



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA UNIÓN DE OPERADORAS  
DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS “UNIOPTACSA”, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA  
AÑO 2019**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO**

**Previo a la obtención del Título de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:  
YULIANA BETHSABE TORRES CHALÉN**

**PROFESORA GUÍA:  
ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSC.**

**LA LIBERTAD – SANTA ELENA – ECUADOR**

**Octubre de 2020**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA UNIÓN DE OPERADORAS  
DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS “UNIOPTACSA”, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA  
AÑO 2019**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO**

**Previo a la obtención del Título de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:  
YULIANA BETHSABE TORRES CHALÉN**

**PROFESORA GUÍA:  
ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSC.**

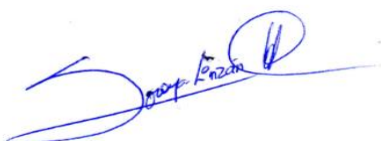
**LA LIBERTAD – SANTA ELENA – ECUADOR**

**Octubre de 2020**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En calidad como Tutora del Trabajo de Titulación, **“PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA UNIÓN DE OPERADORAS DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS “UNIOPTACSA”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”**, elaborado por la Srta. **YULIANA BETHSABE TORRES CHALÉN**, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber instruido y dirigido científica y técnicamente el desarrollo del presente trabajo final, el cual se ajusta a los estándares académicos requeridos por el alma máter, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



---

**Ing. Soraya Linzán Rodríguez, Msc.**

**PROFESORA GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el título de **“PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA UNIÓN DE OPERADORAS DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS “UNIOPTACSA”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”**, elaborado por la Srta. **YULIANA BETHSABE TORRES CHALÉN**, declara que la concepción referente de los análisis y resultados obtenidos son legítimos y aportan de forma oportuna a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

**Transferencia de derechos autorales.** Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la **Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración de Empresas**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su transcripción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será totalmente prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



---

**Yuliana Bethsabe Torres Chalén**

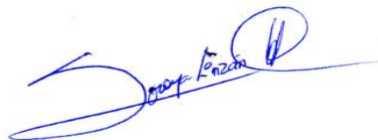
**C.I.: 092254410-1**

## TRIBUNAL DE GRADO



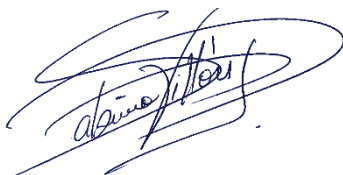
Econ. William Caiche, MSc.

**DELEGADO DEL DIRECTOR DE LA  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



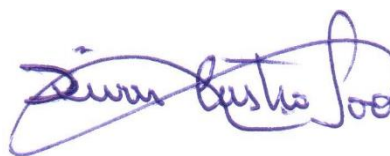
Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

**DOCENTE GUÍA DE LA  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



Ing. Sabina Villón, MSc.

**DOCENTE TUTOR DE LA  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



Ing. Divar Castro, MSc.

**DELEGADO ESPECIALISTA DE LA  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

## DEDICATORIA

*Dedico este proyecto a Dios, guía eterna de sabiduría que me permitió realizar este proyecto. Ser Divino que ha estado conmigo en cada paso, cuidándome y dándome fuerzas para continuar y llegar hasta este punto gozando de plena salud. ¡Gracias a su infinito amor y bondad!*

*A mi familia, padre y hermanos, quienes han depositado en mí plena confianza y a lo largo de mi vida, han velado por mi bienestar, siendo mi principal fuente de apoyo en todo momento. ¡Muchas gracias! Por haber fomentado en mí, el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Por su comprensión y por el apoyo constante en cada una de mis metas propuestas.*

*Asimismo, en un apartado especial dirijo estas líneas a un ser sublime que me acompaña en todo momento: Mi Madre, quien a pesar de no encontrarse físicamente conmigo es para mí un ángel que me cuida, guía e ilumina desde el Cielo, evitando así desfallecer ante el fracaso.*

*De la misma manera, dedico y elevo un fraternal saludo a mis maestros, quienes son responsables de mi correcta formación académica, personal y profesional. Quienes, durante el desarrollo de la carrera, además de transmitir los conocimientos necesarios, también, brindaron apoyo y motivación incondicional para continuar con mis estudios.*

*Finalmente, a mi enamorado, mejores amigas y demás personas que forman parte de mi vida y círculo social, que Dios los cuide, guarde y bendiga siempre para que así ellos continúen a mi lado, triunfen y cumplan cada uno de sus sueños planteados, de la misma manera que lo haré yo.*

*A todos ellos, le agradezco de todo corazón, prometo no defraudarlos y espero contar con su valioso apoyo, sincero e incondicional, siempre.*

*Yuliana B. Torres Chalén.*

## AGRADECIMIENTO

*Al finalizar un trabajo tan arduo es inevitable asumir la mayor parte del mérito en el aporte hecho; no obstante, el análisis muestra inmediatamente que la magnitud de este aporte hubiese sido imposible sin la participación de otras personas, por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justa y consecuente con ellos, expresándoles mis agradecimientos.*

*Le agradezco a Dios porque gracias a él, logré culminar este proyecto de forma exitosa.*

*A mi padre, factor principal de motivación porque con su apoyo me llenaba de determinación y entusiasmo, recordándome mis responsabilidades y mis sueños.*

*Al señor Aníbal Heredia, presidente de la Unión de operadoras de taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”, por haberme brindado la oportunidad de realizar mi proyecto de investigación en la asociación, área en la cual consolidé gran parte de las bases de mi conocimiento para su beneficio.*

*Asimismo, debo agradecer de manera muy especial y sincera a la Ing. Carola Alejandro Lindao, por ayudarme a realizar este proyecto. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido de un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de este propósito, sino también en mi formación como investigadora. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación.*

*Y, por supuesto, el agradecimiento más profundo y sentido va para mi familia. Sin su apoyo, colaboración e inspiración habría sido imposible llevar a cabo este proyecto. Por tanto, y anhelando así que el presente informe tenga favorable acogida por parte del Consejo Superior Académico, les deseo a mis lectores éxitos en sus labores y en su vida social hoy, mañana y siempre. ¡Bendiciones!*

*Yuliana B. Torres Chalén.*

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>PORTADA .....</b>	<b>I</b>
<b>APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA .....</b>	<b>III</b>
<b>DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>IV</b>
<b>TRIBUNAL DE GRADO.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>VI</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<i>Planteamiento del Problema .....</i>	<i>3</i>
<i>Formulación del Problema .....</i>	<i>3</i>
<i>Sistematización del Problema.....</i>	<i>4</i>
<i>Objetivos .....</i>	<i>4</i>
<i>Objetivo General: .....</i>	<i>4</i>
<i>Objetivos Específicos:.....</i>	<i>4</i>
<b>DESARROLLO .....</b>	<b>5</b>
<i>Antecedentes .....</i>	<i>5</i>
<i>Bases teóricas y conceptualización de la variable .....</i>	<i>8</i>
<i>Proporcionalidad del Proceso Administrativo .....</i>	<i>12</i>
<i>Etapas del Proceso Administrativo.....</i>	<i>14</i>
<i>Planeación .....</i>	<i>14</i>
<i>Organización .....</i>	<i>14</i>
<i>Dirección .....</i>	<i>15</i>
<i>Control.....</i>	<i>15</i>



<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>16</b>
<i>Diseño de la investigación .....</i>	16
<i>Alcance de la investigación .....</i>	17
<i>Enfoque de la investigación .....</i>	17
<i>Tipos de investigación .....</i>	18
<i>Métodos de investigación.....</i>	18
<i>Técnicas de investigación .....</i>	19
<i>Instrumentos de recolección de datos.....</i>	20
<i>Muestreo .....</i>	20
<i>Tipo de muestreo.....</i>	21
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
<i>Análisis de resultados de encuestas .....</i>	22
<i>Análisis de resultados de entrevistas .....</i>	26
<i>Interpretación de resultados .....</i>	29
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>32</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>35</b>

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Proceso Administrativo en los diversos niveles de la empresa .....	13
Tabla 2: Muestra.....	21
Tabla 3: Edad.....	41
Tabla 4: Género .....	42
Tabla 5: Nivel Académico .....	42
Tabla 6: Compañía de Taxis .....	43
Tabla 7: Desarrollo de tareas asignadas .....	45
Tabla 8: Planificación establecida .....	46
Tabla 9: Estructura organizacional .....	47
Tabla 10: Integración de actividades .....	48
Tabla 11: Monitoreo constante .....	49
Tabla 12: Responsabilidad .....	50
Tabla 13: Suministro de recursos .....	51
Tabla 14: Estrategias empresariales .....	52
Tabla 15: Cambios suscitados .....	53
Tabla 16: Acciones estratégicas .....	54
Tabla 17: Intereses colectivos provistos.....	55
Tabla 18: Resultados favorables.....	56
Tabla 19: Avance social .....	57

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Proceso Administrativo como medio de ejecución de la estrategia empresarial	12
Figura 2: Distinción básica entre los responsables y el proceso administrativo .....	13
Figura 3: El proceso administrativo .....	14
Figura 4: Alcance del estudio de investigación .....	17
Figura 5: Edad .....	41
Figura 6: Género .....	42
Figura 7: Nivel Académico.....	43
Figura 8: Compañía de Taxis.....	44
Figura 9: Desarrollo de tareas asignadas .....	45
Figura 10: Planificación establecida.....	46
Figura 11: Estructura organizacional.....	47
Figura 12: Integración de actividades.....	48
Figura 13: Monitoreo constante.....	49
Figura 14: Responsabilidad .....	50
Figura 15: Suministro de recursos .....	51
Figura 16: Estrategias empresariales .....	52
Figura 17: Cambios suscitados .....	53
Figura 18: Acciones estratégicas .....	54
Figura 19: Intereses colectivos provistos .....	55
Figura 20: Resultados favorables .....	56
Figura 21: Avance social .....	57

**LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1: Árbol de Problemas .....	36
Anexo 2: Árbol de Objetivos.....	37
Anexo 3: Encuesta .....	38
Anexo 4: Aplicación de Encuestas .....	40
Anexo 5: Tabulaciones de Encuestas .....	41
Anexo 6: Entrevista .....	58
Anexo 7: Operacionalización de la variable.....	60



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA UNIÓN DE OPERADORAS  
DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS “UNIOPTACSA”, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA, AÑO 2019”**

*Yuliana Bethsabe Torres Chalén*  
**AUTORA**

*Ing. Soraya Linzán Rodríguez*  
**PROFESORA GUÍA**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación “Proceso administrativo aplicado a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, UNIOPTACSA”, provincia de Santa Elena, año 2019”, tiene como objetivo principal analizar el proceso administrativo desarrollado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”. La cual se analiza bajo la generación de resultados respectivamente promovidos por la sistematización de las actividades y operaciones generales desarrolladas dentro de las fases de planeación, organización, dirección y control. La metodología dentro del estudio, se caracteriza por presentar una investigación exploratoria de enfoque mixto de carácter cuali-cuantitativo que vincula significativamente el análisis de la variable con el planteamiento estipulado. Las encuestas y entrevistas aplicadas permitieron establecer criterios que garantizan el rigor y la validez de la investigación, acerca de la efectividad del proceso administrativo desarrollado en el gremio. En donde, según lo analizado, se detectó que, el mecanismo aplicado presenta situaciones relativamente desfavorables para la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas.

**Palabras clave:** Proceso administrativo, efectividad, resultados.



**SANTA ELENA PENINSULA STATE UNIVERSITY  
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES  
BUSINESS ADMINISTRATION CAREER**

**“ADMINISTRATIVE PROCESS APPLIED TO THE UNION OF TAXI  
OPERATORS OF SALINAS CANTON “UNIOPTACSA”, SANTA ELENA  
PROVINCE, YEAR 2019”**

*Yuliana Bethsabe Torres Chalén*  
**AUTHOR**

*Ing. Soraya Linzán Rodríguez*  
**PROFESSOR GUIDE**

**ABSTRACT**

The present research paper “Administrative process applied to the Union of Taxi Operators of Salinas Canton, UNIOPTACSA”, Santa Elena Province, year 2019”, has as main objective to analyze the administrative process developed in the Union of Taxi Operators of the canton Salinas “UNIOPTACSA”. It’s analyzed under the generation of results respectively promoted by the systematization of activities and general operations developed within the phases of planning, organization, direction and control. A qualitative and quantitative mixed-approach exploratory approach that significantly links the analysis of the variable with the stipulated approach. The surveys and interviews applied allowed establishing criteria that guarantee the rigor and validity of the research, about the effectiveness of the administrative process developed in the guild. According to the analysis, it was detected that the mechanism applied presents relatively unfavorable situations for the Union of Taxi Operators of the Salinas canton.

**Keywords:** Administrative process, effectiveness, results.

## INTRODUCCIÓN

*“La administración es el órgano de las instituciones, el órgano que convierte a una multitud en una organización y a los esfuerzos humanos en acciones”*

*Peter Drucker*

En el entorno empresarial, la efectividad de los procesos administrativos define el éxito de una empresa; debido a que, éste se encuentra interrelacionado funcionalmente con las actividades desarrolladas dentro de la organización. Éste permite el alcance de objetivos y optimiza la utilización de recursos, a través del establecimiento de un flujo continuo de acciones que, reside bajo la previsión y control de las operaciones. De modo que, en comparecencia con la metodología aplicada, la sistematización de este proceso debe fomentar y promover la consistencia de las operaciones para obtener mejores resultados.

No obstante, la correcta implementación de este proceso administrativo integra una serie de etapas, que aseguran el análisis de la situación, la planificación y el control de las actividades. Es por ello que, continuamente las organizaciones que pertenecen a los diferentes sectores económicos adaptan este sistema, para así valorar la sostenibilidad y funcionamiento de las operaciones. Por tanto, cada empresa que proyecte propósitos severamente comprometidos, ésta destinada a desarrollar procesos administrativos que promuevan los niveles de productividad y generen resultados altamente efectivos.

Dado que, bajo objeto de esto y considerando la relativa diferenciación de sectores económicos, dentro del sector terciario se encuentran las actividades relacionadas con la prestación de servicios, cuya naturaleza integra a las organizaciones económicas del sector asociativo; en donde, de conformidad a lo establecido, en el Art. 1 y 3 de la Ley de Compañías, las sociedades se podrán establecer con el objetivo de emprender operaciones mercantiles que comprendan el mismo objeto social, a fin de, abastecer a los asociados de herramientas que en forma conjunta mejoren los niveles de capacidad competitiva.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> SUPERCIAS: Ley de compañías. Sección I. Disposiciones generales. Art 1 y 3. Publicado y Aprobado por el Pleno Ecuatoriano, 2014

Por tanto, que en mérito de lo anteriormente expuesto, se reafirma que las compañías calificadas para proveer los servicios de transporte en taxi también forman de esto. Es por ello que, mediante convenio celebrado por la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas (UNIOPTACSA) con la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS), bajo gestión directa del organismo, se coadyuva y garantiza un fortalecimiento permanente de capacidades cognitivas, habilidades prácticas y actitudes que converjan una responsabilidad profesional conveniente al plan de trabajo establecido en la entidad nominada. Reiterando que, el proceso que integra esta orientación de actividades, se correlaciona con aprobación de la autoridad competente, bajo presentación de un escrito con base legal que permita el desarrollo de las mismas, a fines de que se justifique la planificación técnica-instrumental en los diversos entornos de aprendizaje curricularmente manejada.

La Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA” dedicada a actividades de organización cuyos miembros se interesan principalmente por el desarrollo y la prosperidad de las compañías de taxis asociadas, provee capacitaciones en administración, liderazgos, estrategias y finanzas a los miembros de los directorios y personal administrativo de las operadoras filiales; con el objeto de, promover el bienestar social. Por tanto, para promover la sostenibilidad de este sector de servicios, ésta debe encontrarse regida por un control efectivo de las operaciones desarrolladas dentro del proceso administrativo instaurado; de manera que, éste defina una pertinente efectivización del accionar aplicado en el gremio.

Es por ello que, surge la necesidad de investigar y justificar el presente tema de investigación mediante un estudio exploratorio, medido a través de un informe técnico; con el fin de obtener resultados fehacientes acerca del proceso administrativo desarrollado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”, dado que su aprovisionamiento se establece durante el ejercicio para promover el avance social y el crecimiento económico bajo la presunción continua de las necesidades públicas. Instando a su vez que, la información recabada en el presente diagnóstico constituya un referente ilustrativo exponencial para investigaciones situacionales futuras.



### *Planteamiento del Problema*

El proceso administrativo en el sector privado, ha tolerado una variabilidad radical técnicamente definida por la efectivización de acciones aplicada en diversas áreas y ámbitos dentro de la organización; en donde a medida que éstas se delimitan dentro de las etapas de administración, la gestión del sistema se torna más compleja; debido a que, sobre éstos se incluye la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias que dan lugar a la coordinación de actividades doctrinadas durante el ejercicio para promover el avance social y el crecimiento económico orientado a la satisfacción de necesidades y concreción del potenciamiento constante.

Por tanto, en la provincia de Santa Elena, las compañías de taxis presentan con la misma intensidad, este tipo de inconsistencias dentro de la concepción y desarrollo de las actividades en las instituciones; ya que, la base del funcionamiento establecido, refiere de la gestión y la toma de decisiones que provisione la funcionalidad del proceso administrativo aplicado en la Superintendencia de compañías y por consiguiente, la unión cantonal de taxis. Es decir que, las operadoras de transporte en taxi asentadas dentro de este contexto, dependen directamente del accionar emitido por el órgano rector; puesto que, a través de este, las entidades podrán determinar y alcanzar los objetivos señalados para el desarrollo de la sociedad bajo un sistema totalmente efectivo.

Es por ello que, el proceso administrativo desarrollado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA” presenta relativamente situaciones desfavorables; debido a que, la sistematización aplicada dentro de las etapas de planificación, organización, dirección y control se definen como deficientes, ante la generación de resultados respectivamente promovidos bajo la definición de funciones, atribuciones y responsabilidades asignadas al cargo; desencadenando consecutivamente, falencias dentro de las actividades y operaciones generales desarrolladas en la asociación.

### *Formulación del Problema*

¿El proceso administrativo desarrollado le permite a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA” gestionar sus actividades efectivamente?

### *Sistematización del Problema*

- ¿El proceso administrativo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas promueve el cumplimiento de los objetivos organizacionales?
- ¿El proceso administrativo implementado actualmente en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas promueve el bienestar social?
- ¿El sistema de gestión aplicado dentro de los procesos administrativos presenta resultados favorables o desfavorables para la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas?
- ¿El proceso administrativo instaurado le permite a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas suministrar efectivamente los recursos?
- ¿Las actividades y operaciones generales desarrolladas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas se establecen de acuerdo a los objetivos establecidos?

### *Objetivos*

#### *Objetivo General:*

Analizar el proceso administrativo desarrollado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”.

#### *Objetivos Específicos:*

- Analizar la capacidad dinámica empresarial desarrollada en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”.
- Analizar las actividades generales desarrolladas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”.
- Determinar la efectividad de las acciones aplicadas dentro del proceso administrativo aplicado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”.

## DESARROLLO

### *Antecedentes*

Dado que, el proceso administrativo es un mecanismo que asegura que los recursos obtenidos sean empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización; a razón de que, ésta desarrolle las estrategias necesarias para el alcance de los objetivos prefijados; es necesario referenciar en primeras instancias diversos estudios que se encuentran relacionados con la presente variable de investigación; de modo que, a través de estos, se constate el aporte significativo del proceso administrativo dentro de los controles más relevantes que establecen el manejo y el desarrollo de la empresa.

Barrera, por medio de su trabajo de titulación “Análisis del proceso administrativo de la empresa CONSTRUSERVICIOS” encontrado en el repositorio de la Universidad Rafael Landívar de la nación de Guatemala, que refiere que el presente trabajo ha fijado su labor investigativa en ella; debido a que, se ha tenido como objeto determinar la situación actual del proceso administrativo en la empresa ConstruserVICIOS. Además del análisis, se desarrolló un estudio comparativo con las demás empresas del mismo sector, con lo cual se llegaron a varias coincidencias y diferencias de administración, las cuales se consideraron en la presentación y discusión de resultados especialmente con base en un cuadro comparativo, que constituye parte importante de la investigación. (Barrera, 2018)

En donde, con fundamento en los hallazgos investigativos, es posible considerar que en tal unidad económica seleccionada como objeto fundamental en este estudio, no se cumple el proceso administrativo, en virtud de la aplicación de procesos empíricos y el empleo de experiencias individuales, que limita el accionar de la empresa, por lo que es procedente recomendar que opten por establecer de forma correcta los diferentes elementos de la planeación como: misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos, además que los mismos se den a conocer a los colaboradores, a fin de tener un mejor desempeño laboral al sentirse parte de la organización bajo debido compromiso en la consecución de los objetivos organizacionales.

Flores, por medio de su trabajo de maestría “Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS Jinotega” encontrado en el repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, ha desarrollado esta investigación con el objetivo de analizar el proceso administrativo de la Cooperativa de productos de alimentos básicos RL, pretendiendo constatar si se aplica continua y adecuadamente conceptos, que les permitan administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa. (Flores, 2015)

Este trabajo se desarrolló con dos variables que se conceptualizaron mediante funciones del proceso administrativo y gestión empresarial. Por su nivel de profundidad es descriptiva ya que, se analizó la proporcionalidad de las variables, con enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, usando métodos teóricos y técnicas de investigación. En donde, de acuerdo con el análisis las principales herramientas la presente generó conclusiones de que, el proceso se llevaba de forma parcial; debido a que, se observó de manera limitada los escasos conocimientos administrativos de los órganos directivos que allí trabajan.

Orozco & Núñez, por medio de su trabajo de titulación “Análisis de los procesos administrativos integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Guayas y Propuesta de mejora” encontrado en el repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, han desarrollado este estudio enfocando las falencias que existen en los procesos administrativos integrales que afectan a los clientes internos y externos de esta dirección; en donde, el propósito de la investigación es analizar y plantear una propuesta de mejora en cada una de sus procesos, permitiendo la optimización de los recursos. (Orozco & Núñez, 2015)

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación fue la modalidad cualitativa y cuantitativa, las investigaciones bibliográficas, documental y de campo que consistieron en la obtención de información proporcionada por el personal del departamento. En donde, a través de la recopilación de datos, la aplicación de métodos y técnicas investigativas, se conoció la situación real de los procesos administrativos integrales tanto de los clientes internos como de los externos, lo cual reflejó ineficiencia en el manejo y ejecución de los mismos.

Otacoma, por medio de su trabajo de titulación “Estudio de los procesos administrativos y formas de organización en la empresa SOLAINT S.A. ante las necesidades de la reestructuración” encontrado en el repositorio de la Universidad de Guayaquil, en donde, el presente trabajo sobre el estudio de los procesos administrativos explica una propuesta administrativa organizacional a través de la implementación de los procesos administrativos y formas de organización de una empresa comercializadora de equipos de control como lectores de huellas y estaciones meteorológicas. (Otacoma, 2015)

Este trabajo trata específicamente sobre el diseño e implementación de los procesos óptimos administrativos para que la empresa pueda desarrollar eficientemente sus actividades y poder así, satisfacer altamente a los clientes. Actualmente, Solaint S.A., al igual que otras casas comercializadoras, carece de procesos administrativos y forma organizacional. Este proyecto plantea cubrir problemas de organización, distribución, logística, compras, ventas, contabilidad y almacén, fundamentado con conocimientos técnicos, administrativos y de procesos.

El estudio se lo realizó con el objetivo de alcanzar una reestructuración del negocio, entre las mejoras están: ejecución, control, evaluación y planificación de los planes de forma integral, a nivel de empresa; basado en un análisis financiero, que demuestran a través de cifras la evolución y el avance de cada una de las metas trazadas. En las encuestas y entrevistas levantadas en el proyecto, se puede enfatizar claramente que gran parte de los clientes orientan sus requerimientos en temas de calidad, calidez y servicio.

Es por ello, que el proyecto de tesis propuesto consiste en contribuir a la solución, mediante una reestructuración administrativa y organizacional, permitiendo planificar e implementar los procesos de seguimiento y medición con respecto al cumplimiento de sus objetivos, demostrando la capacidad y calidad que tienen los procesos para alcanzar los resultados esperados. Por tanto, del presente trabajo se desglosa una serie de conclusiones que conlleva a entender cómo se necesita llevar las riendas del negocio de una manera técnica y práctica para tener un mejor desenvolvimiento hacia sus clientes y al crecimiento como entidad.

### *Bases teóricas y conceptualización de la variable*

El proceso administrativo, no sólo referencia la estructuración, la productividad y la funcionalidad de las organizaciones; sino más bien se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales; dado que, bajo la adecuación de éstas se miden los esfuerzos realizados por los diferentes niveles y áreas de competencia en la efectividad de los resultados. (Chiavenato I. , 2004, pág. 10)

El proceso administrativo es una secuencia la cual sistematiza la operación de una organización de forma efectiva la planeación, organización, dirección y control de sus actividades, los cuales permiten un adecuado aprovechamiento de los recursos y la máxima motivación de los colaboradores. (Hernández S. , 2004)

El proceso administrativo es un conjunto de actividades planificadas que permite orientar a la empresa hacia mejores resultados.

Una organización es una cadena de procesos, los procesos administrativos son el corazón de una empresa pública y privada, describen cómo la empresa crea y entrega valor a los clientes, constituyen el trabajo real, independientemente de si el personal involucrado es consciente de ello”. (Perugachi, 2004, pág. 23)

El proceso administrativo es el conjunto de acciones y decisiones que determinan el desempeño en el corto, medio y largo plazo en la organización; es decir que, consiste en coordinar las actividades de trabajo; de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Sin embargo, es importante reconocer que, para alcanzar este objetivo, el sistema debe encontrarse bajo dependencia administrativa; a fin de, proporcionar y aplicar métodos que promuevan oportunamente el desarrollo de las actividades. (Robbins & Coulter, 2005, pág. 7)

El proceso administrativo es una herramienta que le permite a la empresa disponer y emplear conjuntos de recursos disponibles que se encuentran orientados hacia el alcance de metas, que comprenden el desarrollo de tareas dentro de un entorno empresarial; con el objetivo de, consolidarse como un órgano social que esquematiza los mecanismos ideales para alcanzar de forma efectiva los objetivos establecidos en el corto, medio y largo plazo. (Hitt, Black, & Porter, 2006, pág. 8)

El proceso administrativo refiere el accionar necesario para asumir las responsabilidades contenidas en el mecanismo, en donde, éste se apoya y funciona a través de los equipos de trabajo para poder obtener resultados (Rubio, 2006, pág. 12).

El proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad.<sup>2</sup>

Es una metodología que permite al administrador, gerentes, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas; las cuales, existen ya sea por separado o simultáneamente; cuyo conocimiento es indispensable, a fin de aplicar esta disciplina correctamente. (Munch, 2007, pág. 36)

El proceso administrativo consiste en la fijación y logro de objetivos. Por tanto, la concepción de la administración como un proceso implica la existencia de un camino sistemático y organizado, que comprende una serie de acciones, actividades u operaciones conducentes a la consecución de un fin; en donde, este accionar se puede agrupar en una serie de pasos iterativos que constituyen el sistema. (Camisón & Dalmau, 2009, pág. 198)

El proceso administrativo es un sistema mediante el cual se diseña y mantiene el ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. De modo que, este mecanismo utilice el conocimiento organizado y los recursos necesarios para promover la funcionalidad del organismo, tanto en la toma de decisiones, como en la generación de valor. (Koontz, Weirich, & Cannice, 2012, pág. 4)

---

<sup>2</sup> Del libro. Administración: Escuela, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. 1ª Edición. Por Münch Lourdes. Publicado por Pearson Educación. 2014. Pág. 36.

El proceso administrativo es un mecanismo que asegura que los recursos obtenidos sean empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización; a razón de que, ésta desarrolle las estrategias necesarias para el alcance de los objetivos prefijados. De tal manera que, este proceso exija definir un sistema que incorpore los controles más relevantes para optimizar la utilización de los recursos y efectivizar continuamente el alcance de las metas que consecuentemente a ella promueva desarrollo de la empresa. (Pérez & Veiga, 2013)

El proceso administrativo es un mecanismo sistemático y formal que establece propósitos, objetivos, políticas y estrategias de una empresa; así como la asignación de los recursos requeridos, todo esto dentro de las premisas y lineamientos establecidos. De tal manera que, ésta le permita a la organización dirigirse bajo una conducción racional sistemática de esfuerzos y tareas, que promueva oportunamente la obtención de resultados favorables. (Sánchez, 2013, pág. 13)

El proceso administrativo se sistematiza en las organizaciones como una serie de actividades que se consideran necesarias para promover al alcance de los objetivos establecidos; en donde, primordialmente éstos se fijan y delimitan según los recursos requeridos; para que posterior a ello, se coordinen paulatinamente cada una de las actividades y se verifique el nivel de cumplimiento de los objetivos. (Blandez, 2014, pág. 8)

El proceso administrativo es una serie de actividades sucesivas que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar, a través de las cuales se desarrolla íntegramente la administración, mediante labores que se interrelacionan entre sí y conforman un medio integral que trabaja utilizando los recursos adecuados para lograr los propósitos. (Luna, 2014, pág. 36)

El proceso administrativo es una serie de fases que se distinguen como períodos continuos a través de las cuales se efectúa la administración. En donde, a través de éstas la aplicación del conocimiento y el desarrollo de aptitudes resulta esencial para emplear los métodos, principios, técnicas y enfoques de gestión necesarios para promover la funcionalidad del mecanismo. (Münch L. , 2014, pág. 24)



El proceso administrativo comprende una serie de etapas y funciones, cuyo conocimiento es considerado como indispensable para aplicar procedimientos, principios, fundamentos, técnicas, premisas y enfoques de gestión (Münch L. , 2015, pág. 14).

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización; la cual consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas, en la que cada una responde a seis preguntas fundamentales; ¿qué?, ¿para qué?, ¿cómo?, ¿con quién?, ¿cuándo? Y ¿dónde?; mismas que son claves durante la estructuración. (Münch G. , 2015, pág. 33)

El proceso administrativo alude el manejo efectivo de sistemas que incluye el accionar necesario, a partir de los cuales se gestionan los recursos disponibles para promover el desarrollo de la organización.

El proceso administrativo es la unión de voluntades de todos los colaboradores de la organización, desde el gerente general hasta los empleados de la parte inferior del organigrama, teniendo en cuenta la sociedad y el medio ambiente en el que se desarrollan las actividades de la empresa, mancomunadamente, en aras de lograr el objetivo de la organización para la cual trabajan. (Van den Berghe, 2016, pág. 65)

El proceso administrativo comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo, y hace referencia a los procesos de; planeación, organización, dirección y control (Sierra & Bernal, 2017, pág. 19).

Por tanto, la importancia del proceso administrativo en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”, se define debido a que, el organismo debe prepararse y actuar de manera anticipada, contemplando los medios y procedimientos necesarios para promover el avance social y el crecimiento económico orientado a la satisfacción de necesidades y concreción del potenciamiento constante. Instando que, el proceso administrativo en este sector, se encuentra definida por la efectivización de acciones; debido a que, sobre éstos se incluye la disposición de los recursos y estructuras necesarias que dan lugar a la coordinación de actividades doctrinadas durante el ejercicio.

### Proporcionalidad del Proceso Administrativo

El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial; ya que, después de definir los objetivos y formular las estrategias, se debe administrar la acción empresarial que pondrá en práctica la estrategia seleccionada. De modo que, durante el desarrollo y aplicación del plan, el proceso administrativo actúe en todos los niveles de la empresa. (Chiavenato, 2001, pág. 132)

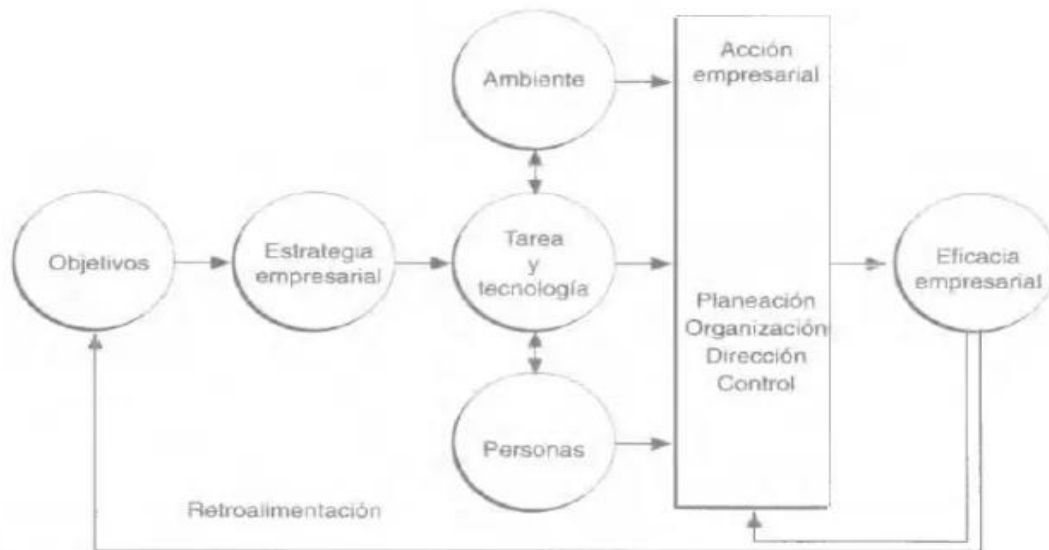


Figura 1. Proceso Administrativo como medio de ejecución de la estrategia empresarial. Del Libro: *Administración: Teoría, Proceso Administrativo y Práctica*. Por Chiavenato Idalberto.

El proceso administrativo es una serie de fases que se distinguen como períodos continuos a través de las cuales se efectúa la administración. Éste es considerado como indispensable para aplicar procedimientos, fundamentos, premisas y enfoques de gestión; debido a que, la dinámica se aplica según la operación que vaya a desarrollarse. Es decir que, durante la operacionalización, éstas se coordinan y sincronizan por encima de las funciones administrativas para efectivizar los resultados. (Münch L. , 2014, pág. 24)

PROCESO ADMINISTRATIVO				
NIVELES DE ACTUACIÓN	PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL
<i>Institucional</i>	Determinación de objetivos y planeación de la estrategia	Diseño de la estructura organizacional	Política, directrices y conducción de personal	Controles globales y evaluación del desempeño empresarial

<b>Intermedio</b>	Planeación táctica y asignación de recursos	Estructura de órganos y cargos. Rutinas y procedimientos	Gerencia y aplicación de recursos para establecer la acción empresarial y lograr el liderazgo	Controles departamentales y evaluación del desempeño departamental
<b>Operacional</b>	Planes operacionales	Métodos y procesos de trabajo y de operación	Dirección, supervisión y motivación del personal	Controles individuales y evaluación del desempeño individual

Tabla 1. Proceso Administrativo en los diversos niveles de la empresa. Del Libro: *Administración: Teoría, Proceso Administrativo y Práctica*. Por Chiavenato Idalberto.

No obstante, la acción empresarial para ser eficaz necesita planear, organizar, dirigir y controlar, bajo responsabilidad gerencial y ajustarse a un enfoque global que le permita alcanzar los objetivos, conforme al proceso administrativo; debido a que, a través de éste, el sistema empresarial puede establecerse con parámetros de sinergia, que les permitan a los responsables, diferir entre los niveles de una organización, los ámbitos de autoridad y los tipos de problemas tratados. (Koontz, Weirich, & Cannice, 2012, pág. 6)

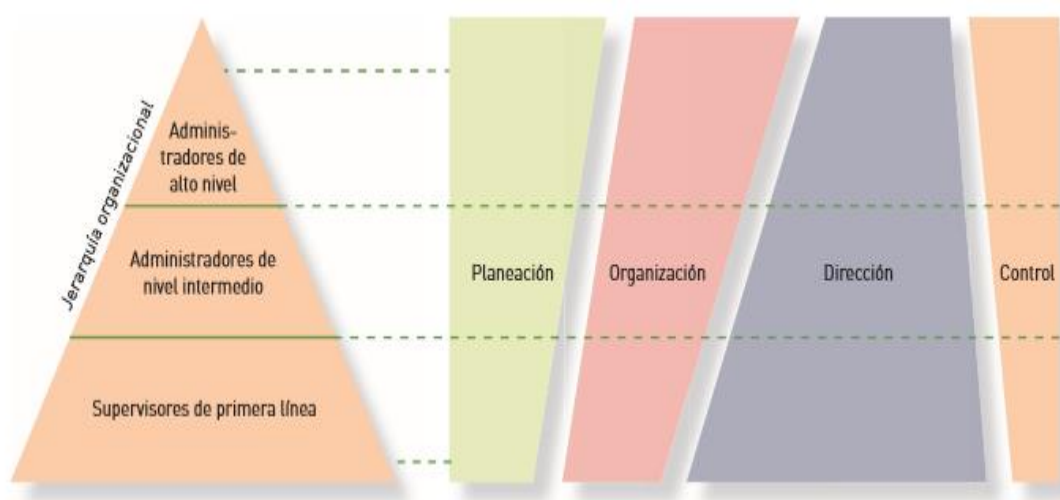


Figura 2. Distinción básica entre los responsables y el proceso administrativo. Del Libro: *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Por Koontz Harold, Weirich Heinz & Cannice Mark.

## *Etapas del Proceso Administrativo*

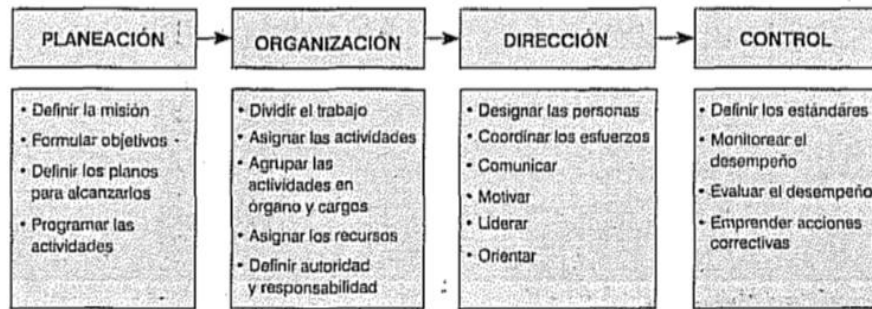


Figura 3. El proceso administrativo. Del Libro: *Introducción a la teoría general de la administración*. Por Chiavenato Idalberto.

### *Planeación*

La planeación determina lo que debe hacerse en el presente, para estar en una situación satisfactoria en el futuro.

La planeación es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que pretenden obtener mediante el análisis del entorno y la definición de las estrategias para minimizar riesgos con la finalidad de lograr la misión y visión organizacional. De esta forma, su importancia radica debido a que, promueve la eficiencia, optimiza recursos, reduce costos e incrementa la productividad al establecer los resultados que se prevén alcanzar. (Münch L. , 2014, pág. 37)

### *Organización*

El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos.

La organización consiste en el diseño y determinación de estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo. Es por ello que, ésta implica múltiples ventajas que se fundamentan en el desempeño eficiente de las actividades; ya que, ésta le permite a la empresa reducir costos, incrementar la productividad, reducir la duplicidad, establecer la arquitectura y simplificar el trabajo. (Münch L. , 2014, pág. 57)

## *Dirección*

La dirección es donde se aplican todas las etapas del proceso administrativo; debido a que, ésta comprende una serie de elementos de la administración, necesarios para derivar en gran parte el éxito del organismo.

La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía del esfuerzo actitudinal desarrollado por el personal empleado, a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo. (Münch L. , 2014, pág. 101)

Por tanto, la dirección da paso al establecimiento continuo de las estrategias planificadas por el organismo; de manera que, dentro de éste se propicie el desarrollo organizacional y se orienten los esfuerzos y responsabilidades del personal de trabajo hacia el alcance de objetivos. No obstante, la efectividad de este mecanismo también implica promover las potencialidades de cada área, a través de liderazgo, motivación y comunicación efectiva.

## *Control*

El control es la fase del proceso administrativo, a través del cual, se establecen los estándares para medir los resultados obtenidos con relación a lo planificado.

El control erige patrones con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la empresa. Es por ello que, la importancia de éste involucra múltiples ventajas que se fundamentan a través del proceso; debido a que, le permite al organismo, comprobar la efectividad de la gestión, promover el aseguramiento de la calidad, establecer medidas, reducir costos y analizar las causas que producen errores o desviaciones. (Münch L. , 2014, pág. 121)

De esa manera que, esta función dentro del proceso de gestión administrativa se establece como una labor que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia; ya que, establece la importancia de la implantación de estrategias bajo acción de evaluación y corrección.

## METODOLOGÍA

### *Diseño de la investigación*

El presente trabajo de titulación se definió por presentar una investigación exploratoria de enfoque mixto de carácter cuali-cuantitativo, puesto que, durante el proceso de recolección de datos acerca de la variable de estudio planteada (proceso administrativo en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas), se determinaron aportaciones comparativamente notables, a fines de que, se analice e interprete el fenómeno de estudio para responder al planteamiento estipulado. Es decir que, a través de la utilización de ésta se recabó información fehaciente que vincula significativamente los resultados esperados (análisis de los procesos administrativos establecidos en la asociación). Considerando que, durante el proceso de operacionalización de variables, este tipo de diseño estimó la derivación del modelo en la utilización de instrumentos estandarizados que tienen como base la recolección de datos cuali-cuantitativos, consolidados y ampliados como complementación e integración de las informaciones demarcadas, consecuentemente cuestionadas durante la aplicación del proceso anteriormente expuesto.

La investigación se estructuró en dos fases:

- La *primera fase* refiere el alcance de premisas y levantamiento de información, requerida bajo la aplicación de herramientas de investigación periódicamente sustentables; a fin de que, se fundamente la problemática existente y se analice congruentemente la variable en cuestión.
- La *segunda fase* corresponde a la determinación de conclusiones válidas y de recomendaciones viables, en cuestión con la información obtenida, de modo que, se finiquite el cumplimiento con los objetivos planteados en la investigación.

### *Alcance de la investigación*

Para obtener un resultado en base al estudio del proceso administrativo establecido en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, se utilizó el siguiente alcance:

- *Alcance exploratorio*: Determinado para examinar la variable de estudio: el proceso administrativo. Esta se realiza cuando el tema o problema de investigación, es poco estudiado o dentro del cual se presentan dudas.<sup>3</sup> Por lo que sirve para familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer o sugerir afirmaciones o postulados. Por tanto, implican un mayor riesgo y requieren receptividad al ser más flexibles, en comparación con las bases. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, págs. 80-81)

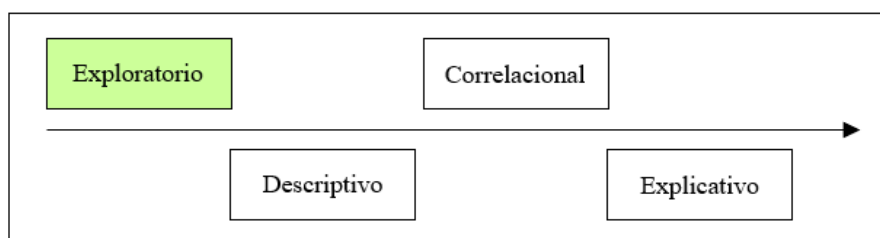


Figura 4. Alcance del estudio de investigación. Del Libro: *Metodología de la Investigación*. Por Hernández S. Roberto, Fernández C. Carlos y Baptista L. Pilar.

### *Enfoque de la investigación*

Dado que, bajo las observaciones realizadas en la institución en la que se realizó el estudio, se esquematizó la utilización de un tipo de enfoque mixto, de carácter cuali-cuantitativo, puesto que, durante el proceso de recolección de datos acerca de la variable de estudio planteada (proceso administrativo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas), se determinaron aportaciones comparativamente notables, a fines de que, se analice e interprete el fenómeno de estudio para responder al planteamiento estipulado. Debido a que, este enfoque supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado y cualificar a partir de rasgos determinantes; con el objeto de cimentar las distintas concepciones de realidad constatadas. (Bernal, 2006)

<sup>3</sup> Del libro. *Métodos de Investigación*. 1ª Edición. Por Morán Gabriela y Darío Alvarado. Publicado por Educación Pearson. 2010. Pág. 8.

### *Tipos de investigación*

Durante el desarrollo del presente estudio sobre el proceso administrativo en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, se consideró necesario emplear diferentes tipos de investigación, con el fin de que se genere un respaldo bibliográfico denotado por las fuentes:

- *Investigación Exploratoria:* La investigación exploratoria examina un tema o problema de investigación que no presenta resultados concluyentes; es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el objeto de estudio. Es por ello que, mediante la aplicación de este tipo de investigación se determinaron aquellas particularidades que permitieron caracterizar la situación actual del proceso administrativo desarrollado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 101)
  
- *Investigación Documental:* Este tipo de investigación consiste en analizar la información descrita sobre la variable, con el objetivo de, diagnosticar, establecer relaciones y conocer la situación actual respecto al tema de estudio. Por tanto, la investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene como material de referencia. Es decir que, mediante esta investigación se pudo ampliar la información referente al tema de estudio por medio de citas bibliográficas de especialistas. (Bernal, 2006, pág. 110)

### *Métodos de investigación*

Las herramientas y procesos desarrollados en el presente trabajo de investigación aperturó en su mayoría, cada una de las bases técnicas del proceso administrativo en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; puesto que, estos métodos se emplearon con la finalidad de determinar criterios que garanticen el rigor, la autenticidad y la validez en cada proceso realizado. Por tanto, a continuación, se detalla la utilización de cada método:



- *Método Inductivo:* Este método utiliza el razonamiento lógico para obtener conclusiones y premisas que parten de resultados particulares aceptados como válidos, para determinar conclusiones de carácter general. En donde, este permitió constatar la situación actual contenida dentro de la institución y, asimismo, obtener información relevante, a partir de, la aplicación del instrumento. Por tanto, es necesario suponer la confiabilidad de los datos parcialmente obtenidos; ya que, éste promovió la formulación de premisas válidas. (Morán & Alvarado, 2010, pág. 12)
  
- *Método Analítico:* Este proceso cognoscitivo que consiste precisamente en descomponer un objeto de estudio en partes constitutivas. Por lo que, la preferente aplicación permitió conectar sustancialmente la importancia de las actividades con cada elemento que forma parte del proceso administrativo desarrollado. En donde, consecuente a esto se determinó el análisis sistemático de las encuestas aplicadas y de las entrevistas realizadas en el marco circunstancial de la investigación. (Cid, Méndez, & Sandoval, 2011)

### *Técnicas de investigación*

En el presente trabajo de investigación con el propósito de identificar los factores relevantes, relacionados con el proceso administrativo se emplearon diversas técnicas de investigación, como parte del proceso de estudio exploratorio, dentro de las cuales se detallan las siguientes:

- *Técnicas cuantitativas,* ayudaron a despejar las interrogantes suscitadas en el planteamiento del problema y a su vez mediante la obtención de datos con la aplicación de las encuestas mismas que permitieron captar el panorama inicial del tema de investigación, se pudo cuantificar la incidencia de la variable, siendo en este caso, el proceso administrativo desarrollado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas.

- *Técnicas cualitativas*, permitieron recaudar información que captase la autenticidad de cada elemento que compone la variable. Por medio de la entrevista se captó de forma directa y cauta, información propicia del presente tema de investigación; en donde, estos caracteres propiciaron el análisis contenido correcto para establecer premisas y resultados sobre la efectividad del proceso establecido en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas.

#### *Instrumentos de recolección de datos*

- *Encuesta*: Se aplicó la encuesta a los presidentes y gerentes encargados de las compañías de taxis asociadas a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”, a fin de obtener un panorama inicial del tema de investigación. Asimismo, en cuanto al procesamiento de la información recabada en éstas, los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas se tabularon y expresaron porcentualmente en cuadros de frecuencia estadísticos con su respectiva gráfica para su posterior análisis e interpretación de los resultados.
- *Entrevista*: Se realizó una entrevista al Sr. Aníbal Heredia en calidad de presidente de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas UNIOPTACSA, con el objetivo de constatar la información previamente obtenida, acerca de la efectividad de la sistematización del proceso administrativo desarrollado en el gremio. Asimismo, en cuanto al procesamiento de la información recabada en esta los datos obtenidos de la aplicación de la entrevista se analizaron minuciosamente a fin de, establecer criterios que garanticen el rigor y la validez de la investigación.

#### *Muestreo*

Niño (2011) afirma que “la muestra es una porción representativa de un colectivo o de una población determinada, que se selecciona con el fin de estudiar o medir las propiedades que caracterizan a la totalidad de dicha población” (pág. 55).

Por consiguiente, la muestra tomada en consideración para el desarrollo del presente trabajo de investigación fueron los presidentes y gerentes de las ocho compañías de transporte en taxi asociadas a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA” en calidad de dirigentes conocedores de los procesos que se desarrollan dentro del gremio. En donde, las personas que fueron consideradas para la aplicación del instrumento de recolección de datos, representan una población pequeña, limitada y fácil de abarcar. Por ende, a partir del número total del segmento que forma parte del proceso de investigación, se consideró como una población no probabilística, debido a que, al considerarse un grupo delimitado la selección de muestra se sujeta al acaparamiento de ésta en su totalidad. Por tanto, que se procederá a hacer uso de los métodos correspondientes, a fines de que se obtenga la información referida sobre el proceso administrativo aplicado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas.

<b>TOTAL DE PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>MUESTRA POR CONVENIENCIA</b>
40	16

*Tabla 2: Muestra*

### *Tipo de muestreo*

- *Muestreo por conveniencia*

Niño (2011) afirma que “el muestreo por conveniencia es aquel en el que se aplica el criterio de qué muestra es la más conveniente para el caso” (pág. 57).

En el presente trabajo se utilizó el muestreo por conveniencia; debido a que, las personas que fueron consideradas en la muestra para el desarrollo de la investigación (presidentes y gerentes de las ocho compañías de transporte en taxi asociadas a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”) cumplen con la limitada característica de interés en base al conocimiento y juicio profesional requerido. Asimismo, se reconoció la importancia de este tipo de muestreo, puesto que, la especialidad de una autoridad puede seleccionar una muestra más representativa y precisa, al momento de obtener un análisis del mismo.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### *Análisis de resultados de encuestas*

#### ***ÍTEM 1.- ¿Considera usted que el personal administrativo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas desarrolla eficientemente las tareas asignadas?***

En la gráfica se muestran datos referentes al desarrollo de las tareas asignadas por parte del personal administrativo que conforma la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, a razón de que bajo la guía de estos, las actividades se extiendan de manera eficiente; por tanto que, el 13% se encontró de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 19% se mostró indiferente y otros totalmente en desacuerdo y un 38% expresó bajo criterios de percepción que se encuentran en desacuerdo en ello; ya que, probablemente las tareas asignadas al cargo no se desarrollan adecuadamente.

#### ***ÍTEM 2.- ¿Considera usted que en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas las actividades se desarrollan de acuerdo a la planificación establecida?***

En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a la planificación establecida; a razón de conocer si las actividades se desarrollan de acuerdo a ésta en donde un 6% aludió que, se encuentran totalmente de acuerdo, un 13% manifestó encontrarse de acuerdo, un 19% expresó estar en desacuerdo, un 25% expresó bajo criterios de percepción que se mostraban totalmente en desacuerdo y un 38% se mostró indiferente al momento de valorar esta actividad; puesto que, indicaban que la planificación establecida dentro del gremio no se está cumpliendo, ni desarrollando apropiadamente.

#### ***ÍTEM 3.- ¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas posee una estructura organizacional definida?***

La presente gráfica muestra datos referentes a la estructura organizacional habida en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas en donde bajo la percepción de los socios, a quienes se les aplicó la herramienta, indicaron que, un 6% manifestó encontrarse en acuerdo, un 6% expresó encontrarse totalmente en desacuerdo, un 31% aludió estar en desacuerdo y un 56% se mostró indeciso; debido a que, el personal encuestado consideraba que ésta no se encuentra definida de forma correcta; puesto que, la administración no había considerado plantear de manera específica este componente.

***ÍTEM 4.- ¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas integra adecuadamente sus actividades?***

La presente gráfica muestra datos referentes a la integración de actividades dada en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde al momento en el que se precisó los resultados de la aplicación de la encuesta; un 6% expresó estar totalmente de acuerdo, un 13% indicó encontrarse de acuerdo, un 19% se mostró en total desacuerdo, un 25% se mostró indiferente mientras cualificaba el desarrollo de actividad y un 38% manifestó encontrarse en desacuerdo; ya que, no perciben dicha integración.

***ÍTEM 5.- ¿Considera usted que el personal administrativo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas monitorea constantemente el desarrollo de las actividades?***

En la presente gráfica se muestran datos correspondientes al monitoreo constante; por parte del personal administrativo que se encuentra a cargo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde, el 6% indicó estar totalmente de acuerdo, el 13% aludió que estaban de acuerdo, el 25% de los socios encuestados se mostraron en desacuerdo y en total desacuerdo y el 31% se mostró indiferente bajo su concepto de percepción; ya que, aluden que esta actividad no se efectúa constantemente.

***ÍTEM 6.- ¿Considera usted que las actividades generales desarrolladas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, asumen la responsabilidad contenido en las etapas del proceso administrativo?***

En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a la responsabilidad contenida en cada una de las etapas administrativas, en donde, el 50% de los encuestados se mostraron indiferentes y manifestaron que, bajo su concepto de percepción como socios, no pueden referir el hecho de que las actividades generales se desarrollen bajo la debida causa. Sin embargo, un 6% y 13% aludió que se encontraban totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que, un 13% y 19% estimaban contrariedad al encontrarse en desacuerdo; dado que, indicaban que éstas no se desarrollaban bajo este sistema.

***ÍTEM 7.- ¿Considera usted que el personal administrativo de la Unión de Operadoras del cantón Salinas suministra adecuadamente los recursos?***

En la presente gráfica se muestran datos referentes al suministro de recursos en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, a razón de que bajo la utilización de estos, se realice una administración eficiente; por tanto que, el 25% de los socios se mostraron entre indiferentes y totalmente en desacuerdo; debido a que, refirieron que no se hace uso correcto de los mismos; no obstante, existieron ponderaciones de 6% y 13% en donde se mostraron de acuerdo y asimismo, un 31% como ponderación más alta, en donde se alude que existen imperfectos.

***ÍTEM 8.- ¿Considera usted que el personal administrativo plantea las estrategias empresariales necesarias para promover el desarrollo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas?***

En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a las estrategias empresariales planteadas por el personal administrativo que forma parte de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde según lo expresado, el 6% se encuentra totalmente de acuerdo, el 13% manifestó estar de acuerdo, el 19% se mostró indeciso bajo el nivel de percepción y el 31% expresó bajo criterios de percepción se mostraban en total desacuerdo; debido a que, el accionar establecido no promovía el desarrollo del gremio.

***ÍTEM 9.- ¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas se ajusta a los cambios suscitados en el mercado?***

En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a los cambios suscitados; a razón de conocer si la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, se ajusta al mercado; por tanto que, bajo los criterios expresados, un 6% manifestó que está totalmente de acuerdo; un 13% indicó que está de acuerdo; un 25% se mostró indiferente y en desacuerdo y un 31% aludió que se encuentran en total desacuerdo; ya que, a medida que se generan incidencias, el gremio no puede responder inmediatamente a los cambios.

***ÍTEM 10.- ¿Considera usted que se desarrollan acciones estratégicas para promover la productividad en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas?***

En la presente gráfica se muestran datos referentes a las acciones estratégicas presentadas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; a fin de que, se evalúe si éste presente la suficiente capacidad para desarrollar operaciones que promuevan la

productividad dentro del gremio; en donde, un 13% manifiesta que se encuentra de acuerdo; un 19% se mostró indiferente y un 31% y 38% expresan su inconformidad al estar en total desacuerdo, al momento de valorar y describir este accionar como deficiente.

***ÍTEM 11.- ¿Considera usted que en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas se ha generado el alcance de los intereses colectivos provistos?***

En la presente gráfica se muestran datos correspondientes al alcance de los intereses colectivos provistos establecidos en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde, bajo la percepción de los socios, un 6% se encuentra totalmente de acuerdo, un 13% indica que se está de acuerdo, un 19% se mostró indiferente y un 25% y 38% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente) manifestaron que, el gremio actualmente no ha generado el alcance de intereses colectivos esperados.

***ÍTEM 12.- ¿Considera usted que la funcionalidad operativa desarrollada en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas genera resultados favorables?***

En la presente gráfica se muestran datos referentes a los resultados favorables que genera la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, en donde, un 6% indicó que está totalmente de acuerdo; un 13% expresó que está de acuerdo; un 19% de los socios encuestados se mostró indiferente al momento de valorar esta cuestión; y un 31% aludió que está totalmente en desacuerdo; debido a que, la funcionalidad operativa desarrollada en la institución no promueve la consecución de objetivos, ni la productividad laboral.

***ÍTEM 13.- ¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas promueve el avance social?***

En la presente gráfica se muestran datos referentes a la promoción del avance social referido por la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde, el 6% de los socios encuestados estima que se encuentran totalmente de acuerdo, el 13% mostró bajo perspectivas estar de acuerdo e indiferentes; y un 31 y 38% asevera la preminencia de este indicador al manifestar que no están de acuerdo, ni totalmente de acuerdo, dado que, el gremio no promueve al accionar necesario para desarrollar este factor.

## *Análisis de resultados de entrevistas*

### ***ÍTEM 1.- ¿Considera usted que las actividades desarrolladas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas contribuyen a la consecución de los objetivos establecidos?***

La herramienta de investigación aplicada al Sr. Aníbal Heredia en calidad de presidente de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, proporcionó información veraz que refiere que las actividades desarrolladas en el gremio, no contribuyen efectivamente a la consecución de los objetivos establecidos, que generalmente según estatutos busca la defensa de clase y la mejoras en cuanto al servicio y trabajo de los socios y accionistas agremiados; puesto que, expresó que los procesos habilitantes de apoyo demandados durante el proceso no promueven, ni viabilizan la gestión requerida para suscitar el desarrollo del gremio y el alcance de metas y objetivos planteados.

### ***ÍTEM 2.- ¿Cree usted que en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas las actividades contenidas dentro del proceso administrativo se encuentran definidas correctamente?***

La herramienta de investigación aplicada al Sr. Aníbal Heredia en calidad de presidente de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, proporcionó información veraz que refiere que las actividades contenidas dentro del proceso administrativo no se encuentran definidas correctamente; debido a que, expresó que dentro del gremio de taxis, existe un desconocimiento sobre las actividades comprendidas en cada una de las etapas. Por tanto que, el accionar se desarrolla en base a una dinámica empírica que solventa la programación intermedia de ciertas cuestiones pertinentes en función de la gestión.

### ***ÍTEM 3.- ¿En la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas las actividades se desarrollan de acuerdo a la planificación establecida?***

La herramienta de investigación aplicada al Sr. Aníbal Heredia en calidad de presidente de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, proporcionó información veraz que refiere que las actividades no se desarrollan de acuerdo a la planificación establecida; debido a que, las actividades se realizan en función de las gestiones requeridas en el momento, y más no, en base a una herramienta dinámica y estratégica de programación que precise tanto los objetivos que se prevén alcanzar como los procesos que se pondrán en marcha durante el año fiscal.



***ÍTEM 4.- ¿De qué manera planifican las actividades generales en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas?***

La herramienta de investigación aplicada al Sr. Aníbal Heredia en calidad de presidente de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, proporcionó información veraz que refiere que dentro del gremio no planifican las actividades generales, debido a que, a inicios del período, el directorio no desarrolla una planificación estratégica que defina una programación de las metas propuestas. Sin embargo, durante la entrevista, el dirigente expresó que, ocasionalmente y dependiendo de la actividad desarrollada, el personal suele establecer de forma rápida y esquemática, una hoja de ruta en la que marcan a grandes rasgos los caracteres generales necesarios para complementar la funcionalidad operativa.

***ÍTEM 5.- ¿La Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas cuenta con una estructura organizacional que defina el grado de especialización del personal administrativo?***

La herramienta de investigación aplicada al Sr. Aníbal Heredia en calidad de presidente de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, proporcionó información veraz que refiere que el gremio actualmente no cuenta con una estructura organizacional que defina el grado de especialización del personal administrativo; debido a que, las tareas que se encuentran asignadas al cargo se refieren bajo la responsabilidad contenida en función del accionar requerido. Asimismo, expresó que, lo consideran innecesario; puesto que, el directorio no es extenso, ya que, sólo cuenta con ocho filiales, dentro de la cual existe un representante por compañía de taxi asociada al gremio.

***ÍTEM 6.- ¿En la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, existe algún monitoreo constante que verifique la efectividad de las actividades generales establecidas?***

La herramienta de investigación aplicada al Sr. Aníbal Heredia en calidad de presidente de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, proporcionó información veraz que refiere que dentro del gremio no existe un monitoreo constante que verifique la efectividad de las actividades generales establecidas; ya que, generalmente el monitoreo se dirige sistemáticamente en función de los procesos establecidos para dar consecución del progreso respecto a la programación de los objetivos propuestos. En donde, manifestó que, este accionar sólo se realiza ocasionalmente en pos de obtener una visión panorámica que muestre los avances obtenidos durante la puesta en marcha de dicha actividad.

***ÍTEM 7.- ¿La Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas ha desarrollado acciones estratégicas que le permitan promover la funcionalidad operativa dentro del proceso administrativo aplicado?***

La herramienta de investigación aplicada al Sr. Aníbal Heredia en calidad de presidente de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, proporcionó información veraz que refiere que el gremio no ha desarrollado acciones estratégicas suficientes que le permitan promover la funcionalidad operativa dentro del proceso administrativo; debido a que, aludió que existe deficiencia dentro de la organización humana productiva al momento de desarrollar las actividades asignadas al cargo; puesto que, que el gremio no fomenta el trabajo colaborativo, ni implementa estrategias que promuevan los niveles de productividad bajo criterios de eficiencia y control.

***ÍTEM 8.- ¿El accionar aplicado dentro del proceso administrativo le ha permitido a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas obtener resultados favorables?***

La herramienta de investigación, proporcionó información veraz que refiere que el accionar aplicado dentro del proceso administrativo desarrollado en el gremio, no le ha permitido obtener resultados favorables; debido a que, manifestó que la gestión promovida por el directorio no establece el compromiso necesario para enfocar los esfuerzos hacia una misma dirección, que sienta las bases requeridas para generar una participación en forma conjunta con los filiales y los procesos gobernantes; a fines de, procurar el alcance de objetivos de defensa de clase y las mejoras en cuanto al servicio y trabajo de los socios y accionistas agremiados.

***ÍTEM 9.- ¿Considera usted que el desarrollo correcto del proceso administrativo le permitirá a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas gestionar eficientemente cada una de sus actividades?***

La herramienta de investigación aplicada al Sr. Aníbal Heredia en calidad de presidente de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, proporcionó una opinión válida, en la que refiere de forma muy acertada que, dada la aplicación y el desarrollo correcto del proceso administrativo en el gremio, si les permitiría gestionar eficientemente cada una de las operaciones establecidas; ya que, generaría las bases requeridas para definir de forma precisa una programación de las actividades que se deberían realizar de forma colaborativa en cada una de las etapas; a fin de dar consecución a los objetivos del gremio.

### *Interpretación de resultados*

Las actividades desarrolladas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, no contribuyen efectivamente a la consecución de objetivos de defensa de clase y la mejora en cuanto al servicio y trabajo de los socios y accionistas agremiados; debido a que, la gestión promovida por el directorio no establece el compromiso necesario para enfocar los esfuerzos y generar una participación conjunta con los filiales y procesos gobernantes.

Las actividades desarrolladas la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, no se establecen de acuerdo a una planificación estratégica que defina la programación de los procesos generales; debido a que, éstas se realizan en función de las gestiones requeridas en el momento y mas no, en base a una herramienta dinámica que precise el accionar requerido para promover el alcance de las metas propuestas establecidas en el gremio.

El accionar establecido en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, no permite que el gremio promueva la funcionalidad operativa dentro del proceso administrativo; debido a que, las tareas se asignan en función del accionar requerido; y mas no, se refieren bajo la responsabilidad contenida al cargo; por tanto que, el trabajo colaborativo y la organización humana se torna improductiva al momento de desarrollar las actividades.

La Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas no promueve un monitoreo constante que verifique la efectividad de las actividades generales establecidas; debido a que, este accionar se desarrolla en base a una dinámica empírica que sólo se realiza ocasionalmente en pos de obtener una visión panorámica que muestre los avances obtenidos durante la programación intermedia de ciertas actividades comprendidas en función de la gestión.

## CONCLUSIONES

El proceso administrativo aplicado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA” presenta situaciones relativamente desfavorables; debido a que, la sistematización aplicada dentro de las etapas de planificación, organización, dirección y control se definen como deficientes, ante la ineludible gestión que promueve el desarrollo de actividades sin la precedencia de una programación estratégica que defina de forma precisa, los procesos generales y la consecución respectiva de los objetivos de defensa de clase establecidos en el gremio.

El mecanismo que integra la orientación de actividades dentro de “UNIOPTACSA”, se define como deficiente; puesto que, la efectivización de las acciones, no promueve la funcionalidad de las operaciones sustanciales desarrolladas dentro de la asociación; dado que, a medida que éstas se delimitan dentro de las etapas del proceso administrativo, la disposición de éstas no se doctrina bajo órdenes de previsión y control que garanticen un fortalecimiento permanente de capacidades cognitivas, habilidades prácticas y actitudes que converjan una responsabilidad profesional conveniente al plan de trabajo establecido.

El accionar aplicado dentro de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, se define como deficiente; debido a que, la gestión promovida por el directorio no establece el compromiso necesario para enfocar el desarrollo de acciones estratégicas suficientes que permitan obtener resultados favorables en función de una participación conjunta que sienta las bases requeridas para fomentar el trabajo colaborativo con los filiales y los procesos gobernantes; a fines de que, se promueva el avance social y el crecimiento económico bajo la presunción continua de las necesidades públicas.

## **RECOMENDACIONES**

La Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA” dedicada a actividades de organización cuyos miembros se interesan principalmente por el desarrollo y la prosperidad de las compañías de taxis asociadas, deberá desarrollar una programación estratégica que figure el análisis de la situación, la planificación, el control de las actividades y la funcionalidad de las operaciones; de tal manera que, éste genere resultados altamente efectivos, promueva la sostenibilidad del gremio y defina la sistematización de los procesos administrativos establecidos en la asociación.

La Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA” en comparecencia con la metodología aplicada, deberá establecer políticas empresariales que se encuentren interrelacionadas funcionalmente con las actividades desarrolladas dentro de la asociación; de modo que, éste opere bajo un control efectivo que le permita alcanzar los objetivos propuestos y optimizar la utilización de recursos, a través del establecimiento de un flujo continuo de acciones que reafirme el proceso administrativo y provea mejores resultados.

La Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA” como gremio calificado para proveer los servicios de transporte en taxi, deberá implementar acciones estratégicas que promuevan el trabajo colaborativo con los filiales y los procesos gobernantes; a fines de que, en comparecencia con la metodología aplicada, el desarrollo de las operaciones sustanciales converja al alcance de los objetivos de defensa de clase establecidos, convenientes al servicio y trabajo de los socios y accionistas agremiados.

## REFERENCIAS

- Barrera, M. (01 de 2018). *Repositorio digital de la Universidad Rafael Landívar: Análisis del proceso administrativo de la empresa Construservicios, ubicada en el Municipio de Jutiapa. Guatemala*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Rafael Landívar: Análisis del proceso administrativo de la empresa Construservicios, ubicada en el Municipio de Jutiapa. Guatemala: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Barrera-Marlen.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación. 2 Edición*. México: Pearson Educación.
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- Camisón, C., & Dalmau, J. (2009). *Introducción a los negocios y su gestión*. Madrid, España.: Pearson Educación.
- Chiavenato. (2001). *Administración: Teoría, Proceso Administrativo y Práctica. 3ª Edición*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interoamericana.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ª Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cid, Méndez, & Sandoval. (2011). *Investigación: Fundamentos y Metodología. 2 Edición*. México: Pearson Educación.
- Flores, S. (18 de 03 de 2015). *Repositorio digital de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA.: <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación. 4 Edición*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2004). *Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. México: Editorial McGraw-Hill.

- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración. 9ª Edición*. México: Pearson Educación.
- Koontz, H., Weirich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva Global. 14ª Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo. 1 Edición*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación. 1 Edición*. México: Pearson Educación.
- Münch. (2014). *Administración: Escuela, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. 1ª Edición*. Pearson Educación.
- Münch, G. (2015). *Administración. Proceso administrativo, clave del éxito empresarial. 3 Edición*. México: Pearson Educación.
- Munch, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. 1ª Edición*. México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. 2ª Edición*. México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución. 1 Edición*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Orozco, L., & Núñez, A. (2015). *Repositorio de la Universidad Técnica Salesiana del Ecuador: Análisis de los procesos administrativos integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Guayas y Propuesta de mejora*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Técnica Salesiana del Ecuador: Análisis de los procesos administrativos integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Guayas y Propuesta de mejora.: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10038/1/UPS-GT001042.pdf>
- Otacoma, V. (Julio de 2015). *Repositorio de la Universidad de Guayaquil: Estudio de los procesos administrativos y formas de organización en la empresa SOLAINT S.A.*

*ante las necesidades de la reestructuración.* Obtenido de Repositorio de la Universidad de Guayaquil: Estudio de los procesos administrativos y formas de organización en la empresa SOLAINT S.A. ante las necesidades de la reestructuración.:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10616/1/TESIS%20%20VANESSA%20XIOMARA%20OTACOMA%20ASENCIO.pdf>

Pérez, J., & Veiga, C. (2013). *Control de la gestión empresarial. 8ª Edición.* Madrid, España: ESIC Editorial.

Perugachi, M. (2004). *Optimización de procesos: La concesión de radiofrecuencias en el Ecuador. 1ª Edición.* Quito: UASB: Universidad Andina Simón Bolívar.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración, 8ª Edición.* México: Pearson Educación.

Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial. 1ª Edición.* Madrid, España: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.

Sánchez, J. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial.* USA: Palibrio.

Sierra, H., & Bernal, C. (2017). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. 3 Edición.* Colombia: Pearson Educación.

SUPERCIAS. (2014). *SUPERCIAS: Ley de Compañías. Sección I. Disposiciones generales.* Quito, Ecuador.

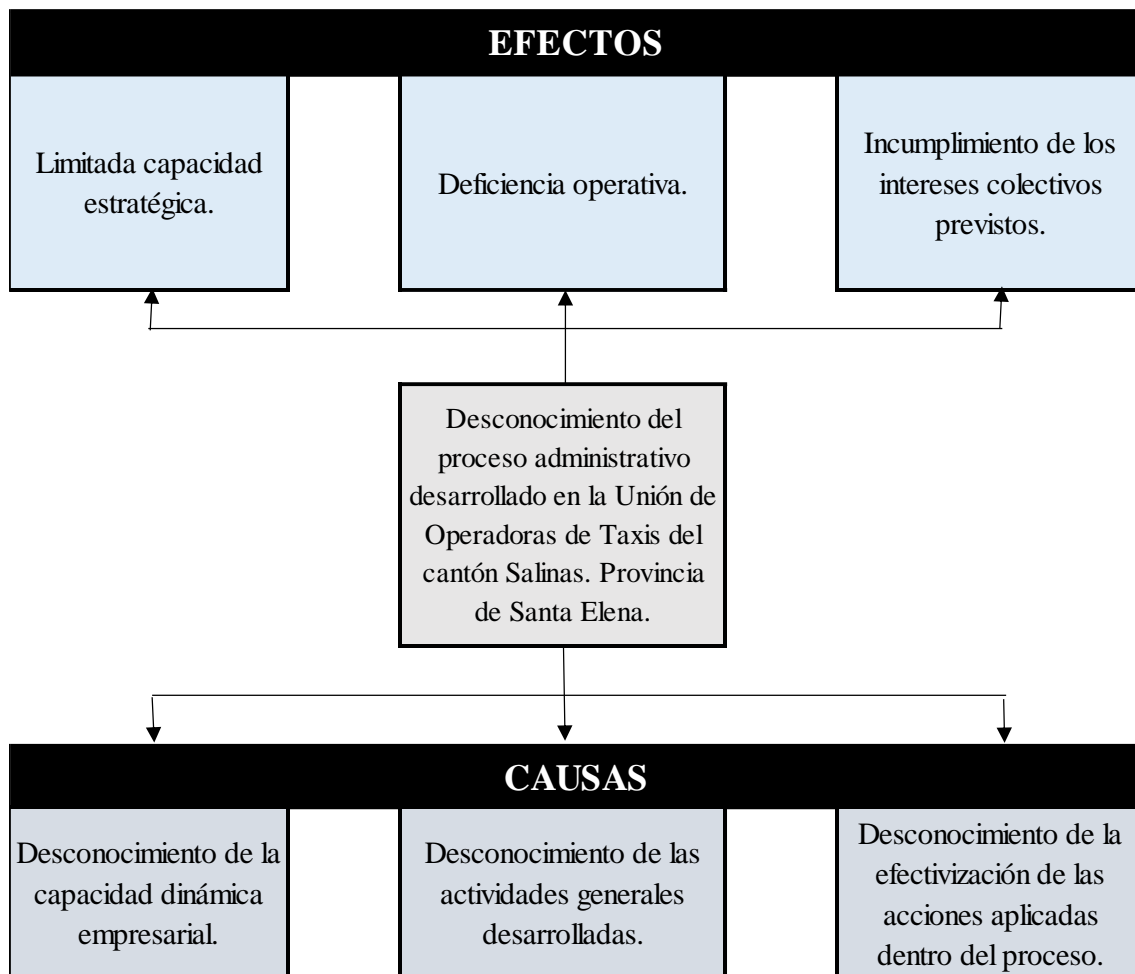
Van den Berghe. (2016). *Gestión gerencial y empresarial: Aplicadas al siglo XXI. 4ª Edición.* Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.



# ANEXOS

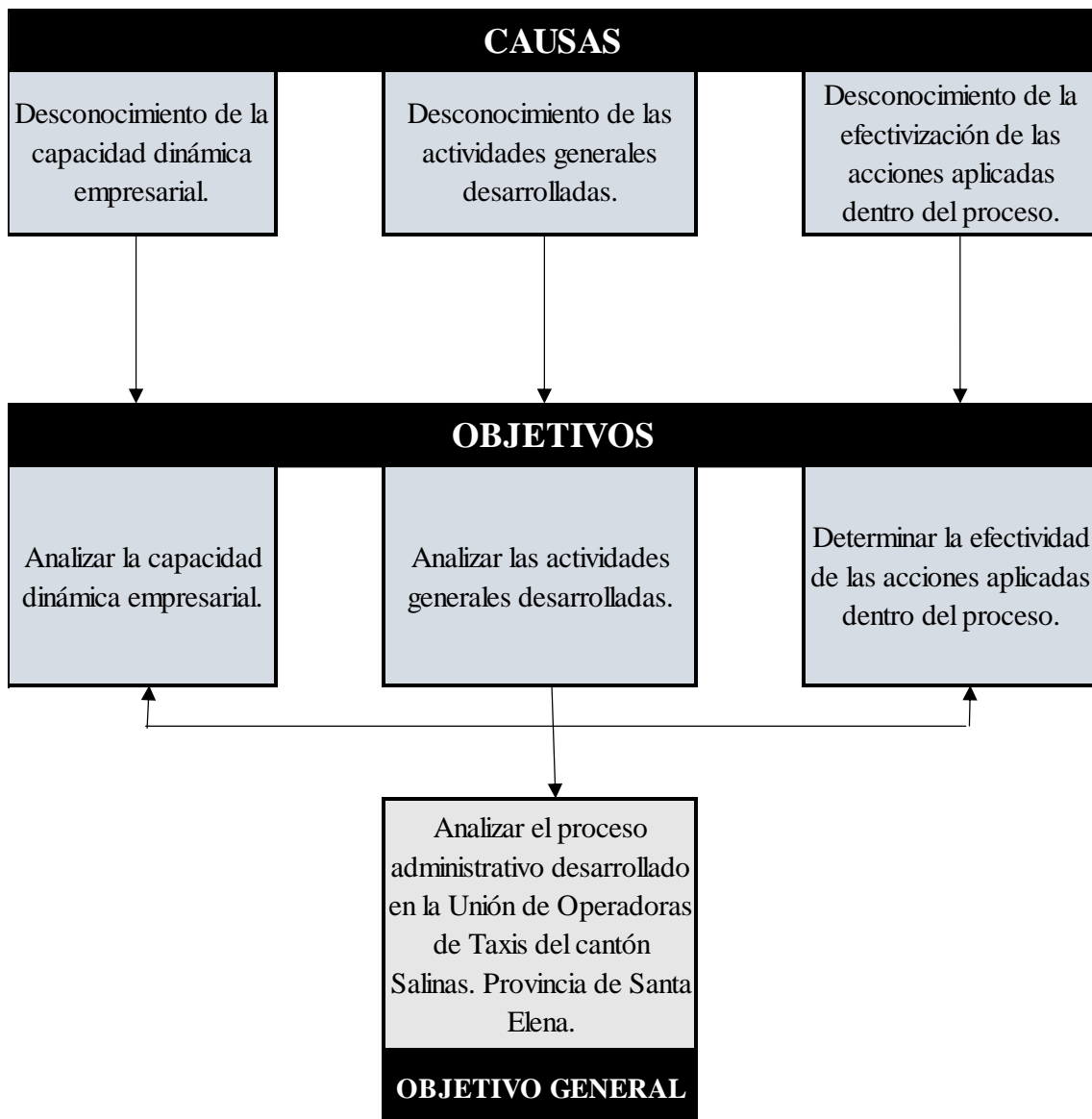
## ÁRBOL DE PROBLEMAS

### PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA UNIÓN DE OPERADORAS DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS "UNIOPTACSA", PROVINCIA DE SANTA ELENA



## ÁRBOL DE OBJETIVOS

**PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA UNIÓN DE OPERADORAS DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS “UNIOPTACSA”, PROVINCIA DE SANTA ELENA**





**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESTUDIO TS-YT82101 CADE 2020-I**



**PROYECTO:** PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA UNIÓN DE OPERADORAS DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS “UNIOPTACSA”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PRESIDENTES Y GERENTES**

Buenos días, tardes, noches:

La presente encuesta tiene como finalidad pertinente analizar el proceso administrativo desarrollado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”.

**Estimado presidente/gerente:**

Dado que, la presente investigación es de carácter académico, es importante contar con su opinión objetiva y sincera, debido a que mediante esta herramienta se podrá recopilar información veraz en base a las preguntas implantadas. Por tanto, toda información que usted nos brinde será utilizada con fines de estudio. Las respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. La información que usted nos proporcione será procesada y tratada de manera estadística por personal externo a su organización. Además, como usted puede observar, en ningún momento se le pide su nombre. De antemano, se agradece su colaboración.

**INSTRUCCIONES:**

1. Marque con una “X” en la opción que considere pertinente de acuerdo a su criterio y señale la información solicitada en cada una de las interrogantes.
2. Lea cuidadosamente cada carácter, ya que existen preguntas cerradas en las que solo se puede **marcar una opción**.
3. Si la pregunta resulta de difícil comprensión, por favor pregunte cautelosamente al aplicador de la encuesta.

DATOS GENERALES					
<b>Edad:</b>	18 a 23 años	30 a 35 años	42 a 47 años	54 a 59 años	
	24 a 29 años	36 a 41 años	48 a 53 años	60 adelante	
<b>Género:</b>	Masculino	<b>Nivel Académico:</b>	Primario	Tercer Nivel	
	Femenino		Secundario	Cuarto Nivel	
<b>Cía. Taxis</b>	COTACHOPROF	EDENAZUL	PUERTOSAN	TAXANCONSA	
	COSTAMOVIL	PENINTAXI	TRANSCORINTIOS	TAXPACIF	

De acuerdo a las interrogantes propuestas en la presente herramienta de investigación, indique su grado de acuerdo o desacuerdo en relación al proceso administrativo desarrollado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”.

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

No.	Indicador	Escala				
		5	4	3	2	1
	<b><i>Dimensión: Etapas sucesivas</i></b>					
1	¿Considera usted que el personal administrativo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas desarrolla eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Considera usted que en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas las actividades se desarrollan de acuerdo a la planificación establecida?					
3	¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas posee una estructura organizacional definida?					
4	¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas integra adecuadamente sus actividades?					
5	¿Considera usted que el personal administrativo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas monitorea constantemente el desarrollo de las actividades?					
6	¿Considera usted que las actividades generales desarrolladas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, asumen la responsabilidad contenido en las etapas del proceso administrativo?					
	<b><i>Dimensión: Gestión</i></b>					
7	¿Considera usted que el personal administrativo de la Unión de Operadoras del cantón Salinas suministra adecuadamente los recursos?					
8	¿Considera usted que el personal administrativo plantea las estrategias empresariales necesarias para promover el desarrollo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas?					
	<b><i>Dimensión: Operacionalización</i></b>					
9	¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas se ajusta a los cambios suscitados en el mercado?					
10	¿Considera usted que se desarrollan acciones estratégicas para promover la productividad en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas?					
	<b><i>Dimensión: Resultados</i></b>					
11	¿Considera usted que en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas se ha generado el alcance de los intereses colectivos provistos?					
12	¿Considera usted que la funcionalidad operativa desarrollada en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas genera resultados favorables?					
13	¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas promueve el avance social?					

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## RESULTADOS DE ENCUESTAS EN GOOGLE FORMS



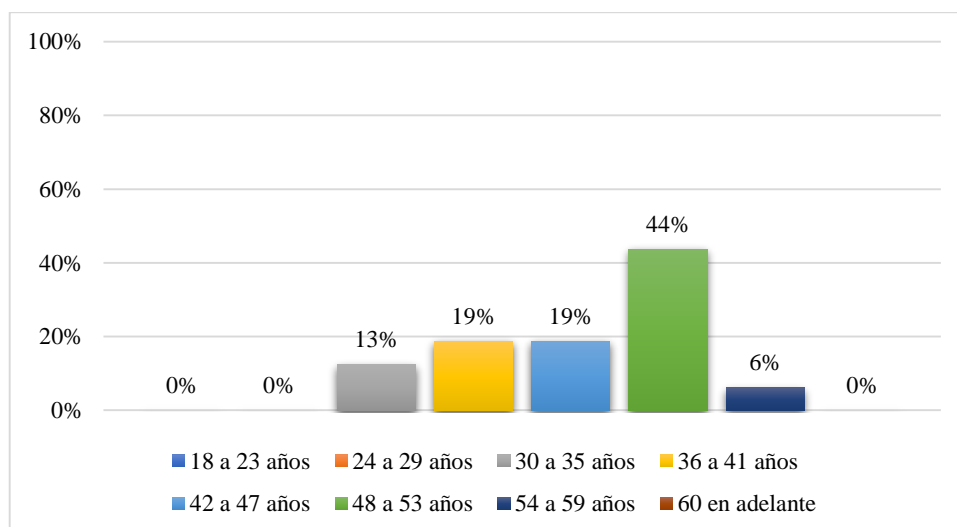
## ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

### ÍTEMS DEMOGRÁFICOS

**Tabla 3**

Edad

OPCIÓN	FRECUENCIA	PREVALENCIA
18 a 23 años	0	0%
24 a 29 años	0	0%
30 a 35 años	2	13%
36 a 41 años	3	19%
42 a 47 años	3	19%
48 a 53 años	7	44%
54 a 59 años	1	6%
60 en adelante	0	0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



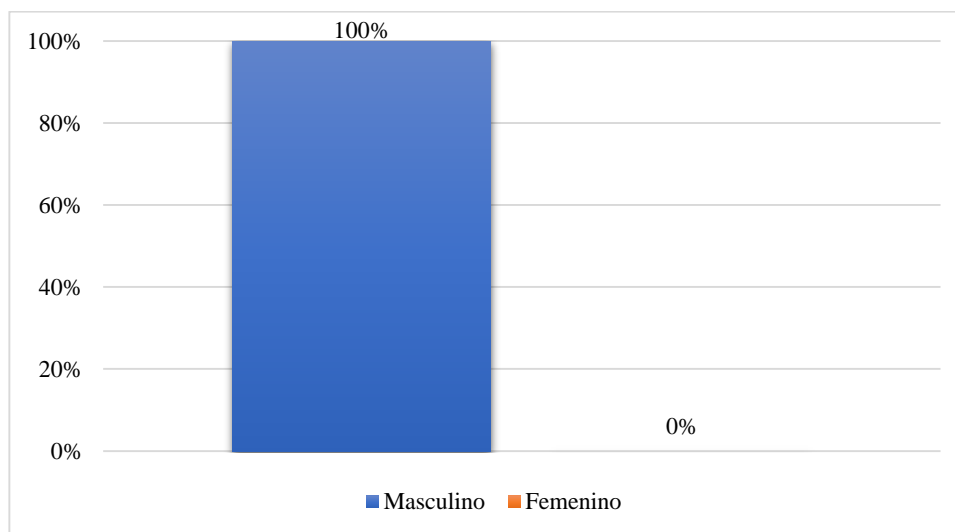
**Figura 5**

Edad

**ÍTEM DEMOGRÁFICO 1.-** En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a los rangos de edades, en los que se encuentran los presidentes y gerentes asociados a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; por tanto que, el 6% de los socios oscila en edades de 54 – 59 años, el 13% entre los 30 – 35 años, el 19% entre los 36 – 41 años y 42 – 47 años, y el 44% entre edades de 48 – 53 años; siendo esta última valoración la ponderación con mayor afluencia.

**Tabla 4**  
Género

OPCIÓN	FRECUENCIA	PREVALENCIA
<b>Masculino</b>	16	100%
<b>Femenino</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	100%



**Figura 6**  
Género

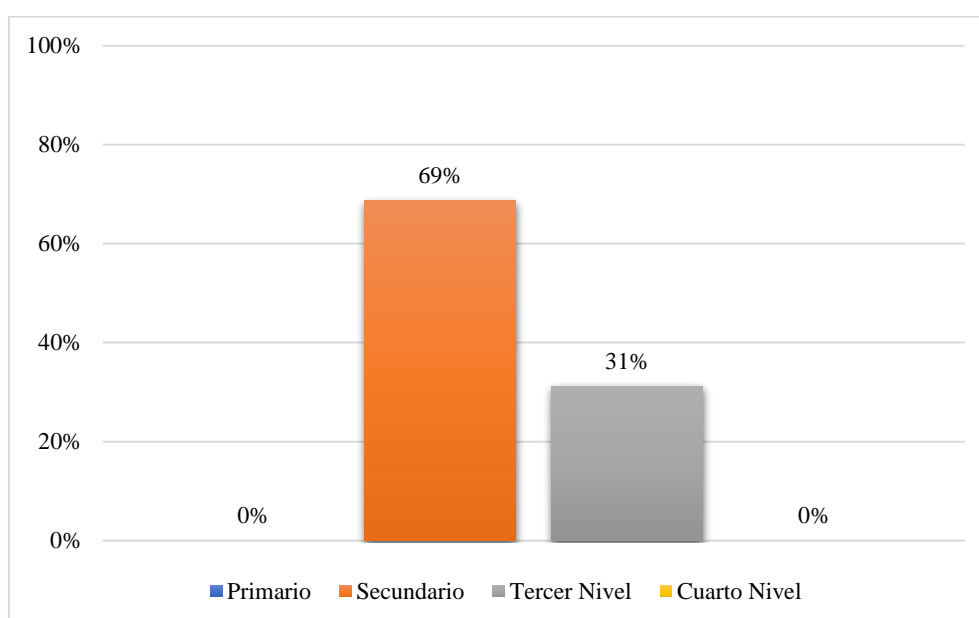
**ÍTEM DEMOGRÁFICO 2.-** En la presente gráfica se muestran datos referentes al género de los presidentes y gerentes asociados a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, a quienes se les aplicó el instrumento de investigación; en donde, el 100% instado en el análisis representa al género masculino.



**Tabla 5**

Nivel Académico

OPCIÓN	FRECUENCIA	PREVALENCIA
Primario	0	0%
Secundario	11	69%
Tercer Nivel	5	31%
Cuarto Nivel	0	0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



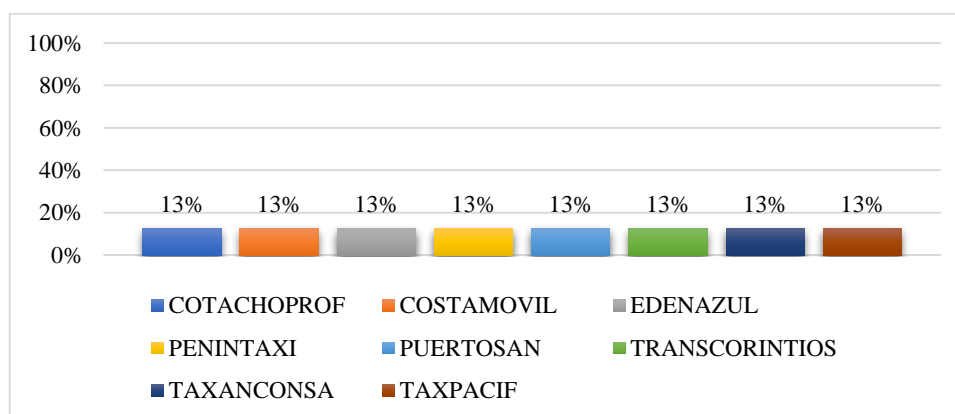
**Figura 7**

Nivel Académico

**ÍTEM DEMOGRÁFICO 3.-** En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a los rangos de nivel académico, en los que se encuentran los presidentes y gerentes asociados a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, a quienes se les aplicó la encuesta; y en el que, por tanto, según los datos obtenidos; el 31% de los socios posee estudios de tercer nivel y 69% restante refiere que poseen estudios sólo hasta el nivel secundario.

**Tabla 6**  
Compañía de Taxis

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>COTACHOPROF</b>	2	13%
<b>COSTAMOVIL</b>	2	13%
<b>EDENAZUL</b>	2	13%
<b>PENINTAXI</b>	2	13%
<b>PUERTOSAN</b>	2	13%
<b>TRANSCORINTIOS</b>	2	13%
<b>TAXANCONSA</b>	2	13%
<b>TAXPACIF</b>	2	13%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



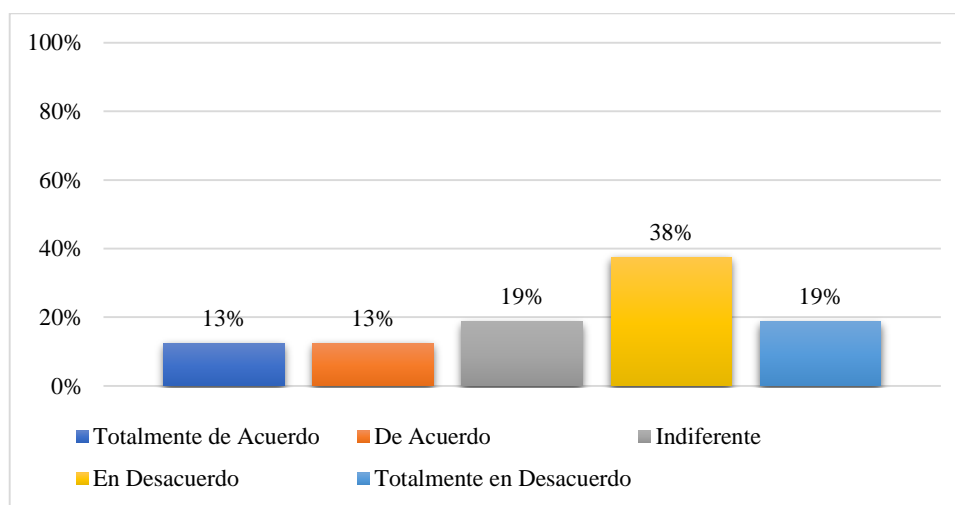
**Figura 8**  
Compañía de Taxis

**ÍTEM DEMOGRÁFICO 4.-** En la presente gráfica se muestran datos referentes a la compañía a la que pertenecen los presidentes y gerentes asociados a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, en donde, el 13% pertenece a COTACHOPROF, el 13% pertenece a COSTAMOVIL; el 13% pertenece a EDENAZUL, el 13% pertenece a PENINTAXI, el 13% pertenece a PUERTOSAN, el 13% pertenece a TAXANCONSA, el 13% pertenece a TRANSCORINTIOS y el 13% restante pertenece a TAXPACIF.

**ÍTEM 1.-** ¿Considera usted que el personal administrativo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas desarrolla eficientemente las tareas asignadas?

**Tabla 7**  
*Desarrollo de tareas asignadas*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	2	13%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	3	19%
<b>En Desacuerdo</b>	6	38%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	3	19%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



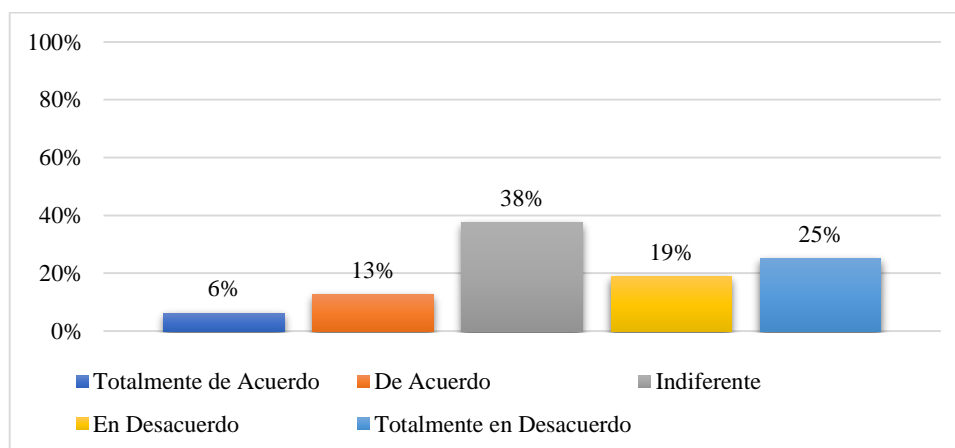
**Figura 9**  
Desarrollo de tareas asignadas

**ÍTEM 1.-** En la gráfica se muestran datos referentes al desarrollo de las tareas asignadas por parte del personal administrativo que conforma la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, a razón de que bajo la guía de estos, las actividades se extiendan de manera eficiente; por tanto que, el 13% se encontró de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 19% se mostró indiferente y otros totalmente en desacuerdo y un 38% expresó bajo criterios de percepción que se encuentran en desacuerdo en ello; ya que, probablemente las tareas asignadas al cargo no se desarrollan adecuadamente.

**ÍTEM 2.-** ¿Considera usted que en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas las actividades se desarrollan de acuerdo a la planificación establecida?

**Tabla 8**  
*Planificación establecida*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	6	38%
<b>En Desacuerdo</b>	3	19%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



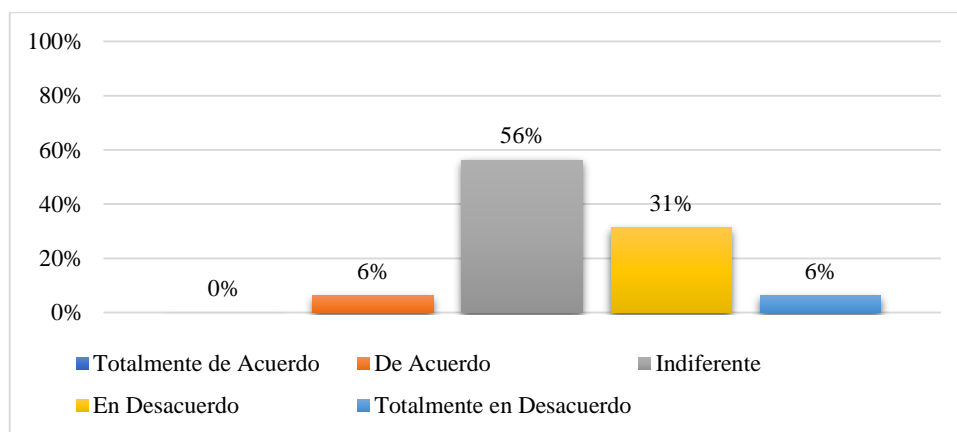
**Figura 10**  
Planificación establecida

**ÍTEM 2.-** En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a la planificación establecida; a razón de conocer si las actividades se desarrollan de acuerdo a ésta en donde un 6% aludió que, se encuentran totalmente de acuerdo, un 13% manifestó encontrarse de acuerdo, un 19% expresó estar en desacuerdo, un 25% expresó bajo criterios de percepción que se mostraban totalmente en desacuerdo y un 38% se mostró indiferente al momento de valorar esta actividad; puesto que, indicaban que la planificación establecida dentro del gremio no se está cumpliendo, ni desarrollando apropiadamente.

**ÍTEM 3.-** ¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas posee una estructura organizacional definida?

**Tabla 9**  
*Estructura organizacional*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PREVALENCIA
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	1	6%
<b>Indiferente</b>	9	56%
<b>En Desacuerdo</b>	5	31%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	6%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



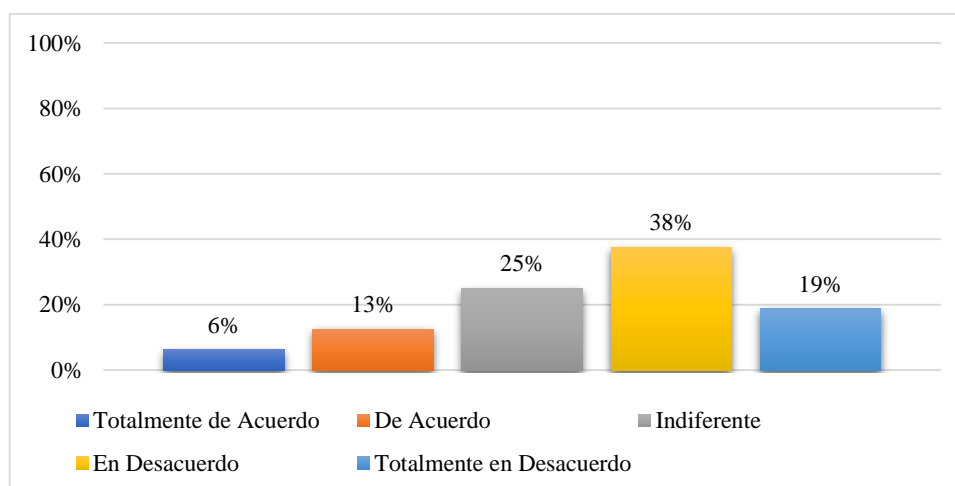
**Figura 11**  
Estructura organizacional

**ÍTEM 3.-** La presente gráfica muestra datos referentes a la estructura organizacional habida en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas en donde bajo la percepción de los socios, a quienes se les aplicó la herramienta, indicaron que, un 6% manifestó encontrarse en acuerdo, un 6% expresó encontrarse totalmente en desacuerdo, un 31% aludió estar en desacuerdo y un 56% se mostró indeciso; debido a que, el personal encuestado consideraba que ésta no se encuentra definida de forma correcta; puesto que, la administración no había considerado plantear de manera específica este componente.

**ÍTEM 4.-** ¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas integra adecuadamente sus actividades?

**Tabla 10**  
*Integración de actividades*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	4	25%
<b>En Desacuerdo</b>	6	38%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	3	19%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



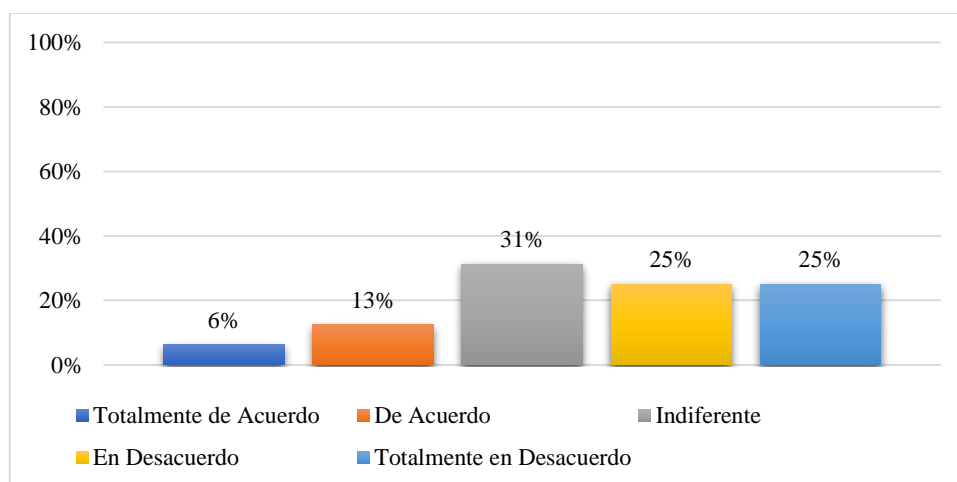
**Figura 12**  
*Integración de actividades*

**ÍTEM 4.-** La presente gráfica muestra datos referentes a la integración de actividades dada en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde al momento en el que se precisó los resultados de la aplicación de la encuesta; un 6% expresó estar totalmente de acuerdo, un 13% indicó encontrarse de acuerdo, un 19% se mostró en total desacuerdo, un 25% se mostró indiferente mientras cualificaba el desarrollo de actividad y un 38% manifestó encontrarse en desacuerdo; ya que, no perciben dicha integración.

**ÍTEM 5.-** ¿Considera usted que el personal administrativo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas monitorea constantemente el desarrollo de las actividades?

**Tabla 11**  
*Monitoreo constante*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PREVALENCIA
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	5	31%
<b>En Desacuerdo</b>	4	25%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



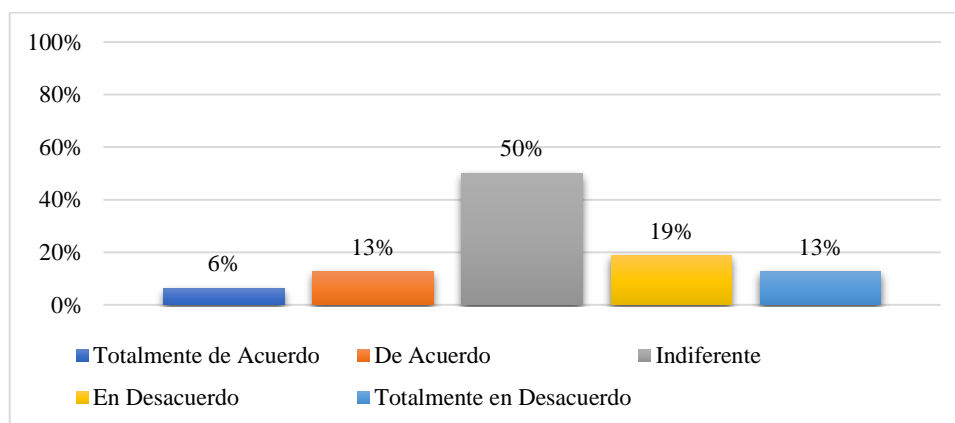
**Figura 13**  
Monitoreo constante

**ÍTEM 5.-** En la presente gráfica se muestran datos correspondientes al monitoreo constante; por parte del personal administrativo que se encuentra a cargo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde, el 6% indicó estar totalmente de acuerdo, el 13% aludió que estaban de acuerdo, el 25% de los socios encuestados se mostraron en desacuerdo y en total desacuerdo y el 31% se mostró indiferente bajo su concepto de percepción; ya que, aluden que esta actividad no se efectúa constantemente.

**ÍTEM 6.-** ¿Considera usted que las actividades generales desarrolladas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, asumen la responsabilidad contenido en las etapas del proceso administrativo?

**Tabla 12**  
*Responsabilidad*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	8	50%
<b>En Desacuerdo</b>	3	19%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	13%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



**Figura 14**  
*Responsabilidad*

**ÍTEM 6.-** En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a la responsabilidad contenida en cada una de las etapas administrativas, en donde, el 50% de los encuestados se mostraron indiferentes y manifestaron que, bajo su concepto de percepción como socios, no pueden referir el hecho de que las actividades generales se desarrollen bajo la debida causa. Sin embargo, un 6% y 13% aludió que se encontraban totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que, un 13% y 19% estimaban contrariedad al encontrarse en desacuerdo; dado que, indicaban que éstas no se desarrollaban bajo este sistema.

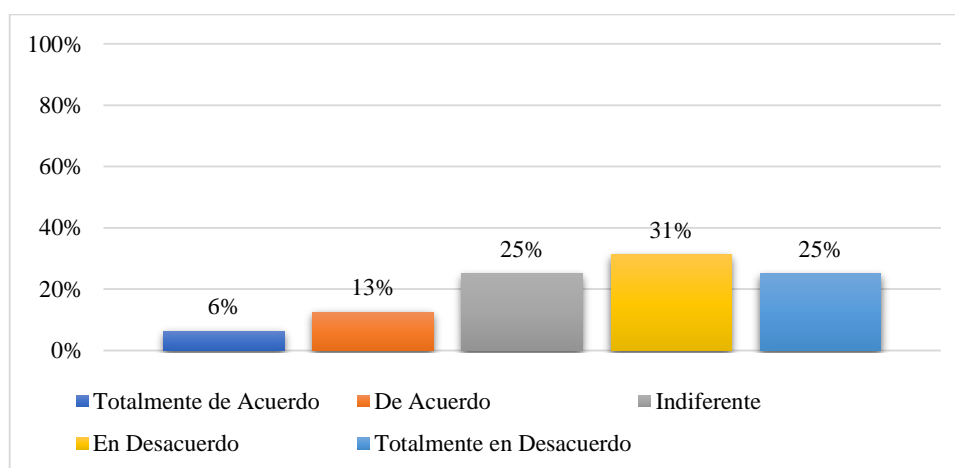


**ÍTEM 7.-** ¿Considera usted que el personal administrativo de la Unión de Operadoras del cantón Salinas suministra adecuadamente los recursos?

**Tabla 13**

*Suministro de recursos*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	4	25%
<b>En Desacuerdo</b>	5	31%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



**Figura 15**

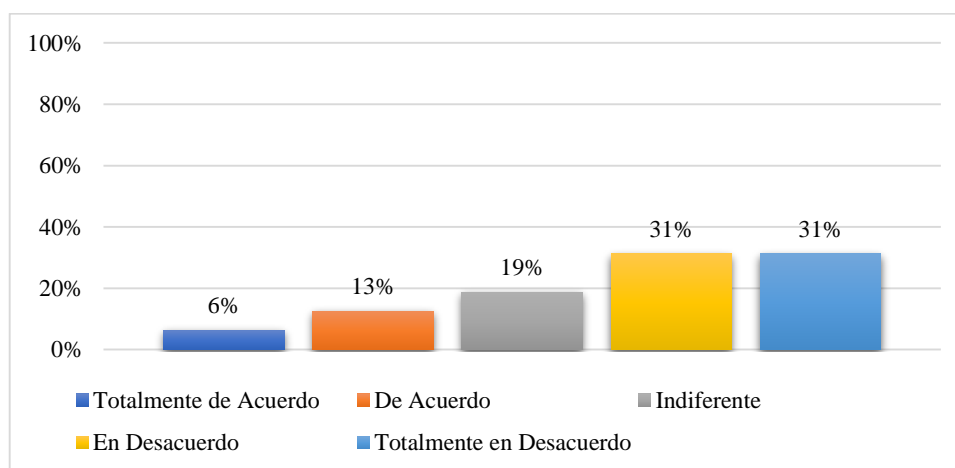
Suministro de recursos

**ÍTEM 7.-** En la presente gráfica se muestran datos referentes al suministro de recursos en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, a razón de que bajo la utilización de estos, se realice una administración eficiente; por tanto que, el 25% de los socios se mostraron entre indiferentes y totalmente en desacuerdo; debido a que, refirieron que no se hace uso correcto de los mismos; no obstante, existieron ponderaciones de 6% y 13% en donde se mostraron de acuerdo y asimismo, un 31% como ponderación más alta, en donde se alude que existen imperfectos.

**ÍTEM 8.-** ¿Considera usted que el personal administrativo plantea las estrategias empresariales necesarias para promover el desarrollo de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas?

**Tabla 14**  
*Estrategias empresariales*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	3	19%
<b>En Desacuerdo</b>	5	31%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	31%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



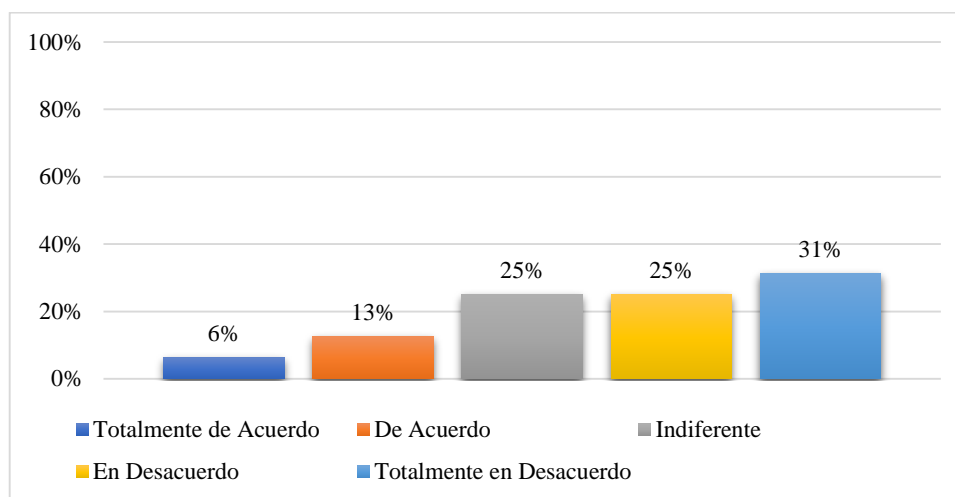
**Figura 16**  
Estrategias empresariales

**ÍTEM 8.-** En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a las estrategias empresariales planteadas por el personal administrativo que forma parte de la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde según lo expresado, el 6% se encuentra totalmente de acuerdo, el 13% manifestó estar de acuerdo, el 19% se mostró indeciso bajo el nivel de percepción y el 31% expresó bajo criterios de percepción se mostraban en total desacuerdo; debido a que, el accionar establecido no promovía el desarrollo del gremio.

**ÍTEM 9.-** ¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas se ajusta a los cambios suscitados en el mercado?

**Tabla 15**  
*Cambios suscitados*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	4	25%
<b>En Desacuerdo</b>	4	25%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	31%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



**Figura 17**  
Cambios suscitados

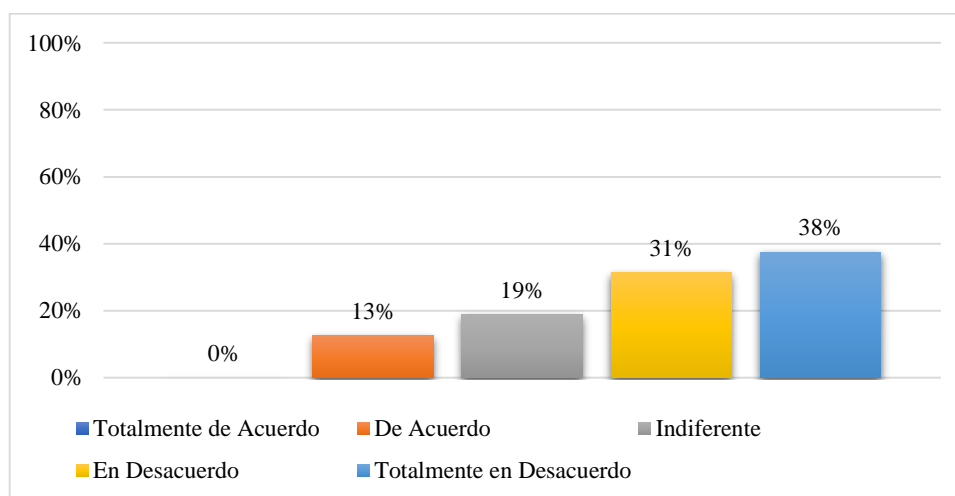
**ÍTEM 9.-** En la presente gráfica se muestran datos correspondientes a los cambios suscitados; a razón de conocer si la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, se ajusta al mercado; por tanto que, bajo los criterios expresados, un 6% manifestó que está totalmente de acuerdo; un 13% indicó que está de acuerdo; un 25% se mostró indiferente y en desacuerdo y un 31% aludió que se encuentran en total desacuerdo; ya que, a medida que se generan incidencias, el gremio no puede responder inmediatamente a los cambios.

**ÍTEM 10.-** ¿Considera usted que se desarrollan acciones estratégicas para promover la productividad en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas?

**Tabla 16**

*Acciones estratégicas*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	3	19%
<b>En Desacuerdo</b>	5	31%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	38%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



**Figura 18**

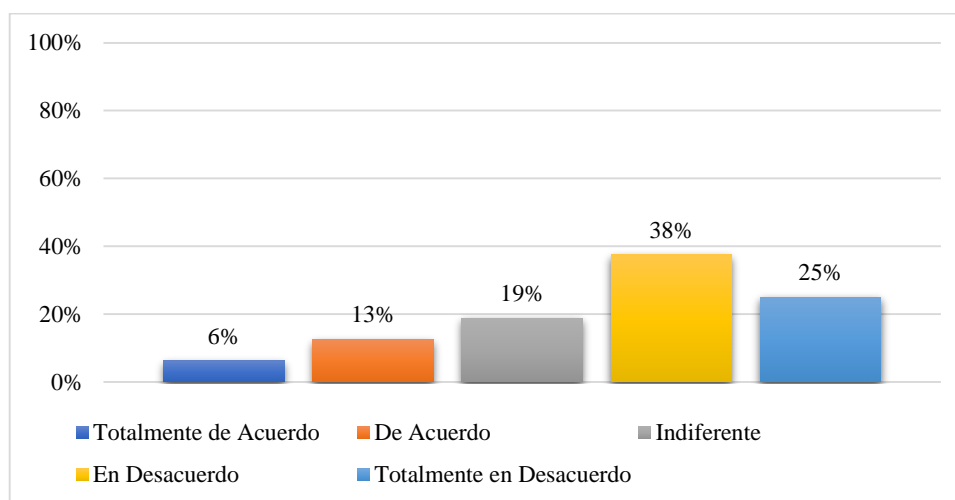
*Acciones estratégicas*

**ÍTEM 10.-** En la presente gráfica se muestran datos referentes a las acciones estratégicas presentadas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; a fin de que, se evalúe si éste presente la suficiente capacidad para desarrollar operaciones que promuevan la productividad dentro del gremio; en donde, un 13% manifiesta que se encuentra de acuerdo; un 19% se mostró indiferente y un 31% y 38% expresan su inconformidad al estar en total desacuerdo, al momento de valorar y describir este accionar como deficiente.

**ÍTEM 11.-** ¿Considera usted que en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas se ha generado el alcance de los intereses colectivos provistos?

**Tabla 17**  
*Intereses colectivos provistos*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	3	19%
<b>En Desacuerdo</b>	6	38%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



**Figura 19**  
Intereses colectivos provistos

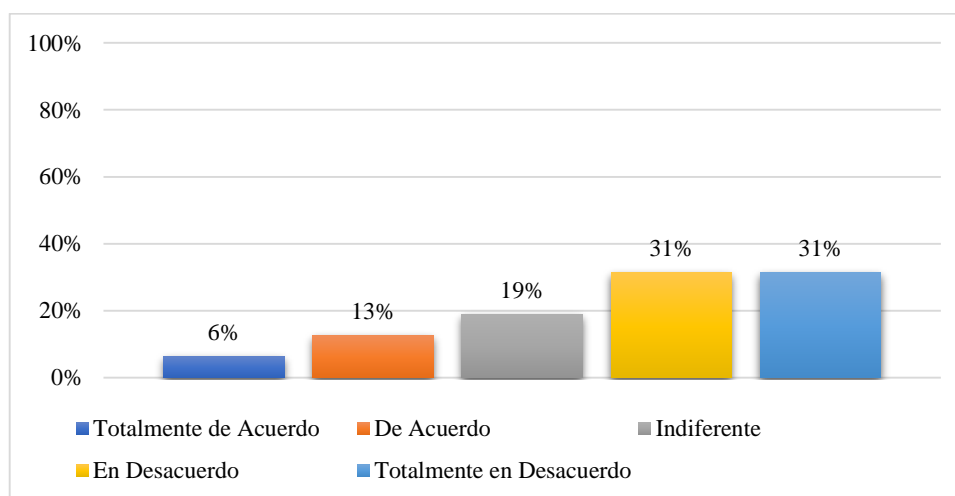
**ÍTEM 11.-** En la presente gráfica se muestran datos correspondientes al alcance de los intereses colectivos provistos establecidos en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde, bajo la percepción de los socios, un 6% se encuentra totalmente de acuerdo, un 13% indica que se está de acuerdo, un 19% se mostró indiferente y un 25% y 38% (totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente) manifestaron que, el gremio actualmente no ha generado el alcance de intereses colectivos esperados.

**ÍTEM 12.-** ¿Considera usted que la funcionalidad operativa desarrollada en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas genera resultados favorables?

**Tabla 18**

*Resultados favorables*

OPCIÓN	FRECUENCIA	PREVALENCIA
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	3	19%
<b>En Desacuerdo</b>	5	31%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	31%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



**Figura 20**

Resultados favorables

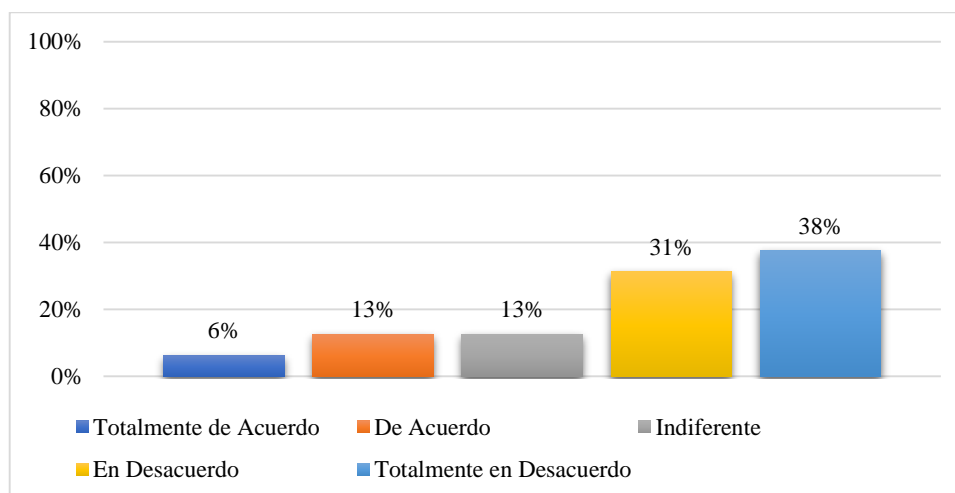
**ÍTEM 12.-** En la presente gráfica se muestran datos referentes a los resultados favorables que genera la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, en donde, un 6% indicó que está totalmente de acuerdo; un 13% expresó que está de acuerdo; un 19% de los socios encuestados se mostró indiferente al momento de valorar esta cuestión; y un 31% aludió que está totalmente en desacuerdo; debido a que, la funcionalidad operativa desarrollada en la institución no promueve la consecución de objetivos, ni la productividad laboral.

**ÍTEM 13.-** ¿Considera usted que la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas promueve el avance social?

**Tabla 19**

*Avance social*

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PREVALENCIA</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	6%
<b>De Acuerdo</b>	2	13%
<b>Indiferente</b>	2	13%
<b>En Desacuerdo</b>	5	31%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	38%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



**Figura 21**

*Avance social*

**ÍTEM 13.-** En la presente gráfica se muestran datos referentes a la promoción del avance social referido por la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas; en donde, el 6% de los socios encuestados estima que se encuentran totalmente de acuerdo, el 13% mostró bajo perspectivas estar de acuerdo e indiferentes; y un 31 y 38% asevera la preminencia de este indicador al manifestar que no están de acuerdo, ni totalmente de acuerdo, dado que, el gremio no promueve al accionar necesario para desarrollar este factor.



**PROYECTO:** PROCESO ADMINISTRATIVO APLICADO A LA UNIÓN DE OPERADORAS DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS “UNIOPTACSA”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA UNIÓN DE OPERADORAS DE TAXIS DEL CANTÓN SALINAS**

Buenos días, tardes, noches:

La presente entrevista tiene como finalidad pertinente analizar el proceso administrativo desarrollado en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas “UNIOPTACSA”.

**Estimado presidente/gerente:**

Dado que, la presente investigación es de carácter académico, es importante contar con su opinión objetiva y sincera, debido a que mediante esta herramienta se podrá recopilar información veraz en base a las preguntas implantadas. Por tanto, toda información que usted nos brinde será utilizada con fines de estudio. La información que usted nos proporcione será procesada y tratada de manera estadística por personal externo a su organización. De antemano, se agradece su colaboración.

**INSTRUCCIONES:**

4. De forma pertinente, lea detenidamente cada pregunta y de acuerdo a su criterio argumente respecto a la información solicitada en cada una de las interrogantes.
5. Si la pregunta resulta de difícil comprensión, por favor pregunte cautelosamente al aplicador de la entrevista.

**PREGUNTAS:**

1. *¿Considera usted que las actividades desarrolladas en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas contribuyen a la consecución de los objetivos establecidos?*

---

---

---

2. *¿Cree usted que en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas las actividades contenidas dentro del proceso administrativo se encuentran definidas correctamente?*

---

---

---

3. *¿En la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas las actividades se desarrollan de acuerdo a la planificación establecida?*

---

---

---





UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESTUDIO TS-YT82101 CADE 2020-I



4. *¿De qué manera planifican las actividades generales en la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas?*

---

---

---

5. *¿La Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas cuenta con una estructura organizacional que defina el grado de especialización del personal administrativo?*

---

---

---

6. *¿En la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas, existe algún monitoreo constante que verifique la efectividad de las actividades generales establecidas?*

---

---

---

7. *¿La Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas ha desarrollado acciones estratégicas que le permitan promover la funcionalidad operativa dentro del proceso administrativo aplicado?*

---

---

---

8. *¿El accionar aplicado dentro del proceso administrativo le ha permitido a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas obtener resultados favorables?*

---

---

---

9. *¿Considera usted que el desarrollo correcto del proceso administrativo le permitirá a la Unión de Operadoras de Taxis del cantón Salinas gestionar eficientemente cada una de sus actividades?*

---

---

---

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	“El proceso administrativo es una serie de fases que se distinguen como períodos continuos a través de las cuales se efectúa la administración”. Éste es considerado como indispensable para aplicar procedimientos, principios, fundamentos, técnicas, premisas, y enfoques de <b>gestión</b> ; debido a que, la dinámica se aplica según la operación que vaya a desarrollarse. Es decir que, durante la <b>operacionalización</b> , éstas se coordinan y sincronizan por encima de las funciones administrativas para efectivizar los <b>resultados</b> . (Münch, 2014, pág. 24)	Etapas sucesivas	Actividades generales desarrolladas. Integración coordinada de tareas. Conocimiento organizado.	¿Si integra adecuadamente las actividades? ¿Si desarrollan eficientemente las tareas asignadas? ¿Si poseen una estructura organizacional definida? ¿Si las actividades generales asumen la responsabilidad contenida en las etapas?	Likert.	Encuesta. Entrevista.
		Gestión	Procesos realizados. Coordinar recursos. Estrategia empresarial. Aprovisionamiento. Responsabilidad.	¿Si suministra adecuadamente los recursos? ¿Si plantea las estrategias necesarias? ¿Si los procesos establecidos son consistentes?	Likert.	Encuesta. Entrevista.
		Operacionalización	Dinámica empresarial. Capacidad de respuesta. Productividad.	¿Si se ajusta a los cambios suscitados? ¿Si desarrollan acciones estratégicas?	Likert.	Encuesta. Entrevista.
		Resultados	Funcionalidad del organismo. Alcance de objetivos. Efectividad del proceso. Avance social.	¿Se ha generado alcance de los intereses colectivos provistos? ¿Si la funcionalidad operativa desarrollada en el organismo genera resultados favorables? ¿Si el organismo promueve el avance social?	Likert.	Encuesta. Entrevista.