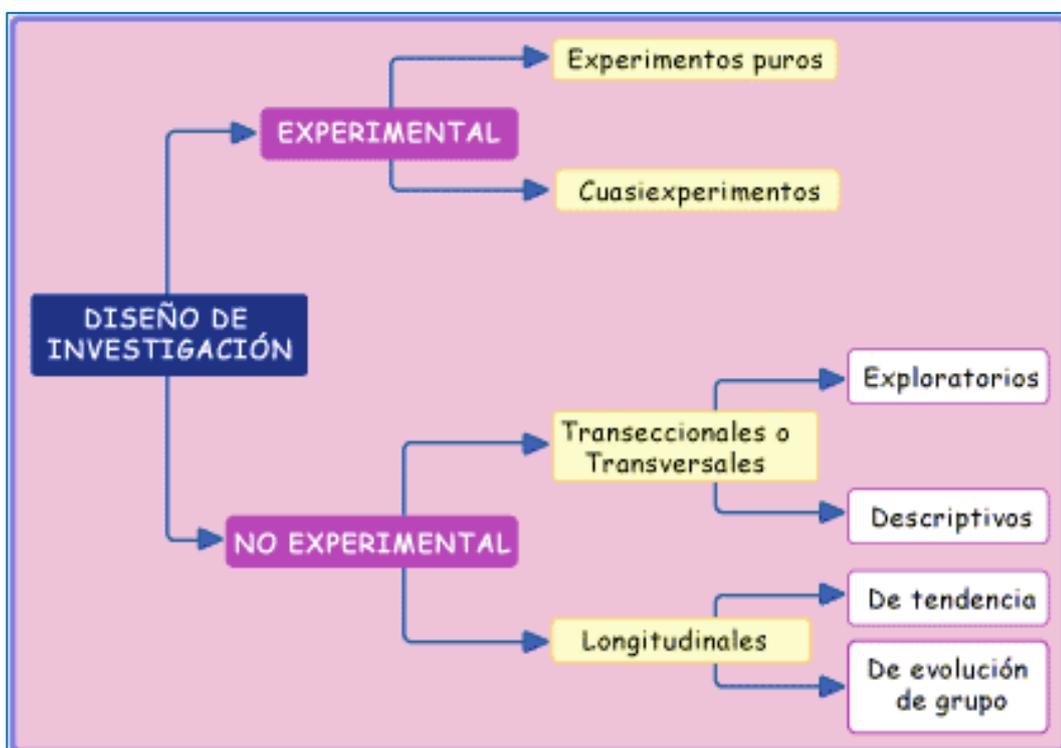
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En esta parte se detalla el proceso que se llevó a cabo para realizar la investigación, así como los diferentes modelos de investigación aplicada y los instrumentos utilizados para definir con mayor exactitud la problemática en cuestión.

Según Roberto Sampieri citado por Sabino (1992) define a que “Una investigación puede definirse como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento” Pág. 45

CUADRO 11. Diseño de la Investigación



Fuente: Diseño de la Investigación

Elaborado por: Hernández et al (2000)

Para obtener información de nuestras variables, se utilizaron diferentes tipos de investigación necesarios para recolectar información que nos permita esclarecer la problemática en cuestión entre las cuáles podemos mencionar: investigaciones bibliográficas tanto de textos con autores como de páginas WEB, e investigación de campo.

La investigación es de Diseño Descriptivo, ya que recolectamos información de campo tanto del entorno como internamente de la cooperativa, mediante los diferentes instrumentos y herramientas de investigación que nos permitirán analizar e interpretar los datos cualitativos - cuantitativos obtenidos de las entrevistas encuestas y mediante éstos comprobar las hipótesis planteadas.

Dentro de la metodología se hace hincapié en el análisis, ya que nos permite sacar conclusiones generales de las diferentes técnicas de investigación y a fin de esto tener base en la propuesta que se plantea.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández (2000) expone que la modalidad de investigación, es aquella que mide de una manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refiere. La modalidad del trabajo de titulación es la de proyecto factible o intervención, considerándolo como factible puesto que comprende la elaboración de un modelo de diseño organizacional que les va a servir de guía a la cooperativa 23 de Julio con la finalidad de que ésta adquiera un mayor desarrollo y competitividad dentro del campo que se desenvuelve.

La modalidad de investigación científica consta de las siguientes etapas: Diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para la ejecución, análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización de la propuesta.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Investigación Histórica.- Se tomó en cuenta este tipo de investigación ya que es importante definir antecedentes históricos de la cooperativa para determinar los orígenes de ciertos problemas que en ella se han presentado.

2.3.2. Investigación Aplicada.- La investigación aplicada se citó para formular solución a los problemas planteados, refiriéndonos específicamente a la cooperativa de Taxis 23 de Julio, en cuanto a su falencia en el direccionamiento así como en su estructura organizacional, elementos esenciales para el buen desempeño de la cooperativa, estos problemas se detectaron mediante fichas bibliográficas, instrumentos que nos permitieron ampliar el problema y confirmadas mediante entrevistas y encuestas realizadas, fundamentada en las leyes pertinentes y bases teóricas.

2.3.3 Investigación de Campo.-Se visitó a la Cooperativa de Taxis 23 de Julio para cerciorarnos de la realidad de la problemática, recurrimos a este tipo de investigación con el propósito de describir, analizar e interpretar todos los datos que se relacionan con el objeto de estudio o problema y que van a ser de mucha importancia en el desarrollo del proyecto.

2.3.4 Investigación Bibliográfica.- Se realizaron investigaciones relacionadas con el Diseño Organizacional, conceptos e importancia considerándolo como base fundamental de la propuesta, antecedentes que tienen que ver con la cooperativa de transporte, así como también formas de diagnóstico a fin de implementar estrategias que coadyuven a su desarrollo.

2.3.5 Investigación Descriptiva.- El estudio descriptivo permite medir la información para luego detallarla, interpretarla y analizarla de acuerdo a las características del objeto de estudio con base a los objetivos planteados, en lo que respecta a la cooperativa se realizó investigación entre los miembros de la cooperativa para evaluar el problema y fundamentar la propuesta, aquello no necesita un control estricto a diferencia de la investigación experimental.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método Inductivo.- Este método se aplicó para sacar conclusiones de carácter general a partir de casos o fenómenos particulares. Es necesario recurrir a fuentes bibliográficas para conocer los antecedentes en este caso del diseño organizacional y definir con mayor exactitud la problemática en cuanto a la reestructuración de la cooperativa de taxi 23 de Julio viéndolo desde ese punto de vista; aunque también se puede relacionar con el hecho de aplicar fichas de observación, entrevistas a especialistas y encuestas que de alguna forma al analizar nos permiten sacar una conclusión general del problema y de cómo se puede por medio de estrategias dar un giro de cambio organizacional en la cooperativa 23 de julio que le permita ser competitiva.

2.4.2 Método deductivo.- Es un proceso que inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar verdades particulares contenidas en la situación general, en esta caso recurrir a los instrumentos de investigación para sacar una conclusión general de la problemática. Al hablar de este método de investigación se refiere en qué al momento de plantear el problema se hizo una idea general de lo que era el Diseño Organizacional y los diferentes modelos existentes, para definir el que se adapte a las necesidades de la cooperativa y le ayude a tener un mejor desarrollo en el ámbito en el que se desenvuelve.

2.4.3 Método de Análisis.- Este método consiste en analizar cada una de las partes, en este caso el objeto de estudio, para luego relacionarlas entre sí. Extraer información obtenida cuantificarla y luego analizar cada uno de ellos, a fin de sacar conclusiones individuales y luego generales que nos ayudarán a comprobar la hipótesis planteada. Al hablar de esto nos referimos a las diferentes técnicas que se han utilizado para el proceso de investigación, como son las entrevistas a profesionales, encuestas a usuarios y choferes y a fin de ellas obtener información valiosa tanto cualitativa como cuantitativa, para analizarla y a partir de aquellas

sacar conclusiones y recomendaciones que serán de gran utilidad para el establecimiento de la propuesta, que está inmersa en estrategias y cambio estructural de la cooperativa de Taxis 23 de Julio con el propósito de volverla competitiva en la función del servicio que ofrece.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1 La observación.- Para realizar esta parte se utilizaron fichas de observación, que sirvieron para registrar todo lo observado, y realizar en lo posterior un análisis que permitió plantear la operacionalización de las variables del objeto de estudio.

2.5.2 Entrevista Individual.- Se llevó a cabo la realización de entrevistas a profesionales, mediante un cuestionario no estructurado, el mismo que contenía una serie de preguntas abiertas con la finalidad de recabar mayor cantidad de información que en lo posterior, mediante un análisis ayudaría a plantear de una forma más explícita la problemática en cuestión.

2.5.3 Entrevista Grupal - Mediante el uso de guía de pauta se pudo efectuar el FOCUS GROUP y recabar información necesaria para definir con mayor realismo los diversos problemas que enfrenta la cooperativa y definir como éstos afectan el desempeño laboral de la cooperativa de taxis 23 de Julio, ésta herramienta también sirvió de gran ayuda para establecer parte de la propuesta en cuanto al Diseño Organizacional, ya que es necesario la elaboración de matrices competitivas, que ayudarán al establecimiento de estrategias a fin de lograr la meta planteada.

2.5.4 Encuesta.- Se planteó una serie de preguntas en un cuestionario estructurado dirigido a los integrantes de la cooperativa para obtener datos cuantitativos necesarios para definir la problemática en cuánto al servicio, clima

laboral y demás puntos que afectan a la cooperativa y también a los usuarios para determinar las variables que afectan al buen desempeño de la cooperativa y de las estrategias posibles a realizarse con la finalidad de lograr un cambio en ella. De las cuáles se puede destacar el uso de preguntas de escala nominal, dicotómicas, actitudinales, escala de Likert.

2.5.5 Análisis documental.- Es necesario este tipo de investigación, ya que proporcionó información bibliográfica obtenidas en libros, documentales, tesis extraídas de internet que ayudarán a fundamentar nuestra variable dependiente como independiente.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.1 Ficha de Observación.- Con ayuda del instrumento de ficha de observación se pudo recopilar información necesaria referente al objeto de estudio acudiendo a la mayoría de las cooperativas de transporte en taxi que existen en la provincia, para palpar la realidad de las diferentes cooperativas y compañías de transporte de taxi.

2.6.2 El cuestionario.- Está conformado por preguntas ya establecidas para obtener información relevante para la investigación y establecer planteamiento del problema.

La relevancia del cuestionario, es poder obtener mediante los ítems, información precisa que nos será de gran ayuda para recopilar la mayor cantidad de información necesaria; como se dijo anteriormente para la operacionalización de la variable y muy valiosa para establecer la propuesta, que en este caso sería la

implementación de un Diseño Organizacional para la cooperativa de taxis 23 de Julio.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población y Muestra de Observación

Mediante un muestreo por juicio se tomó la decisión de ir a la cooperativa de taxis 23 de Julio, con la finalidad de recabar información que sea de importancia para desarrollar un correcto planteamiento del problema. Dentro de las cuáles se detallan a continuación:

- ✓ ALAS DEL TURISMO
- ✓ TAXI PENINSULAR
- ✓ BRISA AZUL
- ✓ UNIÓN PROFESIONALES
- ✓ COOPRATIVA DE TAXI 23 DE JULIO

2.7.2 Población y muestra de la Entrevista a Profesionales

Para llevar a cabo la entrevista se tomó como base a las diferentes cooperativas y compañías de taxis legalizadas en la provincia de Santa Elena. La base fue proporcionada por el Presidente de la Unión de Taxis. Dentro de la base constan 30 entre cooperativas y compañías que ejercen la función del servicio de transporte en taxi en la provincia de Santa Elena. La entrevista se la realizó a dirigentes de las cooperativas y compañías que ejercen el servicio de transporte en la Provincia. Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, en el cuál todos los miembros tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se toma una muestra de 22 profesionales como lo demuestra la siguiente fórmula:

CUADRO 12 Muestra de Entrevista a Profesionales

POBLACIÓN FINITA						
Z	95%	90%	1,28155157	1,28	1,6384	
p	96%					
q	4%					
e	5%		0,0025			
N	150					
N-1	149					
muestra						
	n= 22					

Fuente: Investigación

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

2.7.3 Población y Muestra de Focus Group

Para realizar este tipo de investigación se aplicó una entrevista a los miembros del Consejo Administrativo para determinar las fortalezas y debilidades que poseen como institución, así como también sus amenazas y oportunidades para tener con mayor claridad la problemática.

2.7.4 Población y muestra de Encuesta Interna y Externa

2.7.4.1 Muestra no Probabilística - Muestra por conveniencia

En el caso de la investigación, se aplicó el muestreo no probabilístico, por lo que se realizó una selección informal descartando la idea de que todos tuvieran la opción de ser escogidos. Respecto al método cualitativo que se aplicó fue el escoger a personas que tuvieran conocimiento sobre el problema investigado para determinar con más exactitud la problemática: usuarios y choferes profesionales.

CUADRO 13. Muestra de Encuesta Interna y Externa

CIUDAD	HABITANTES	DISTRIBUCIÓN
		N DE n (20)
Santa Elena	39681	3
La Libertad	95942	10
Salinas	68675	7
Total	204298	20

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Viviana Borbor

CUADRO 14 Procedimiento de la Investigación

OBJETIVOS	FUENTES DE INFORMACIÓN	MUESTRA	TEC. DE INVESTIGACIÓN	PROCESAR INFORMACIÓN
Realizar el primer acercamiento hacia la Cooperativa de Taxis 23 de Julio, mediante la observación directa para definir la problemática u objeto/estudio	FUENTES PRIMARIAS	COOPERATIVA DE TAXIS 23 DE JULIO	OBSERVACIÓN DIRECTA	GENERACIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES
Definir situación actual mediante la técnica del FODA, para plantear estrategias que ayuden a minimizar debilidades y a superar amenazas	FUENTES PRIMARIAS	COOPERATIVA DE TAXIS 23 DE JULIO	FODA	GENERACIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES
Realizar levantamiento de información a profesionales para definir con mayor claridad el problema de investigación	FUENTES PRIMARIAS	COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TAXIS	ENTREVISTA	GENERACIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES
Realizar levantamiento de información a usuarios para determinar qué opinión tienen en cuánto al servicio	FUENTES PRIMARIAS	USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE	ENCUESTA EXTERNA	GENERACIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES
Efectuar levantamiento de información a choferes de taxis para deducir los principales problemas que los afectan	FUENTES PRIMARIAS	CHOFERES QUE EJERCEN EL SERVICIO DE TAXI EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA	ENCUESTA INTERNA	GENERACIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Fuente: **Datos de la Investigación**
 Elaborado por: **Viviana Borbor Orrala**

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Dentro de este capítulo se describe la metodología explicada en el capítulo anterior así como se dan a conocer los diferentes instrumentos de recolección de información que se utilizaron a lo largo de la investigación. Entre las cuáles se detallan datos de entrevistas a dirigentes de cooperativas y encuestas tanto a personas que ejercen el servicio de transporte y usuarios que acceden al servicio de transportación en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

La investigación fue aplicada a las compañías y cooperativas de transportes de taxis. Se utilizó este instrumento de investigación aplicado a diversas cooperativas que existen en la provincia de Santa Elena con la finalidad de tener un acercamiento más profundo hacia ellas y detectar cuáles son sus falencias y determinar qué tipo de problemas los afectan directamente para lograr un planteamiento más efectivo a fin de en lo posterior aplicar estrategias que coadyuven al desarrollo de la cooperativa de taxis 23 de Julio.

Dentro de lo que se puede destacar de la observación realizada a las diferentes cooperativas se pudo detectar que en su mayoría poseen una administración empírica ocasionado por la forma en como administran las cooperativas, los gerentes no tienen un horario establecido ni un tiempo determinado en el que puedan estar dentro de la cooperativa, por lo que cabe la interrogante de ¿cómo pueden estar bien administradas, si las personas que la lideran no tienen un control en la parte administrativa, razón por la cual en muchas de ellas se han producido

desfalcos, debido a la falta de control tanto del Consejo Administrativo como del Consejo de Vigilancia, que es en todo el más importante ya que controla la parte financiera de las mismas. Su infraestructura en muchas de ellas no representa los años de servicio, debido a la falta de inversión en las mismas, las personas que las integran generalmente están ligadas al conformismo, asumiendo que ya han logrado demasiado descartando la idea de cada día mejorar aún más, el mundo en el que vivimos no se mantiene estático y es la perspectiva que debería tener todo tipo de organización, el innovar no solo en este caso de unidades móviles, sino en cuanto a tecnología, personal capacitado que les permita tener un mayor sentido de superación y direccionamiento en cuanto al servicio que ofrecen y de esta manera desarrollarse de una manera eficaz y eficiente.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL FODA

El FOCUS GROUP, se realizó entre los miembros del Consejo de Administración de la cooperativa de taxi 23 de Julio, la finalidad del FODA no es más que un análisis interno y externo de la organización para determinar las fortalezas que poseen como institución, así como también las debilidades; oportunidades que se les presentan y las amenazas a los que están expuestos. Dentro de lo que se puede destacar del análisis del FODA, realizada a la cooperativa de transporte de taxi 23 de Julio, la organización se encuentra legalmente establecida, goza de algunos recursos, como una edificación propia vías a ampliación, experiencia por los años de servicio de transporte que brindan.

Aunque pesan un poco más sus debilidades, ya que es notable la falta de capacitación por los miembros que la integran, tanto en el aspecto administrativo como en él; e es notable porque no existe un reconocimiento local de la cooperativa por parte de los usuarios. Aunque gozan de muchos recursos, no tienen una buena organización, ni capacitación constante, les falta un mayor direccionamiento y sobre todo el establecer estrategias de publicidad, lo que en

conjunto conlleva a que no tengan un desarrollo fluido tanto en la parte interna como en la externa.

Es muy importante realizar este tipo de análisis, ya que en muchas ocasiones se puede plantear un problema de manera general, pero no se tienen datos internos del objeto de estudio que permita esclarecer y puntualizar la problemática en cuestión y a partir de aquello plantear una propuesta acorde a las necesidades de la organización.

3.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Se realizaron 22 entrevistas directivos de las cooperativas de transporte de taxis, ellos consideran que no hay una verdadera organización del sistema de transporte, debido a que no se hacen los respectivos operativos para la regularización del servicio de transporte en taxi.

De acuerdo a las instituciones a las que irían en caso de suscitárseles un problema mostraron su afán en acudir a la Unión de Cooperativas, porque es una institución que ha estado presente desde el momento de su constitución, brindándoles apoyo en cuanto a capacitaciones.

En cuanto al objeto de estudio, respecto a la opinión del servicio consideran que es bueno por las unidades nuevas pero están consciente de la falta de capacitación y dirección por parte de personas especializadas, algo fundamental que se pudo extraer de la información de las entrevistas es que ninguna de las cooperativas que ejercen el servicio de transporte tienen un reconocimiento.

Por tal razón se hace hincapié en el desarrollo y aplicación del proyecto por parte de la cooperativa.

3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CHOFERES PROFESIONALES

Para ahondar en el objeto de estudio se establecieron preguntas similares que fundamentan la propuesta, realizando encuesta a 10 choferes profesionales, tomado en consideración una muestra palpable del servicio que ofrecen, dentro de las preguntas realizadas a los encuestados, resalta la organización del transporte de la cual no hay una respuesta favorable por falta de legalización de cooperativas.

En lo referente al servicio ellos consideran que es bueno pero que sería mucho mejor si se les diera capacitación de forma periódica en cuánto al servicio al cliente, al momento de preguntarle si hacen un FODA en su cooperativa en su mayoría contestaron que no, consciente de su falencia pudieron darle una respuesta positiva a la implementación de un Diseño Organizacional e implementación de estrategias que le ayudarán a tener un mayor desenvolvimiento administrativo y que repercute en el servicio.

3.5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS

Referente a la organización del transporte afirman que no existe organización, en su mayoría por falta de regulación, que las funciones que se desempeñan la Comisión de Tránsito son básicas, porque los trámites importantes se realizan en Guayaquil. Respecto al servicio, lo califican de bueno y otra parte regular, afirmando su respuesta en la falta de capacitación a los choferes. En cuanto a la cooperativa de transporte 23 de Julio, reconocen a la institución como una cooperativa sustentable debido a la edificación que poseen, más no por la parte administrativa detectando la falencia del conocimiento sobre Diseño Organizacional. Otro punto es que según los usuarios deberían considerar el poseer un uniforme que les permita tener mayor presencia y reconocimiento local.

3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS DEL TRANSPORTE PENINSULAR.

PREGUNTA No.1: ¿Cómo ve a la Organización del sistema de transporte en la provincia de Santa Elena?

Dentro de lo que se puede interpretar en relación a la pregunta No. 1, dan prioridad refiriéndose a la organización del sistema de transporte en la provincia de Santa Elena a una mala gestión por parte de la C.T.E, dándole un puntaje de 10, debido a que el gobierno ordenó una regularización de la informalidad que actualmente no se respeta dando cabida a diferentes medios de transportes para que ejerzan el servicio, sin estar autorizados para hacerlo, seguido encontramos con una puntuación de 5 la mala gestión dando paso a la informalidad, porque aún falta de legalización del resto de cooperativas y compañías que están en proceso de obtención del permiso de operación, apoyado de la siguiente, afirmando que aún no lo obtienen debido a que predomina la extorsión y la burocracia, dando paso a la opinión, de que en el momento que todo esté regulado entonces se podrá hablar de una verdadera organización en el Servicio de Transporte.

PREGUNTA No.2: ¿Cómo describiría el servicio de taxi en la provincia de Santa Elena?

Los directivos de las cooperativas definen que el servicio es bueno, debido a que la mayoría de las cooperativas y compañías han modernizado sus vehículos, por la ayuda que les ha brindado el gobierno al exonerar los vehículos, pero son conscientes de que les falta capacitación para lograr la excelencia del mismo. Pero están conscientes de la falta capacitación para mejorarlo aún más. Ellos consideran a la capacitación como algo esencial para brindar un excelente servicio, por lo que hacen hincapié en que se debe fortalecer esta parte en cuanto al servicio de transporte que brinda en la Provincia de Santa Elena

PREGUNTA No. 3: ¿En su opinión cuáles son los principales problemas en el servicio de taxi?

Los directivos de las cooperativas de transporte ubican como un principal problema en la transportación a la informalidad con una puntuación de 7, ya que no se hacen los respectivos operativos para combatirlo. Otro de los problemas que ubican como principal y lo afirman mediante la puntuación 5, es la falta de educación vial para el chofer y el usuario, esta parte es de vital importancia porque siempre se enfocan en capacitaciones para los choferes, más no por el usuario, siendo conscientes de que en ocasiones los accidentes automovilísticos también son dados por la impudencia del usuario, debido a su falta de capacitación en el servicio de transporte.

PREGUNTA No. 5 ¿Conoce usted a la cooperativa de taxis 23 de Julio?

Dentro de los directivos de las diferentes cooperativas y compañías de transporte que ejercen el servicio de transporte en taxi en la provincia de Santa Elena, reconocen que conocen a la cooperativa de Taxis 23 de Julio, debido a que es una de las primeras cooperativas existentes y legalizadas en la provincia de Santa Elena. Además de enfatizar su progreso por la edificación que poseen y por las personas que han sabido liderarla y ubicarla como una de las principales cooperativas por parte de los directivos a pesar de las falencias que poseen dentro de la misma.

PREGUNTA No. 6 ¿Cómo describiría a la cooperativa de taxis 23 de Julio?

Al preguntarles sobre la cooperativa de taxi 23 de Julio, ellos en su mayoría con un puntaje de 6 como una cooperativa con progreso, debido a la infraestructura que poseen y los años de servicio que tienen, aunque también la recuerdan como una cooperativa que estaba yéndose en contra de la ley desempeñando el servicio de ruta; pero que actualmente desempeñan la misma función que ellos.

PREGUNTA No. 7 En su opinión ¿Cómo definiría la organización de la cooperativa 23 de Julio?

Definen a la organización de la cooperativa de taxis 23 de Julio, ellos manifestaron en su mayoría deben estar bien organizados en el aspecto administrativo, porque tienen un gran edificio, es decir al momento de dar una opinión solo toman en cuenta la estructura física y de ahí deducen que tenga una desarrollada estructura interna.

Pero también hubo respuestas negativas en vista de que fueron entrevistados algunos directivos internos de la cooperativa, los que supieron acotar que hace falta mayor comunicación y unión por parte de los miembros que integran la cooperativa y falta de desempeño en el trabajo, en especial del Consejo de Vigilancia Todas estas falencias les han provocado pérdidas económicas ocasionadas por una mal organización y sobre todo por la falta de control en el aspecto económico. Por tal razón se plantea la idea de establecer una Estructura Organizacional apegada a sus debilidades y fortalecerla mediante implementación de estrategias que le ayudarían a su desarrollo.

PREGUNTA No. 8 ¿Qué aspectos deberían mejorar en su organización la cooperativa 23 de Julio para brindar un buen servicio?

Dentro de lo que se puede destacar en esta pregunta en el aspecto positivo, respondieron que no creen que tengan que mejorar en nada, ya que la consideran una cooperativa grande y estable, aunque algunos dentro de las recomendaciones, manifestaron que deberían considerar las capacitaciones de motivación y liderazgo para estar aún mejor, mejorar la comunicación entre directivos. Se considera dentro de la parte negativa el hecho de que algunos no quisieran dar opiniones enfatizando que no forman parte de la estructura interna de la cooperativa para dar opiniones.

PREGUNTA No. 9 ¿Qué otros aspectos considera usted que debería mejorar la cooperativa 23 de Julio?

En su mayoría se abstuvieron de responder, otros supieron decir que les hace falta crear más comisiones , en caso de accidentes, también en la parte legal, también opinan que puede resultar efectivo el implementar un call center, y el estar más formalizados en cuánto a utilizar un uniforme que les permita tener mayor reconocimiento. Algo fundamental en cuánto al servicio que supieron contestar algunos, es que tienen que cambiar sus unidades ya que existe un pequeño porcentaje de vehículos que se encuentran en bajas condiciones.

PREGUNTA No. 10 ¿A qué instituciones debería recurrir la cooperativa 23 de Julio para mejorar su organización?

En la evaluación a la pregunta de a qué instituciones deberían recurrir la cooperativa para mejorar su organización, en su mayoría supieron decir que necesitan de personas especializadas con un puntaje de 11 o requerir asesoramiento externo para mejorar el desarrollo de la cooperativa tanto en el aspecto interno y externo.

PREGUNTA No. 11 ¿De acuerdo a su experiencia qué recomendaciones le daría usted a la cooperativa de taxis 23 de Julio para mejorar su organización?

De acuerdo a su experiencia como dirigentes les recomiendan a la cooperativa que para mejorar su organización deben ser unidos y tener una buena comunicación, buenos dirigentes y personas confiables para liderarla y que sepan sacarla adelante. Como se puede notar desconocen un poco el tema de Diseño

Organizacional al pero no resaltan el hecho de regirse a un cambio o reestructuración en su organización para mejorar el desarrollo de la misma.

PREGUNTA No. 12 ¿Cómo dirigente de cooperativa qué puntos clave considera importante para la excelencia en el servicio?

Dentro de los puntos claves para la excelencia en el servicio se afianzan en la capacitación socios – choferes con un puntaje de 13, ya que consideran un elemento esencial, para ofrecer un buen servicio al usuario, opinan que deben cambiar algunas de sus unidades que lo requieren, algo que consideran también importante, es que la cooperativa posea un uniforme y sobre todo para que funcione bien con una puntuación de 5, es necesario que entre los miembros de la cooperativa exista unión y comunicación.

3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CHOFERES PROFESIONALES

1. ¿Cómo ve la Organización del sistema de transporte en la provincia de Santa Elena?

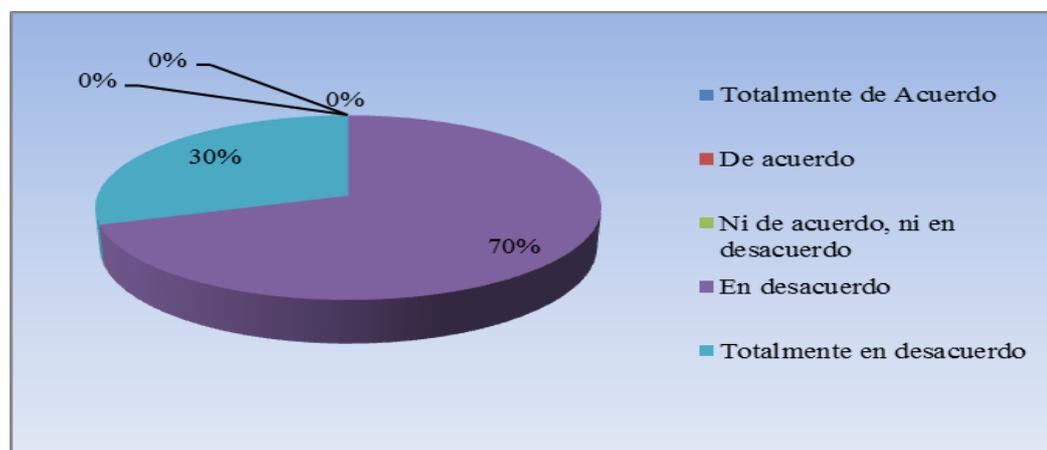
TABLA 1. Organización del Sistema de Transporte

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	si		0%
2	no	10	100%
3	n/s n/r		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la entrevista

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO1. Organización del Sistema de Transporte



Fuente: Datos de la entrevista

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Respecto a la organización del transporte en un 70% opinan que no hay una organización del sistema de transporte porque no hay una regulación total del servicio de transporte en taxi, seguido de un 30% de un total desacuerdo, ellos consideran que una vez que se legalicen el resto de cooperativas se puede hablar de una verdadera organización del sistema de transporte en la provincia de Santa Elena

2. ¿En cuánto al número de compañías ¿Usted cree que existen?

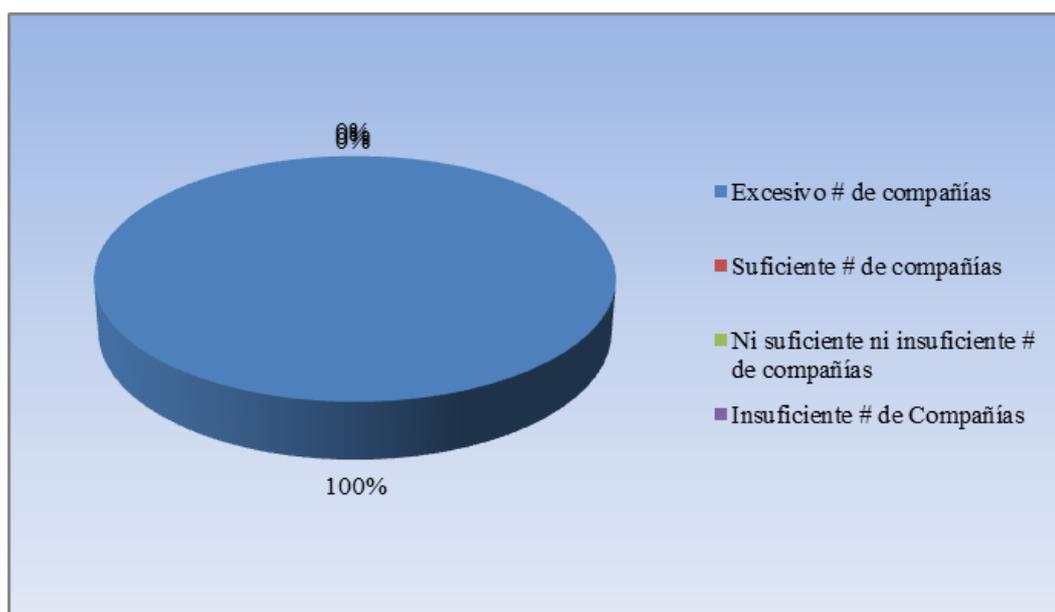
TABLA 2. Compañías que existen en la provincia

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
	Excesivo # de compañías	10	100%
	Suficiente # de compañías		0%
	Ni suficiente ni insuficiente # de compañías		0%
	Insuficiente # de Compañías		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 2. Compañías que existen en la provincia



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Realizada la encuesta a los conductores que ejercen la labor del transporte 10, ellos manifestaron en un 100% que existe un excesivo número de cooperativas y que no hay demasiada demanda para cubrirla, produciéndose la sobre oferta por la cantidad de operadoras que existen en la provincia. Acotando a la pregunta anterior se afirma el exceso de informalidad que afecta la demanda del servicio.

3. ¿Considera usted que la Comisión de Tránsito del Ecuador está realizando correctamente su trabajo?

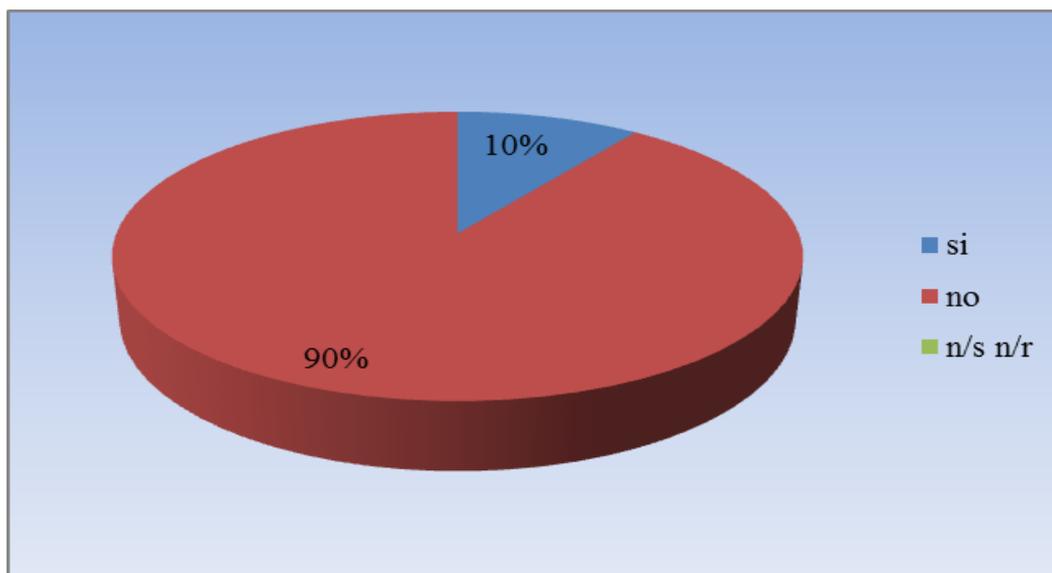
TABLA 3. Gestión de la Comisión de Tránsito del Ecuador

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	si	1	10%
2	no	9	90%
3	n/s n/r		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 3. Gestión de la Comisión de Tránsito del Ecuador



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

De los once encuestados afirman en un 90% que la Comisión de Tránsito del Ecuador no está realizando correctamente el trabajo que le compete. Un 10% señala que si está desempeñando adecuadamente la función. De acuerdo al porcentaje del 90% se refieren a que no combaten la informalidad, en vista de que inclusive miembros de la Policía poseen vehículos y no hacen nada al respecto, afectando en ocasiones a las personas que ejercen el servicio, mediante imposiciones de coima.

4. ¿Cuán de acuerdo está usted que se realicen evaluaciones a la gestión que realizan los miembros de la C.T.E?

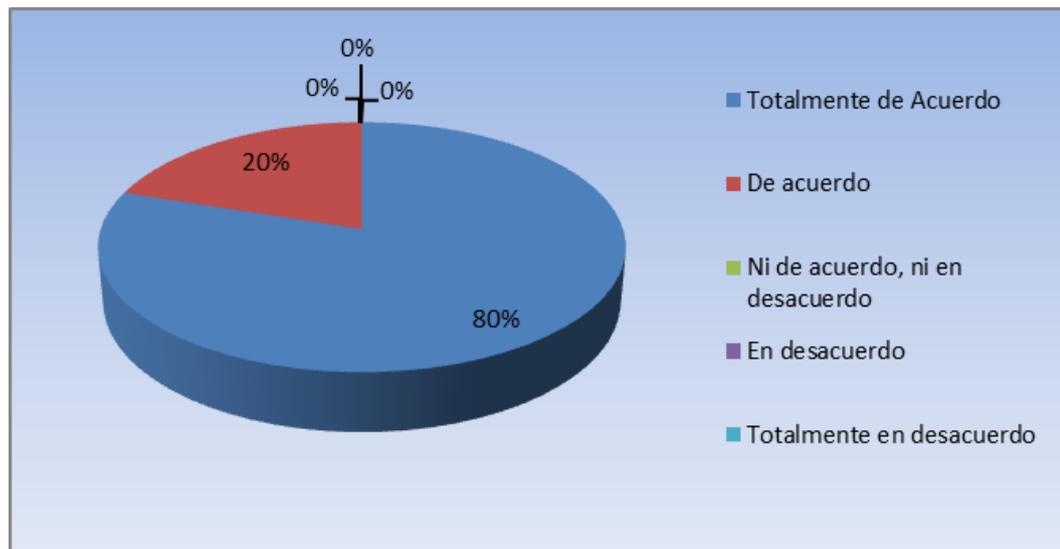
TABLA 4. Evaluaciones de la gestión de los miembros de la C.T. E

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	Totalmente de Acuerdo	8	80%
2	De acuerdo	2	20%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		0%
4	En desacuerdo		0%
5	Totalmente en desacuerdo		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 4. Evaluaciones de la Gestión de la C.T.E



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Se les preguntó a los conductores sobre su conformidad en realizar evaluaciones a los miembros que realizan el control de tránsito y en un 80% definieron estar total mente de acuerdo y un 20% de acuerdo, por lo que se recalca la importancia esto para el desempeño efectivo de los mismos. Así como se evalúan a los choferes es necesario que ellos también sean evaluados para una total organización del sistema de transporte.

5. ¿En una escala del 1 al 10 como califica la gestión que desarrolla la C.T.E?

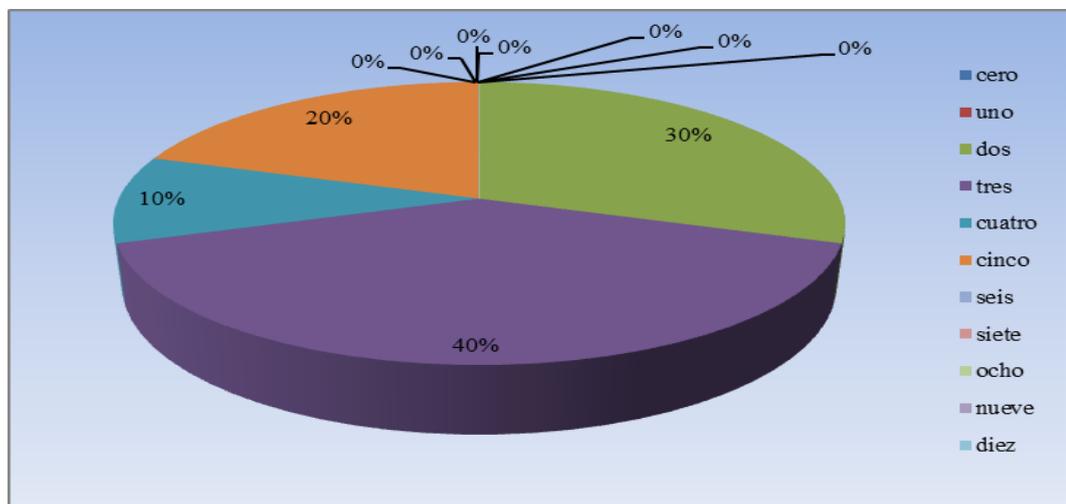
TABLA 5. Calificación de la Gestión de la C.T.E

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	cero	0	0%
2	uno	0	0%
3	dos	3	30%
4	tres	4	40%
5	cuatro	1	10%
6	cinco	2	20%
7	seis	0	0%
8	siete	0	0%
9	ocho	0	0%
10	nueve	0	0%
11	diez	0	0%
		10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 5. Calificación de la Gestión de la C.T.E



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

En lo que respecta a esta pregunta dentro de los 10 encuestados manifestaron que del servicio que brinda la Comisión de Tránsito del Ecuador está por debajo del rango de 5 dentro de una escala de 10. Por lo que afirma su respuesta en una deficiente, haciendo hincapié en la falta de preparación de los miembros al ejercer su función.

6. ¿Algunos profesionales taxistas opinaron que uno de los problemas que los afecta directamente es la Informalidad ¿Qué tan de acuerdo está usted con ésta opinión?

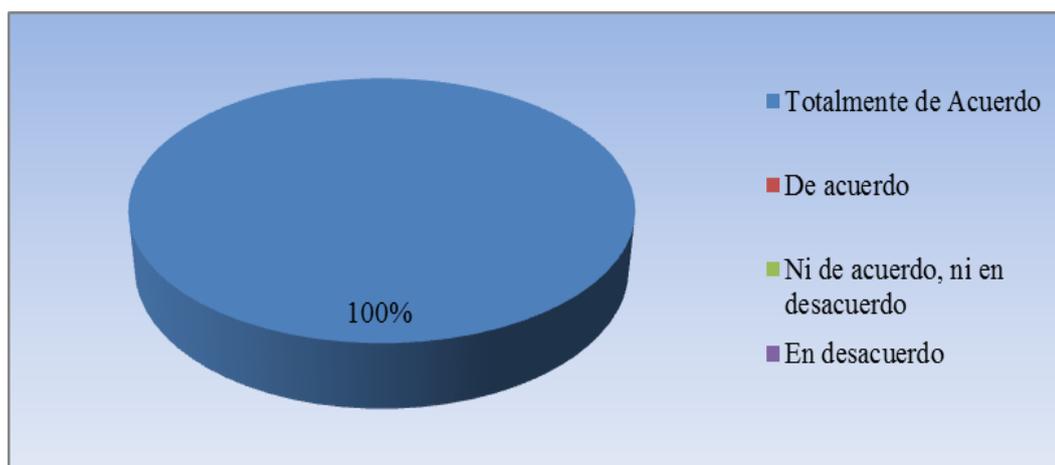
TABLA 6. La informalidad como un problema

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	Totalmente de Acuerdo	10	100%
2	De acuerdo		0%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		0%
4	En desacuerdo		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRAFICO 6. La informalidad como un problema



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

De los once encuestado el 100% afirma que uno de los principales problemas que los afecta es la informalidad persistente en la Provincia de Santa Elena confirmado por las entrevista por la falta de regularización por parte de los organismos de control. Por

Lo que se hace necesario que se realicen las respectivas regularizaciones. Respecto a la informalidad no solo son las operadoras que aún no están legalizadas, también están los vehículos de colores y las motos que ejercen el servicio de transporte.

7. ¿Cuán importante es para usted que se brinden capacitaciones por parte de los organismos de tránsito?

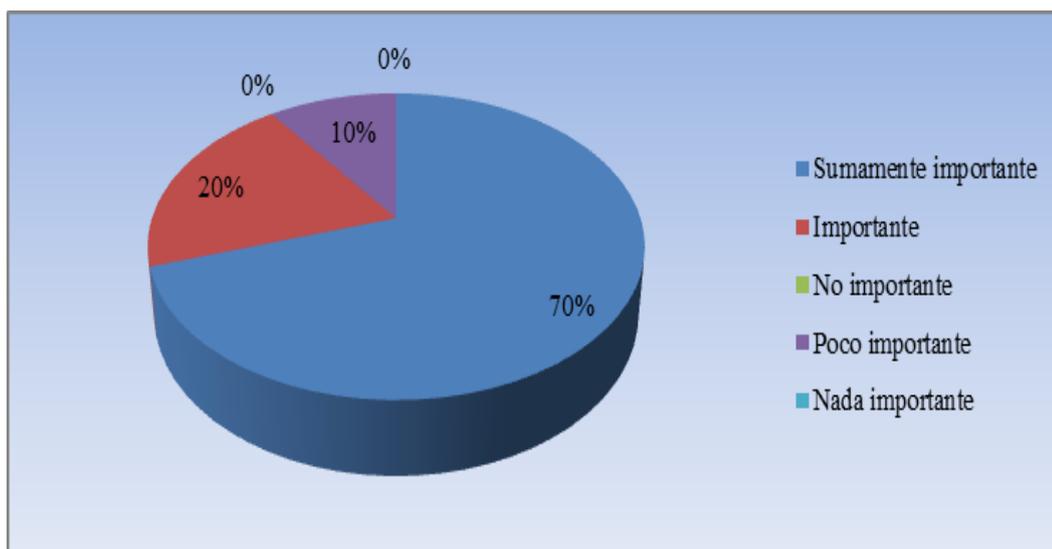
TABLA 7. Capacitaciones de los organismos de control

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	Sumamente importante	7	70%
2	Importante	2	20%
3	No importante		0%
4	Poco importante	1	10%
5	Nada importante		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRAFICO 7 Capacitaciones de los organismos de control



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Respecto a la importancia de recibir capacitaciones en temas que se relacionen con la cooperativa por parte de los organismos de control afirman los conductores, en un 70% la importancia de la misma y en un 20% restante lo confirman con la opción importante indicando en tercer lugar poco importante, por lo que se plantea cambiar la mentalidad de ese 10% para lograr un buen desempeño del servicio. Los que opinaron positivamente están conscientes de que para ofrecer un servicio de calidad es necesaria la capacitación periódica de los señores conductores que ofrecen el servicio de transporte en taxi.

8. ¿Con qué frecuencia reciben capacitaciones los profesionales de sus cooperativas?

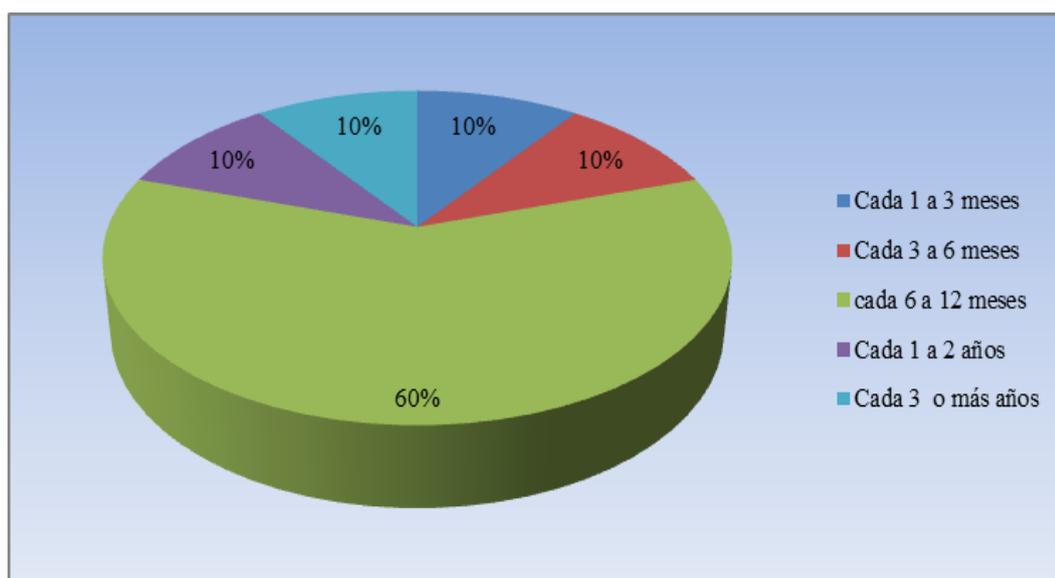
TABLA 8.Frecuencia de capacitaciones

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	Cada 1 a 3 meses	1	10%
2	Cada 3 a 6 meses	1	10%
3	cada 6 a 12 meses	6	60%
4	Cada 1 a 2 años	1	10%
5	Cada 3 o más años	1	10%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 8.Frecuencia de capacitaciones



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Según las entrevistas los socios de las cooperativas están recibiendo capacitaciones pero no de una forma periódica, señalando en un 60% que las reciben de 6 a 12 meses, en un 10% de 3 a 6 meses y solamente un 10% las reciben cada 3 meses, por lo que se sugiere que sean más periódicas las mismas. Hay que hacer énfasis en esta aspecto en la propuesta que se plantea a fin de darle la solución correspondiente que será de beneficio tanto para los choferes como para la colectividad.

9. ¿Qué organismos de tránsito conoce usted aunque solo sea de nombre?

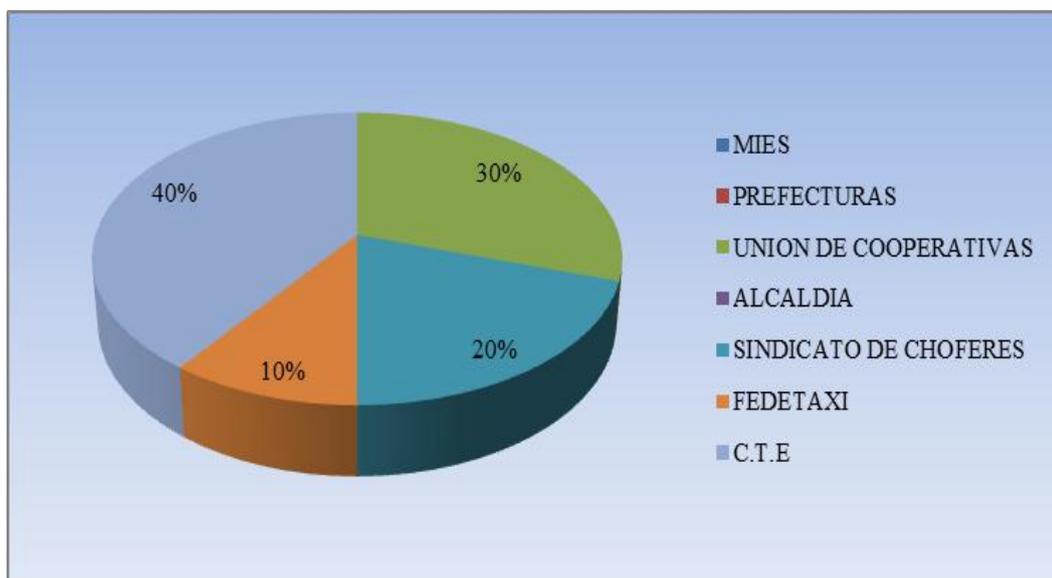
TABLA 9. Conocimiento de organismos de transporte

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	MIES		0%
2	PREFECTURAS		0%
3	UNION DE COOPERATIVAS	3	30%
4	ALCALDIA		0%
5	SINDICATO DE CHOFERES	2	20%
6	FEDETAXI	1	10%
7	C.T.E	4	40%
		10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 9. Conocimiento de organismos del transporte



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Dentro del orden de las instituciones que conocen de nombre los conductores que ejercen el servicio de transporte en taxi resalta a la C.T.E con un 40%, la UNIÓN DE COOPERATIVAS con un 30%, con un 20% Al Sindicato de Choferes, seguido del 10% FEDETAXI. Es decir se familiarizan con las instituciones que han estado presente cuando han tenido inconvenientes.

9.1 ¿De éstos organismos cuáles les han brindado capacitaciones

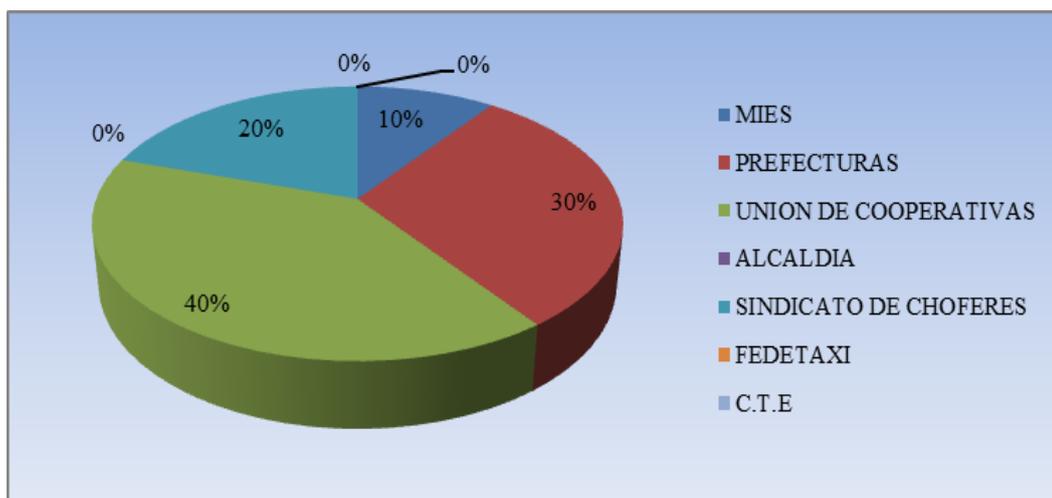
TABLA 10. Organismos que brindan capacitaciones

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	MIES	1	10%
2	PREFECTURAS	3	30%
3	UNION DE COOPERATIVAS	4	40%
4	ALCALDIA	0	0%
5	SINDICATO DE CHOFERES	2	20%
6	FEDETAXI	0	0%
7	C.T.E	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 10. Organismos que brindan capacitaciones



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Dentro de los organismos que les han brindado capacitaciones se señalan como uno de los más altos porcentajes a la UNIÓN DE COOPERATIVAS con un 40%, seguido de la PREFECTURA con un 30%, y en tercer lugar Sindicato de Choferes con el 20%. Ellos confirman que son las instituciones que siempre le han estado prestando ayuda como es el caso de capacitarlos aunque no de la forma adecuada, pero son tomados en cuenta en la opinión de los choferes que ejercen el servicio del taxismo por éstos organismos.

9.2 Si tuviere que elegir una de éstas instituciones como la más importante para capacitar profesionales del transporte ¿Cuál elegiría?

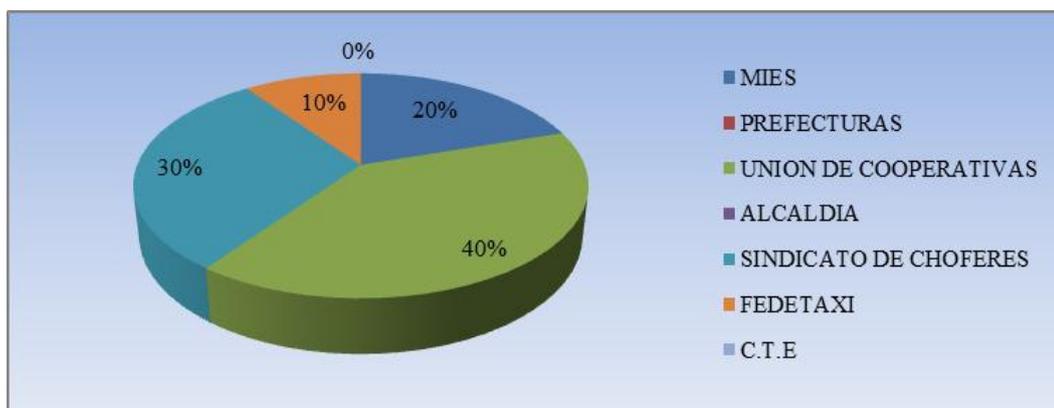
TABLA 11. Organismo importante para capacitar

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	MIES	2	20%
2	PREFECTURAS		0%
3	UNION DE COOPERATIVAS	4	40%
4	ALCALDIA		0%
5	SINDICATO DE CHOFERES	3	30%
6	FEDETAXI	1	10%
7	C.T.E	0	0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 11 Organismo importante para capacitar



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Al momento de preguntarles si tuvieran que elegir un organismo capacitador cuál sería el más idóneo, señalaron en un 40% a la UNIÓN DE COOPERATIVAS como primer lugar, seguido del sindicato de choferes con un 30% y en tercer lugar al MIES con un 20%. Es normal su preferencia por este organismo ya que es el que ha estado presente siempre tomándolos en cuenta, al momento de visitar a los organismos capacitadores, es necesario hacer hincapié a que los capaciten de una forma periódica

9.3 De acuerdo a su criterio ¿Cuál de ésta es la más indicadas para controlar el tránsito en la provincia de Santa Elena?

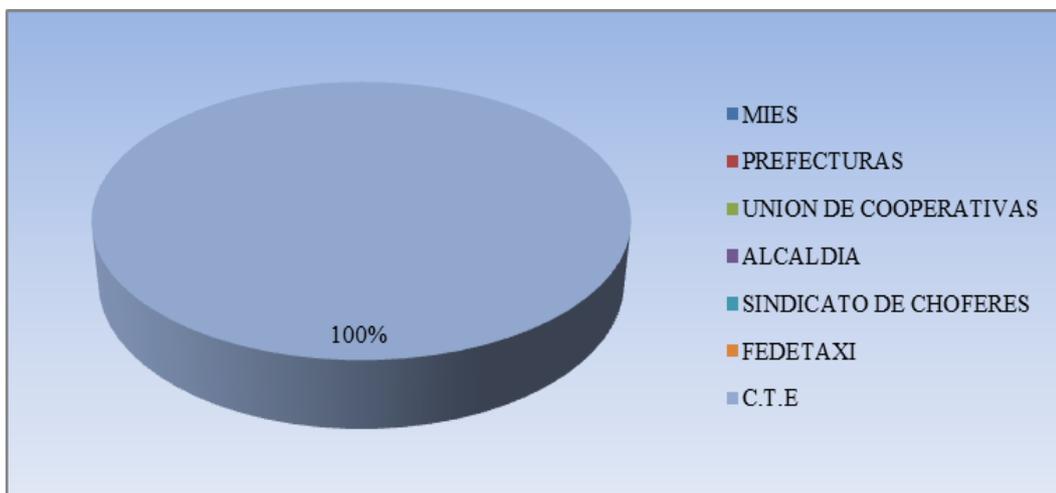
TABLA 12 Institución indicada para controlar el tránsito

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	MIES		0%
2	PREFECTURAS		0%
3	UNION DE COOPERATIVAS		0%
4	ALCALDIA		0%
5	SINDICATO DE CHOFERES		0%
6	FEDETAXI		0%
7	C.T.E	10	100%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 12. Institución indicada para el controlar el transito



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Se les preguntó a los encuestados que institución creen que es la más idónea para controlar el tránsito señalando en un 100% a la Comisión de Tránsito del Ecuador, haciendo hincapié en que no desarrollan de una manera adecuada su gestión por la falta de personal, pero es la más indicada para controlar el tránsito solo es necesario capacitarlos para que ejerzan su función de una manera adecuada e incrementar su personal para cubrir el control total de la provincia de Santa Elena.

10. ¿Cuán importante es para usted que se realicen capacitaciones para mejorar el servicio de taxi en la provincia de Santa Elena?

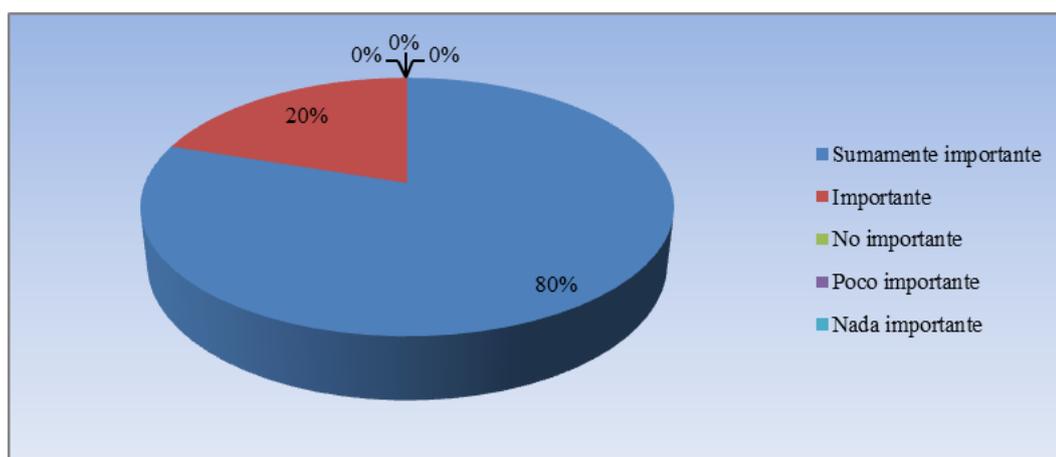
TABLA13 .Importancia de la capacitación para mejorar el servicio

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
	Sumamente importante	8	80%
	Importante	2	20%
	No importante		0%
	Poco importante		0%
	Nada importante		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 13.Importancia de las capacitaciones



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Respecto a la importancia de las capacitaciones para mejorar el servicio de transporte contestaron en un 80% que consideran sumamente importante las capacitaciones, y el restante 20% señala que es importante, por lo cual se debería implementar estrategias para solicitar capacitaciones. Debido a la importancia en opinar de acuerdo a las capacitaciones, se puede hacer una idea de que al momento de que se logre esta parte de la propuesta estarán en total disposición para recibir las, señalándoles que no deben ser solo oidores sino obradores del servicio que reciben.

11. ¿Considera usted que el servicio de taxi en la provincia de Santa Elena es?

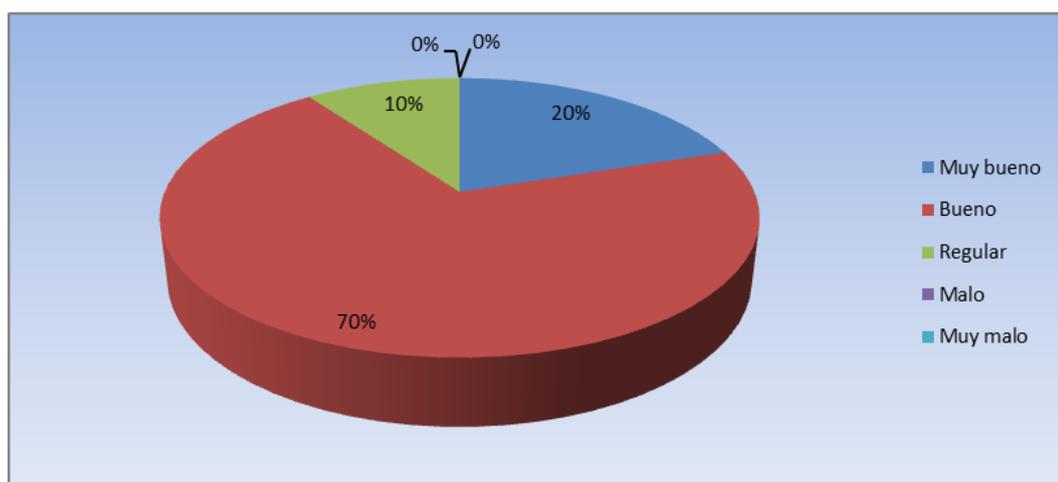
TABLA 14. Consideración del servicio de taxi

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	Muy bueno	2	20%
2	Bueno	7	70%
3	Regular	1	10%
4	Malo		0%
5	Muy malo		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 14. Consideración del servicio de taxi



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Encuestando a los choferes que ejercen el servicio de transporte ellos opinan en un 70% que el servicio que ofrecen es bueno, el 20% consideran que es muy bueno y el 10% regular. Haciendo referencia al mayor porcentaje ellos consideran que es bueno porque la mayoría a invertido en nuevos vehículos, mediante el cómodo pago debido a la exoneración de vehículos, pero también señalan que falta de capacitaciones para brindar un buen servicio a la población que enmarca la provincia de Santa Elena

12. Algunas personas opinaron que para llegar a la excelencia del servicio en la provincia de Santa Elena es conveniente realizar inspecciones a las unidades para ofrecer seguridad y comodidad ¿Cuán de acuerdo está usted con ésta opinión?

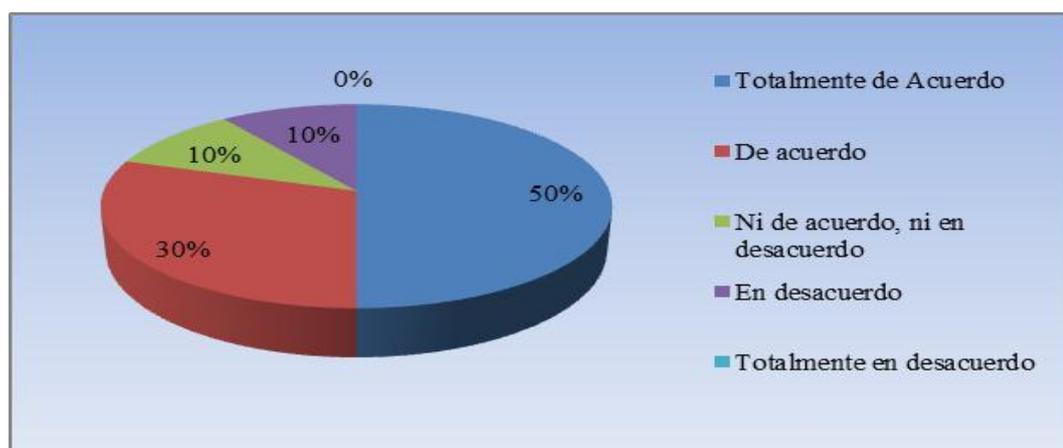
TABLA 15. Inspecciones para llegar a la excelencia

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	Totalmente de Acuerdo	5	50%
2	De acuerdo	3	30%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	10%
4	En desacuerdo	1	10%
5	Totalmente en desacuerdo		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 15. Inspecciones para llegar a la excelencia



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Dentro de las respuestas obtenidas señalaron en un 50% que están de acuerdo en que para ofrecer un buen servicio es necesario realizar inspecciones a los vehículos, seguido de un 30%, y un 10% que se abstiene de responder. Aparte de ser necesario consideraría que es elemental para ofrecer seguridad al usuario, evitando accidentes innecesarios y comodidad al usuario, ya que el sentirse protegido lo hará sentir que recibe un servicio de calidad en el servicio de transporte en taxi. Si se realiza este paso se mejoraría la opinión del usuario hacia éste tipo de servicio.

13. De los siguientes servicios que debe ofrecer una cooperativa ¿Cuál es la más importante en primer, segundo y tercer lugar?

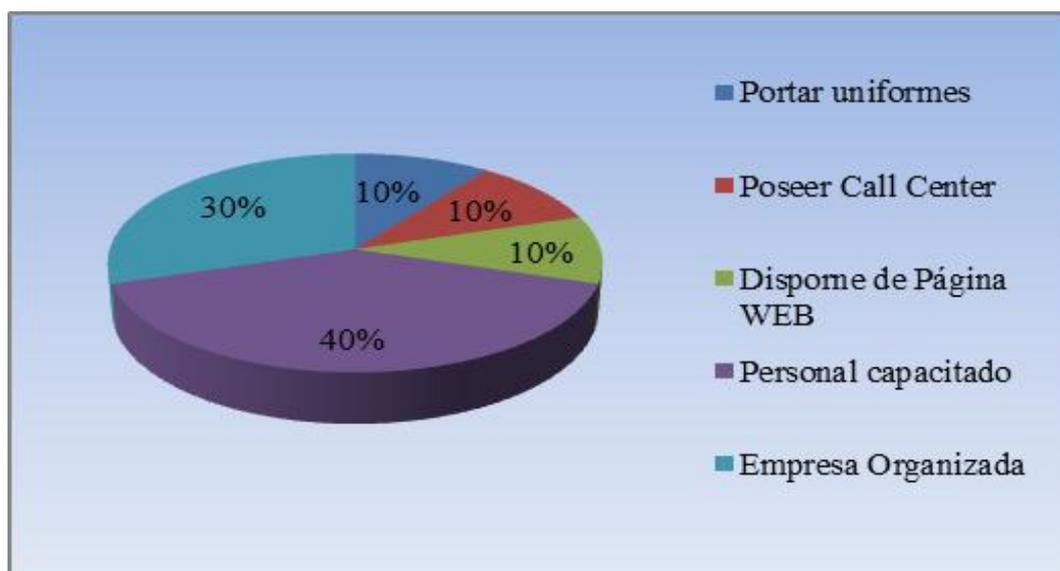
TABLA 16. Importancia del servicio primer lugar
TABLA NO. 33 PRIMER LUGAR

PRIMER LUGAR		
SERVICIOS	FRECUENCIA	%
Portar uniformes	1	10%
Poseer Call Center	1	10%
Disporne de Página WEB	1	10%
Personal capacitado	4	40%
Empresa Organizada	3	30%
Otros		0%
	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 16. Primer lugar



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Dentro de la importancia de los servicios, los encuestado opinan el 40% que una cooperativa debe tener personal capacitado y seguido consideran en un 30% que deben tener una empresa organizada. Consideran elementales los dos servicios en una empresa que ofrece el servicio de transporte en taxi, razón por la cual deben ser tomadas en cuenta en la propuesta del proyecto a fin de mejorar el servicio que se ofrece en la provincia de Santa Elena.

Importancia del servicio en segundo lugar

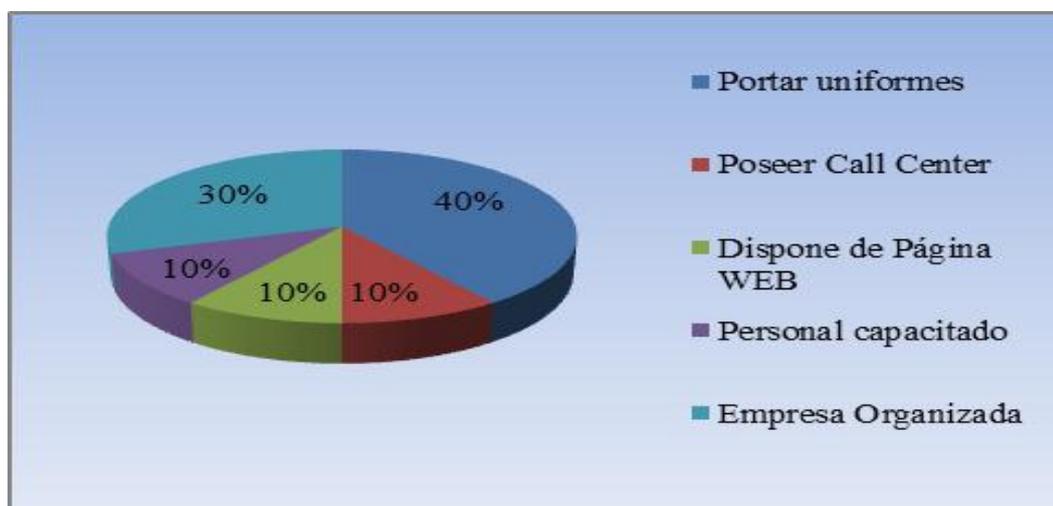
TABLA 17. Importancia del servicio segundo lugar

SEGUNDO LUGAR		
SERVICIOS	FRECUENCIA	%
Portar uniformes	4	40%
Poseer Call Center	1	10%
Dispone de Página WEB	1	10%
Personal capacitado	1	10%
Empresa Organizada	3	30%
Otros		0%
	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 17. Segundo lugar



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Dentro de los servicios en segundo lugar con un 40% señalan que es necesaria la implementación de un uniforme para los señores que ofrecen el servicio de transporte y luego el considerar importante el que éstos miembros que ejercen el servicio de transporte en taxi estén debidamente capacitados para mejorar la calidad de servicio que se brinda a la colectividad en la provincia de Santa Elena.

Importancia del servicio en tercer lugar

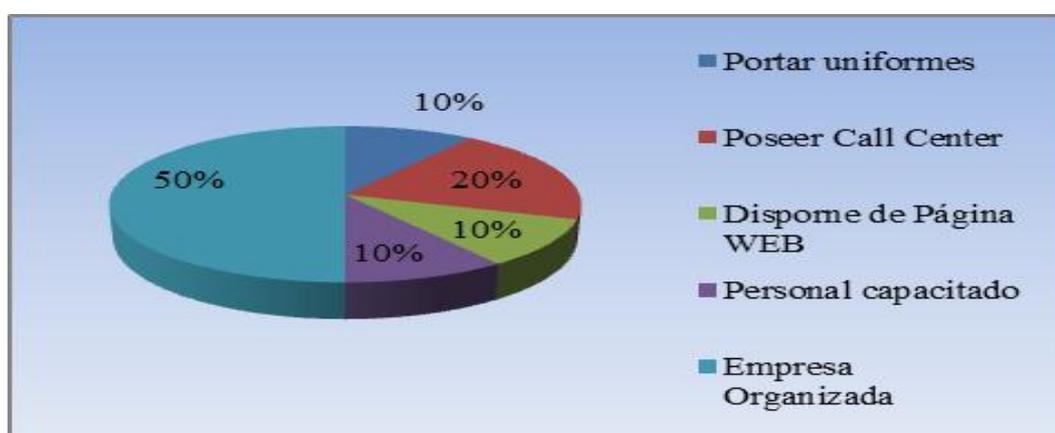
TABLA 18.Tercer lugar

TERCER LUGAR		
SERVICIOS	FRECUENCIA	%
Portar uniformes	1	10%
Poseer Call Center	2	20%
Disporne de Página WEB	1	10%
Personal capacitado	1	10%
Empresa Organizada	5	50%
Otros		0%
	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO18. Tercer lugar



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Una opinión globalizada de los servicios que consideran importante los choferes en el primer lugar señalan como el primer servicio que debe brindar una cooperativa con un 40% el tener un personal capacitado para brindar el servicio de calidad, en segundo lugar el portar uniformes para tener reconocimiento local y mayor presencia con un 40% y en tercer lugar el tener una empresa organizada para llevar coordinadamente todas las actividades que desempeña una cooperativa con un 50%.

14. ¿Han trabajado en su cooperativa en base a un Diseño Organizacional?

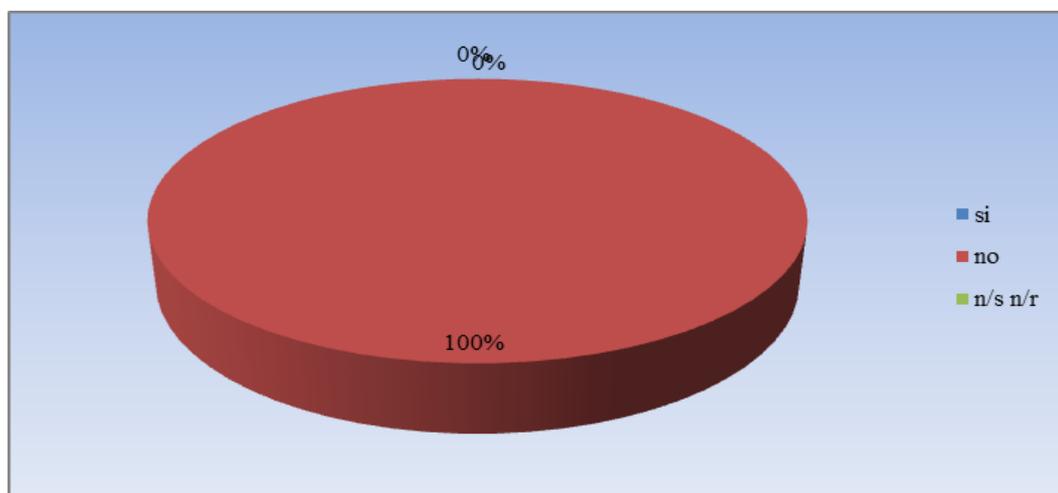
TABLA 19. Trabajar en base a un Diseño Organizacional

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	si		0%
2	no	10	100%
3	n/s n/r		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO19. Trabajar en base a un diseño organizacional



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Al preguntarles si han trabajado en base a un Diseño Organizacional en sus cooperativas, primeramente preguntaron en qué consistía el Diseño Organizacional, constatando la falencia en cuánto al conocimiento y sobre todo a la ventaja que representa el trabajar en base a ello dando a conocer de forma literal en qué consistía afirmaron en un 100% que no. Por tal razón es necesario al momento de realizar los planes de acción considerar capacitación para que los miembros de la cooperativa de transporte en taxi se vayan familiarizando con el proceso y todo lo que conlleva la Estructura Organizacional para un buen desempeño de las funciones.

15. ¿Han realizado un análisis interno y externo de la situación organizacional?

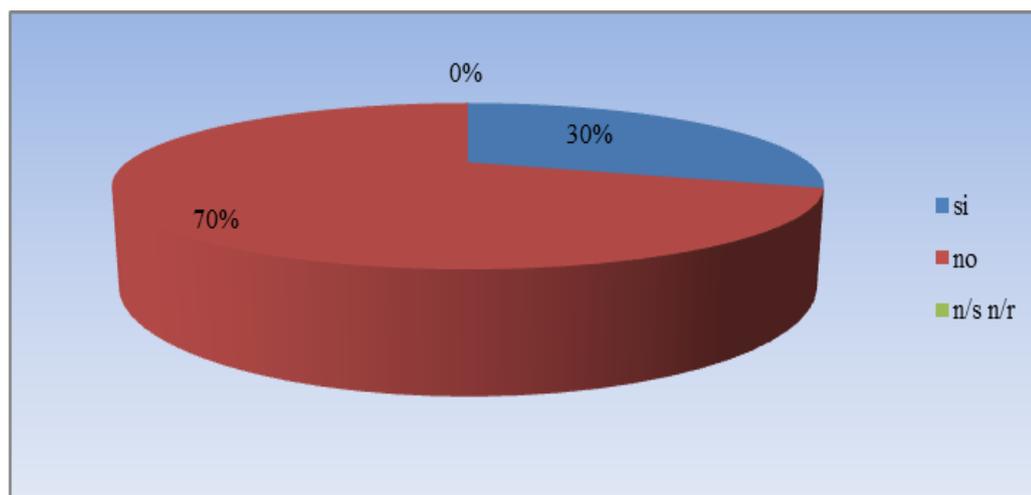
TABLA 20. Análisis interno y externo de la empresa

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	si	3	30%
2	no	7	70%
3	n/s n/r		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 20. Análisis interno y externo de la empresa



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Debido a la falta de direccionamiento estratégico los encuestados afirman en un 70% que no realizan análisis interno y externo de la organización y solo un 30% contestó positivamente, haciendo énfasis en esta pregunta para la propuesta del proyecto. La interrogante es cómo pueden estar llevando una correcta organización en la parte interna y por ende en la parte externa, si no están continuamente evaluando su desempeño, determinando sus debilidades y aprovechando las oportunidades a fin de minimizar sus amenazas.

16. ¿Estaría dispuesto a implementar estrategias que le ayudarían al desarrollo de su cooperativa?

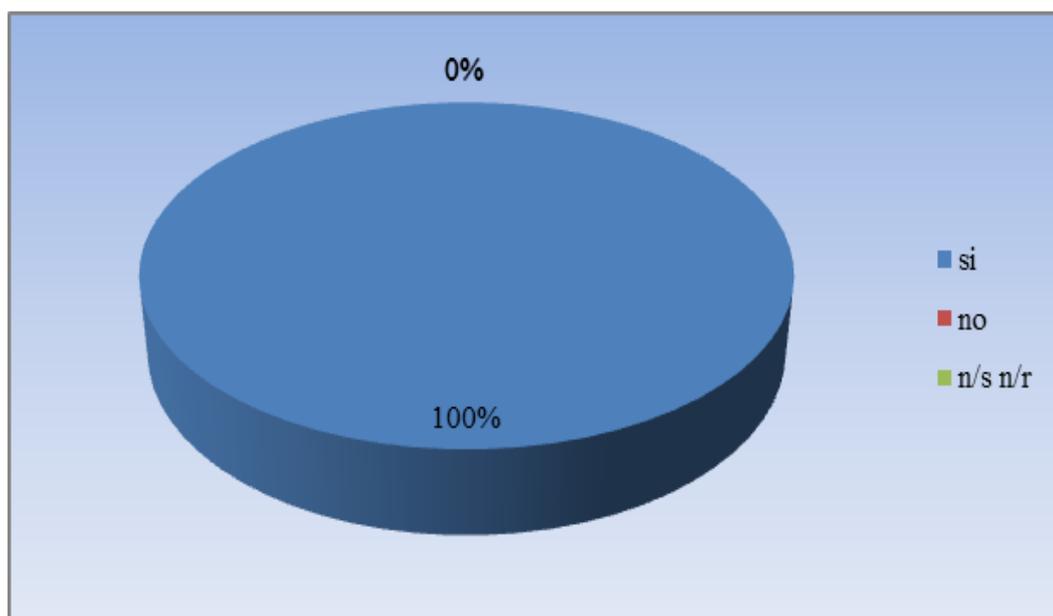
TABLA 21.Implementación de estrategias

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	si	10	100%
2	no		0%
3	n/s n/r		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 21.Implementación de estrategias



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor

Respecto a esta pregunta contestaron en un 100% que estarían dispuestos a implementar estrategias que les ayuden a desarrollarse de una manera adecuada a sus cooperativa en cuanto a la organización y el servicio al cliente, por lo tanto se deduce dan por aceptada la propuesta del proyecto por parte de los miembros de la cooperativa de transporte.

17. ¿La cooperativa Utiliza medios de publicidad para el servicio que ofrece?

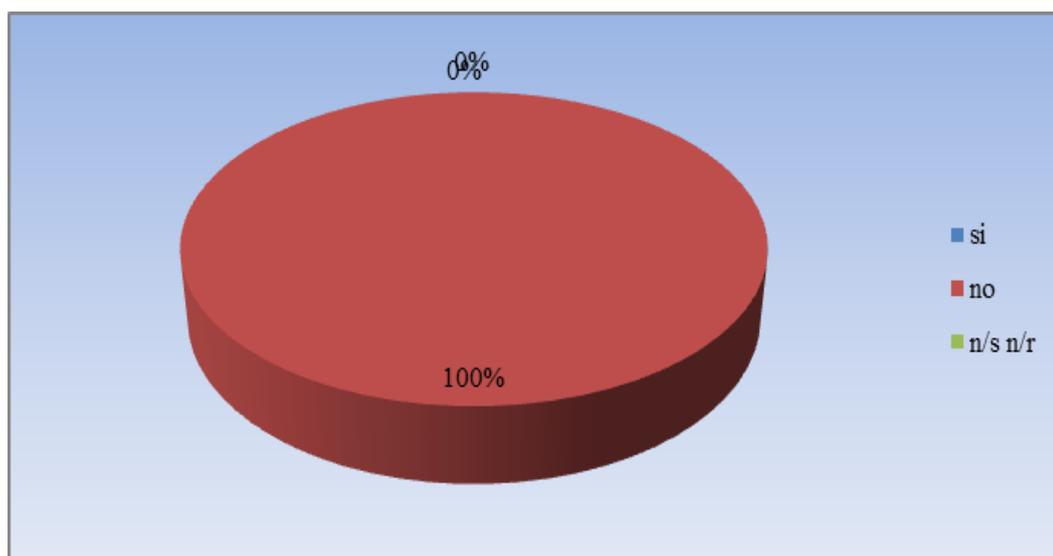
TABLA 22. Utilización de medios de publicidad

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	si		0%
2	no	10	100%
3	n/s n/r		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRAFICO 22. Utilización de medios de publicidad



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Los encuestados afirmaron en un 100% que no utilizan servicios de publicidad para dar a conocerse como cooperativa de transporte en taxi, por lo que se plantea dentro del proyecto destinar un área de marketing, para que desarrolle esta tarea y la cooperativa pueda tener un mayor reconocimiento local. Pueden implementarse diferentes servicios de publicidad para tener un reconocimiento local en relación a otras cooperativas como tarjetas de presentación, publicidad en los carros, volantes, etc.

3.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS

1. Algunas personas nos dijeron que el tránsito en la provincia de Santa Elena está completamente organizado ¿Cuán de acuerdo está usted con ésta opinión?

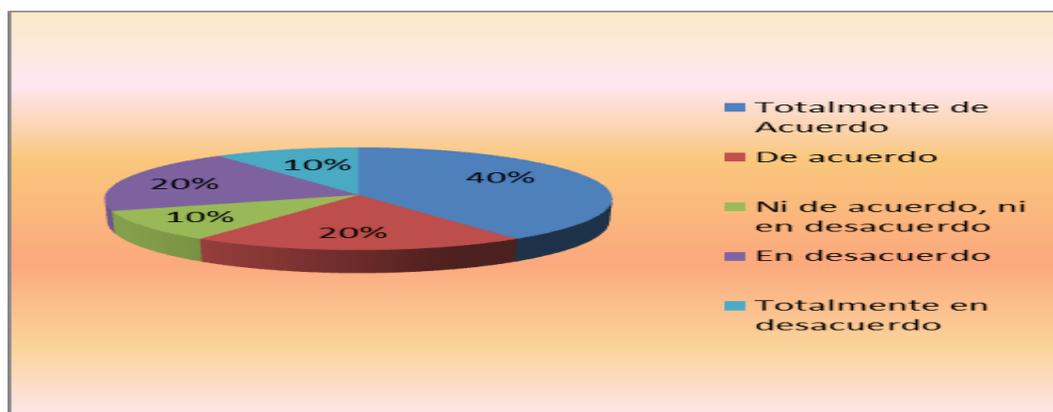
TABLA 23. Organización del sistema de transporte

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	Totalmente de Acuerdo	4	40%
2	De acuerdo	2	20%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	10%
4	En desacuerdo	2	20%
5	Totalmente en desacuerdo	1	10%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRAFICO 23. Organización del sistema de transporte



Fuente: Datos de la entrevista

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Los usuarios consideran en un 40% que el tránsito está completamente organizado, un 20% de acuerdo, un 20% se abstiene de responder y solo un 10% opina lo contrario. En realidad como no son los que directamente ofrecen el servicio de transporte carecen de una idea básica en cuanto a la organización del sistema de transporte.

2. En cuanto al de número de compañías ¿Usted cree que existen?

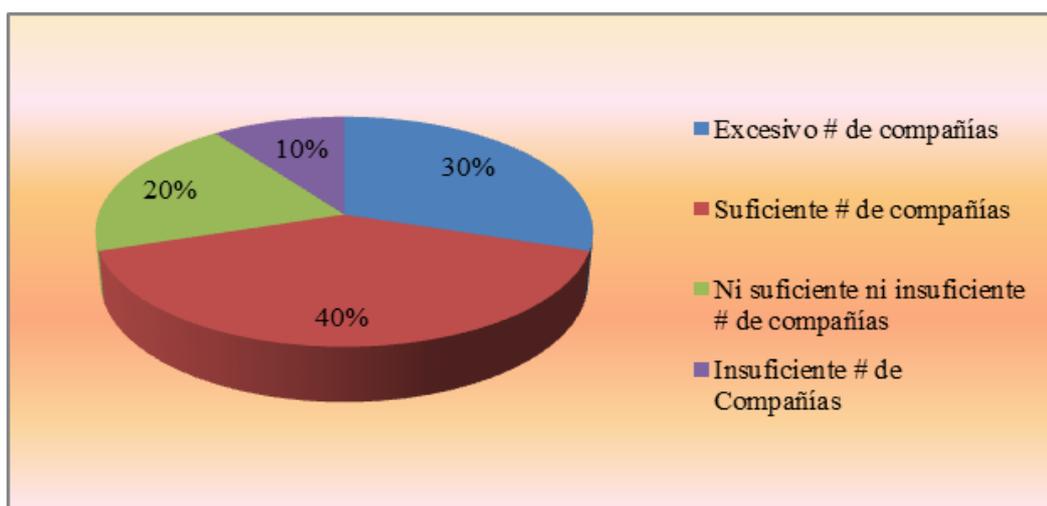
TABLA 24. Número de compañías de transporte

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	Excesivo # de compañías	3	30%
2	Suficiente # de compañías	4	40%
3	Ni suficiente ni insuficiente # de compañías	2	20%
4	Insuficiente # de Compañías	1	10%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la entrevista

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 24. Número de compañías de transporte



Fuente: Datos de la entrevista

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Los usuarios respondieron en un 40% que existen suficiente número de compañías, mientras que el 30% confirman que existe un excesivo número de compañías, señalando a estas las cooperativas legalizadas e informales. Ellos como usuarios responden que están bien en este sentido porque disponen de una unidad en cualquier momento que ellos necesiten inclusive de los informales, porque algunos prefieren este servicio por la baja tarifa, pero no tienen en cuenta su seguridad.

3. ¿Considera usted que la Comisión de Tránsito del Ecuador está realizando correctamente su trabajo?

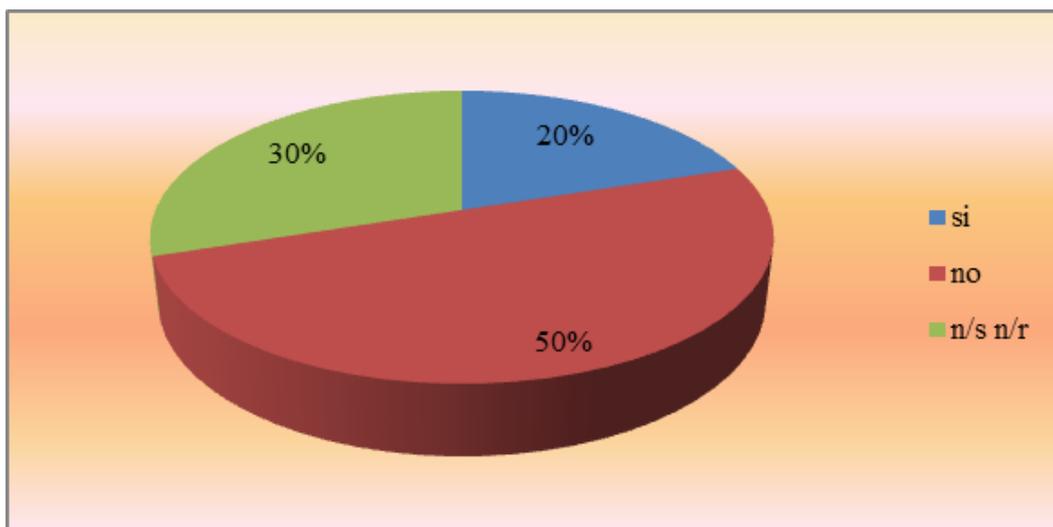
TABLA 25. Desempeño de la comisión de tránsito

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	si	2	20%
2	no	5	50%
3	n/s n/r	3	30%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la entrevista

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 25. Desempeño de la comisión de tránsito



Fuente: Datos de la entrevista

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

En un 50% consideran que la Comisión de Tránsito no está desempeñando adecuadamente su función, un 30% se abstiene de responder y un 20% consideran que está correcta la gestión de este miembro del servicio de transporte. La respuesta se afirma en la falta de control en la informalidad. Cuando el usuario se abstiene de contestar es porque en realidad ellos no hacen un uso frecuente del servicio que ofrecen éstos señores.

4. Algunos profesionales taxistas opinaron que uno de los problemas que los afecta directamente es la Informalidad ¿Qué tan de acuerdo está usted con ésta opinión?

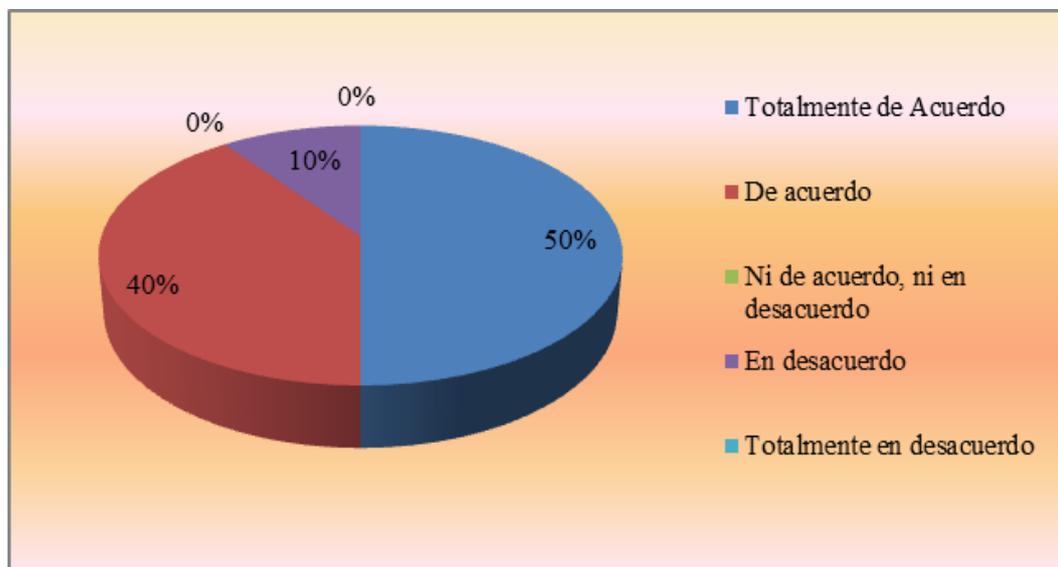
TABLA 26. La informalidad como un problema

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	Totalmente de Acuerdo	5	50%
2	De acuerdo	4	40%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		0%
4	En desacuerdo	1	10%
5	Totalmente en desacuerdo		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 26. La informalidad como un problema



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

De los encuestados el 50% afirman estar totalmente de acuerdo en que la informalidad es uno de los principales que afecta al transporte de taxi, y un 40% confirma el estar de acuerdo con la primera opción.

5. ¿Cuán importante es para usted que se brinden capacitaciones por parte de los Organismos de Tránsito?

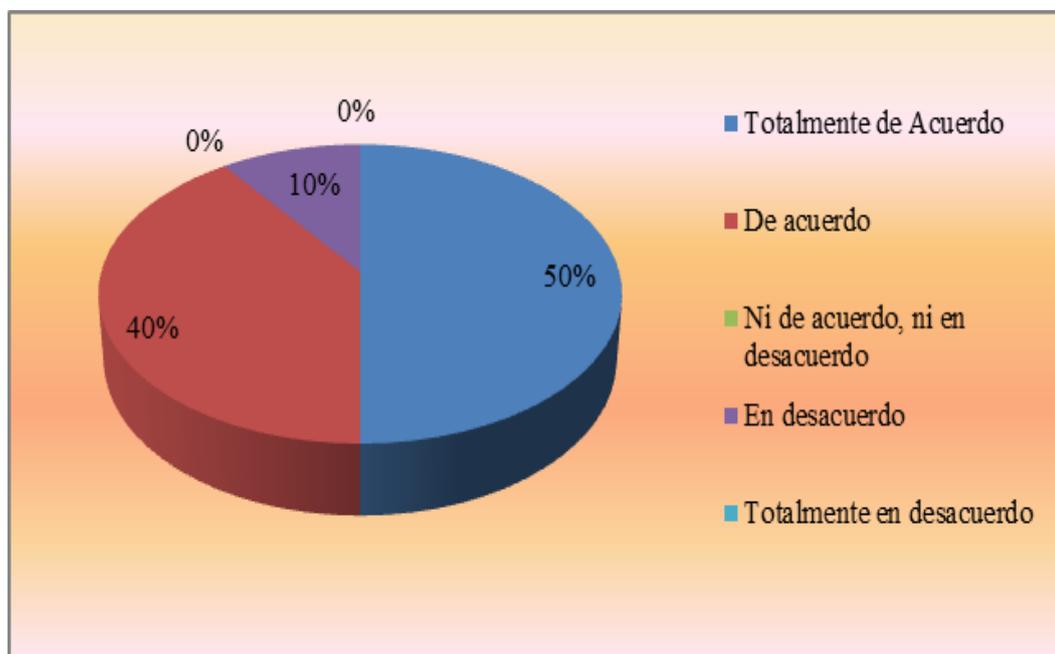
TABLA 27. Importancia de las capacitaciones

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	Totalmente de Acuerdo	5	50%
2	De acuerdo	4	40%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		0%
4	En desacuerdo	1	10%
5	Totalmente en desacuerdo		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 27. Importancia de las capacitaciones



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Los usuarios afirman la importancia de capacitaciones por parte de los organismos de tránsito en un 70%, y un 20% declara que es importante recibir capacitaciones. Por lo que se hace hincapié en esto para la mejora del servicio.

6. ¿Considera usted que el servicio de taxi en la provincia de Santa Elena es?

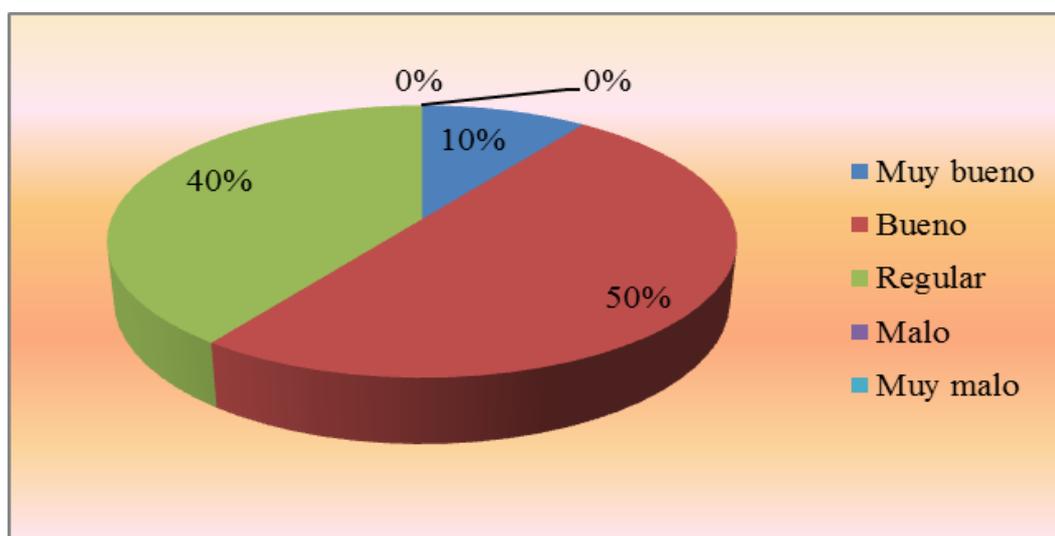
TABLA28. Calificación del servicio de taxi

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	Muy bueno	1	10%
2	Bueno	5	50%
3	Regular	4	40%
4	Malo		0%
5	Muy malo		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 28. Calificación del servicio de taxi



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Por lo que da a notar el gráfico el servicio de taxi todavía no es considerado muy bueno en la Provincia de Santa Elena, ya que un 50% de los encuestados consideran que el servicio es bueno, quizás por las comodidades porque en su mayoría hay vehículos nuevos, y un 40% indica que el servicio es regular, la entrevista señala que el 10% d los usuarios consideran que el servicio de taxi es malo.

7. Algunas personas opinaron que para llegar a la excelencia en el servicio de taxi es conveniente realizar inspecciones de unidades para ofrecer seguridad y comodidad ¿Cuán de acuerdo está usted con ésta opinión?

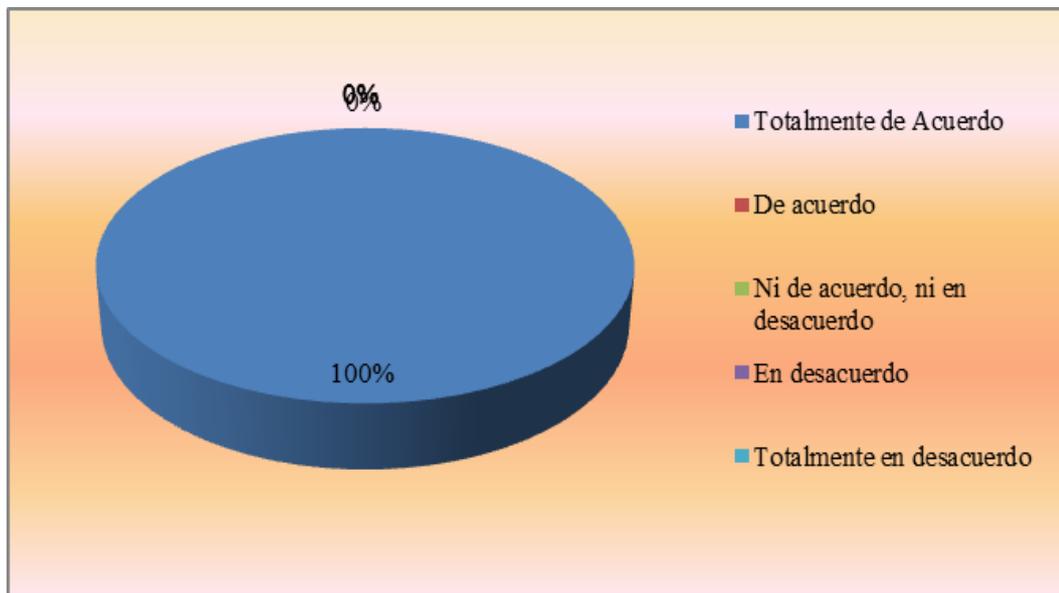
TABLA 29. Inspecciones de unidades para llegar a la excelencia

#	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
1	Totalmente de Acuerdo	10	100%
2	De acuerdo		0%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		0%
4	En desacuerdo		0%
5	Totalmente en desacuerdo		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 29. Inspecciones de unidades para llegar a la excelencia.



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Se puede destacar de la encuesta que el 100% de los encuestados afirman que es necesario para brindar un buen servicio, las revisiones periódicas de los vehículos a fin de evitar accidentes, ya que es normal que sucedan accidentes por falta de mantenimiento vehicular por parte de los dueños de los vehículos. Se hace hincapié para dar mayor seguridad al usuario.

8. De los siguientes servicios que deben ofrecer una cooperativa de taxis
¿Cuál es el más importante en primer, segundo y tercer lugar?

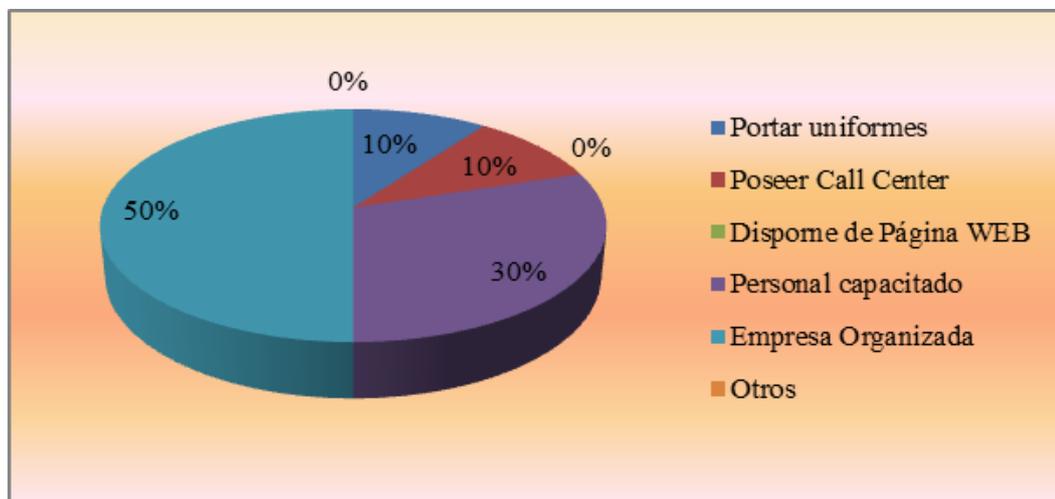
TABLA 30. Primer lugar

PRIMER LUGAR		
SERVICIOS	FRECUENCIA	%
Portar uniformes	1	10%
Poseer Call Center	1	10%
Dispome de Página WEB	0	0%
Personal capacitado	3	30%
Empresa Organizada	5	50%
Otros		0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 30. Primer lugar



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Dentro de lo que se puede señalar ésta pregunta en primer lugar ellos consideran importante tener una empresa organizada, seguido de un personal capacitado para administrativa y dirigirla, dichos aspectos son considerados al hacer una evaluación general de los tres servicios.

Importancia del servicio segundo lugar

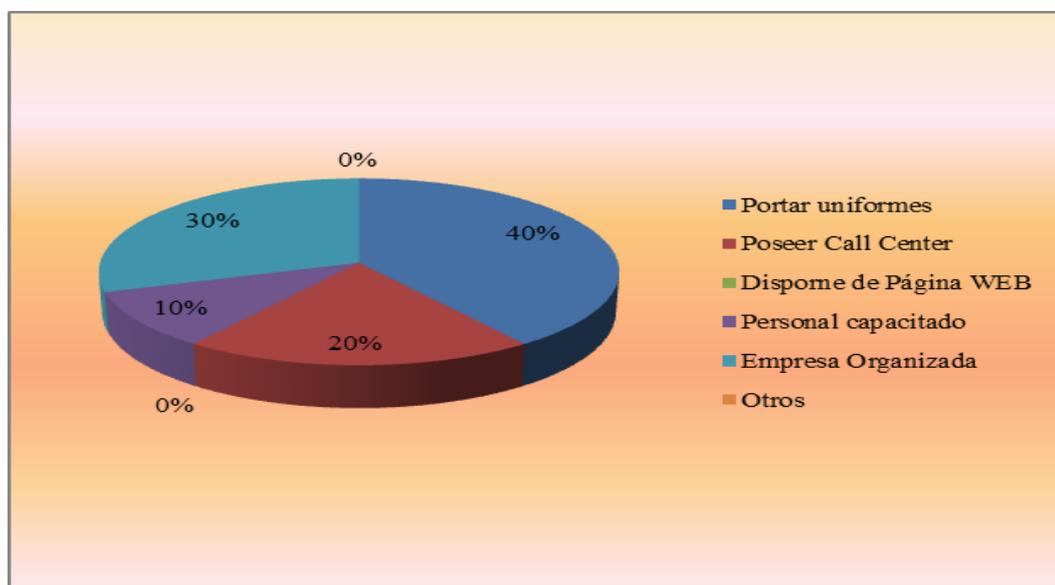
TABLA 31 Segundo lugar

SEGUNDO LUGAR		
SERVICIOS	FRECUENCIA	%
Portar uniformes	4	40%
Poseer Call Center	2	20%
Disporne de Página WEB		0%
Personal capacitado	1	10%
Empresa Organizada	3	30%
Otros		0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 31. Segundo lugar



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

En segundo lugar consideran que la cooperativa en un 40%, debería poseer un uniforme para tener mejor presencia al momento de ejercer el servicio y en segundo lugar una empresa organizado.

Importancia del servicio en tercer lugar

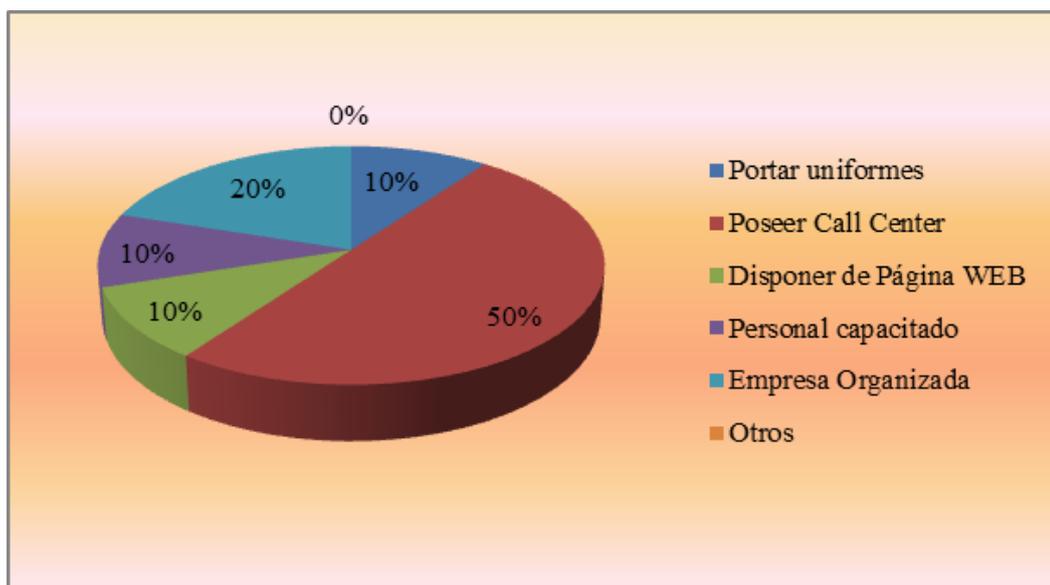
TABLA 32. Tercer lugar

TERCER LUGAR		
SERVICIOS	FRECUENCIA	%
Portar uniformes	1	10%
Poseer Call Center	5	50%
Disponer de Página WEB	1	10%
Personal capacitado	1	10%
Empresa Organizada	2	20%
Otros		0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

GRÁFICO 32. Tercer lugar



Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Dentro de lo que se puede expresar en el análisis de los tres cuadros vemos como resalta en un 50% como uno de los primeros y esenciales servicios es el tener una empresa organizada, en segundo lugar ellos consideran con un 40% que el portar uniformes es necesario para ser reconocidos como cooperativa y en tercer lugar encontramos que una cooperativa debería disponer de página WEB.

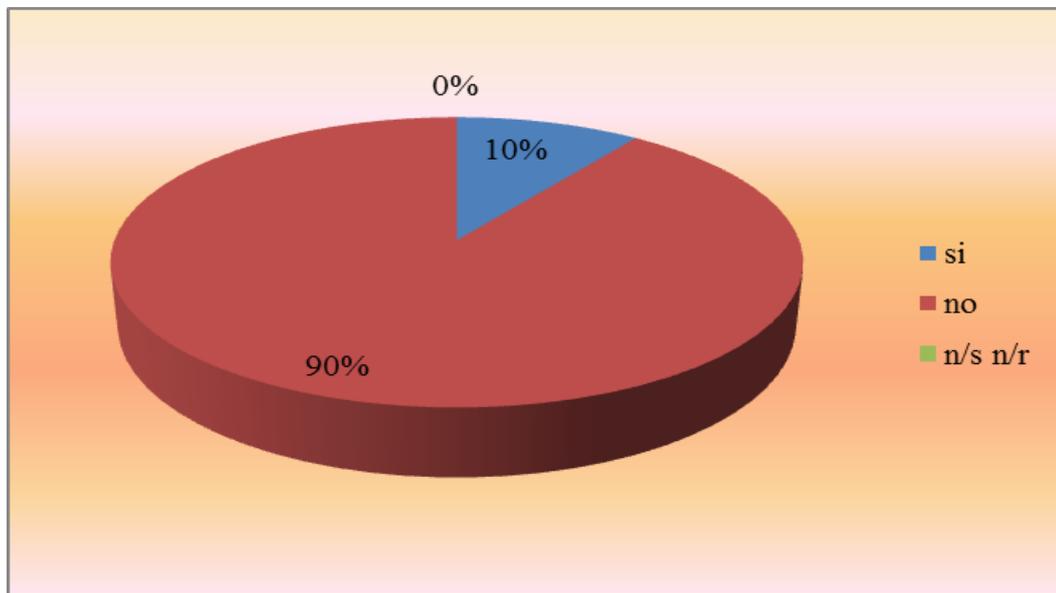
9. ¿Ha visto o escuchado de publicidad de taxi en la provincia de Santa Elena?

TABLA 33. Utilización de medios de publicidad

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1	si	1	10%
2	no	9	90%
3	n/s n/r		0%
	TOTAL	10	100%

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: Viviana Borbor

GRÁFICO 33. Utilización de medios de publicidad



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: Viviana Borbor

La encuesta a los usuarios señalan en un 90% es decir en su mayoría que no existe publicidad del servicio de taxi en la provincia de Santa Elena, por lo que no hay un reconocimiento de cooperativas por la labor que desempeñan, se hace necesaria la idea de implementar estrategias de publicidad.

3.5 CONCLUSIONES

1. El análisis de resultados permitió definir que en un 50% los directivos consideran que la gestión administrativa de la cooperativa de taxis 23 de Julio, es admisible, por lo que se recalca el uso de una nueva Estructura Organizacional acorde a sus necesidades.
2. Las entrevistas describen que en el interior de la organización se percibe un clima laboral tenso, por lo que es necesario que se implanten nuevos procesos, que beneficien tanto a los socios como a la cooperativa en general.
3. Las encuestas reflejan que el 70% de los socios recalcan la importancia de la capacitación, pero solo un 11% de los conductores, reciben capacitaciones periódicas de 1 a 3 meses y de 3 a 6 meses un 22%, por lo que se hace necesaria la capacitación entre los miembros de la cooperativa.
4. En lo referente al diagnóstico de la organización, se pudo determinar que un 70% de las cooperativas no realiza un FODA de su organización, por lo que se plantea ya que a fin de esto se implementan estrategias para su mayor desarrollo y competitividad.
5. Las cifras obtenidas de las encuestas a los usuarios, demuestran en un 50% que el servicio de transporte en taxi es bueno por lo que se hace hincapié en la mejora del mismo
6. Los socios de la cooperativa manifiestan en un 100% que desean incorporar en su organización el Diseño Organizacional para obtener ventaja competitiva.

3.6 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda reformar su estructura organizacional y establecer una nueva que mejore la gestión administrativa y esté acorde a las necesidades de la cooperativa.
2. Es necesario que se impartan charlas de interacción entre los socios y se establezcan formas de incentivos para los empleados, mejorando a la vez el clima laboral y sobre todo la comunicación entre los mismos.
3. Que las capacitaciones que reciban los socios de la cooperativa sean periódicas tanto en el aspecto administrativo y servicio al cliente, a fin de mejorar la calidad del servicio.
4. Se recomienda hacer un análisis interno y externo de las cooperativas, para determinar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, a fin de implementar estrategias para su mayor desarrollo y competitividad.
5. Implantar publicidad que les ayuden a mejorar la calidad de servicio que se brinda, además de obtener reconocimiento local.
6. Elaborar el Diseño Organizacional para la cooperativa de taxis 23 de Julio, a fin de mejorar su desarrollo tanto en el aspecto administrativo, como en el tema del servicio a fin de obtener la efectividad de la organización.

CAPÍTULO IV

APLICACIÓN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL A LA COOPERATIVA DE TAXIS 23 DE JULIO DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013

4.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Es necesario acotar en el presente trabajo de investigación busca contribuir a mejorar la calidad del servicio de transporte, aplicando estrategias que les permita ofrecer un servicio eficiente y eficaz a la cooperativa de taxis 23 de Julio.

La cooperativa de taxis 23 de Julio se encuentra ubicado en el cantón la Libertad de la provincia de Santa Elena. Cuenta con 65 integrantes que conforman la institución, llevan 27 años de prestan el servicio y una de sus mayores ventajas es que en relación a la demás se encuentra legalizada con un permiso de operación, aunque muchos consideran que es una cooperativa estable tanto por su edificación y años de servicio, las investigaciones realizadas nos muestran algo diferente, no hay diferenciación al momento de pedir información a los usuarios.

Es necesario implantar a la cooperativa una estructura basadas en sus necesidades, aplicando diferencia en cuánto al direccionamiento estratégico que conlleva elaborar misión, visión, objetivos, estrategias y establecimiento de un orgánico funcional interno para que se desarrollen cada una de las actividades en el tiempo con miras al cumplimiento de sus objetivos.

Con esto se busca no solo la aplicación del Diseño para la cooperativa de taxis 23 de Julio, sino que ésta sirva de ejemplo a las demás instituciones que presta esta clase de servicio.

4.2 DATOS GENERALES DEL PROYECTO

“Implementación de un Diseño Organizacional para la cooperativa de taxis 23 de Julio ubicada en el cantón La Libertad”

Entidad Ejecutora

Establecer que la cooperativa de taxis 23 de julio, se encargue de la ejecución del diseño organizacional. De ser pertinente, describirá la unidad dentro de la organización, que está a cargo del proyecto.

Cobertura y Localización

Es una cooperativa de servicios que trata de suplir la necesidad del transporte a nivel local en cuanto al servicio de transporte en taxi en la provincia de Santa Elena. La cooperativa de transporte en taxi 23 de Julio, se encuentra ubicada en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena Barrio Mariscal Sucre diagonal al Mini terminal

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta se justifica en la elaboración de un Diseño Organizacional para la cooperativa de taxis que se basa en el modelo del autor Richard Daft teoría y diseño organizacional, cabe recalcar que el modelo se adaptó a las necesidades de la cooperativa de transporte

Se realizó la creación de una administración estratégica definiendo misión, visión, valores, objetivos institucionales, estudio de análisis interno y externo que

ayudan a definir por qué y para que fue creado el proyecto para la cooperativa de taxi 23 de Julio, en lo que respecta a la estructura organizacional, se realizó la creación de un orgánico funcional, políticas, técnicas, sistemas de información y control y nuevos diseños organizacionales, además de medir los resultados de efectividad a través de la evaluación, recursos, seguimientos, eficiencia y eficacia; finalmente el análisis de las dimensiones contextuales y estructurales, todo esto permitirán un mejor desarrollo administrativo y competitivo de la cooperativa.

4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA

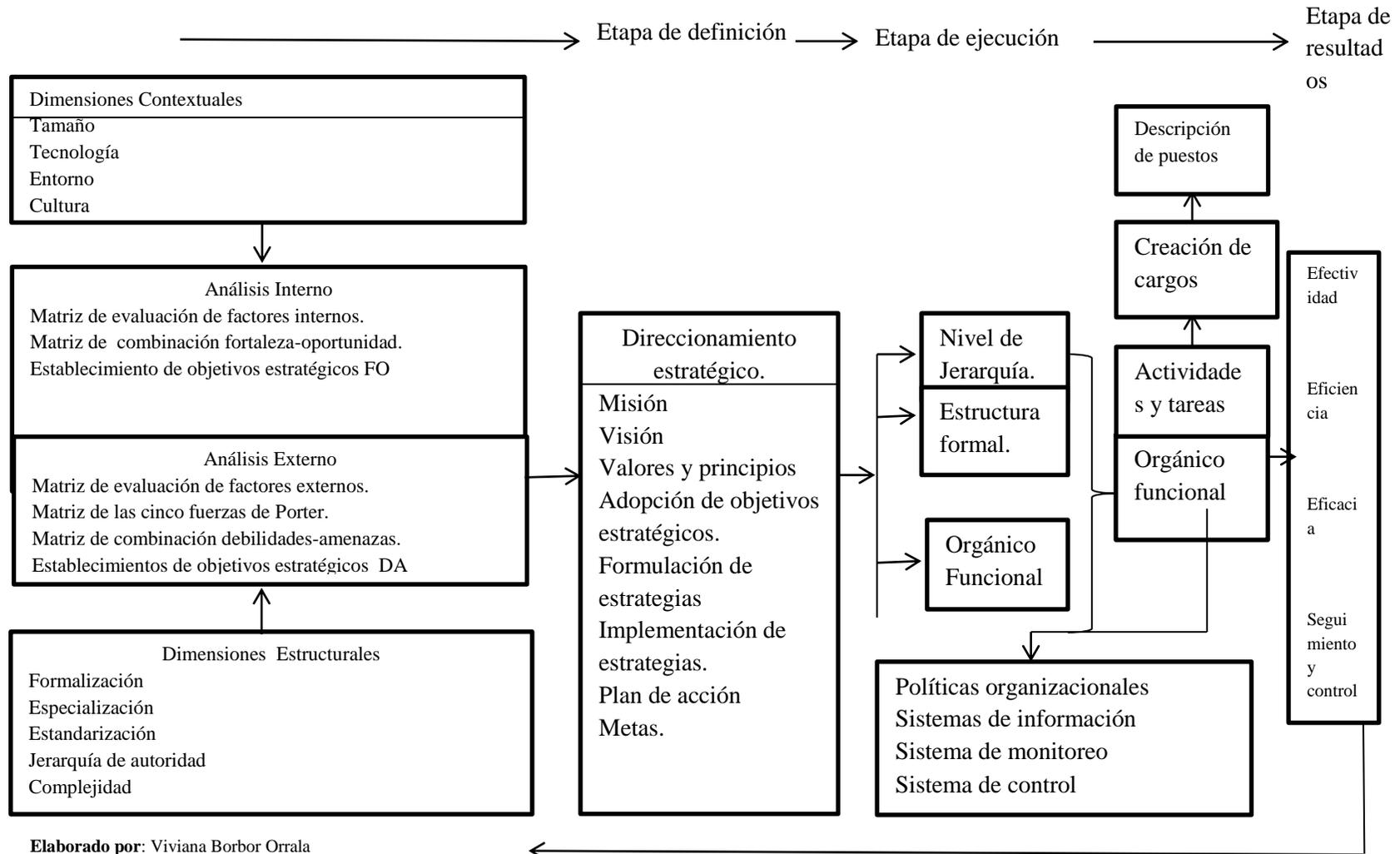
Se plantea un Diseño organizacional para la cooperativa de taxis 23 de Julio, basado en el modelo de Richard Datf, lo cual requiere una coordinación entre los grupos de interés sin afectar a ninguno, El objetivo del trabajo es dividir en departamentos y establecer para aquello las diferentes actividades que van a realizar los grupos de interés a fin de mejorar el desarrollo y competitividad de la cooperativa.

Para lo cual se realizó un diagnóstico para evaluar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a fin de implementar estrategias y sobre todo tener un control y seguimiento de las mismas a fin de que su cumplimiento sea efectivo.

Mediante el diseño organizacional se requiere de proyección, organización, para garantizar un trabajo eficiente en los departamentos administrativos y en el servicio al cliente de la cooperativa de transporte en taxi 23 de julio, otra forma de ayudar a la cooperativa es mediante la aplicación del siguiente modelo de Diseño Organizacional.

Para llevar cabo este proceso se necesita de la colaboración de cada uno de los integrantes de la cooperativa de transporte en taxi 23 de Julio.

CUADRO. 15 Modelo de diseño organizacional para la cooperativa de taxis 23 de Julio”



4.5 ELEMENTO DEL DISEÑO

AMBIENTE EXTERNO

4.5.1 Dimensiones Contextuales

1.-Tamaño, La dimensión de la empresa, es según el número de integrantes vendría a ser una organización mediana ya que la cooperativa de taxi 23 de Julio, está integrada por 65 socios

2.- Tecnología Organizacional, la cooperativa de taxis 23 de Julio no cuenta con una tecnología adecuada, en su mayoría trabajan de una manera empírica, con libros contables. Operan con un sistema contable que es manejado por un contador contratado por servicios prestados.

3.- Entorno.- Dentro de los elementos que afectan a la cooperativa de taxis 23 de Julio se encuentran la mayoría de las cooperativas de taxis que aún no se encuentran legalizadas, buses y trici- motos.

4.- Metas y estrategias, con la finalidad del cumplimiento de los objetivos, se plantean para la cooperativa de taxi 23 de Julio, metas y estrategias que ayudarán al cumplimiento de los objetivos.

5. Cultura, En la cooperativa de taxis 23 de Julio prevalecen valores, que refuerzan a la organización aunque todavía falta cambiar un poco la mentalizada de sus integrantes.

4.5.2 Análisis foda

Para llevar a cabo el diseño de la Cooperativa de Taxis 23 de Julio, se considera realizar un análisis de factores internos y externos de la misma.

CUADRO 16. FODA

<p>FORTALEZAS</p> <p>Estar legalmente constituída</p> <p>Predisposición de la parte administrativa</p> <p>Experiencia</p> <p>Mercado expansivo</p> <p>Recursos financieros propios</p> <p>Edificación Propia</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>No existe publicidad</p> <p>Personal no capacitado</p> <p>Desconocimiento sobre tecnología</p> <p>Carencia de tecnología WEB</p> <p>Falta de responsabilidad de los socios</p> <p>Manejo empírico</p> <p>No se cambian totalmente las unidades</p> <p>Clima laboral tenso</p> <p>No hay una buena organización</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Beneficio de la chatarrización</p> <p>No existen cooperativas que trabajen con un Diseño Organizacional</p> <p>Clientes requieren de un servicio de calidad</p> <p>Formar alianzas estratégicas</p> <p>Vías de acceso en buen estado</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>Posibilidad de entrada de competidores</p> <p>No hay òrganos que hagan respetar la ley</p> <p>Baja demanda del servicio</p> <p>La informalidad</p> <p>Existencia de transportes que ofrezcan servicios sustitutos</p> <p>Falta de señalética</p> <p>No hay educación vial para el usuario</p>

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

Después de efectuar un diagnóstico interno y externo se procede a realizar la matriz de combinación de factores a fin de establecer objetivos estratégicos, que minimicen debilidades y sensibilicen amenazas, aprovechando las fortalezas y oportunidades que se le presentan.

CUADRO 17. Matriz de combinación

<p align="center">FACTORES INTERNOS</p> <p align="center">FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>Estar legalmente constituida Predisposición de la parte administrativa Experiencia Mercado expansivo Recursos financieros propios Edificación Propia</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>No existe un reconocimiento local por el servicio Personal no capacitado Desconocimiento sobre tecnología Carencia de Tecnología WEB Falta de responsabilidad de los socios Manejo empírico No se cambian totalmente las unidades Clima laboral tenso No hay una buena organización</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Beneficio de la chatarrización No existen Cooperativas que trabajen Clientes requieren un servicio de calidad con un Diseño Organizacional Formar alianzas estratégicas Vías de acceso en buen estado Vías de acceso en buen estado</p>	<p>F.O</p> <p>Acoplar al personal para trabajar en base a un D. O Establecer alianzas estratégicas para obtener beneficio Ofrecer un servicio de calidad basados en la experiencia</p>	<p>D.O</p> <p>Capacitación a los miembros de la cooperativa Propiciar una mayor comunicación entre los miembros Adaptar nuevas formas de organización Mayor difusión mediante el uso tecnológico</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>Posibilidad de entrada de competidores No hay órganos que hagan respetar la ley Baja demanda del servicio La informalidad Existencia de transportes que ofrezcan servicios sustitutos Falta de señalética No hay educación vial para el usuario</p>	<p>F.A</p> <p>Innovar en el servicio en relación a la competencia Invertir en publicidad para tener un reconocimiento Aprovechar los recursos para brindar servicios innovadores</p>	<p>D.A</p> <p>Capacitaciones periódicas a los miembros de la cooperativa Incentivar a los conductores a que trabajen con mayor sentido de responsabilidad</p>

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

4.5.2.1 Matriz de Evaluación de factores externos

4.5.2.2 Evaluación de Factores Externos

CUADRO 18. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

	PONDERACIÓN FD	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Beneficio de la chatarrización	0,1	4	0,4
No existen cooperativas que trabajen con un Diseño Organizacional	0,08	3	0,24
Clientes requieren de un servicio de calidad	0,09	4	0,36
Formar alianzas estratégicas	0,1	3	0,3
Vías de acceso en buen estado	0,07	3	0,21
AMENAZAS			
Posibilidad de entrada de competidores	0,11	2	0,22
No hay órganos que hagan respetar la ley	0,09	2	0,18
Baja demanda del servicio	0,06	1	0,06
La informalidad	0,09	2	0,18
Existencia de transportes que ofrezcan servicios sustitutos	0,06	1	0,06
Falta de señalética	0,05	1	0,05
No hay educación vial para el usuario	0,1	2	0,2
	1		2,46

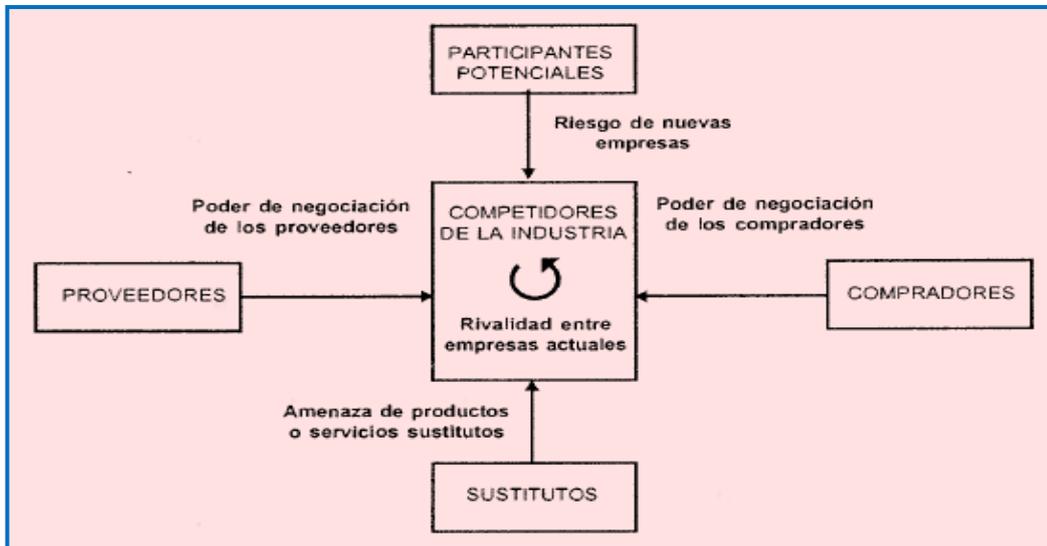
Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

La matriz nos muestra que es una organización poco atractiva ya que está por debajo de la media lo que sintetiza que tiene pocas oportunidades en el entorno y que afronta amenazas que sin la no aplicación de estrategias podrían repercutir en el desarrollo de la organización.

Aunque es poco lo que le falta para estar por encima de la media, se debe tratar de aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan para debilitar las amenazas posibles a las que se está expuesta en el ambiente externo. El hecho de estar legalizadas, les da el derecho de gozar de todos los beneficios que brinda el Gobierno.

CUADRO19. Cinco fuerzas de Porter



Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

4.5.2.3 Estrategias y fuerzas competitivas de Porter

Al momento de formular estrategias es necesario especificar las cinco fuerzas competitivas que señala el autor Porter, las mismas que serán de gran ayuda para minimizar las debilidades existentes y superar las amenazas, a fin de aprovechar las fortalezas que se tiene como cooperativa y las oportunidades que se presentan en el día a día.

La amenaza de nuevos competidores.- Se podría señalar por la cantidad de cooperativas y compañías que existen en la provincia de Santa Elena en cuanto al servicio de transporte, una competencia desleal junto con la informalidad, en muchas ocasiones es normal visualizar el exceso de velocidad con el fin de obtener una carrera de taxi en relación a la competencia, inclusive es esta misma quién normalmente, reduce el precio del servicio favoreciendo en muchas ocasiones al cliente pero afectando la labor que desempeñan las cooperativas, ya que ellos manejan una tarifa porque tienen que pagar a la Federación, tener al día documentos que normalmente no lo hace un informal.

El poder de los proveedores.- Dentro de la cooperativa se puede hablar del poder de proveedores cuando se dispone de un solo sistema de administración o de contabilidad, por lo que si este tuviera complicaciones, entonces se trabajaría totalmente de una forma empírica, todo esto provocado por confianza en un solo proveedor y por falta de contactos hacia otras instituciones que brindan el servicio.

El poder de los compradores.- Respecto a la cooperativa de taxis 23 de julio, el exceso de cooperativa de transporte de taxis en la provincia de Santa Elena, lo que hace que en ocasiones se rebaje la tarifa del servicio y por ende la calidad del servicio.

La amenaza de sustitutos.- Existe bastante competencia en relación al servicio de transporte tanto de cooperativas, como de buses que ejercen igual función por lo que se hace necesaria, la inversión en tecnología y talento humano para evitar que la demanda baje.

Rivalidad entre los competidores existentes.- Se hace referencia en este punto al tipo de publicidad que hace que una organización se diferencie de la otra, en este caso sería, el difundir el servicio de transporte de la cooperativa de taxis 23 de julio, mediante la radio, televisión, revistas y demás instrumentos que sirven para difundir publicidad y hacer reconocer una institución.

4.6 ENFOQUE AL MERCADO

4.6.1 Desarrollo del producto o servicio

Con la idea de mejorar en el servicio de transporte de taxi que se brinda en la provincia de Santa Elena, es necesario implementar diversas estrategias que ayudarán a posicionar a la cooperativa de taxis 23 de Julio como una cooperativa pionera, que ofrece a sus clientes calidad de servicio siempre manteniendo la eficiencia y eficacia y sobre todo comodidad y seguridad en el servicio que ofrece.

MARCA, SLOGAN Y LOGOTIPO



“Seguridad, comodidad y calidad en el servicio”

SUMINISTROS DE OFICINA

Dentro de los pasos que se implementarán para posicionarnos, será la adaptación del slogan al logotipo que maneja la cooperativa de taxis 23 de julio, con la finalidad de ir poco a poco incursionando en el mercado. También se podrán implementar las actividades a continuación:

- ✓ Nueva hoja membretada con el logotipo y slogan de diferenciarnos ante las demás cooperativas
- ✓ Sobres impresos con el logotipo y slogan
- ✓ Tarjetas de presentación con el logotipo y slogan con la finalidad de dar un mayor reconocimiento ante los usuarios que requieren el servicio

ATRIBUTOS DEL PRODUCTO

El desarrollo del producto implica la definición de lo que se va a ofrecer al cliente los mismos que deben ser comunicados

Características del producto.- Se podría decir que dentro de esta característica está implícita la diferenciación que se debe aplicar en relación al resto de cooperativa de taxis. El servicio que ofrece la cooperativa de taxis 23 de julio está basado en el servicio de transporte para lo cual se detallan algunas de las características que se deben tomar en cuenta al momento de ejercer el servicio:

- ✓ Ejercer el servicio de transporte con responsabilidad social
- ✓ Hacer del servicio de calidad un hábito
- ✓ Tratar de cubrir constantemente con las necesidades del cliente
- ✓ Coordinar las especificaciones del servicio con todos los miembros de la cooperativa
- ✓ Mantener una buena comunicación entre los socios.
- ✓ Manejar un buzón de sugerencias, para ver el cumplimiento de las expectativas
- ✓ Motivar a los empleados mediante una retribución acorde a la función que desarrollan
- ✓ Investigar día a día para saber cuáles son los mejores y apropiarse de los sistemas para luego mejorarlo.

4.6.2 Desarrollo del Mercado

Se refiere a los distintos lugares donde va a desempeñar la función de transporte, llegando a posicionarse como una de las cooperativas líderes en el servicio de taxi. Para lo cual es necesaria la implementación de estrategias de marketing MIX.

PLAZA O DISTRIBUCIÓN

Incluye las actividades que la cooperativa realiza par aponer a disposición el servicio ante el consumidor. Para realizar esta distribución se requiere del personal adecuado para cada función, tal como lo describe el orgánico funcional. Para la cooperativa de taxis 23 de Julio, no se aplican tantos elementos, ya que el servicio es directo hacia el consumidor, es decir no existen diferentes canales de distribución.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN



LAS ESTRATEGIAS PARA LLEGAR AL MERCADO SON:

Local.- Hay que considerar que en este tipo de servicio no se puede hacer rebajas ni descuentos , debido a que su tarifa es impuesta por la Comisión de Tránsito; aunque el mercado se podría ampliar haciendo convenios con instituciones que requieren del servicio entre los cuáles se detallan:

- ✓ Hoteles
- ✓ Clínicas
- ✓ Locales Comerciales

4.6.3 Introducción al Mercado

PROMOCIÓN (COMUNICACIÓN)

En este caso se refiere a las características que se detallan de un producto o servicio con el objetivo de incentivar al cliente a comprarlo.

Selección de medios

Se refiere a dos tipos de comunicación: el personal y el no personal de los cuáles se detallan a continuación:

Canales de comunicación personal.- Es cuando dos o más personas dan una información sobre el servicio que han recibido. Este tipo de comunicación suele ser más efectiva que la no personal, ya que es una información directa.

Canales de comunicación no personal.- En este tipo de comunicación, se utilizan medios de publicidad para hacer reconocer el servicio como son tarjetas, revistas, radio, televisión.

Las estrategias que se aplicarán son:

Buzón de sugerencias

Creación de Página Web para dar a conocer el servicio.

PRECIO

Es la cantidad de dinero que se cobra al cliente a cambio de un producto o servicio, o la suma de todos los valores que el consumidor intercambia con la finalidad de recibir un servicio. Es muy difícil afectar de alguna manera esta variable, ya que el precio del servicio está por la Comisión de Tránsito. Se podría considerar una estrategia de precio cuando se realizan convenios con instituciones, es decir implantación del servicio en lugares estratégicos: Hoteles, Clínicas, Locales Comerciales, Discotecas, etc. en donde es posible destinar una cuota para ellos dependiendo de la demanda del servicio.

PUBLICIDAD

Existen muchas formas de publicidad que pueden ser una mezcla de proporciones de gran importancia en una organización al momento de dar a conocer su producto.

Tipos de publicidad:

- ✓ Medios radiales
- ✓ Publicidad Web
- ✓ Redes Sociales
- ✓ Volantes
- ✓ Tarjetas de Presentación

Medios Radiales.- Es necesario contactar por lo menos con dos de los medios radiales más conocidos en la provincia de Santa Elena con el propósito de dar a conocer el servicio de transporte en lo referente al taxi.

Publicidad Web.- Es necesario crear una página web y darla a conocer al público mediante la difusión radial, en donde se implementarán la razón de ser de la institución, sus objetivos, slogan y logotipo, además de un buzón de sugerencias, con la idea de cada día ir mejorando el servicio que se ofrece a los clientes.

Redes Social.- Es muy normal ver que la gente hoy en día se comunica por medio de las redes sociales, entonces esta publicidad se enfoca más a los jóvenes y estudiantes que siempre están comunicándose de esta manera, para de alguna manera medir el nivel de eficiencia que se está brindando al momento de ofrecer un servicio, mediante los comentarios.

Volantes.- Este tipo de publicidad ayudará en gran manera a obtener un reconocimiento de manera local, tanto para la comunidad como para los turistas que visitan nuestro hermoso balneario, el mismo será entregado por los conductores al momento de brindar el servicio.

Tarjetas de Presentación.- Además de ser algo elemental demuestra, una mayor organización al elaborar y destinar una parte de los recursos a la elaboración de tarjetas de presentación para darle un mayor realce a la difusión de los servicios de la cooperativa de taxis 23 de Julio.2 Ambiente Interno

4.6.4 Dimensiones Estructurales

Formalización, Se podría decir que la formalización en la cooperativa de taxis 23 de Julio, ya está establecida, por la Ley de Economía Popular y Solidaria, pero es necesario el planteamiento de un manual de funciones en donde se detallen funciones, descripción de puestos, todo esto es necesario si queremos ver un porcentaje de mejora en la organización.

Especialización, Dentro de la cooperativa de taxis 23 de Julio, no existe una adecuada especialización en los departamentos.

Estandarización, Esta parte la están llevando a cabo, de una manera empírica. Ya que no existe un documento que le detalle lo que deben hacer ni el tiempo en el que deben desarrollarlo, puntos claves para el cumplimiento de las metas.

Jerarquía y autoridad, esto es algo que si se encuentra establecido según la Ley de Economía Popular y Solidaria y desarrollado dentro de la cooperativa de taxis 23 de Julio

Centralización, De alguna manera la organización se encuentra centralizada, ya que no existe una adecuada comunicación, no solamente en la cooperativa de taxis 23 de Julio, sino en todas la existentes en la provincia de Santa Elena.

Profesionalismo, Existe un grado de especialización en la cooperativa de taxis 23 de Julio, pero no el adecuado para el desarrollo de ciertas funciones, como el de gerencia. Algo importante ya que esta persona es quién lidera la organización.

4.6.5 Evaluación de Factores Internos

CUADRO 20. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

	PONDERACIÓN F D	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
Estar legalmente constituida	0,15	3	0,45
Predisposición de la parte administrativa	0,09	4	0,36
Experiencia	0,07	4	0,28
Mercado expansivo	0,06	3	0,18
Recursos financieros propios	0,06	4	0,24
Edificación Propia	0,05	3	0,15
TOTAL F.			
DEBILIDADES			
No existe publicidad	0,06	2	0,12
Personal no capacitado	0,05	2	0,1
Desconocimiento sobre tecnología	0,06	2	0,12
Carencia de tecnología WEB	0,04	2	0,08
Falta de responsabilidad de los socios	0,05	2	0,1
Manejo empírico	0,05	2	0,1
No se cambian totalmente las unidades	0,05	2	0,1
Clima laboral tenso	0,06	1	0,06
No hay una buena organización	0,1	2	0,2
	1		2,64

Fuente: Datos de la Investigación

Elaborado por: Viviana Borbor

Aunque según la matriz pasa la media de 2.50, es decir la puntuación es de 2.64 se podría decir que la cooperativa de taxis 23 de julio tiene dominio de sus fortalezas en relación a las debilidades, pero esto no evita que de alguna manera les afecten para lo cual se van a establecer estrategias que minimicen de alguna forma estas debilidades. Hay ciertos elementos que son esenciales como el estar legalmente establecida, pero comparando ésta con una de sus principales debilidades como es la falta de capacitación tanto de los socios como de los choferes que ejercen el servicio de taxi en la Provincia de Santa Elena, no le va a permitir desarrollarse institucionalmente, por lo que se hace necesario este tipo de análisis para plantear estrategias elementales.

4.7. ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

4.7.1 Misión

Ser una cooperativa líder en el servicio de taxi dentro de la provincia de Santa Elena, ofreciendo un servicio de transporte cómodo y seguro, cumpliendo a la vez con los estándares de calidad y servicio, buscando día a día la satisfacción del cliente.

4.7.2 Visión

Convertirnos en el 2014 en una cooperativa líder en el servicio de taxi dentro de la provincia de Santa Elena, mediante la aplicación de estrategias y metas establecidas que en conjunto con el talento humano serán de éxito para el buen desarrollo de la institución para el servicio eficaz y eficiente que van a brindar.

4.7.3 Valores y principios empresariales

El desempeño de la cooperativa de taxis 23 de Julio, deberá tener principios morales de normas de comportamiento que están implícitas dentro de una sociedad. Es muy importante que conozcan los principios y valores que se practican en la empresa.

PRINCIPIOS

HONESTIDAD.- Lograr un desempeño en base a procesos transparentes, políticas claras de trabajo, de manera que se pueda cambiar la actitud de los clientes en cuánto al servicio. Es necesario que todos se familiaricen con éstos principios para ofrecer un servicio de calidad.

RESPONSABILIDAD.- Cumplir todas las actividades que se deben realizar con los clientes y con la cooperativa:

El grado de responsabilidad conlleva al cumplimiento de los objetivos. Para lo cual se tomará en cuenta el control de estrategias para evaluar el cumplimiento correcto y en el tiempo establecido.

RESPECTO.- Se mantendrá un trato cordial con los socios, valorando los conocimientos y experiencias de los miembros de la organización, así como también considerando las opiniones y sugerencias de los clientes.

VALORES

COMPAÑERISMO Y COOPERACIÓN.- Mantener un trato digno en toda la organización, basado en el respeto, orden, puntualidad y buen trato entre los miembros de la cooperativa. Es necesario, mantener en esta parte una coordinación entre todos los miembros de la cooperativa.

TRABAJO EN EQUIPO.- Unir las capacidades, talentos y esfuerzos para el logro de las metas, armonizar los objetivos de la empresa con los del personal. Es necesario para el cumplimiento de las metas en una institución que se trabaje en equipo, coordinando el trabajo en departamentos para luego consensuar todo lo realizado y cumplir con éxito lo planteado.

SERVICIO.- Calidad del servicio, manteniendo los procesos de mejora continua. Esta parte es esencial en el cumplimiento de las metas ya que de aquello depende la mejora y el desarrollo de la cooperativa

RESPONSABILIDAD SOCIAL, Algo importante en toda organización, es el sentido de responsabilidad, ya que se pueden tener establecidas las funciones y cada uno de los parámetros a cumplir pero si no existe la responsabilidad social no se podrán llevar a cabo con efectividad.

INNOVACIÓN / CREATIVIDAD, El cambio es necesario en cualquier organización, ya que sin aquello no se podría lograr una diferenciación en relación al resto de las organizaciones.

4.7.4 Decisión de adopción de objetivos estratégicos

Objetivo estratégico 1.

Acoplar al personal humano para trabajar en base a un Diseño Organizacional

Objetivo estratégico 2.

Capacitaciones periódicas para los miembros de la cooperativa para mejorar el desempeño de la cooperativa.

Objetivo estratégico 3.

Propiciar una mayor comunicación entre los miembros, a fin de mejorar el clima laboral

Objetivo estratégico 4.

Adaptar nuevas formas de organización, para el cumplimiento efectivo de las funciones.

Objetivo estratégico 5.

Incentivar a los socios a que trabajen con mayor sentido de responsabilidad, ofreciendo al usuario calidad de servicio.

Objetivo estratégico 6.

Establecer alianzas estratégicas con diferentes instituciones para obtener financiamientos y descuentos.

Objetivo estratégico 7.

Innovar en el servicio en relación a la competencia, obteniendo ventaja competitiva ante ellos

Objetivo estratégico 8.

Invertir en publicidad para tener un reconocimiento local del servicio.

4.7.5 Formulación de estrategias

Implica el formular estrategias de acuerdo a los objetivos planteados con la finalidad de que sean cumplidos en el tiempo posible tomando en consideración los puntos débiles y fuertes de la cooperativa. Luego realizar un seguimiento y control de las mismas para detectar falencias y aplicar correctivos.

Estrategia 1. Sensibilizar a los miembros de la cooperativa de taxis 23 de Julio, para que opten por la idea de llevar a cabo el proyecto, enfocando los puntos fuertes del Diseño Organizacional para familiarizarlos con el desarrollo del proyecto haciendo hincapié en las ventajas del mismo les retribuirá económicamente.

Estrategia 2. Gestionar con las diferentes instituciones que ofrecen capacitaciones como el MIES, LA UNION DE TAXIS, SECAP, para de esta manera impulsar a los miembros de la cooperativa a ofrecer un servicio de calidad. Lo que se quiere enfatizar en este objetivo es que las mismas se las realicen de una forma periódica a fin de cambiar la mentalidad del conductor al momento de ofrecer el servicio.

Estrategia 3. Generar una mayor comunicación entre los miembros mediante charlas de interacción entre los miembros, puntualizando que al hacerlo mejorará el desempeño en la cooperativa tanto en el ámbito administrativo como en el operativo.

Estrategia 4. La cooperativa de taxis 23 de Julio necesita cambiar su forma de organizarse, aunque se conoce que el orgánico funcional se encuentra establecido por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, así como las diferentes funciones que realizan los dirigentes de la cooperativa, sería necesario elaborar un nuevo sistema de organización, que les permita tener un mejor desenvolvimiento.

Estrategia 5. Es necesario a fin de mejorar el servicio que se ofrece en la cooperativa, que los socios de la misma incentiven a sus conductores a que trabajen con un mayor sentido de responsabilidad ofreciendo eficacia y eficiencia al momento de ofrecer el servicio, teniendo en consideración, que el cliente es quién retribuye sus ingresos y les permite tener una mejor calidad de vida.

Estrategia 6. Las alianzas estratégicas son muy necesarias, al momento de requerir beneficios como: capacitaciones u empresas que permitan obtener descuentos y financiamiento.

Estrategia 7. Motivar a los socios a invertir tanto en capacitaciones, como en equipos, haciendo uso de la tecnología, dándoles a conocer la importancia y cambiando de alguna manera la perspectiva de que no lo vean como un gasto, sino más bien que lo tomen como una inversión.

Estrategia 8. Es necesaria la difusión del servicio mediante los diferentes medios de publicidad que existen en la localidad, para dar mayor reconocimiento local de la empresa

4.7.5.1 Implementación de estrategias

Estrategias para el Desarrollo Organizacional de la cooperativa de taxis 23 de Julio.

- ✓ Sensibilizar a los miembros de la cooperativa a la aplicación del Diseño Organizacional.
- ✓ Gestionar capacitaciones periódicas con las diferentes entidades
- ✓ Propiciar una mayor comunicación entre los socios
- ✓ Adoptar nuevas formas de organización
- ✓ Incentivar a los conductores a trabajar con mayor sentido de responsabilidad
- ✓ Establecer alianzas estratégicas para obtener beneficios
- ✓ Motivar a los socios a invertir en tecnología
- ✓ Mayor difusión a través de la publicidad

4.7.5.2 Adecuación de la estrategia a la estructura organizacional de la cooperativa de taxis 23 de julio

Es necesario para el cumplimiento de las estrategias y para la adecuación a la Estructura Organizacional de la Cooperativa de Taxis 23 de Julio, determinar acciones para llevar o pasos para el desarrollo de la estrategia, a continuación se detallan la implementación de las estrategias con cada uno de los planes de acción que se llevarán a cabo para el cumplimiento de las mismas, seguido de un control riguroso para el correcto desempeño de las mismas.

ESTRATEGIA 1. Sensibilizar a los miembros de la cooperativa a la aplicación del Diseño Organizacional

Curso de Acción 1

Al hablar de sensibilizar se refiere a cambiar de alguna manera, la forma de pensar de los miembros de la cooperativa, mediante charlas de introducción, ya que ellos están acostumbrados a trabajar de una manera empírica, sin un direccionamiento estratégico que les permita el cumplimiento de sus objetivos; a tener un control de las estrategias, en un tiempo establecido, para ver si el curso de dirección es el adecuado o si es necesario hacer una retroalimentación y cambiar alguna estrategia.

Es necesaria la implementación de un Diseño Organizacional que realmente se adapte a las necesidades básicas de la cooperativa de tal forma que se puede lograr una mejora tanto en el aspecto administrativo como en el operativo y de cómo resultado el cumplimiento de los objetivos de una manera eficiente y eficaz.

La aplicación de la propuesta dará óptimos resultados.

ESTRATEGIA 2. Gestionar capacitaciones periódicas con las diferentes entidades

Curso de Acción 2

En lo que respecta a la capacitación de los miembros de la cooperativa de taxis 23 de julio, se podría enfocar a cuatro segmentos:

- ✓ Capacitación al personal de administración
- ✓ Capacitación a los directivos de los Consejos
- ✓ Capacitación a los socios de la cooperativa en general
- ✓ Capacitación al personal que ejerce la labor de chofer

Dentro de las instituciones que podrían estarlos capacitando pueden estar:

- ✓ MIES
- ✓ Comisión de Tránsito
- ✓ Prefectura
- ✓ Sindicato de Choferes
- ✓ FEDETAXI
- ✓ SECAP
- ✓ Instituto Ecuatoriano de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Universidad Estatal Península de Santa Elena
- ✓ Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional

ESTRATEGIA 3. Propiciar una mayor comunicación entre los socios

Curso de Acción 3

Propiciar una mayor comunicación entre los miembros de la cooperativa, para lo cual es necesario implementar charlas de interacción entre los socios y empleados, a fin de mejorar el ambiente laboral ya que es fundamental, para el cumplimiento de los objetivos planteados

- ✓ Charlas de interacción
- ✓ Reuniones Sociales

ESTRATEGIA 4. Adoptar nuevas formas de organización

Curso de Acción 4

Aunque es conocido que las cooperativas de taxis, tienen establecido ya un orgánico funcional, así como las diferentes funciones que le compete a cada

directivo de acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y Sistema Financiero. Se hace necesaria, la adaptación de un nuevo sistema orgánico, así como también el establecimiento de un manual de función que les detalle las tareas a realizar permitiéndole un mayor desenvolvimiento en sus funciones, y sobre todo a tener un mayor control sobre ella. Para lo cual se detallan:

- ✓ Departamentalización
- ✓ Descripción de Funciones
- ✓ Perfil del puesto
- ✓ Responsabilidades

ESTRATEGIA 5. Incentivar a los conductores a trabajar con mayor sentido de responsabilidad

Curso de Acción 5

Es importante incentivar a los conductores que ejercen el servicio de transporte con un mayor sentido de responsabilidad, la función no es solo capacitar, hay que concienciar en lo que se escucha mediante las charlas, receptar, analizar y sobre todo poner en práctica lo aprendido.

Brindar al cliente un servicio cómodo y seguro, esto implicar tener las unidades en buen estado y evitar los excesos de velocidad. Si se tomen en cuenta estos puntos, mejorará considerablemente el servicio de transporte en la Provincia de Santa Elena, y a través de aquello, se irá adquiriendo diferenciación ante el resto.

Enfocándonos a la parte administrativa a continuación se detallan algunas sugerencias importantes:

- ✓ Recibir una retribución acorde a las funciones que desempeña
- ✓ Motivar al empleado con congratulaciones por la labor que realiza, de tal forma que se sienta satisfecho profesionalmente y sobre todo que se sienta parte de la cooperativa.
- ✓ Desarrollar el sentido de pertenencia a través de la sociabilización de la misión, visión y objetivos de la misma
- ✓ Siempre estar pendiente de él o de ella en caso de tener un incidente presto a darle una solución.

ESTRATEGIA 6. Establecer alianzas estratégicas para obtener beneficios

Curso de Acción 6

El estar legalmente constituida le ayuda a gozar de diferentes beneficios estableciendo alianzas con otras instituciones. Ya sea al momento de requerir capacitaciones, para los diferentes miembros, sean estos directivos, socios u choferes, obtener descuentos en lubricantes propiciando publicidad para ellos, o solicitar financiamiento en las diferentes entidades.

- ✓ Contactar a las instituciones que brindan capacitaciones
- ✓ Gestionar con entidades financieras
- ✓ Gestionar con entidades que ofrecen descuentos en lubricantes

ESTRATEGIA 7. Innovar en el servicio en relación a la competencia

Curso de Acción 7

Al momento de innovar muchas de las personas lo ven como un gasto, y es que esa es la perspectiva de todo ser humano, más se requiere cambiar, tener una

nueva mentalidad, ya que la inversión, tanto en tecnología o en capacitación le ayudará a tener un mayor desarrollo y crecimiento a la cooperativa y por ende le retribuirá con mayores ingresos a lo considerado en la inversión. Dentro de este punto se enfoca a que día a día se realicen investigaciones sobre las nuevas formas de organización y de introducción de cooperativas de transporte al mercado, apropiarse de ellos, pero no solo para copiarlos, sino para mejorarlos y llevar a la práctica, es necesario estar a la par con el mundo imperante que nos rodea y obtendremos una ventaja competitiva ante el resto de servicios sustitutos que ofrecen el servicio de transporte.

Refiriéndonos al cliente, algunas de las estrategias que se pueden implementar al ofrecer el servicio, es tratar de cubrir necesidades básicas del cliente como: el proporcionar el periódico, algún tipo de refrigerio

ESTRATEGIA 8. MAYOR DIFUSIÓN A TRAVÉS DE LA PUBLICIDAD

Curso de acción 8

Es necesario tener un mayor reconocimiento local a través de la difusión publicitaria, mediante cuñas radiales, o medios televisivos de la localidad, así como también la instauración de un página web, detallando la razón de ser de la institución, señalar su misión, visión y objetivos, y porque no decir, formar parte de las redes sociales con el fin de usarlo como un buzón de sugerencias para medir la efectividad del servicio, también se puede hacer uso de, volantes que den a conocer la cooperativa, aprovechar que a empezar la temporada, entregar volantes en el que se podría incluir algún número de celular de forma manuscrita para que en caso de necesitar una vez más el servicio.

En forma implícita se señalan los medios:

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| ✓ Medios radiales | Volantes |
| ✓ Medios televisivos | Tarjeta de Presentación |
| ✓ Página WEB | Hojas membretadas |
| ✓ Redes sociales | Sobres membretados |

4.8 METAS

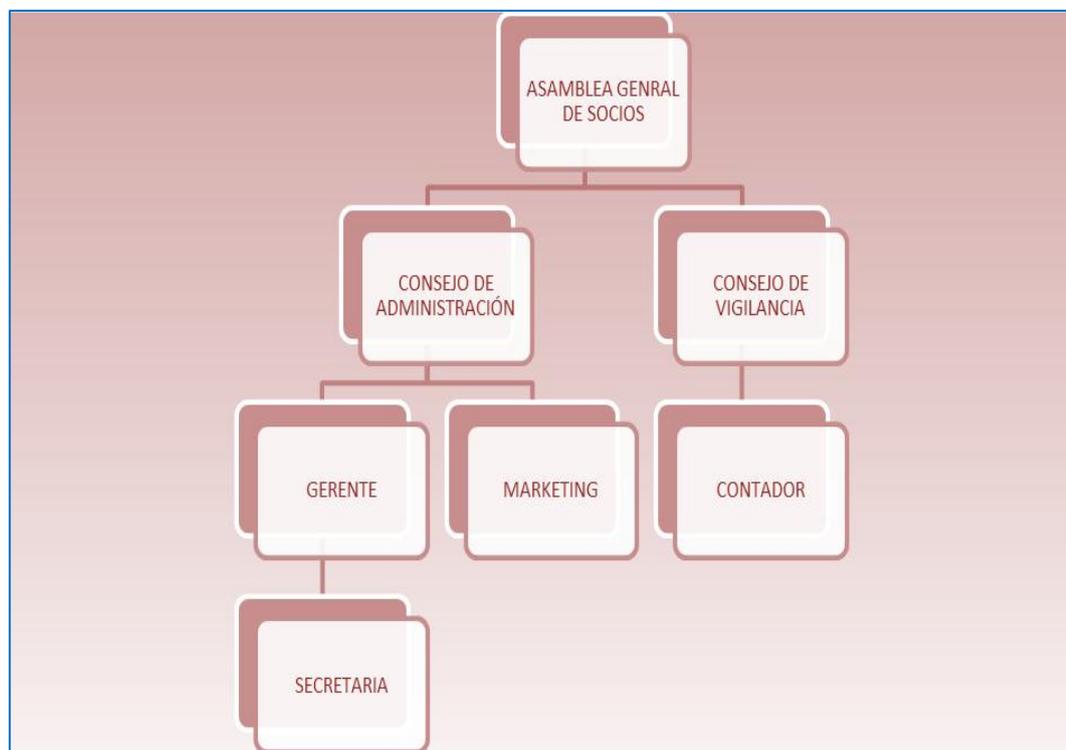
1. Sociabilizar y sensibilizar al personal de la Cooperativa de Taxis 23 de Julio para que opten por aplicar el Diseño Organizacional
2. Capacitar al 100% al personal administrativo en aspectos administrativos y liderazgo
3. Capacitar al 100% a los directivos que conforman los Consejos
4. Capacitar al 100% a los conductores de las unidades que ejercen el servicio en cuanto a relaciones humanas
5. Capacitar de forma general tanto a dirigentes como a personal administrativo al empleo de nuevas tecnologías
6. Realizar evaluaciones constantes para medir el nivel de capacitación de los miembros de la cooperativa.
7. Mejorar el clima laboral en un 70%
8. Propiciar una mayor comunicación entre los socios
9. Impartir conocimientos sobre direccionamiento estratégico a los miembros de la cooperativa.
10. Mejorar el sistema organizativo de la cooperativa
11. Aumentar el uso del servicio en un 10%
12. Posicionar a la cooperativa en un 60% a nivel local

4.9 ETAPA DE EJECUCIÓN

4.9.1 estructura organizacional

La cooperativa de taxis deberá trabajar en base a esta estructura organizacional ya que carece de un organigrama que le permita desarrollarse de una manera eficiente:

CUADRO 21. Orgánico funcional para la cooperativa de taxis 23 de Julio



Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

4.9.2 Identificación de áreas esenciales en la cooperativa de taxis 23 de julio

AMINISTRATIVO

FINANCIERO

MARKETING

DEFINICIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE SE DEBEN CUMPLIR EN CADA ÁREA O DEPARTAMENTO

TAREAS Y ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

1. Establecer proyectos relacionados con la mejora de la cooperativa
2. Estar pendiente de los períodos de capacitación a los miembros de la cooperativa
3. Incentivar a la asistencia de capacitaciones a los miembros de la cooperativa
4. Gestionar los planes de acción establecidas con la finalidad de que se cumplan las estrategias del proyecto y por ende con los proyectos.
5. Medir la viabilidad frente al objetivo que persigue la institución.
6. Velar por el crecimiento y desarrollo de la cooperativa.
7. Gestionar capacitaciones mediante alianzas estratégicas
8. Sistema de monitoreo y control

TAREAS Y ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

1. Elaborar presupuestos y gastos de la empresa
2. Llevar el control contable
3. Suministrar estados financieros
4. Implementar estrategias para un mayor control financiero
5. Ordenar los gastos como sea el presupuesto anual
6. Sistema de monitoreo y control

TAREAS Y ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE MARKETING

1. Difusión del servicio mediante cuñas radiales
2. Difusión dl servicio mediante medios televisivos locales
3. Elaboración del slogan de la cooperativa
4. Crea una página WEB
5. Elaboración de tarjetas de presentación
6. Sistema de monitoreo y control

4.9.3 Políticas organizacionales

Clientes: Lo que se pretende es satisfacer cada una de las necesidades del cliente, con el objetivo de ofrecerle un servicio de transporte cómodo y seguro.

Socios: Incentivar el cumplimiento de las estrategias, con el manejo adecuado de los recursos, logrando una maximización de los recursos invertidos.

Conductores: Ejercer su función con sentido de responsabilidad, propiciando el buen uso de los valores brindando un servicio de calidad al usuario.

Proveedores: Disponer de varios contactos de proveedores, para evitar contratiempos por falta de materiales y suministros.

Instituciones Gubernamentales: Cumplir con las normas vigente establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero con miras a retribuir beneficios otorgados por el Gobierno.

Responsabilidad Social Empresarial: De alguna manera cumplir con los objetivos del Milenium, sustentando la propuesta en la mejora de la calidad de vida de los habitantes de la provincia con los recursos obtenidos.

4.10 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Estos sistemas permiten a una organización tener una comunicación óptima donde se pueda estar en contacto y saber lo que sucede en cada una de ellas.

Es un conjunto de elementos que se entrelazan entre sí con el único fin de apoyar todas las actividades de la empresa.

Al hablar de los elementos que interactúan entre sí son: el equipo computacional, el recurso humano, información existente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones, procedimientos de políticas y reglas de operación.

Para ello se plantea que la cooperativa de transporte en Taxi “23 de Julio” mejore el clima laboral, estableciendo mayor comunicación y trabajando conjuntamente para el desarrollo de la cooperativa donde.

El sistema se aplicará permitiendo a los socios directivos intercambiar información en forma diaria de cada problema que se les presente y de las oportunidades, actividades o decisiones que tomen.

Se podrá llevar un control adecuado y oportuno de cada función y actividad realizada. En el caso de los conductores servirá para mantener una comunicación eficaz con cada uno de ellos para lo cual se podrían instaurar equipos de radio para saber su ubicación y notificar anomalía en el transcurso del día.

Los equipos de computación que se manejen deberán estar en red con la finalidad de que cualquier directivo administrativo, pueda tener acceso a la información de la cooperativa dependiendo del grado de seguridad de la información.

4.11 SISTEMA DE MONITOREO Y CONTROL

Se podría decir que esto es aplicado a cada uno de los departamentos que posee la cooperativa con el fin de que cumplan sus objetivos de acuerdo a las estrategias planteadas. También se podría hacer un monitoreo referente al servicio de transporte de taxi, para evaluar el mejoramiento del mismo.

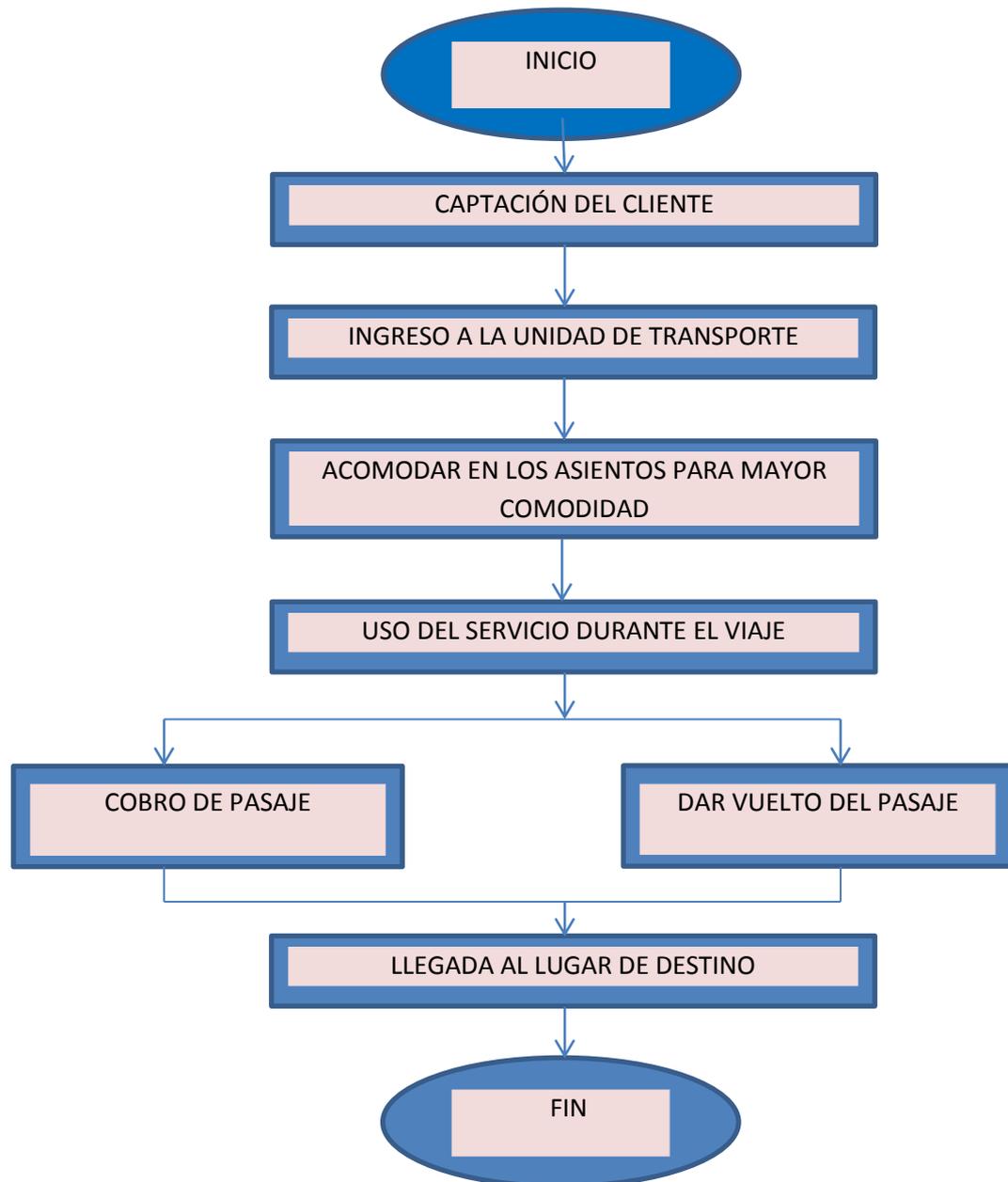
Es decir convendría adquirir el servicio de alguna de las unidades de transporte de la cooperativa de transporte en taxi para cerciorarnos del cumplimiento del plan de acción referente al servicio, conocimiento que lo adquirirá mediante capacitaciones impartidas en cuanto al servicio de transporte.

Se requiere que cada uno de los choferes profesionales que ejercen el servicio de transporte tengan responsabilidad social al ejercer su función, tener empatía con sus clientes, porque quizás ellos algún día van a estar ubicados en posiciones diferentes entre usuario y chofer, todo aquello se lo realiza con la finalidad de cambiar la mentalidad del usuario en cuanto al servicio.

Este tipo de sistema se aplica bajo el sistema de monitoreo, e implica la revisión de cada una de las actividades que se desarrollan en los departamentos a fin de coordinarlos y llegar mediante esa unión al cumplimiento de sus objetivos y por ende de la meta de la cooperativa.

Es decir cada uno de los directivos que se encuentran laborando en la parte administrativa, así como también el consejo de vigilancia y demás departamentos de gran importancia para la empresa, deberán informar cada una de las actividades que realizan diariamente con miras al cumplimiento de los objetivos.

CUADRO 22. Flujograma del Proceso del servicio de taxi



Fuente: Flujograma del servicio- Investigación

Elaborado por: Viviana Borbor

4.12 ETAPA DE RESULTADOS

4.12.1 Resultados de Efectividad

4.12.1.1 Eficiencia

La eficiencia es la capacidad de lograr un fin y aprovechar al máximo los recursos, por lo que la cooperativa de taxis 23 de Julio, tendrá que cumplir con eficiencia cada una de las actividades a implementarse a través de las estrategias, para el logro del cumplimiento de los objetivos que se persiguen. De esta manera se logra la efectividad de todo el proceso de cambio organizacional.

Para detallar un poco más los indicadores de eficiencia, están inmersos en los procesos internos de la cooperativa, los mismos que son evaluados mediante el sistema de monitoreo para el cumplimiento eficaz de los mismos.

Refiriéndonos al talento humano de la cooperativa, éste deberá desarrollar eficientemente todas las actividades que a ellos competen, ayudando así al resto de miembros que integran la cooperativa, a cumplir con sus objetivos según el departamento al que pertenezca.

A más de la eficiencia en esta parte existe la unión y coordinación de todos los departamentos comprometidos a cumplir las metas trazadas; es importante hacer énfasis al trabajo en equipo, tomando en cuenta las opiniones de todos, de ésta manera se evalúa el rendimiento total de la cooperativa.

El objetivo es lograr que el 80% del personal esté dispuesto a adaptarse a esta nueva forma de trabajo para lograr resultados eficaces y efectivos dentro de la organización y sobre todo que estén dispuestos adaptarse continuamente a cambios estructurales, que fortalezcan su institución.

4.12.1.2 Eficacia

La eficiencia es el logro de los objetivos con el uso eficiente de los recursos, se hace hincapié en que cada uno de los trabajadores debe cumplir su función de una manera apropiada al uso de los recursos, es necesario que sientan el sentido de pertenencia hacia la cooperativa, para cumplir dicho proceso

Lo que pretende la organización es mejorar su parte organizativa y algo de vital importancia brindar un servicio de calidad e innovador, para lograr una ventaja competitiva ante las demás cooperativas, para ello es necesario el seguimiento de cada una de las actividades que se llevan a cabo para el cumplimiento de este fin, ya que si no se monitorean las estrategias, es posible que no se cumplan los objetivos en el tiempo establecido.

4.12.1.3 Seguimiento y control de las estrategias

Para llevar cabo el seguimiento del control de las estrategias, se han implantado un conjunto de actividades relacionadas con la eficiencia y la eficacia, para su correcto funcionamiento, de ésta manera se evalúa el mejoramiento de la cooperativa.

Para desempeñara de una manera correcta este paso, se ha estructurado una matriz en la cual se establecen cuatro aspectos que permitirán el monitoreo y seguimiento de las estrategias y que a su vez generarán indicadores que permitirán conocer en qué medida se ha alcanzado el objetivo. Este paso es de vital importancia para todo el proceso desarrollado y para la correcta aplicación.

CUADRO 23. Presupuesto de la propuesta

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA		
DESCRIPCIÓN	COSTO	COSTO TOTAL
ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA		
Suministros y Papelería	5,00	
Internet	20,00	
Transporte	10,00	
Alimentación	20,00	
TOTAL DE LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA		55,00
FORMALIZACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL		
Suministros y Papelería	20,00	
Transporte	10,00	
Alimentación	20,00	
TOTAL DE LA FORMALIZACIÓN DE LA PROPUESTA		50,00
IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA		
PRESENTACIÓN DE ESTRATEGIAS		
Suministros y Papelería	20,00	
Internet	10,00	
Transporte	20,00	
Alimentación	20,00	
TOTAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA		70,00
IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS		
ESTRATEGIAS DEL PRODUCTO		
Marca y Slogan	10,00	
Capacitación	100,00	
TOTAL DE LA ESTRATEGIA DEL PRODUCTO		110,00
ESTRATEGIAS DEL PRECIO		
Capacitación	100,00	
TOTAL DE LA ESTRATEGIA DEL PRECIO		100,00
ESTRATEGIA DE PLAZA		
Capacitación	100,00	
Transporte	20,00	
TOTAL DE LA ESTRATEGIA DE PLAZA		120,00
ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN		
Capacitación	100,00	
Publicidad	300,00	
TOTAL DE LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN		400,00
TOTAL DEL PRESUPUESTO		905,00

Fuente: Datos del Presupuesto

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

CONCLUSIONES

- ✓ Según las investigaciones a lo largo del proyecto se ha podido detectar que cualquiera que sea la organización grande, mediana o pequeña, necesita la aplicación de un Diseño Organizacional, con el propósito de tener un mayor direccionamiento y cumplimiento de objetivos que le ayudarán a tener un mejor desarrollo administrativo y competitivo dentro del ámbito en el que se desenvuelven.
- ✓ Se elaboró un Diseño Organizacional para la cooperativa de transporte en taxi 23 de Julio, acorde a las necesidades de la misma.
- ✓ La elaboración de un diagnóstico interno y externo de la empresa, le permitirá implementar estrategias competitivas que le ayudarán a tener una ventaja competitiva ante el resto de cooperativas que brindan el mismo servicio.
- ✓ La aplicación de estrategias obtenidas mediante las matrices ayudará en gran manera al desempeño que viene realizando la cooperativa de taxis 23 de Julio, obteniendo resultados más eficaces en la parte organizativa y sobre todo a tener un amplio direccionamiento que facilitarán el desempeño de las funciones.
- ✓ Con el resultado de la aplicación las estrategias y trabajando siempre manteniendo la eficacia ayudará a la cooperativa a obtener la efectividad organizacional.

RECOMENDACIONES

- ✓ Como primer punto se establece que el proyecto sea puesto en práctica por los integrantes de la Cooperativa de Taxis 23 de Julio.

- ✓ Una vez aceptada la propuesta, se recomienda socializar el Proyecto de Tesis, a fin de que el mismo sea cumplido con éxito por los integrantes de la cooperativa.

- ✓ Notificar a los miembros de la cooperativa sobre el nuevo orgánico funcional para determinar las funciones de una manera adecuada acorde al personal, para el cumplimiento eficaz de las actividades.

- ✓ Llevar un control, permanente de las estrategias a fin de implementar correctivos si es necesario.

- ✓ Con el fin de que todo se realice de una manera adecuada, se necesitarán realizar evaluaciones periódicas para evaluar el mejoramiento de la cooperativa de transporte en taxi 23 de Julio en un tiempo establecido.

BIBLIOGRAFÍA

- Anrade, S. (2005). Diccionario de Economía. En S. Anrade. Andrade.
- Augusto, B. C. (2006). Metodología de la Investigación. México: Editoriales Prentice Hall.
- Bernardo, B. D. (2007). Planeación Estratégica, guía didáctica y módulo. Medellín - Colombia: Fundación Universitaria Luís Amigó, Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables.
- Castañeda, D. (2004). Acta Colombiana de Psicología., (págs. 23-33). Colombia.
- Castillo, R. M. (2008). Teoría Organizacional. Lima.
- Chango, M. A. (2001). Modelo de gestión para la Cooperativa de Transportes Amazonas de la ciudad de Baños y el Mejoramiento de sus Servicios. Ambato - Ecuador: UNIANDES .
- Chavez, A. (2004). TESIS: Propuesta de un Modelo Organizacional para Centros de Informática de Escuelas Públicas a Nivel Superior. México: Escuela Superior de Comercio y Administración "Unidad Santos Tomás".
- Colombia, C. N. (2006). Estrategia de Servicio al Cliente. Colombia.
- Daft, R. (2007). Teoría y Diseño Organizacional. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Darío, R. M. (2001). Gestión Organizacional, Elementos para su Estudio. Chile: Plaza y Valdez .
- Díaz, B. B. (2007). Planeación estratégica guía didáctica y modelo de facultad ciencias administrativas.
- Elena, G. P. (2012). Plan de Ordenamiento Territorial. En Resumen de problemas estriados. Santa Elena.
- Gilli, J. J. (2007). Diseño Organizativo, Estructura y Procesos. Buenos Aires - Argentina: Editores Granuca S.A.
- Hernández, J. A. (2003). Administrar para producir. México: Printed in México.

- Herrscher, E. G. (2009). Administración, aprender y actuar management sintético para PYMES. Buenos Aires - Argentina.
- I., G. Z. (2006). Diseño Organizativo. EDICIONES PARANINFO, S.A.
- Idalberto, C. (1986). Introducción a la teoría General de la Administración. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Innovadoras, C. E. (2008). Manual de 10 recursos humanos comunidad valenciana.
- INNovadoras, C. E. (2008). Manual de 20 estrategias, análisis de posición competitiva.
- Ireland, M. A.-D. (2007). Administración Estratégica: Competividad y Globalización. EEUU: Cengage Learning Editres S.Aa.
- James, S. (1994). Administración 4 ed. México: pearson hall.
- James, S. (2000). Administración. México: pearson hall.
- L., D. R. (2007). Teoría y Diseño Organizacional. México: 9 edición.
- Ley de tránsito y Transporte Terrestre. (2007). Ecuador.
- Robbins, S. P. (s.f.). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Editoriales Prentice Hall.
- Thomas, C. (2007). Desarrollo Organizacional y Cambio. México: Thomson Editores S.A de C.V.
- Troya, A. (2008). La Planeación Estratégica de la empresa Ecuatoriana. Pichincha - Ecuador.
- Valenciana, C. E. (2008). Definir funciones y estructura administrativa. Valencia.

PÁGINAS WEB

- <http://www.monografias.com/trabajos36/teoria-organizacion/teoria-organizacion4.shtml#ixzz2dHCBW12Y>
- <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml#ixzz2dH4YWsYk>
- <http://www.andes.info.ec/es/actualidad/transporte-publico-ecuador-contara-sistema-video-seguridad-rastreo-satelital.html>
- (2010), R.-V. &. (19 de octubre de 2010). google. Obtenido de google: <http://es.wikipedia.org/wiki/Taxi>
- censo nacional de cooperativas. (octubre de 2008). Recuperado el 18 de octubre de 2013, de censo nacional de cooperativas: http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/CNC08_adultos.pdf
- google. (14 de abril de 2013). Recuperado el 10 de octubre de 2013, de <http://www.andes.info.ec/es/actualidad/transporte-publico-ecuador-contara-sistema-video-seguridad-rastreo-satelital.html>
- *scielo*. (18 de octubre de 2013). Recuperado el 20 de octubre de 2013, de scielo: <http://www.slideshare.net/cabodero76/historia-e-importancia-del-transporte-terrestre-en-el>
- FLAYOL, H. (OCTUBRE de 1916). *GOOGLE*. Recuperado el 2013, de *GOOGLE*: <http://www.theodinstitute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/57-fayol-henry.html>
- Guerrero, D. L. (28 de Octubre de 2009). Diseño y Estructura Organizacional Recuperado el 10 de Agosto de 2012, de <http://www.slideshare.net/jimmyfavian/estructura-y-diseo-organizacional-2368054>

ANEXOS

ANEXO 1. Cuadro de variables

TÍTULO	PROBLEMA	TEMA	OBJETIVO GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
				HIPÓTESIS	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Diseño Organizacional para la cooperativa de transporte en taxi 23 de Julio del Cantón La Libertad	Qué incidencia tiene la estructura organizacional en la calidad de servicio que brinda la cooperativa de taxi 23 de Julio Cantón La libertd	Incidencia de la Estructura Organizacional en la calidad de servicio de la Cooperativa de Taxi 23 de Julio del Cantón La Libertad	Fortalecer la Estructura Organizacional de la Cooperativa de Taxis 23 de Julio mediante un Diseño Organizacional que mejore la la calidad de servicio que brinda en beneficio de su desarrollo competitivo	La aplicación de la Estructura organizacional permitirá mejorar la calidad de servicio del transporte que brinda la cooperativa de taxis 23 de Julio del Cantón La Ilbertad	Es hacer una reestructuración organizacional coordinando cada una de las actividades aprovechando al máximo sus recursos	DIMENSIONES DEL DISEÑO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL RECURSOS COMPETENCIA	ESTRUCTURALES CONTEXTUALES ESPECIALIZACIÓN CENTRALIZACIÓN DESCENTRALIZAC IÓN ORGANIGRAMAS RECURSO HUMANO COMPETIDORES

Fuente: Investigación- Cuadro de Variables

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

ANEXO 2. Seguimiento de control de estrategias

DIMENSIÓN	ESTRATEGIA	ACCIONES	METAS	INDICADORES DE GESTIÓN	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	INDICADOR DE LA ACCIÓN
C A P A C I T A C I Ó N	Capacitación al Personal	Impartir conocimiento sobre Diseño Organizacional	Sensibilizar al 100% de los socios para la aplicación del D.O	Número de personas que asisten	UPSE	Eficacia
		Capacitación en el ámbito administrativo	Capacitar al 100% al personal administrativo	Número de cursos de capacitación Número de personas especializadas	Secretaría Nacional de Capacitación	Eficacia
		Capacitación en el ámbito del servicio	Capacitar al 100% al personal que ejerce la labor del servicio	# de personas que ejercen un buen servicio # de personas que ejercen un mal servicio	UNIÓN DE COOPERATIVAS FEDETAXI PREFECTURA SINDICATO DE CHOFERES	Eficacia
		Capacitación en el ámbito de principios y valores	Capacitar al 100% del personal en temas de liderazgo	# de persnas que asisten al curso	Secretaría Nacional de Capacitación	Eficacia

Fuente: Investigación: Seguimiento de control de estrategias

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

DIMENSIÓN	ESTRATEGIA	ACCIONES	METAS	INDICADORES DE GESTIÓN	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	INDICADOR DE LA ACCIÓN
C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L	Clima Organizacional	Charlas de interacción entre los socios		Número de personas que asisten	Autogestión	Eficacia
		Que la retribución sea acorde a lo que le competen	Mejorar el clima organizacional en un 70%	Número de personas evaluadas	Autogestión	Eficacia
		Que estén incentivando al personal mediante bonos al personal para que se motive a desarrollar una buena función		El número de sugerencias por parte de los empleados	Autogestión	Eficacia

Fuente: **Investigación**- Seguimiento y control de estrategias

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

DIMENSIÓN	ESTRATEGIA	ACCIONES	METAS	INDICADORES DE GESTIÓN	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	INDICADOR DE LA ACCIÓN
F O R M A S D E O R G A N I Z A C I O N	Adaptar nuevas formas de organización	Establecer las áreas esenciales en la cooperativa		Mejorar la parte organizacional en un 100%	Autogestión	Eficacia
		Definir las actividades a desarrollarse en cada función		Controlar cada una de las actividades	Autogestión	Eficacia
		Crear los cargos en las diferentes funciones		Evaluar los cargos periódicamente	Autogestión	Eficacia
		Elaborar el Orgánico Funcional		Medir el desempeño en base al orgánico funcional elaborado	Autogestión	Eficacia

Fuente: Investigación- Seguimiento y control de estrategias

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

ANEXO 3. Plan de Acción General

OBJETIVO AUSENCIA DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS 23 DE JULIO					
OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACCIONES INMEDIATAS	RECURSOS NECESARIOS	PLAZOS F/I- F/T	RESPONSABLES
Acoplar al personal humano para trabajar en base a un Diseño Organizacional	Sensibilizar a los miembros de la cooperativa para que opten por la idea de llevar a cabo el proyecto	Charlas de introducción respecto al Diseño Organizacional	R HUMANO R. TECNOLÓGICO R. FINANCIERO	01/01/2014 AL 15/01/2014	ADMINISTRACIÓN
Capacitaciones Periódicas a los miembros de la cooperativa para mejorar el desempeño de la cooperativa	Gestionar con las diferentes instituciones que ofrecen capacitaciones, para impartirlas de una forma periódica	Capcitaciones administrativas Cacitaciones de Servicio al cliente Capacitaciones legales	R.HUMANO R. FINANCIERO	01/02/2014 periódicas	ADMINISTRACIÓN
Propiciar una mayor comunicación entre los miembros a fin de mejorar el clima laboral	Generar mayor comunicación entre los miembros mediante charlas de interacción	Charlas de interacción Reuniones sociales	R.HUMANO R. FINANCIERO	15/02/214 22/02/2014	ADMINISTRACIÓN
Adaptar nuevas formas de organización para el cumplimiento efectivo de las funciones	Reestructurar su orgánico funcional a fin de mejorar los proceso de sus funciones	Distribución en deparamentos Descripción de Funciones	R. MATERIAL	01/01/2014	
Incentivar a los socios a que trabajen con un mayor sentido de responsabilidad ofreciendo al usuario calidad de servicio	Intensificar la idea en los choferes a que realicen su labor con sentido de responsabilidad mediante capacitaciones	Retribuciones económicas Motivarlo con congratulaciones Desarrollar el sentido de pertenencia	R. FINANCIERO	Enero del 2014	ADMINISTRACIÓN
Establecer alianzas estratégicas con diferentes instituciones para obtener financiamientos y descuentos	Solicitar a las instituciones capacitaciones o inclusive con algunas que ofrezcan beneficios de precios	Contactar a las instituciones que brindan capacitaciones Gestionar con entidades financieras	R. FINANCIERO	Febrero dl 2014	ADMINISTRACIÓN
Innovar en el servicio en relación a la competencia, obteniendo ventaja competitiva ante ellos.	Motivar a los socios a invertir tanto en tecnología como en distintos recursos que le ayudarán para su desarrollo.	Charlas Ventajas del Diseño Importancia en el beneficio de aplicarlo	R.HUMANO R. FINANCIERO	Marzo del 2014	ADMINISTRACIÓN
Invertir en publicidad para tener un reconocimiento local del servicio	Mayor difusión a través de la publicidad	Analizar los medios de publicidad acorde a la cooperativa	R.HUMANO R. FINANCIERO	Marzo del 2014	MARKETING

Fuente: Investigación – Plan de Acción General

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

ANEXO 4. Base de datos de la Cooperativa

No.	DETALLE	SECTOR	NOMINACIÓN	POR
				CONSTITUIRSEE
1	Coop. Taxi Peninsular	La Libertad	Convencional	Constituída
2	Coop. Unión profesionales	La Libertad	Convencional	Constituída
3	Coop. Alas del Turismo	La Libertad	Convencional	Constituída
4	Coop. Jesús del Gran Poder	La Libertad	Convencional	Constituída
5	Coop. Once de Diciembre	La Libertad	Convencional	Constituída
6	Coop. Francisco Pizarro	Santa Elena	Convencional	Constituída
7	Coop. 23 de Julio	La Libertad	Convencional	Constituída
8	Coop. Puerto Anconcito	La Libertad	Convencional	Constituída
9	Coop. Brisa zul	La Libertad	Convencional	Constituída
10	Coop. Sirena del Mar	La Libertad	Convencional	Constituída
11	Coop. Riviera del Pacífico	La Libertad	Convencional	Constituída
12	Coop. Cía Avting	La Libertad	Convencional	Constituída
13	Coop. Puerto del Pacífico	La Libertad	Convencional	Constituída
14	Coop. Villingota	La Libertad	Convencional	Constituída
15	Cía Octubreanos	Salinas	Ejecutivo -	xxxxxxx
16	Cía Penintaxi	Salinas	Ejecutivo -	xxxxxxx
17	Cía Montañisol	Montañita	Ejecutivo -	xxxxxxx
18	Cía 24 de Febrero	Santa Elena	Ejecutivo -	xxxxxxx
19	Cía Choferes Profesionales	Salinas	Ejecutivo -	xxxxxxx
20	Cía Albarrada	La Libertad	Ejecutivo -	xxxxxxx
21	Lobo de Mar	Salinas	Ejecutivo -	xxxxxxx
22	Cía Aerosalinas	Salinas	Convencional	xxxxxxx
23	Coop. Emanuel	Salinas	Convencional	xxxxxxx
24	Coop. Rafael Correa	Santa Elena	Convencional	xxxxxxx
25	Coop. Cautivo	La Libertad	Convencional	xxxxxxx
26	Cía Terminal Terrestre	Santa Elena	Convencional	xxxxxxx
27	Cía Unichopen	Santa Elena	Convencional	xxxxxxx
28	Cía Puerto san	Salinas	Convencional	xxxxxxx
29	Cía COPENUN	Santa Elena	Convencional	xxxxxxx
30	Ponchantaxi	Chanduy	Convencional	xxxxxxx

Fuente: Investigación – Base de datos de las cooperativas de transporte en taxi

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

ANEXO 5. Guía de Observación de Campo

OBSERVACIÓN DE CAMPO TEVB2012		
CIUDAD: LA LIBERTAD	LUGAR: COOPERATIVA ALAS DEL TURISMO	
FECHA: 13 DE AGOSTO DEL 2012	H. ENTRADA:	11:11
	H. SALIDA:	11:58
OBSERVADOR: VIVIANA BORBOR	ENTREVISTADO: WILSON DEL PEZO (GERENTE)	
<p>OBSERVACIÓN DIRECTA:</p> <p>Ellos poseen una infraestructura adecuada con poco personal: gerente, secretaria y un contador contratado por servicios prestados.</p> <p>Aunque con los 40 años que vienen funcionando deberían mantener una mayor infraestructura y mayores beneficios.</p> <p>Tienen a su cargo un personal administrativo con experiencia en taxis</p> <p>Se percibe un ambiente de cooperativismo.</p>		
<p>OBSERVACIÓN PARTICIPANTE:</p> <p>El servicio que ofrece como cooperativa es el servicio puerta a puerta, que es la de un taxi convencional, el gerente comenta que no dispone de servicio de call center debido a que representa un alto costo para los socios que las conforman(90 socios).</p> <p>El servicio es las 24 horas.</p>		

Fuente: Guía de Observación

Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

ANEXO6. . Entrevista a Profesionales



Buenos días soy estudiante de la UPSE Y estamos conversando con usted sobre temas interesantes. Todo cuánto nos pueda decir será de mucho interés para nosotros; su información va a ser tratada estadísticamente y se conservará en el anonimato.

DATOS:

NOMBRES Y APELLIDOS: Arival Herrera

EDAD: _____

SEXO: MASCULINO FEMENINO

1.- ¿Cómo ve a la organización del sistema de transporte en la Prov. De Santa Elena?

Hacia pelearse, porque a raíz de la resolución 014 les quita el poder a los Ayudamientos provinciales y así se van a perder por los malos servicios municipales y provinciales y nada más al resto de transporte a Guayaquil.

2.- ¿Cómo describiría al Servicio de Taxi en la Prov. Sta. Elena?

El servicio un poco que se va regulando bastante. En lo que respecta a la flota de taxis se van a usar de un H. Celado y además no se controla la informalidad.

3.- ¿En su opinión cuáles son los principales problemas en el Servicio de Transportación de Taxis?

Porque los dispositivos no funcionan. Más de autos. Costos de OTC. Permisos formalización.

4.- ¿Tiene conocimiento usted sobre las instituciones a las que deberían recurrir las Cooperativas de Taxis para solucionar sus problemas?

Banca Nacional de Páramo. Superintendencia de empresas.

5.- ¿Conoce usted a la Cooperativa de Taxis 23 de Julio?

No se conoce.

Fuente: Formato de Entrevista a Profesionales
Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

ANEXO 7. Encuesta a Usuarios



Buenos días soy estudiante de la UPSE Y estamos conversando con usted sobre temas importantes. Todo cuánto nos pueda decir será de mucho interés para nosotros; su información va a ser tratada estadísticamente y se conservará en el anonimato.

DATOS:
 NOMBRES Y APELLIDOS: Haydy Isabel Flores Padilla
 DIRECCIÓN: Leonor TELEF: 099501213
 EDAD: 23
 SEXO: MASCULINO FEMENINO

1. Algunas personas nos dijeron que el tránsito en la Prov. De Santa Elena está completamente organizado ¿ Cuán de acuerdo está usted con esta información?(mostrar tarjeta 1)

1. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>
2. De acuerdo	<input type="checkbox"/>
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
4. En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
5. Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

2. En cuánto al # de compañías ¿Usted cree que existen?(mostrar tarjeta 2)

1. Excesivo # de compañías	<input type="checkbox"/>
2. Suficiente #de compañías	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Ni suficiente ni insuficiente # de compañías	<input type="checkbox"/>
4. Insuficientes # de compañías	<input type="checkbox"/>
5. Mínimo # de compañías	<input type="checkbox"/>

3.- ¿Qué señales de tránsito conoce Usted?(mostrar tarjeta 3)

3.1.- De estas señales de tránsito ¿cuáles considera usted cómo las más importantes?

	conocimiento espontáneo P.5	conocimiento guiado P.3.1
Pavimento resbaladizo	1	1
Zona de peatones	2	2
Zona de escuela	3	3
Niños jugando	4	4
Curva y contra curva a la derecha	5	5
Zona de curvas	6	6
Dos sentidos de tránsito	7	7
Ciclista en la vía	8	8
Proximidad rotonda	9	9
Cruce	10	10
Camino lateral	11	11
Cruces, bifurcación y convergencia	12	12

Fuente: Formato de Encuesta a Usuarios
 Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

ANEXO 8. Encuesta a Choferes Profesionales



Buenos días soy estudiante de la UPSE Y estamos conversando con usted sobre temas importantes. Todo cuánto nos pueda decir será de mucha interés para nosotros; su información va a ser tratada estadísticamente y se conservará en el anonimato.

DATOS:

NOMBRES Y APELLIDOS: David Franco Obustoval
 DIRECCIÓN: Pellaco, B. Guayaquil TELÉF: 0984778821
 EDAD: 35
 SEXO: MASCULINO FEMENINO

1. Algunas personas nos dijeron que el tránsito en la Prov. De Santa Elena está completamente organizado ¿ Cuán de acuerdo está usted con esta información?(mostrar tarjeta 1)

- 1. Totalmente de acuerdo
- 2. De acuerdo
- 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4. En desacuerdo
- 5. Totalmente en desacuerdo

2. En cuánto al # de compañías ¿Usted cree que existen?(mostrar tarjeta 2)

- 1. Excesivo # de compañías
- 2. Suficiente #de compañías
- 3. Ni suficiente ni insuficiente # de compañías
- 4. Insuficientes # de compañías
- 5. Mínimo # de compañías

- 3.1 ¿Qué señales de tránsito conoce Usted?
 3.2 De estas señales de tránsito ¿cuáles conoce usted?
 3.3 De estas señales de tránsito ¿cuáles considera usted como las más importantes?
 3.4 Si tuviere que elegir una sola ¿cuál elegiría como la más importantes?
 3.5 En la Prov. De Santa Elena ¿Cuáles de estas señales de tránsito hacen falta?

SEÑALES DE TRÁNSITO	Conocimiento espontáneo	Conocimiento guiado	Resp. Múltiple	Lina sola	Resp. Múltiple
1. Pavimento resbaladizo	1	1	1	1	1
2. Zona de peatonas	2	2	2	2	2
3. Zona de escuela	3	3	3	3	3
4. Niños jugando	4	4	4	4	4
5. Curva y contra curva a la derecha	5	5	5	5	5
6. Zona de curvas	6	6	6	6	6
7. Dos sentidos de tránsito	7	7	7	7	7
8. Ciclista en la vía	8	8	8	8	8
	9	9	9	9	9

Fuente: Formato de Encuesta a Choferes Profesionales
 Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

ANEXO 9. Datos de la Cooperativa

	<p>COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXI "23 DE JULIO" FUNDADA EL 23 DE JULIO 1986 Estatutos Aprobados el 21 de Agosto de 1990 Inscrita en el Reg. General de Coop. N.º 4914 La Libertad - Santa Elena - Ecuador</p>	
<p>La Libertad, 21 de Mayo del 2012</p>		
<p>Señores UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA Presente.-</p>		
<p>De mis consideraciones:</p>		
<p>Reciban un cordial saludo de quienes dirigimos la Cooperativa de Transporte en Taxis "23 de Julio", con domicilio en el cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.</p>		
<p>La presente tiene por objeto informarles que en sesión de Consejo de administración celebrada el día 19 de mayo del presente año, se resolvió dar el aval para que la Sra. Viviana Borbor Orrala, portadora de la cedula de ciudadanía # 09212203-4, egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas, carrera Desarrollo Empresarial, pueda realizar el Diseño Organizacional para nuestra institución, se le dará todas las facilidades para que pueda tener la información que ella requiera y a su vez nos comprometemos a que una vez culminado el Diseño se lo adoptara en la Cooperativa, tal como fue requerido.</p>		
<p>Por la gentil atención que se sirvan dar a la presente, nos suscribimos de ustedes,</p>		
<p>Atentamente, UNIÓN, PAZ Y LIBERTAD</p>		
<p> Sr. Rigoberto Tipantiza Patiño GERENTE</p>		
<hr/> <p>La Libertad- Santa Elena - Ecuador Telefono: 2784-903 Coop.23dejulio@hotmail.com</p>		

Fuente: Datos de la Cooperativa 23 de Julio

Elaborado por: Cooperativa 23 de Julio



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

CIENCIA DE ING. EN DESARROLLO EMPRESARIAL

ACTA DE CONSTANCIA

En el Cantón la Libertad a los 18 días del mes de Mayo a las 17H00 pm, se estableció contacto con el conocido Sr. Daniel Franco miembro del Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Taxis, para plantearle el Tema de Tesis, la cual era la aplicación de un Diseño Organizacional para su cooperativa, el pide una explicación breve del tema; para lo cual se lo hace, aunque luego sugiere, que se vaya a hablar el sábado en la mañana con un miembro del Consejo de Administración (Sra. Martha Arellano), ya que ella como Ing. Entiende más del caso y puede sugerir que se tome asunto en la Asamblea de esa noche. Se concluye la conversación a las 19H30pm.

Para constancia de este escrito firma el Sr. Daniel Franco y tesista

Sr. Daniel Franco

Miembro del Consejo de Vigilancia

Sra. Viviana Borbor

Tesista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

CIENCIA DE ING. EN DESARROLLO EMPRESARIAL

ACTA DE CONSTANCIA

En el Cantón La Libertad a los 19 días del mes de Mayo, aproximadamente a las 11H00pm, se concreta la cita con la Srta. Martha Arellano, quién es la Quinta Vocal del Consejo de Administración, para plantearle el Tema de Tesis "Diseño Organizacional" dirigido a su Cooperativa, ella sugiere que le exponga algo sobre el tema, para lo cual se le indican los puntos relevantes del mismo, a lo cual ella responde que le parece bien y que se realice un oficio explicando en forma breve el tema con copia a los miembros del Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia y que en caso de ser aprobado por el grupo directivo, culminada la tesis se les proporcione un anillado que les sirva de guía. Se concluye esta conversación a las 12H00pm.

Para la constancia de este escrito firma la Srta. Arellano y tesista

Srta. Martha Arellano

Sto. Vocal del Consejo de Administración

Sra. Viviana Borbor

Tesista

Fuente: Datos de la Cooperativa

Elaborado por: Cooperativa 23 de Julio



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

CIENCIA DE ING. EN DESARROLLO EMPRESARIAL

ACTA DE CONSTANCIA

Es así como en el Cantón La Libertad a los 19 días del mes de Mayo en la Asamblea celebrada a las 17H35, exponiendo la petición en asuntos varios, se da por aprobada la petición de aplicar un Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte en Taxis 23 de Julio por el grupo del Consejo de Administración en la sesión que termina a las 20H35

Para constancia firman las partes y además se adjunta copia del acta donde se da dicha aprobación.

Sr. Rigoberto Tipantiza
Gerente de la Cooperativa

Sr. Wilfrido Ortiz
Pdte. Del C. Administración

Sra. Viviana Borbor
Tesisista

Fuente: Datos de la cooperativa
Elaborado por: Cooperativa 23 de Julio

Registrada: 27/05/2004
 Membre Plazo: 12 años
 Fecha: 30/05/2007 09:52
 Pagina: 1 / 3

Cooperativas y Socios

Identificación: 0991374294001 COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAJIS 23 DE JULIO
 Num. Lic. Permiso: 449 Pac. Inicio Permiso: 01-08-2007 Fec. Fin Permiso: 01-08-2007 Base Unifon: PROVISIONAL
 Observación: PROVISIONAL
 Cuyo Anulado: 49 Cuyo Utilizado: 42 Clase Servicio: B23A Modalidad: TAXI Centro: LA LIBERTAD

Tipo	Identificación	Nombre Completo	Fec. Ingreso	Placa	Clase	Tipo	Cargo	V. UTR
CEO	0905118781	APOLINARIO ANZULES CARLOS	29-DEC-2007	GRA335	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2023
CEO	1302592849	ARANECA CASTRO HECTOR JERONIMO	22-DEC-2007	GAX675	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2024
CEO	0617361274	ARANECA GUARANDA HECTOR GREGORIO	28-NOV-2007	GAZ997	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2022
CEO	0910030089	ARELLANO VALENCIA LUIS FERNANDO	16-OCT-2006	GAT737	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2025
CEO	0905405528	ARELLANO VALENCIA MARTHA VIOLETA	16-OCT-2006	G30677	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2032
CEO	0701912368	BALLADARES FLORES CARMEN FELICIA	16-OCT-2006	G3E322	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2035
CEO	0403839320	BASTIDAS JIVENEZ CARLOS OSWALDO	20-DEC-2007	GAV941	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2024
CEO	0920199866	BAZURTO PARRALES CARLOS RAMON	20-DEC-2007	GAV772	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2022
CEO	0904746746	BORBOR MITE JORGE HUMBERTO	16-OCT-2006	G3B475	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2025
CEO	0904043148	COSTA SAMANIEGO HECTOR ANTONIO	16-OCT-2006	GAV510	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2021
CEO	1708234831	CUESTA DURAN WILSON ROGERIO	16-OCT-2006	G3B305	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2031
CEO	0701536344	CUJILEMA QUISHPI MANUEL	27-DEC-2007	GAA252	AUTOMOVIL	AUTO S-WAGON	SOC	2011
CEO	0905953931	FRANCO MEDINA DANIEL	16-OCT-2006	G3E459	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2035
CEO	0904248028	GONZALEZ REYEZ JUAN	16-OCT-2006	GAS789	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2025
CEO	0601131956	GUERRERO SANCHEZ CUMANDA EMERITA	16-OCT-2006	G3D657	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2032
CEO	0911634079	HEREDIA HERNAN	16-OCT-2006	GAV295	AUTOMOVIL	AUTO S-WAGON	SOC	2027
CEO	0905074399	LAINEZ DEL PEZO JONNY ENRIQUE	23-NOV-2007	G3F775	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2035
CEO	0403839056	LAINEZ PANCHANA SONIA	16-OCT-2006	GAR694	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2024
CEO	0910614976	LORA BASTIDAS GUIDO HERNAN	16-OCT-2006	G3F441	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2018
CEO	0909223240	MALAVE VILLAO WILLIAM J	16-OCT-2006	G3F441	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2035
CEO	0914075452	MITE MARTINEZ GALO RUBEN	16-OCT-2006	GAX523	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2024
CEO	0101782480	MITE MARTINEZ MANUEL SEGUNDO	16-OCT-2006	TAJB16	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2022
CEO	0915882047	MOROCHO GUANUCHI JOSE CUMEDO	16-OCT-2006	GAU232	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2025
CEO	0910104850	ORRALA LINDAJO JUAN ANTONIO	16-OCT-2006	GAR150	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2024
CEO	0910104850	ORRALA REYES MANUEL ERNESTO	16-OCT-2006	GAT024	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2025

Cooperativas y Socios



Magister: 0901 2001 47024
 Nombre: Placeros GW6419
 Fecha: 30-06-2009 01:20
 Página: 2 / 2

Identificación: 0991274294001 COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS 23 DE JULIO
 Num. Tit. Permiso: 445 Fac. Inicio Permiso: 01-03C-2000 Fac. Fin Permiso: 01-03C-2007 Resolución: RES-2718/08L
 Observación: PSUVISIONAL
 Cupo Asignado: 45 Cupo Utilizado: 42 Clase Servicio: TMBL Localidad: TMBL Sección: 14 C/Placeros

Tipo	Identificación	Nombre Completo	Fec. Ingreso	Placa	Clase	Tipo	Cargo	V. Util
CED	1701423855	ORTIZ FREIRE WILFRIDO A	16-OCT-2006	GAP133	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2024
CED	0501002956	PANCHANA TIGRERO NICEFORO NICOLAS	16-OCT-2006	GAU453	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2024
CED	0918170887	PANIMBOZA RAMIREZ FREDDY XAVIER	16-OCT-2006	GAR540	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SUC	2024
CED	0916255486	PANIMBOZA RAMIREZ JOSE ALEX	16-OCT-2006	PAF20	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2022
CED	0910035724	PANIMBOZA ROCA ALFONSO OLMEDO	16-OCT-2006	GAV995	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2024
CED	0907427524	PANIMBOZA ROCA ESTELA EDELA MIRA	16-OCT-2006	GAV045	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2024
CED	0910035690	PANIMBOZA ROCA LUIS OLMEDO	16-OCT-2006	GAR990	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2025
CED	0906172867	PANIMBOZA ROCA SEGUNDO AURELIO	16-OCT-2006	GBA133	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2027
CED	0801002451	PANIMBOZA TIGRERO FLAVIO OLMEDO	16-OCT-2006	GBE887	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2035
CED	0919651943	PANIMBOZA TIGRERO MARCOS ALBERTO	16-OCT-2006	GAT740	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SUC	2026
CED	0201034063	PUNGANA MASABANDA WALTER EFRAIN	12-DEC-2007	GAR575	AUTOMOVIL	AUTO S-WAGON	SOC	2024
CED	0502185300	QUISAGUANC SOTAMINGA PEDRO RUBEN	29-DEC-2007	GAV500	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2021
CED	0913645354	RODRIGUEZ ESTRELLA CARLOS FERNANDO	16-OCT-2006	AAK390	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	GER	2022
CED	0914034053	SANDOVAL NUÑEZ MARTHA NANCY	16-OCT-2006	GAT673	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2025
CED	0911278174	SUAREZ CARDENAS JORGE A	16-OCT-2006	GBE288	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2035
CED	0905030204	TOMALA ROBALINO JUANA	16-OCT-2006	GAT824	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	PRE	2025
CED	1803148301	VELASTEGUI FLORES WILSON OLIVERIO	13-DEC-2007	GAP852	AUTOMOVIL	AUTO SEDAN	SOC	2021

Total de Socios en la Cooperativa: 42

ANEXO 10. Fotos del FODA

FOTO No. 1



Fuente: Investigación – FODA
Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

FOTO No. 2



Fuente: Investigación – FODA
Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

FOTO No. 4



Fuente: Investigación – FODA
Elaborado por: Viviana Borbor Orrala

FOTO No. 4



Fuente: Investigación – FODA
Elaborado por: Viviana Borbor Orrala