



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE  
TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA  
ELENA AÑO 2013**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la Obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA: VERÓNICA LORENA DE LA O PARRALES**

**TUTORA: ING. MARGARITA PALMA SAMANIEGO, MBA**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2013**

**UNIVERSIDAD ESTATAL**

**PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE  
TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

**AÑO 2013**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la Obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**AUTORA: VERÓNICA LORENA DE LA O PARRALES**

**TUTORA: MARGARITA PALMA SAMANIEGO, MBA.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2013**

La Libertad, 4 Noviembre del 2013

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena”**, elaborado por la Srta. Verónica Lorena De La O Parrales , egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar, que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo apruebo en todas sus partes

Atentamente

.....  
Ing. Margarita Palma Samaniego, MBA.  
PROFESORA TUTORA

## **DEDICATORIA**

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortalezas para continuar, a mi mamá quien a lo largo de mi vida ha velado por el bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba

**Verónica**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido alcanzar esta meta propuesta,

A quienes conforman la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis que me facilitaron y me permitieron realizar mi trabajo de tesis, abriéndome las puertas de la institución

A mi tutora quien gracias a ella he podido culminar con este éxito este trabajo brindándome su apoyo incondicional

**Verónica**

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

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

---

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA.  
DIRECTOR DE LA ESCUELA  
DE ADMINISTRACIÓN

---

Ing. Margarita Palma Samaniego, MBA.  
PROFESOR-TUTOR

---

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.  
PROFESOR DE ÁREA

---

Ab. Miltón Zambrano Coronado, MSc.  
SECRETARIO GENERAL – PROCURADO

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE  
TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA  
ELENA AÑO 2013**

Autora: Verónica De La O Parrales  
Tutor: Ing. Margarita Palma, MBA.

**RESUMEN**

Este trabajo se enfoca en la creación de un Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis para el desarrollo de esta propuesta se decidió tener en cuenta algunos puntos importantes que se acoplan a las necesidades y exigencias de la Cooperativa. En este trabajo se efectuó el marco de referencia que define los elementos del diseño y la estructura de la organización, tomando en cuenta el punto de vista que parte de la teoría y la práctica. Se aplicó la metodología que se utilizó en desarrollo de esta investigación donde hacen referencia las técnicas de recopilación de datos, análisis y conclusiones de la información, obtenida de las encuestas y entrevistas efectuada al personal y directivos de la Cooperativa. Esta investigación se enfoca en conocer el diagnóstico situacional por la que atraviesa la cooperativa de taxis el cual es de vital importancia para conocerlo para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis se estableció una proyección estratégica que consistió en la definición de la misión, visión, objetivos, valores y tipos de liderazgo; la estructura, descripción de funciones, políticas, además se midió los resultados de efectividad a través del seguimiento y control, finalmente se elaboró un plan de acción que lleva inmerso cursos de acción. En conclusión, con esta propuesta se pretende dar un direccionamiento a todos los integrantes de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis permitiéndole mejorar oportunamente en su problemática y sirviendo a su aporte a su crecimiento organizacional. Por esta razón se consideró importante crear una estructura organizacional idónea que se acople y adapte a las necesidades de la cooperativa permitiendo que los empleados desde cada perspectiva puedan conocer todos los niveles jerárquicos y sepan a quien reportar algún problema que se presente para evitar problemas mayores y la pérdida de recursos valiosos para la organización.

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
TRIBUNAL DE GRADO .....	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	
MARCO CONTEXTUAL .....	2
2. PROBLEMA .....	2
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
2. 4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
3.-JUSTIFICACIÓN .....	6
4.-OBJETIVOS .....	7
5.-HIPÓTESIS .....	8
6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8
CAPÍTULO I.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. ANTECEDENTES.....	11
1.2. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
1.3 ORGANIZACIÓN.....	12
1.3.1 Concepto de organización.....	12
1.3.2 Importancia de la organización.....	12
1.3.3 Organización formal e informal .....	13
1.3.4 Concepto del diseño organizacional.....	15
1.3.5 Importancia del diseño organizacional.....	16

1.3.6 Modelos de diseños organizacionales.....	16
1.4. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	23
1.4.1 Análisis situacional.....	23
1.4.2 Análisis interno de la organización.....	23
1.4.3 Ambiente externo de la organización.....	23
1.4.4 Matriz foda.....	24
1.5 VISIÓN ORGANIZACIONAL.....	24
1.5.1 Misión organizacional.....	25
1.5.2 Estrategias organizacionales.....	26
1.5.3 Tipos de estrategias organizacionales.....	26
1.6 Proyección del diseño organizacional.....	27
1.6.1 La estructura organizacional.....	27
1.6.2 Organigramas.....	28
1.6.3 Descripción de puestos.....	28
1.6.4 Tipos de estructura organizacional.....	28
1.6.5 Políticas organizacionales.....	29
1.6.6 Lineamientos de las políticas.....	30
1.6.7 Cultura organizacional.....	30
1.7 Resultados de Efectividad.....	31
1.7.1 Eficiencia.....	31
1.7.2 Eficacia.....	31
CAPÍTULO II.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2 PROBLEMA.....	38
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	40
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	42

2.6.1.Población.....	43
2.6.2.Muestra.....	43
2.7.PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
CAPÍTULO III.....	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
3.1ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA. .....	47
3.2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS.....	49
3.3CONCLUSIONES.....	74
3.4. RECOMENDACIONE.....	75
CAPÍTULO IV.....	76
4.1 PRESENTACIÓN.....	76
4.2 ANÁLISIS SITUACIONAL.....	79
4.2.1 Factores internos .....	79
4.2.2 Fortalezas para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis .....	79
4.2.3 Debilidades para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis.....	79
4.2.4 Factores Externos .....	80
4.2.5 Amenazas para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis .....	80
4.2.6 Oportunidades para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis .....	80
4.3 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.....	82
4.3.1 Misión .....	82
4.3.2Visión .....	82
4.3.3 Objetivos Institucionales.....	82
4.3.4 Objetivo General. ....	82
4.3.5 Objetivos Específicos.....	82
4.4 PROYECCIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIÓN.....	87
4.4.1 Estructura Organizacional.....	87
4.4.2 Descripción de puestos.....	87
4.4.3 Políticas del Personal .....	96

4.4.4 Sistema de control .....	96
4.4.5 Cultura Organizacional .....	97
4.5 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD.....	98
4.5.1 Logros De Metas .....	100
4.5.2. Eficiencia.....	99
4.5.3. Eficacia.....	99
4.5.4. Evaluación.....	100
4.5.5 Conclusiones .....	102
4.5.6 Recomendaciones .....	103
4.5.7 Bibliografía .....	104

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Modelo de Ailed Labrada Sosa .....	18
GRÁFICO 2 Modelo de Miztbert .....	20
GRÁFICO 3 Richard Daft .....	21
GRÁFICO 4 Desarrollo de las actividades de la Cooperativa .....	49
GRÁFICO 5 Ámbito Laboral de la Cooperativa .....	50
GRÁFICO 6 Cumplimientos de los Objetivos.....	51
GRÁFICO 7 Funciones dentro de la Cooperativa .....	52
GRÁFICO 8 Misión, Visión de la Cooperativa .....	53
GRÁFICO 9 Infraestructura de la Cooperativa .....	54
GRÁFICO 10 Recursos que posee la Cooperativa .....	55
GRÁFICO 11 Liderazgo en la Cooperativa.....	56
GRÁFICO 12 Capacitación al Personal de la Cooperativa .....	57
GRÁFICO 13 Cumplimientos de las Actividades .....	58
GRÁFICO 14 Delegación de Funciones.....	59
GRÁFICO 15 Implementación de un Diseño Organizacional.....	60
GRÁFICO 16 Implementación de un Orgánico Funcional.....	61
GRAFICO 17 Funciones y Tareas que desempeñan.....	62
GRÁFICO 18 Capacitación al personal.....	63
GRÁFICO 19 Cumplimiento del servicio que presta la Cooperativa.....	64
GRÁFICO 20 Atención y Servicio al Cliente.....	65
GRAFICO 21 Comodidad en su movilización .....	66
GRÁFICO 22 Servicio de Transportación Adecuado.....	67
GRÁFICO 23 Que no le agrada del actual servicio .....	68
GRÁFICO 24 Organigrama de la Cooperativa .....	69
GRÁFICO 25 Cancelación de las tarifas .....	70
GRÁFICO 26 Utilización del servicio de Transporte.....	71
GRÁFICO 27 Dificultad en el servicio que presta .....	72
GRÁFICO 28 Capacitación al personal.....	73
GRÁFICO 29 Modelo del Diseño Organizacional .....	78
GRÁFICO 30 Matriz Foda.....	81
GRÁFICO 31 Estructura Organizacional de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis .....	86
GRAFICO 32 Presupuesto para la Cooperativa de Transporte Peninsular de..	101

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 Operacionalización de la variable .....	9
CUADRO 2 Operacionalización de las variables .....	10
CUADRO 3 Técnicas e instrumentos de la investigación .....	42
CUADRO 4 Población.....	43
CUADRO 5 Muestra.....	45
CUADRO 6 Desarrollo de las actividades de la Cooperativa.....	49
CUADRO 7 Ámbito laboral de la cooperativa .....	50
CUADRO 8 Cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa .....	51
CUADRO 9 Función que se desarrolla dentro de la cooperativa .....	52
CUADRO 10 Misión y Visión de la Cooperativa.....	53
CUADRO 11 Infraestructura de la cooperativa .....	54
CUADRO 12 Recursos que posee la Cooperativa.....	55
CUADRO 13 Liderazgo dentro de la cooperativa .....	56
CUADRO 14 Capacitación al personal de la cooperativa .....	57
CUADRO 15 Cumplimiento de las actividades .....	58
CUADRO 16 Delegación de funciones dentro de la cooperativa.....	59
CUADRO 17 Implementación del diseño organizacional .....	60
CUADRO 18 Implementación de un orgánico funcional .....	61
CUADRO 19 Funciones y Tareas que desempeñan .....	62
CUADRO 20 Capacitación al Personal .....	63
CUADRO 21 Cumplimiento del servicio que presta la Cooperativa .....	64
CUADRO 22 Atención y servicio al cliente .....	65
CUADRO 23 Comodidad en su movilización .....	66
CUADRO 24 Servicio de transportación adecuado.....	67
CUADRO 25 Que no le agrada del actual servicio.....	68
CUADRO 24 Organigrama de la Cooperativa.....	69
CUADRO 25 Cancelación de las tarifas.....	70
CUADRO 26 Utilización del servicio de Transporte .....	71
CUADRO 27 Dificultad en el servicio que presta .....	72
CUADRO 28 Capacitación al personal.....	73

**ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO N° 1 Carta Aval .....	109
ANEXO N° 2 Matriz de Consistencia.....	110
ANEXO N° 3 Plan de Acción .....	111
ANEXO N° 4 Cuestionario Encuesta.....	112
ANEXO N° 5 Cuestionario Entrevista .....	116
ANEXO N° 6 Fotografías .....	118
ANEXO N° 7 Fotografías .....	119
ANEXO N° 8 Fotografías .....	120
ANEXO N° 9 Carta del Gramatólogo .....	121
ANEXO N° 10 Glosario de Términos.....	122

## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo se desarrolló en la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis se enfoca a que esta tiene varias problemática que afecta su rendimiento organizacional y les impide ir a la par con las demás de sus categorías razón por la cual se decidió dar solución a dicho problema y aportar a que esta mejore y pueda subsistir en un mercado altamente competitivo.

Es de vital importancia que la cooperativa tenga un modelo a seguir con el fin de facilitar el trabajo optimizando bien sus recursos y permitiendo alcanzar un grado alto de eficiencia y eficacia

**Capítulo I.** La investigación se fundamentara en las diferentes teorías de los diferentes autores expertos en el tema de diseño organizacional las cuales son base fundamental para conocer el impacto que genera en las empresas.

**Capítulo II.** Los métodos que se utilizaron en esta investigación fueron los cualitativos y los cuantitativos los cuales guiaran al investigador a obtener información relevante por medio de las técnicas y poder dar solución a la problemática planteada

**Capítulo III.** Se realizó el debido análisis de los resultados, llegando a conclusiones que demuestran que existe en la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis una estructura organizacional, pero lamentablemente ésta no se adapta a los cambios dinámicos que tiene la compañía.

**Capítulo IV:** Se refiere a la propuesta tentativa de dar solución a los problemas encontrados en la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis el cual se enfoca en el modelo de diseño organizacional idóneo acoplándose a sus diversas necesidades y que sirva de aporte para generar una ventaja competitiva ante las demás.

## **MARCO CONTEXTUAL**

### **1. TEMA**

Influencia en la estructura organizacional en la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad de Provincia de Santa Elena, año 2013. Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis.

### **2. PROBLEMA**

#### **2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad, las organizaciones se desenvuelven en un medio complejo y en continua transformación Independientemente de su tamaño y actividad comercial a la que se dedique, es necesario que se encuentren bien agrupadas organizacionalmente, para poder mantenerse en el mercado competitivo.

Existen 14 cooperativas que cuentan con todos los permisos para circular dentro de la Provincia de Santa Elena La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis se encuentra ubicada en el Cantón La Libertad Barrio 28 de Mayo cuenta con 41 socios y el personal administrativo que labora en dicha institución viene prestando su servicio con un acuerdo ministerial N° 0132 expedido 7 de Agosto de 1969 lleva alrededor de 44 años en funcionamiento, fue una de las primeras cooperativas que inicio sus actividades de servicio de transporte de taxis

Las organizaciones y las instituciones públicas con espíritu trascendente, utilizan el Diseño Organizacional para optimizar recursos, lograr la eficiencia de un proceso de cambio, transformación y desarrollo, la eficacia, la excelencia de resultados y un alto grado de efectividad para hacer frente a instituciones con competencia que se pueda ofertar un servicio de calidad. Por tal motivo se propone elaborar un Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte

Peninsular de Taxis previo a un diagnóstico situacional tanto interno como externo de esta forma poder orientar a los integrantes a mejorar la calidad de servicio a cada uno de los usuarios.

Para lograr la excelencia, la empresa debe enmarcarse en un proceso orientado a la mejora continua de la calidad para conseguir la satisfacción de los clientes. Esto no es otra cosa que adoptar una nueva conducta empresarial, donde el protagonista sea el cliente. De esta forma, las empresas poseen una cultura de servicio.

Al no existir una capacitación a los miembros de la Institución produce un desempeño empírico y no permite una buena comunicación.

Lo que se pretende lograr es que la Cooperativa de Transporte cuente con un diseño organizacional razón por lo cual lo que se pretende es esquematizar una estructura empresarial

La poca colaboración entre todos los directivos depende de la deficiente participación entre los socios

Independientemente de su tamaño y actividad a la que se dedique, es necesario que se encuentren bien estructuradas organizacionalmente, para poder mantenerse en el mercado competitivo.

La Teoría aplicada aborda que el diseño organizacional desde la identificación y análisis de las características más importantes que deben contemplarse para su implementación; elementos que día a día se modifican o complementan conforme avanza el conocimiento y se vivencian cambios en el entorno de las organizaciones.

Para ser más competente la Cooperativa de Transporte Peninsular de pasajeros en taxis debe guiarse con diseño organizacional que será una herramienta para

mejorar con eficiencia y eficacia las actividades administrativas de la Cooperativa será como guía para la búsqueda de la misión y alcanzar los objetivos propuestos

El Diseño Organizacional, permite elaborar un diagnóstico situacional tanto interno y externo del tal forma poder mejorar la gestión administrativa y poder brindar un mejor servicio de calidad a cada uno de los usuarios y poder beneficiar a la comunidad de Santa Elena, y por ende a los integrantes de la Cooperativa.

## **PRONÓSTICO**

La falta de una Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis de la Provincia de Santa Elena, retardaría el progreso y desarrollo de los socios.

## **CONTROL PRONÓSTICO**

Investigando la problemática el objetivo es elaborar un Diseño organizacional para la Cooperativa de Transporte de la Provincia de Santa Elena delimitando funciones, Procesos y relaciones formales, basándose en la gestión, organización y diseño.

## **2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera incide la estructura organizacional en la gestión administrativa de la Cooperativa Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena?

## **2.3 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA**

**Delimitado.-**Necesidad de realizar un Diseño Organizacional para la Cooperativa

de Transporte la misma que incidirá el mejoramiento de los integrantes de la institución con el servicio que presta a los diferentes usuarios

**Claro.-** La propuesta responde a la necesidad de formar e instruir a los socios para mejorar la estructura organizativa.

**Concreto.-** La propuesta responde a la elaboración de un diseño organizacional que les permitirá la creación de funciones, obligaciones a cada uno de los integrantes de esta institución con la eficiencia y efectividad del trabajo en conjunto

**Relevante.-**El Diseño Organizacional constituye una de las actividades más importantes que va ayudar al desarrollo y permanencia de cada una de las propuestas.

**Original.-** La propuesta trata de elaborar un Diseño Organizacional para elaborar un diagnóstico a la Cooperativa de Transporte Peninsular de taxis determinando una estructura organizacional que les ayude a mejorar un control en lo laboral

**Contextual.-** El Diseño Organizacional está dirigido a responder un problema social, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de cada uno de los socios que integran la Cooperativa Peninsular de Taxis y así mejorar también el progreso de la Provincia.

**Factible.-** Por ser una Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contar con los recursos, necesarios para así implementar la propuesta y de esta manera seguir destacándose y trabajando en equipo por el bienestar de la institución

### **Variables.**

Las variables que se identifican para elaborar el diseño organizacional la detallamos a continuación:

**Variable Independiente:**

Estructura Organizacional

**Variable Dependiente:**

Gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis

**2. 4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles serían las teorías que implementaría para el estudio de la investigación en la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis?

¿Cuáles son los métodos de investigación más adecuados para la aplicación a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis?

¿Cómo afecta a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxi no contar con Diseño Organizacional?

Cuáles serían los principios importantes en la implementación de un Diseño Organizacional en la Cooperativa de Taxis?

**3.-JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación se estableció considerando la aplicación de teorías y conceptos básicos del diseño organizacional cuyos conceptos se definen como una herramienta administrativa estratégica que se utiliza para tener un excelente funcionamiento interno, con la esencia de concertar las habilidades de cada socio.

Cabe destacar que se analizaron diferentes modelos de diseño organizacional con el objetivo de escoger los que estén acorde a las necesidades de la institución.

Se utilizaron técnicas y métodos de investigación aplicando la debida información a la investigación entre la que se detallan fuentes primarias y secundarias como: la encuesta, la observación, entrevistas y fuentes bibliográficas como libros, periódicos o revistas con el objetivo de obtener resultados relevantes.

Las técnicas de investigación fueron aplicadas en la población del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena; aportando significativamente al tema de investigación, utilizando un estilo metodológico cualitativo y cuantitativo, para examinar y la situación real de la Cooperativa con el objetivo de estipular sus debilidades y amenazas y poder crear la estrategia de un diseño organizacional

Este estudio de investigación busca hallar soluciones concretas al problema planteado dentro de la Cooperativa de Transporte el diseño de una estructura que permita obtener un correcto nivel de eficacia y eficiencia de la organización estableciendo un ambiente interno apropiado y que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

## **4.-OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un diseño organizacional mediante la aplicación de técnicas y métodos con la finalidad del mejoramiento de los procesos administrativos de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar teóricamente los diferentes conceptos de los diferentes autores que faciliten el conocimiento del objeto de estudio.

- Determinar metodologías considerando métodos, técnicas e instrumentos de investigación que faciliten el estudio de los diseños organizacionales de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena.
- Elaborar los instrumentos de investigación según la Operacionalización de las variables que contribuya a la recopilación de la información válida y confiable
- Elaborar un Diseño Organizacional de acuerdo al diagnóstico de los factores internos y externos que permitan la estructura organizacional de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena.

## **5.-HIPÓTESIS**

La Elaboracion del Diseño Organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena.

## **6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Las variables que intervienen son:

### **VARIABLE INDEPENDIENTE:**

Estructura organizacional

### **VARIABLE DEPENDIENTE:**

Gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

**CUADRO 1 Operacionalización de la variable**

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM
<p>La Elaboración de una estructura Organizacional que permitirá mejorar la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena</p>	<p align="center">Estructura Organizacional</p>	<p>La Estructura Organizacional también conocido como Diseño Organizacional es una herramienta mediante el cual se realizara un análisis organizacional donde se determine el entorno de la empresas según la dirección estratégica así como también se detallara la gestión de necesidades que tiene para estructurar las diferentes tareas y funciones mediante el diseño organizacional con el fin de obtener resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Organizacional</li>   <li>• Dirección Estratégica</li>   <li>• Proyección del Diseño Organizacional</li>   <li>• Resultados de Efectividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Interno</li> <li>• Análisis Externo</li> <li>• Matriz FODA</li>   <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Cursos de acción</li>   <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Orgánico Funcional</li> <li>• Políticas RRHH</li> <li>• Cultura Organizacional</li>   <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> </ul>	<p>¿Qué piensa Ud. sobre la Implementación de un diseño Organizacional?</p> <p>¿Cree Usted que con la aplicación de la estructura Organizacional permitirá cumplir con los objetivos para la empresa?</p> <p>¿Piensa Ud. que el servicio que presta la Cooperativa de Taxi cubre satisfactoriamente las necesidades?</p> <p>¿Sabía Ud. que con el diseño organizacional mejoraría la gestión administrativa?</p> <p>¿Cómo calificaría los resultados obtenidos en la elaboración del Diseño Organizacional?</p>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
**Autora:** Verónica De La O Parrales

**Cuadro 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM
La Elaboración de una estructura Organizacional que permitirá mejorar la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena	Gestión Administrativa Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis	La empresa es aquella estructura jurídica que permitirá desarrollar de manera efectiva la gestión administrativa dentro de la organización por medio de los recursos adecuados para el cumplimiento y alcance de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos Constitutivos</li> <li>• Gestión Administrativa</li> <li>• Recursos</li> <li>• Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos Históricos</li> <li>• Estatutos</li> <li>• Permisos</li> <li>• Planeación</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> <li>• Humano</li> <li>• Financiero</li> <li>• Tecnológico.</li> <li>• Convencional</li> <li>• Ejecutivo</li> </ul>	<p>¿Considera Ud. que la Cooperativa cuenta con todos los reglamentos?</p> <p>Existe organización por parte de los que integran la Cooperativa?</p> <p>¿Considera Ud. que las tareas de cada uno de los que integran esta institución se cumplen a diario?</p> <p>¿Cómo se evalúa los resultados en la implementación del diseño organizacional</p>

**Fuente:** Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
**Autora:** Verónica De La O Parrales

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

El diseño organizacional que se desarrolló en la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis es un proceso, donde los directivos toman decisiones y trazan estrategias, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. Definir una estructura organizacional para formar un sistema de actividades que desarrollaran los miembros de la cooperativa, permitiéndoles a cada individuo trabajar en armonía, cumpliendo paulatinamente la misión de la cooperativa, la cual estará encaminada hacia el logro de la visión institucional

De esta manera permite el fortalecimiento de la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad solicitando la aplicación del Diseño Organizacional que permita llevar a cabo los objetivos planteados y contribuir al mejoramiento en el servicio que presta.

Sin embargo el diseño debe de ayudar a los accionistas y empleados a realizar su trabajo mejor manera posible, de una forma eficiente y eficaz a los miembros de la organización permitiendo, trabajo en equipo con los respectivos recursos necesarios para el desempeño diario de las labores de la Cooperativa.

El presente trabajo investigativo muestra la aplicación del diseño organizacional en la cual incluye el diagnóstico de múltiples elementos, entre ellos la estructura organizacional la división de cada uno de los departamentos con sus debidas funciones, las políticas entre otros los cuales buscan mejorar para bien el crecimiento y rendimiento de la organización, cultura de la organización.

## **1.2 LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

### **1.3 ORGANIZACIÓN**

Organización es la coordinación de diferentes actividades de participantes con el fin de efectuar transacciones planeadas con el ambiente.

#### **1.3.1 Concepto de organización**

Daft R. (2007), “Las organizaciones son 1) entidades sociales que 2) están dirigidas por metas, 3) están diseñadas como sistemas de actividad deliberadamente coordinada y estructurada y 4) están vinculadas con el entorno. El elemento clave de una organización no es un edificio o un conjunto de políticas y procedimientos, las organizaciones están compuestas por relaciones interpersonales”.

Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no

Las organizaciones hoy en día tienen un gran cambio en la tendencia de los recursos humanos, financieros y técnicos para esto se pone en consideración la implementación de una estructura administrativa que permite evaluar, dirigir y controlar cada uno de los trabajos de los miembros de la organización para alcanzar las metas propuestas .

#### **1.3.2 Importancia de la organización**

Daft. R. (2007), “Las organizaciones son centrales para la vida de las personas y ejercen una influencia predominante. Estamos rodeados de organizaciones, las cuales moldean nuestras vidas múltiples maneras, pero ¿Cuál es la contribución de las organizaciones? ¿Por qué son importantes? Existen siete razones por lo que las organizaciones son importantes para usted ya que la sociedad”. Pag.13.

Las organizaciones existen para

- Reunir recursos para alcanzar las metas y resultados deseados
- Producir bienes y servicios de manera eficiente
- Facilitar innovación
- Utilizar tecnologías modernas de información
- Adaptarse e incluir en un entorno dinámico o de cambio
- Crear valor para dueños, clientes y empleados
- Adecuarse a los retos existentes que suponen la diversidad
- 

Es un medio que establece la mejor manera de alcanzar los objetivos. Las organizaciones son importantes estructurar lo planeado y llevarlo a la práctica de manera que las metas y objetivos planeados se lleven a cabo, también se refiere a cómo deben ser las funciones y actividades a realizar, comprende lo que es el organigrama, funciones y actividades que están por estructurarse en la organización.

En las organizaciones se lleva a cabo los objetivos y metas propuestas se identifica las funciones y obligaciones que realizan los miembros de la institución para ver el desempeño de los colaboradores.

### **1.3.3 Organización formal e informal**

Alonzo E. y Melgoza V. (2006), “Una organización se constituye alrededor de la búsqueda de objetivos específico; no obstante, las organizaciones cuentan con una amplia de objetivos, lo cual a separarlos en función de una estructura. Esta determinada el tipo de organizaciones, señalando su formalidad o informalidad.

A diferencia de una familia, de un grupo de amigos, de los asistentes a un cierto musical, otros grupos se ven en la necesidad de organizarse bajo ciertas normas de estricto cumplimiento, con objetivos y sometidos a una autoridad. Estos grupos constituyen parte de las organizaciones formales, creadas expresamente para lograr objetivo debidamente definido”Pag.21

Se trata de alcanzar los objetivos estratégicos y las iniciativas de la organización es decir, el funcionamiento de la compañía con sus niveles de autoridad, reparto de tareas, responsabilidad, canales de comunicación establecidos

Para lograr una relación formal es necesario planear estas relaciones de una forma clara u oficial, cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros con la finalidad que permite a la empresa alcanzar sus objetivos determinados.

La organización formal es la organización basada en una división del trabajo racional, con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso de decisión. Es la organización planeada; la que está en el papel.

Es generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de puestos, de organigrama, de reglas y procedimientos, etc. En otros términos, es la organización formalmente oficializada.

Es generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de puestos, de organigrama, de reglas y procedimientos, etc. En otros términos, es la organización formalmente oficializada.

Para llevar a cabo un buen diseño organizacional es sustancial conocer los elementos que conforman el mismo, ya que estos son los cimientos que lo fundamentarán y guiarán en su desarrollo.

- **Organización Lineal:** Forma una organización muy simple y de conformación antigua, donde cada jefe recibe y transmite todo lo que sucede en su área, cada vez que las líneas de comunicación son rígidamente establecida. Es una de las estructuras más sencilla y de fácil comprensión, Tiene Líneas formales de comunicación, únicamente se

comunican los órganos o cargos entre sí a través de las líneas presentes del organigrama

- **Organización Funcional** Es la forma más lógica de departamentalización, aprovecha los recursos especializados, facilita la supervisión, y el movimiento de las habilidades especializadas para usarlas en el punto donde más se necesitan. Resulta difícil tomar decisiones rápidas pues los gerentes de funciones dependen de la oficina central.
- **Organización de línea-Staff.** Es combinación de la organización lineal y la organización funcional es la evolución de la jerarquía funcional frente a la división del trabajo en la organización. Depende del desarrollo y el desglose de algunas fases consecutivas.

#### **1.3.4 Concepto del diseño organizacional**

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

El diseño organizacional Organizacional es un proceso, donde los directivos toman decisiones y trazan estrategias, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia.

El diseño organizacional es una etapa, donde los dirigentes de la Institución realizan un trabajo coordinado donde obtienen resultados favorables en bien de la organización, como va creciendo y abriendo mercado de la Provincia de Santa Elena.

El diseño organizacional; es el proceso de dirigir las labores y establecer métodos de combinación que proporcionen la implementación de la estrategia, las buenas relaciones entre el personal el fin de lograr rendimiento competitivo.

El diseño organizacional; es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación que faciliten la implementación de la estrategia, el flujo de procesos y el relacionamiento entre las personas y la organización, con el fin de lograr productividad y competitividad.

### **1.3.5 Importancia del diseño organizacional**

Hitt M. Pérez M. (2006). “El diseño organizacional de una estructura organizacional podría ser una de las actividades más complejas de la administración. La importancia de su función en la competitividad de la organización prácticamente se garantiza que los administradores comprenden el diseño organizacional y sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimiento en su organización.” Pag.262

El diseño organizacional es importante porque mediante el podemos establecer la estructura de la empresa con el fin de facilitar el trabajo que se realiza dentro fuera de ella cumpliendo con parámetros y estrategias que ayuden a su cumplimiento

El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, flexibles, sencillos alineados con estrategia, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargos.

El Diseño Organizacional es un aspecto fundamental que debe regir en la empresa ya que este se puede definir qué tipo de estructura organizacional es la más idónea, además de crear la visión, misión, objetivos que lleven a un direccionamiento específico y claro a los que integran la organización para que esta sea eficiente.

### **1.3.6 Modelos de diseños organizacionales.**

En el diseño organizacional, es indispensable aplicar modelos que vayan acorde a las necesidades de cada empresa entre los siguientes modelos expuestos por los

diferentes autores, detallados a continuación.

### **Modelo elaborado por Ailed Labrada Sosa.**

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

Es una solución para centros de investigación tecnológica, que permite obtener diferentes resultados como el análisis organizacional, la proyección estratégica y su materialización a diferentes niveles.

También permite obtener la gestión de las necesidades orientada hacia el cliente; el diseño de los procesos clave integrados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, los procesos de gestión y de apoyo, en interrelación con el entorno y entre sí.

Otros resultados son el diseño de los sistemas de gestión, el modelo de la organización, el sistema de control de gestión (con el cuadro de mando integral y el control de riesgos), el manual de funciones, la estructura organizativa, la plantilla de personal, el reglamento interno y el código de ética, en el marco del estricto cumplimiento de las regulaciones legales.

Además, el modelo muestra las cuatro fases, que son de gran ayuda para la aplicación del diseño, como son:

1. Preparación y análisis organizacional.
2. Proyección estratégica y gestión de las necesidades.
3. Diseño de los procesos y sistema de gestión y control.
4. Estructura organizativa y el reglamento interno.

La primera fase del proyecto está dirigida a la preparación y el análisis organizacional es donde se concibe el proyecto y sus etapas; se crean los grupos de trabajo, los antecedentes, la historia; se buscan los modelos de referencia y se establece el marco jurídico y normativo.

La segunda fase se orienta a la concepción de la proyección estratégica y la gestión de las necesidades, se realiza el diagnóstico y elaboración del proyecto estratégico básico de la organización (misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias generales, planes de acción y competencias organizacionales).

La tercera fase permite lograr el diseño de procesos y sistemas de gestión y control. En la misma deben quedar definidos y diseñados los procesos clave, estratégicos y de apoyo. También deben quedar definidos y diseñados los sistemas de gestión de la organización..

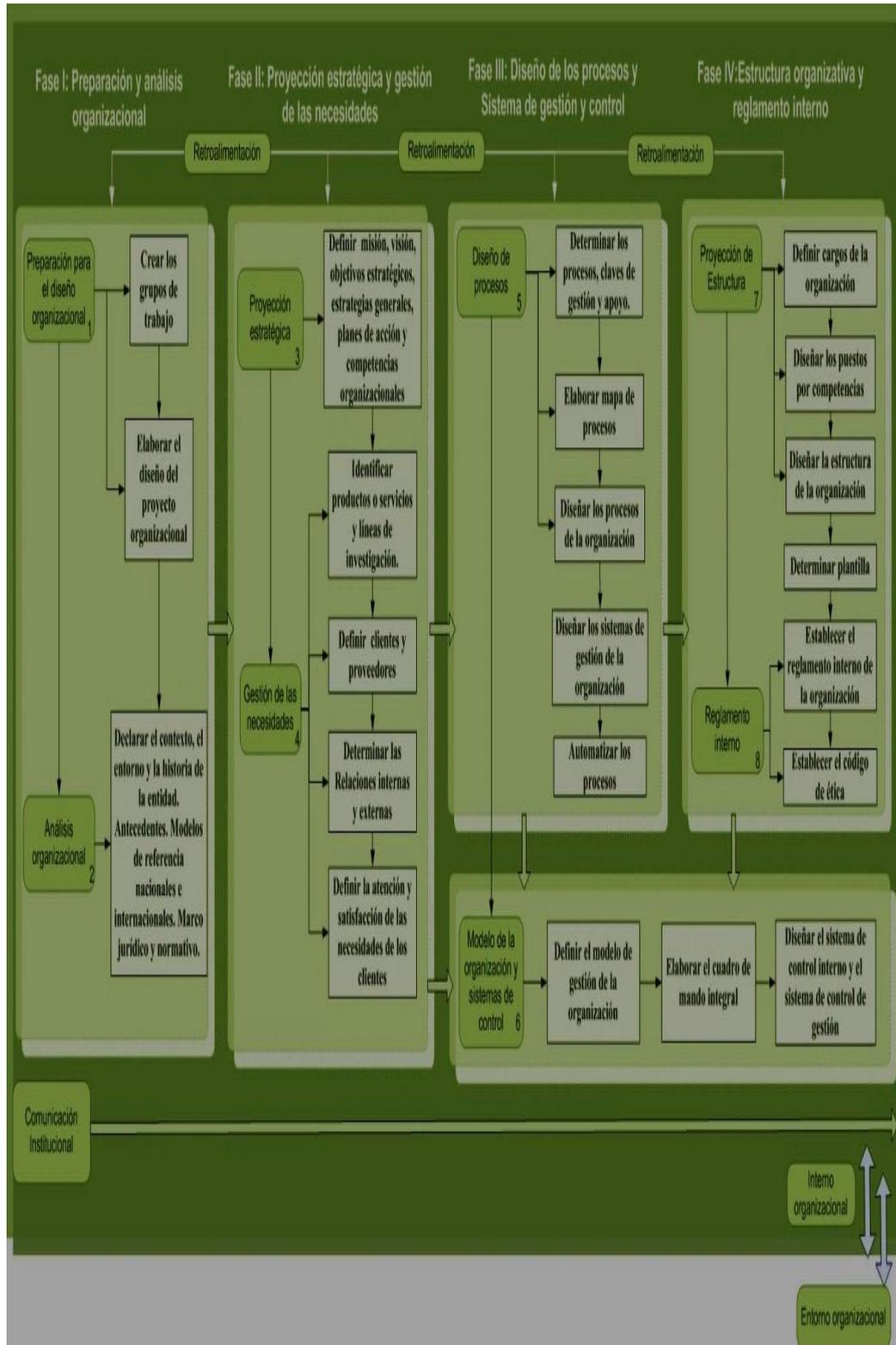
La cuarta fase comprende la proyección de la estructura y el reglamento interno, obteniéndose como resultados la definición de los cargos, el diseño de los puestos.

En este modelo de diseño organizacional Alíed Labrada hace referencia a cuatro fases que son: preparación y análisis organizacional, proyección estratégica y gestión de necesidades, diseño de los procesos y sistema de gestión y control, y por último estructura organizativa y reglamento interno.

Estas cuatro etapas al ser implementadas en la empresa es una guía importante en el desenvolvimiento de la misma aportado y siendo guía para que su desarrollo sea óptimo y se fortalezca.

Para aplicarlas a una empresa se debe hacer un análisis de la misma puesto que se debe definir cuáles son sus necesidades y donde se debe enfocar su direccionamiento con el fin de encontrar si es apta su aplicación o se debe recurrir a otro que contenga otros enfoques de direccionamiento.

**GRÁFICO 1 Modelo elaborado por Ailed Labrada Sosa.**

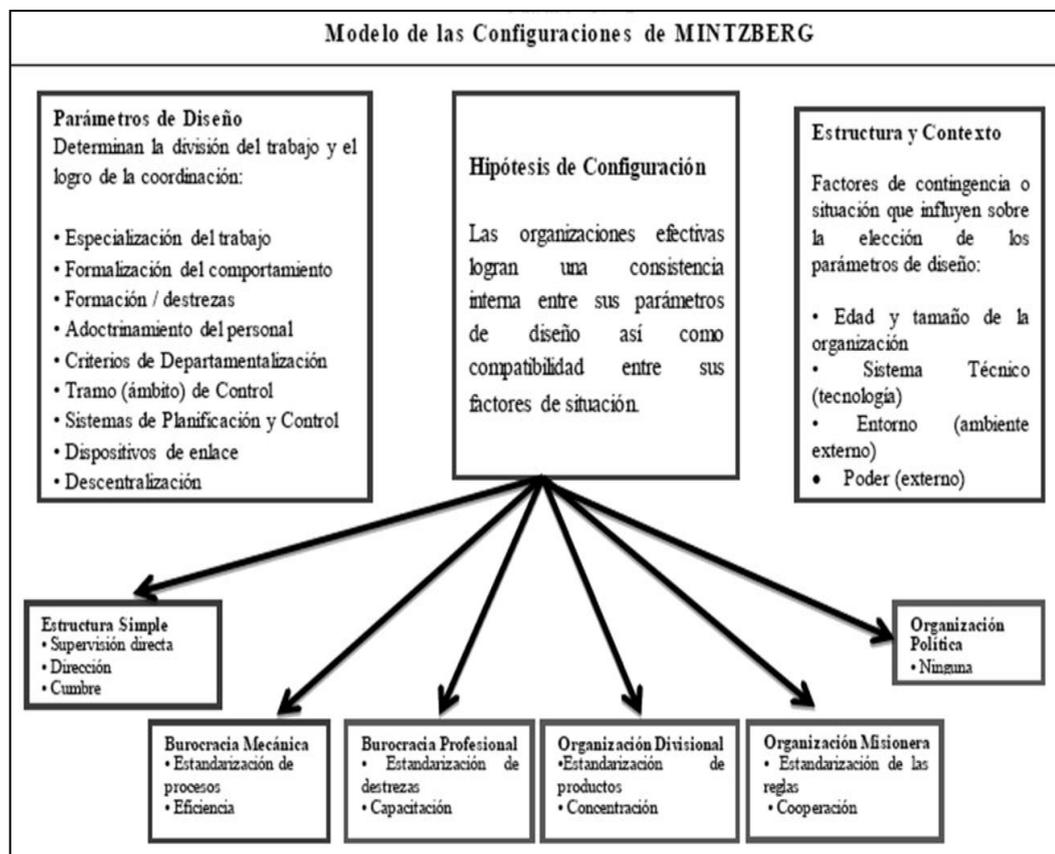


Fuente: Ailed Labrada Sosa  
 Elaborado por: Verónica De la O Parrales

## Modelo basado en las Teorías de Henry Mintzberg.

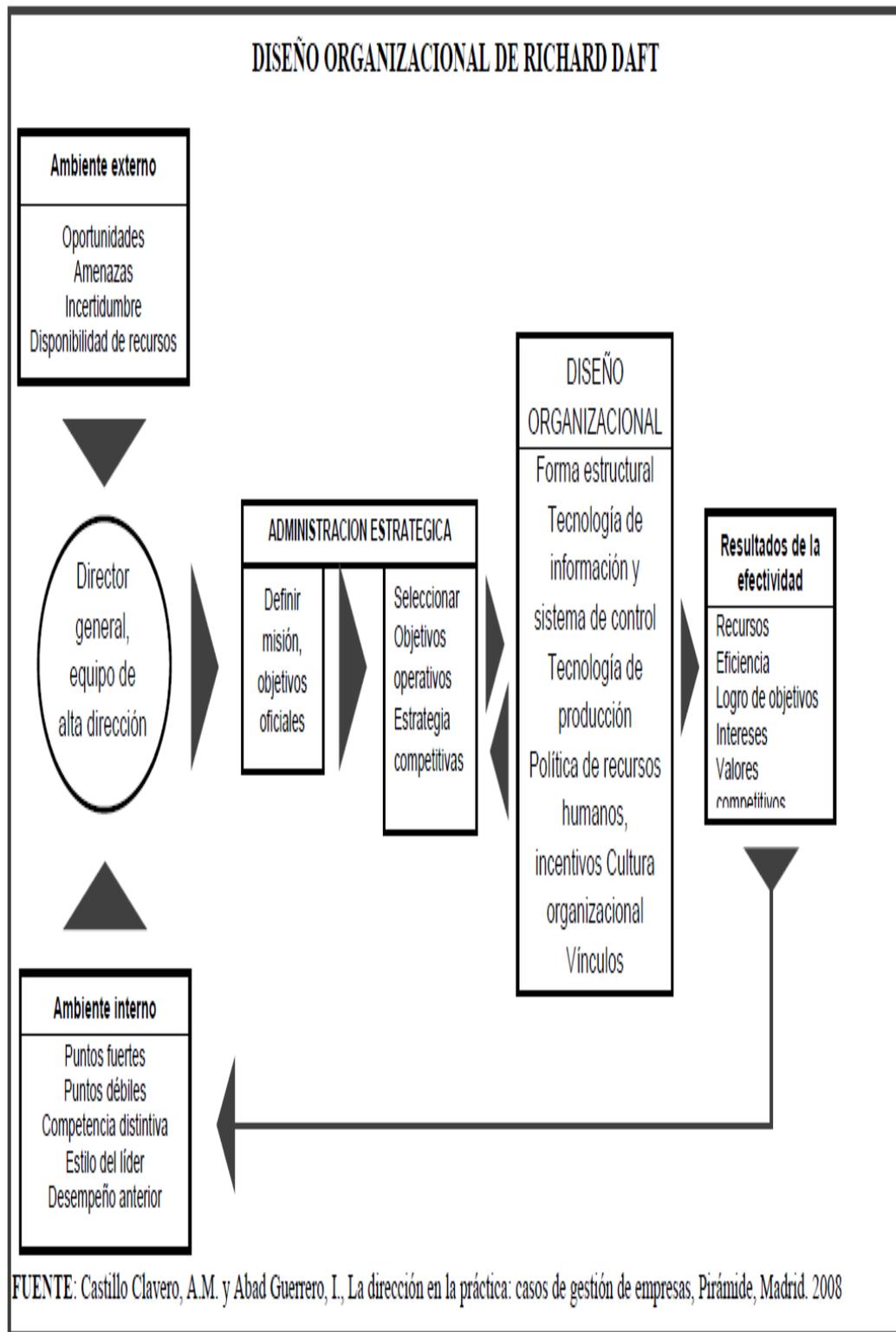
En el modelo basado en las teorías de Henry Mintzberg, concuerda en que no existe una mejor y única manera de diseñar y administrar organizaciones, al igual que ocurre con aquellos autores del denominado enfoque de contingencias, su tesis fundamental sostiene que los elementos de la estructura deben ser seleccionados para lograr una consistencia interna o armonía, tanto como una consistencia básica con la situación de la organización: su dimensión, antigüedad, el tipo de ambiente en que funciona, los sistemas técnicos que usa, entre otros, de acuerdo a las necesidades de cada organización.

**GRÁFICO 2 Modelo basado en las Teorías de Henry Mintzberg.**



Fuente: Henry Mintzberg  
Elaborado por: Verónica De La O

**GRÁFICO 3 Modelo de Richard L. Daft.**



**Fuente:** Richard Daft.  
**Elaborado por :** Verónica De La O Parrales

### **Modelo de Richard L. Daft.**

Dentro del modelo de Richard L. Daft, en su libro Teoría y diseño Organizacional (2007), en donde habla de los ambientes externo e interno de la organización y los pasos a seguir para el buen desarrollo institucional de cada una de sus etapas y funciones administrativa.

De acuerdo a su teoría, se basa en su análisis de ambiente externo e interno, menciona también sobre la administración estratégica, diseño organizacional y resultados de efectividad en donde se mide la eficiencia, logros de objetivo y recursos de la empresa. Dentro del Ambiente externo analiza oportunidades, amenazas y la disponibilidad de recursos, en el ambiente interno se analiza fortalezas, debilidades y desempeño, en la Administración Estratégica se definen la misión, visión objetivos oficiales y operativos, incluye también las estrategias competitivas.

El modelo de diseño organizacional es de mucha importancia ya que define a la organización y le sirve de guía para que la empresa mantenga estructuradas las funciones y las tareas que realizan a diario sus integrantes con el fin de proveer cambios beneficiosos para todos sus integrantes.

Establecer cuales son la líneas jerárquicas de una empresa permite que esta mejore en varios aspectos como: comunicación, interrelaciones personales y sobre todo evita problemas a futuro.

### **Modelo para la Aplicación del Diseño Organizacional.**

Para la aplicación del diseño organizacional se tomó como referencia el modelo de Richard L. Daft (2007), Al hablar del diseño organizacional se refiere a sus componentes como la forma estructural, tecnologías de información y sistemas de control, políticas de recursos humanos, incentivos, cultura organizacional y vínculos interorganizacionales.

## **COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.**

### **1.4 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL**

#### **1.4.1 Análisis situacional**

El análisis situacional es el estudio del medio en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno.

#### **1.4.2 Análisis interno de la organización**

El análisis interno de la empresa es una evaluación de la posición actual de la empresa está enfocada en encontrar estrategias para capitalizar las fortalezas y neutralizar las debilidades, lo más importante para una organización es identificar sus competencias distintivas, las cuales son las fortalezas de una compañía, que no pueden fácilmente igualarse o ser imitadas por la competencia.

**FORTALEZAS:** Es el volumen que tiene la organización y le permite tener una posición alta en el mercado frente a su competencia que se desenvuelven de manera favorable para la organización

**DEBILIDADES:** Son aquellos factores que identifican la ubicación de la organización frente a la competencia

#### **1.4.3 Ambiente externo de la organización**

CARRIÓN J. (2007): “Con el análisis estratégico externo se pretende explorar el entorno en el que se encuentra la organización y sobre el que esta no tiene capacidad de control. Con ello no se pretende elaborar un análisis Exhaustivo de los fenómenos existentes y las tendencias futuras, lo cual significara un ejercicio de documentación y de consulta tremendamente laborioso”. Pag.61

**OPORTUNIDADES:** Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y

la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

**AMENAZAS:** Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización

#### **1.4.4 Matriz foda**

MUÑIZ. L (2010). El análisis Foda es una herramienta que permite confeccionar un cuadro de análisis de la situación actual de la empresa, permitiendo obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones para el futuro. Pág. 40

El objetivo del FODA lo podemos definir como una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos a la empresa y por tanto controlables, tales como fortaleza y debilidades, además de elementos externos a la misma, tales como oportunidad y amenazas. El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Para desarrollar el Foda será necesario seleccionar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que mayor impacto puedan ocasionar sobre el cumplimiento de la Misión y la Visión de la organización a través de la Foda se puede determinar las posibilidades reales que tiene la empresa, para lograr los objetivos que se había fijado inicialmente.

### **DIRECCIÓN ESTRATEGICA.**

#### **1.5 VISIÓN ORGANIZACIONAL**

( Figueroa, Muro y Fernando, 2009) Dicen: La visión es el resultado de nuestros sueños en acción: Nos dice a donde queremos llegar. En las empresas, la visión es el sueño de la alta administración, visualizando la posición que quiere alcanzar la empresa en los próximos 10 a 15 años. Se centra en los fines y no en los medios, lo

cual nos indica que lo importante es el punto a donde se quiere llegar, no como llegar ahí; la visión debe ser idealista, positiva y lo suficientemente completa y detallada debe tener el alcance, de forma de que todos en la empresa conozcan cuál será su contribución al logro de esta visión., además, deberá transmitir fuerza y profunda inspiración a la organización ya que de esta dependerá el éxito. Pág. 55

Se ha definido la visión como un horizonte, aquello que la organización desea llegar a ser, las visiones organizacionales por lo general son propuestas por los directivos y se esperan que sean parte de la filosofía organizacional. La visión es la razón de existencia de la organización con miras al futuro.

### **1.5.1 Misión de la organización**

MARTÍNEZ. D y MILLA. A (2005)” La misión de una compañía difiere de la visión en que abarca tanto el propósito de la organización como la base de la competencia y la ventaja competitiva. Mientras que la declaración de la visión es amplia, la declaración de misión es específica y centrada en los medios a través de los cuales la empresa competirá. Pág. 22

### **OBJETIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

CARVAJAL. A (2006). Es el elemento que permite llegar, a una situación nueva como producto final de una o varias actividades. Los objetivos de un proyecto indican lo que se va a realizares decir, el enunciado claro y preciso de los logros a los cuales se aspira llegar con el proyecto. Pág. 112.

Los objetivos garantizan los resultados de la organización de forma eficiente y eficaz reduciendo tiempo y mejorando el uso de sus recursos.

Busca convertirse en una realidad empresarial. En general, la entidad busca permanecer en el tiempo, obteniendo rentabilidad y generando crecimiento en ventas y utilidades en beneficio de la organización de tal manera que lo empleados se sientan comprometidos para lograr el éxito de la institución

Toda organización tiene alguna finalidad, por lo tanto deben definirse la misión, los objetivos y el ambiente interno que necesitan los miembros de los que depende para alcanzar sus fines. Si no posee esos elementos, corre el riesgo de ir a la deriva y estará obligada a aceptar lo que otros decidan.

### **1.5.2 Estrategias organizacionales**

OCAÑA. J, (2006), menciona que “La estrategia es un proceso que involucra la recolección, análisis, asimilación y evaluación de información, investigación y experiencia”. Pág. # 17

La estrategia organizacional es la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de la organización, en base a la cual se logran los objetivos a largo plazo. Además, especifica la misión, la visión y los objetivos de la empresa, y con frecuencia desarrolla políticas y planes de acción relacionados a la empresa

La estrategia es el objetivo de la actividad que realiza la dirección de la empresa, que debe perseguir que su organización funcione de manera eficiente, y la mejor manera de que esto ocurra es que no existan conflictos en la misma.

Es por esto que la empresa deberá proyectar su estrategia en función de los objetivos que persiga, para lo que debe definir claramente lo que quiere conseguir, la forma de lograr los objetivos fijados y un posterior sistema de control.

### **1.5.3 Tipos de estrategias organizacionales**

**AMAYA .J (2005):** “Otro aspecto de la administración estratégica es el nivel organizacional donde se aplican las estrategias organizacionales que son de nivel corporativo, a nivel de la unidad de negocios y nivel funcional”.

**Estrategia a nivel corporativo** consiste en la toma de decisiones de largo alcance sobre el ámbito de actuación de la empresa

**Estrategia a nivel funcional** que se refiere a concretar la estrategia de negocio en cada una de las actividades de la empresa. Una compañía necesita una estrategia funcional para cada actividad de negocios importante, por lo cual un organización necesita tantas estrategias funcionales como número de actividades principales tenga.

**Estrategia de unidad de negocios:** “Esta estrategia es formulada para alcanzar las metas de negocios específicos y se ocupa de la administración de los intereses y operaciones de un negocio particular”. Pág. 53- 54.

Una vez que conocemos perfectamente las actividades en las que vamos a competir, es necesario centrarnos en cómo se va a realizar esa competición. Intentamos construir y mantener a largo plazo una determinada posición competitiva.

## **1.6 PROYECCIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.**

### **1.6.1 La estructura organizacional**

El proceso organizacional consiste en diseñar o rediseñar todos los elementos que integran la organización para que ésta en conjunto con todos sus recursos funcione de forma más eficiente, lo lógico es lograr un excelencia en el desempeño con el fin de mejorar la efectividad y la salud de la organización, mediante intervenciones en los procesos empresariales.

Merchant Ramírez Loreto (2005) manifiesta que “el proceso organizacional es un proceso planificado de cambio de una organización como un todo, que debe ser conducido por los directivos superiores.” Pág. 62

Daft. (2007), “Componentes claves en la definición de la estructura de la organización:

1. La estructura de la organización diseña relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía.

2-La estructura de la organización muestra el agrupamiento de los individuos en los departamentos y de los departamentos en la organización total

3.-La estructura de la organización incluye el diseño de sistemas para asegurar la comunicación efectiva, la coordinación y la integración de esfuerzos entre departamentos

Estos tres elementos pertenecen tanto a los aspectos verticales y horizontales de la organización, los dos primeros elementos constituyen el marco estructural, el cual conforman la jerarquía vertical, el tercer elemento pertenece al patrón de interacciones entre empleados organizacionales.

### **1.6.2 Organigramas**

Pino M. L., Pino M. A. y Sánchez M .C. (2008) dice: “Es la representación gráfica de la organización de la empresa. Consiste en una gráfica que representa la estructura de una empresa, así como la interdependencia de sus departamentos y servicios”. Pág. 19.

Es un "modelo gráfico que representa, entre otras cosas, la forma en que se han agrupado las tareas, actividades o funciones en una organización. Muestra las áreas o departamentos de una organización. El organigrama da una visión global de la organización, permite comparar ésta con otras y aclara rápidamente las incongruencias, como las fallas de control, duplicación de funciones entre otras.**Organigrama Funcional**

### **1.6.3 Descripción de puestos**

**Montes M. y Gonzales P.(2006)**, “ Consiste en definir y documentar todos y cada uno de los puestos que integran una organización y en determinar las habilidades y obligaciones que se requieren en cada uno de ellos, así como el tipo de persona adecuado para ocuparlo”.**Pág. 60.**

### **1.6.4 Tipos de estructura organizacional**

Daft. R. (2007),“Al diseñar una estructura para apoyar el logro eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales, los gerentes pueden decidir seguir diseños

organizacionales más tradicionales”.Pág. 217.

Es importante destacar que se conoce como estructura organizacional al esquema bajo el cual se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos.

- **La estructura Simple** es sencilla, parecida a una unidad grande que consiste de uno o pocos gerentes ejecutivos, uno de los cuales domina a través de la unidad que dirige, y un grupo de operadores que desempeñan el trabajo básico, Su coordinación depende del director ejecutivo.
- **Estructura Funcional.** Organización en la que se agrupan las especialidades por similitud o afinidad, amplía a toda la organización el concepto de la departamentalización funcional. Bajo una estructura funcional la gerencia diseña una organización basada en la idea de agrupar las especialidades
- **Estructura Divisional** Mediante este sistema la empresa consigue disminuir los riesgos y, al mismo tiempo, facilita la búsqueda de nuevas oportunidades en los mercados.

### 1.6.5 Políticas organizacionales

(Francés, 2006) Dice: Las políticas son las reglas o guías que expresan los límites dentro de las cuales determinadas acciones deben ocurrir. Pueden ser de gran importancia en empresas del estado y en empresas familiares, sujetas a las directrices o preferencias de actores externos. Las políticas definen cuales son las acciones preferibles o aceptables, entre las opciones posibles para el logro de los objetivos. Asimismo nos lleva a desechar algunas opciones que no se consideran aceptables en función de los valores o los fines de la corporación, o en función de otros objetivos de mayor jerarquía. Pág. 51.

Las políticas organizacionales proporciona la orientación precisa para que los

ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos. Ayudan a la organización a operar eficientemente y proporcionarles a los miembros una descripción y comprensión de la estructura formal de la organización.

Unas políticas efectivas de estructuras organizacionales tienen que aplicar a cada departamento de la organización.

Además, para maximizar su efectividad, la organización tiene que permitirle a la gerencia y al personal el crear políticas de estructuras organizacionales para la empresa

Las políticas son imprescindibles para el éxito del plan estratégico debido a que:

- a. Facilitan la delegación de autoridades.
- b. Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre albedrío ciertas decisiones.
- c. Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados.
- d. Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades.
- e. Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- f. Proporcionan estabilidad y uniformidad en las decisiones.
- g. Indican al personal como debe actuar en sus operaciones.
- h. Facilita la inducción del nuevo personal.

### **1.6.5 Lineamientos de las políticas**

### **1.6.7 Cultura organizacional**

Martínez D y Milla. A (2005) “ Los valores corporativos son los ideales y principios colectivos que guían las reflexiones y las actuaciones de un

individuo o un grupo de individuos. Son los ejes de conducta de la empresa y están íntimamente relacionados con los propósitos de la misma". Pág. 23

Hoy en día es necesario que las organizaciones diseñen estructuras más flexibles al cambio y que este cambio se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros. Esto implica generar condiciones para promover equipos de trabajo de alto desempeño, entendiendo que el aprendizaje en equipo implica generar valor al trabajo y más adaptabilidad al cambio con una amplia visión.

### **1.7 Resultados de Efectividad.**

#### **1.7. 1 Eficiencia**

Se puede definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un Proyecto y los logros conseguidos con el mismo.

#### **1.7.2 Eficacia.**

Se refiere a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos

### **ASPECTOS CONSTITUTIVOS.**

#### **DATOS HISTORICOS.**

La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis Santa representada por el Sr. Carlos Ruiz Zabala , y Fanny De la A en calidades de Presidente y Gerente General que constan en sus nombramientos respectivos de las institucionales, según escritura pública tiene su origen a partir de 24 de Agosto de 1965 consta con sus respectivas autorizaciones de los organismos respectivos como Consejo Nacional de Tránsito y para la respectiva operación de transporte público de pasajeros de la Provincia de Santa Elena .

La aprobación de los órganos de las empresas a través de la Asamblea General Ordinaria de Socios tanto de COOPERATIVA DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS consta con 41 socios.

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **PLANEACIÓN**

Es el proceso básico para seleccionar las metas y determinar la manera de conseguirlas. Es la primera etapa del proceso administrativo, ya que planear implica hacer la elección de las decisiones más adecuadas acerca de lo que se habrá de realizar en el futuro

### **DIRECCIÓN**

Se encarga de orientar, comunicar, capacitar y motivar al recurso humano de la empresa para que desempeñen efectivamente, con entusiasmo y confianza su trabajo y contribuir así al logro de los objetivos de la empresa.

### **CONTROL**

Crear mejor Calidad. Enfrentar el Cambio. Producir ciclos más rápidos. Agregar Valor Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

### **RECURSOS**

Todos los elementos requeridos para ejecutar el proceso administrativo constituyen los recursos que utiliza la gestión. Los recursos se pueden clasificar del siguiente modo

#### **HUMANO**

Permiten evidenciar la información que las capacita para generar, recabar procesar y analizar la información requerida. Se refieren a las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, no importa cuáles sean sus niveles jerárquicos o las tareas encomendadas

## **FINANCIERO**

Son los recursos, propios y ajenos de carácter económico y monetario que la empresa requiere para el desarrollo de sus actividades

## **TECNOLÓGICO**

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los recursos utilizados para la financiación de la sociedad, tales como créditos, préstamos, emisiones de deuda, etc., que se asientan en el pasivo del balance y se utilizan para invertir o adquirir activos.

## **SERVICIO.**

Es un servicio de taxi normal y con tarifas normales, con la diferencia de que en este caso ponemos a su disposición números telefónicos para emergencia y para reservaciones, convirtiéndonos de esta manera en su taxi personal. Realizamos recorridos empresariales, escolares, etc., las 24 horas del día, de igual manera realizamos viajes dentro y fuera de la ciudad.

## **CONVENCIONAL.**

Consiste en el traslado de personas desde un lugar a otro, dentro del ámbito urbano autorizado para su operación, en vehículos automotores acondicionado para el transporte de personas, con capacidad de hasta cinco pasajeros, incluido el conductor

## **EJECUTIVO**

Consiste en el traslado de personas desde un lugar a otro, dentro del ámbito urbano autorizado para su operación, en vehículos automotores acondicionado

para prestar el servicio de viajes especiales, mediante la petición del servicio al centro de llamadas, con autorización para la ocupación temporal de la vía pública,

## **MARCO LEGAL**

**Constitución del Estado Ecuatoriano 2008** Trabajo y Seguridad Social: La Constitución del Ecuador en su art. 33, establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. Formas de trabajo y su retribución:

El art. 325 expresa que el Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto-sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. Se cita en el art. 326 de la Constitución que El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Por lo tanto la Constitución del Ecuador 2008, garantiza el derecho del trabajador y que sus labores se desarrollan dentro de un ambiente armónico, para que se cumpla este precepto es importante que la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis, cuente con un diseño organizacional que tenga como propósito una adecuada gestión administrativa, impactando positivamente en los socios y empleados en genera

**Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial - 2011** La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación,

modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos. La misma que se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización. Del Régimen Administrativo: De las operadoras del transporte terrestre

**Art. 77.-** Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea ésta compañía o cooperativa que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley y su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases y tipos.

1) El incumplimiento de las estipulaciones contractuales suscritas por parte del operador, en cuanto no constituya una infracción más grave; 2) No atender en un plazo máximo de 96 horas los reclamos presentados por escrito por los usuarios a las operadoras sobre incumplimiento de las frecuencias otorgadas por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; 3) Las operadoras que se dediquen a la venta de partes o piezas de vehículos, y que no dispongan del certificado de homologación; 4) No acatar las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales vigentes o las que norme la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; 5) Proveer a la Comisión Nacional o a las Comisiones Provinciales de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, información inexacta o incompleta sobre aspectos de los títulos habilitantes, frecuencias y rutas; 53 6) La falta de pago de derechos y contribuciones, en los plazos estipulados; 7) No proveer información solicitada por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial que

sea necesaria para que este Organismo pueda ejercer sus funciones, de planificar, evaluar, regular las actividades de transporte; 8) No proporcionar a los usuarios los términos y condiciones de prestación del servicio establecido por la operadora en los documentos que suscriba con la Comisión Nacional o la Comisión Provincial correspondiente, títulos habilitantes, contratos, permisos de operación, las frecuencias y rutas.

Los libros y documentos de la compañía relativos a la administración social, pero los accionistas de las compañías anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, sólo tendrán derecho a que se les confiera copia certificada de los balances generales, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, de las memorias o informes de los administradores y comisarios, y de las actas de las juntas generales así mismo, podrán solicitar la lista de accionistas e informes acerca de los asuntos tratados o por tratarse en dichas juntas.

En cuanto a la administración se establece en la Ley Mercantil que a falta de disposición especial en el contrato se entiende que todos los socios tienen la facultad de administrar la compañía firmar por ella.

Si en el acto constitutivo de la compañía sólo alguno o algunos de los socios hubieren sido autorizados para obrar, administrar y firmar por ella, sólo la firma y los actos de éstos, bajo la razón social, obligarán a la compañía.

En el art. 45 de la LM., se establece que el administrador o administradores se entenderán autorizados para realizar todos los actos y contratos que fueren necesarios para el cumplimiento de los fines sociales. Los administradores llevarán la contabilidad y las actas de la compañía en la forma establecida por la Ley y tendrán su representación judicial y extrajudicial.

De la Administración Los administradores o gerentes estarán obligados a presentar el balance anual y la cuenta de pérdidas y ganancias, así como la propuesta de distribución de beneficios, en el plazo de sesenta días a contarse de

la terminación del respectivo ejercicio económico, deberán también cuidar de que se lleve debidamente la contabilidad y correspondencia de la compañía y cumplir y hacer cumplir la Ley, el contrato social y las resoluciones de la junta general.

## **RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR**

### **Capítulo primero**

#### **Inclusión y equidad**

**Art. 340.-** El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.

El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y tecnología, población, seguridad humana y transporte

**Art. 341.-** El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o virtud de su condición etaria la protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación se implementó a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis, logrando así un diseño organizacional que permita detectar el análisis organizacional determinando una estructura organizacional más flexible.

La Investigación metodológica continúa un proceso que puede estar desarrollado por todas las personas, se basa en la búsqueda de investigación científica se puede considerar la falta de conocimientos y verdades.

#### 2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología esta aplicada a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad en la cual se desarrollo un diseño organizacional para corregir las falencias y deficiencias que se estan presentado en la organización de manera que se pueda realizar un diagnóstico y sugerir nuevas propuestas.

La modalidad que se utilizará en esta investigación, es el de proyecto factible o de intervención, según Yépez E. (2008), considera que el proyecto factible:

**“Comprende la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de programas, tecnologías**

En la estructura del proyecto factible, debe constar las siguientes etapas: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta

## 2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

### Investigación Bibliográfica

Consiste en el desarrollo de la investigación mediante la utilización de fuentes primarias y secundarias.

Constituye la investigación del problema determinado con el propósito de ampliar, profundizar y analizar su conocimiento producido éste por la utilización de fuentes primarias en el caso de documentos y secundarios en el caso de libros, revistas, periódicos y otras publicaciones.

- **Fuentes Primarias:** Procesos claves de la empresa es la que se observa directamente los hechos la situación se la empresa
- **Fuentes Secundarias:** Actividades que incluyen la administración general, planeación, finanzas, contabilidad, asuntos legales gubernamentales y administración de calidad.

**Investigación de Campo:** Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

“Es el estudio sistemático de problemas, en el lugar en que se producen los acontecimientos con el propósito de descubrir, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y permiten predecir su ocurrencia.”

- **Investigación Cualitativa:** Este tipo de investigación estudia fenómenos son las descripciones de hechos basadas en conocimientos de acuerdo al análisis de su contenido
- **Investigación Cuantitativa:** Este tipo de investigación es la que se estudia de forma numérica (estadística)

**Encuesta.**-Esta técnica se aplicara para a los socios y operarios con el fin de determinar la aceptación del diseño organizacional

Los cambios que se realicen, a través de esta encuesta determinaran aspectos importantes por parte del público con sugerencia, actitudes y opiniones que ayuden a mejorar la organización

La que nos dará información para satisfacer esas necesidades. Dando la pauta para presentar al público nuestra propuesta en la cual se pueda desarrollarse el diseño organizacional

**Entrevista.**-El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones.

### **Objetivos de la Entrevista**

- Conseguir información precisa.
- Diseñar soluciones.

**Entrevista estructurada:** En este tipo de entrevista son preguntas de opción simple y múltiple

**Entrevista no estructurada:** En este tipo de entrevista son preguntas abiertas las que se puede contestar de manera personal

## **2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

El método para la obtención del conocimiento denominado científico es un procedimiento riguroso, de orden lógico, cuyo propósito es demostrar el valor de verdad de ciertos enunciados. El vocablo método, proviene de las raíces: meth, que significa meta, y odos, que significa vía. Por tanto, el método es la vía para llegar a la meta.

- **Inductivo** Este método es aquel que define un principio general de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis una vez que se haya realizado el estudio y el análisis de hechos y fenómenos en particular
- **Deductivo.-** Este método se inicia con el análisis de los principios o de información general de compañía o empresa a investigar para poder utilizarla en hechos o situaciones particulares, es necesario indicar que para este tema de investigación el método deductivo nos ayudara mucho a la comprensión del tema a estudiar ya que nos dará una idea generalizada tomándola en primera instancia como guía para poder luego descifrar cada nuevo tema o subtema que trae consigo el proceso de investigación.
- **Analítico-Sintético.-** Este método consiste en conseguir varios elementos que se hayan analizado con anterioridad

“El método analítico sintético estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera integral (síntesis)”. (Pág. 60).

## 2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos nos permite obtener una serie de información que son los resultados de los objetivos planteados en el procesamiento y presentación de información.

### **Técnicas**

Este tipo de investigación nos permite obtener el procesamiento de investigación de la investigación. Tomando en cuenta los objetivos de la investigación

### **Documental**

Este tipo de investigación es la que se realiza sujetándose en fuentes de carácter

documental se basa en la consulta de libros, en artículos o ensayos de revistas y periódicos,

### **Campo**

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta se obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador.

## **2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Los instrumentos que se utilizarán para la recolección de la información son la aplicación de la encuesta y entrevista en la Cooperativa de transporte Peninsular de Taxis” serán:

Este tipo de instrumento nos permite obtener un análisis tanto interno como externo de la Cooperativa y obtener resultados favorables que permitan el buen desempeño de cada una de las personas quienes integran la Institución.

**CUADRO 3 Técnicas e instrumentos de la investigación**

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>Entrevista</b>	Guión de Entrevistas
<b>Encuesta</b>	Cuestionarios

Fuente: Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
Elaborado por: Verónica De La O Parrales

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.6.1.-Población**

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación

**CUADRO 4 Población**

<b>ELEMENTOS</b>	<b>Ni</b>
<b>SECRETARIA</b>	1
<b>CONTADORA</b>	1
<b>SOCIOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	41
<b>CLIENTES</b>	341
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
Elaborado por: Verónica De La O Parrales

### **2.6.2.- Muestra**

Una muestra es un conjunto de unidades, población del total, que representa la conducta del universo. Una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte del todo que se llama universo o población y que sirve para representarlo.

La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y, por tal, refleja las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual indica que es representativa. Por lo tanto, la validez de la generalización

depende de la validez y tamaño de la muestra. Por lo tanto la selección y el tamaño de la muestra van a jugar un papel muy importante en la investigación.

Es aquella parte representativa de la población, o considerado como el subconjunto del conjunto población. Aunque existen autores que, consideran a la muestra desde dos puntos de vista. La una como muestra con enfoque cualitativo y la otra como muestra cuantitativa. Según Hernández R. Fernández C. (2003). El enfoque cualitativo es la “unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolecta los datos sin que necesariamente sea representativa y la muestra con enfoque cuantitativo, es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativos de la población” (Pág. # 302).

Existen dos tipos de muestra, la muestra probabilística y la no probabilística. La muestra probabilística, son considerados aquellos elementos que tienen la misma posibilidad de ser elegidos. En cambio la no probabilística, se caracteriza no por la probabilidad sino más bien por las características de la investigación. De esto se deduce que en la probabilística requiere de fórmula que viabilice la investigación.

De esta forma se garantiza que la muestra estratifica guarde relación estrecha con la población. Para tal efecto se utilizará la fórmula desarrollada por La Universidad Libertador de Venezuela (CIRTERPLAN), recomendada. El muestreo está basado en la estadística, que es un área de las ciencias que ocupa la extracción de la información contenida en datos numéricos y de su uso para hacerse referencias acerca de la población de la que extraen los datos. .

## **MUESTREO POR CRITERIO**

En el presente trabajo se realizará, considerando el muestreo por criterio. Méndez C. (2003) considera: “El muestreo por criterio, son seleccionados los elementos de acuerdo con el criterio de quien determina la muestra y considera que son los más representativos de la población” (Pág. # 184).

Para el cálculo de la muestra se establecerá en función del muestreo por criterio, por las características propias de la investigación y la dispersión de los datos, la misma que bajo la consideración del autor se ha establecido el 100% de la población detectada que es de 43 esto considerando que la muestra calculada es pequeña y se puede realizar un estudio total para tener suficiente información que permitan una mejor toma de decisiones

### **Cuadro 5 Muestra**

#### **MUESTREO**

<b>ELEMENTOS</b>	<b>Ni</b>
<b>SOCIOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	43
<b>CLIENTES(Habitantes)</b>	341
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>

Fuente: Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
Elaboración: Autor

## **2.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

Los procedimientos que se desarrollaron en este estudio, cuenta con conjunto de estrategias, políticas y técnicas y habilidades que permiten emprender este tipo de investigación, el cual tiene como objetivo comunicar a las personas interesadas los resultados de una manera clara y sencilla, de tal forma que haga posible al lector comprender los datos y determinar por sí mismo la validez y confiabilidad de las conclusiones y pertinencia del estudio.

### **Codificación de datos**

En la tabulación de datos obtenidos se tomaron en cuenta los cuadros representativos generales de los resultados obtenidos luego del estudio de campo.

Codificar es clasificar todos los datos en base a las variables dependiente e independiente relacionadas con la investigación; es decir, todas las manipulaciones deberán hacerse con los datos numéricos de tales variables para descubrir los resultados de esas manipulaciones. Una vez manipulados y obtenidos los resultados, se realiza un análisis de datos.

### **Tabulación de datos**

En la tabulación de datos de las encuestas realizadas en la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis se basó exclusivamente en datos numéricos y porcentuales. El término tabulación cruzada es utilizado con frecuencia para referirnos a la tabulación del número de casos que ocurren conjuntamente en dos o más categorías.

### **Graficación**

La representación gráfica de los datos obtenidos de las encuestas realizadas a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis luego de la tabulación, se procede a la representación gráfica de los datos obtenidos por medio de ya sea gráficos de pastel.

### **Análisis de resultados**

En el análisis de resultados que se realizó en la Cooperativa de Transporte Peninsular se realizaron análisis cuantitativo, porcentual, gráfico y cualitativo. La Cooperativa estuvo de acuerdo con facilitarnos información para esta investigación, permitiendo así la credibilidad al estudio.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

El presente estudio se lo realizo mediante la aplicación de entrevistas que estuvieron dirigidas a las personas que dirigen la empresa, primordialmente al Sr. Presidente Carlos Ruiz Zabala de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena quien es un pilar fundamental dentro de la Institución

Las encuestas estuvieron dirigidas a accionistas personal administrativo y usuarios quienes se realizaron una serie de preguntas con el propósito de obtener información precisa y clara de dicha interrogantes

Este estudio e lo realizo mediante la aplicación de encuestas aplicadas a los clientes que frecuentemente utilizan el servicio de Transporte Peninsular de Taxis

También se observa que toda la información recopilada se le hará la debida tabulación de los datos y poderlos presentar mediante gráficos circulares los mismos que fueron analizados e interpretado

#### **¿Se realizan capacitaciones dentro de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis para brindar un servicio de calidad?**

Los directivos de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contestaron que no se realizan capacitaciones a los integrantes y personal administrativo porque no cuenta con el presupuesto adecuado para brindar esta capacitación consideran importante la capacitación por que le permitiría mejorar la calidad del servicio al cliente.

**¿La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis cuenta con todos los recursos materiales, técnicos y tecnológicos necesarios para desempeñar efectivamente sus actividades laborales?**

Los entrevistados contestaron que si cuentan con todos los recursos materiales, técnicos y tecnológicos porque de esta manera están brindando un servicio eficiente a todos los usuarios de la Provincia de Santa Elena

**¿Los recursos que posee la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis se los maneja con eficiencia y eficacia?**

Los directivos respondieron que los recursos que tiene la Cooperativa se maneja con eficiencia y en las asambleas que se realizan trimestralmente se da a conocer los balances por escrito a cada uno de los accionista se le brinda un informe detalladamente con cada uno de los gastos que se ha tenido

**¿Cómo es la comunicación dentro de la Cooperativa?**

Los entrevistados respondieron que si existe una buena comunicación dentro de la Cooperativa entre los empleados, socios y directivos porque siempre están pendientes de todo lo que sucede dentro y fuera de la Cooperativa si existe el compañerismo entre todos .

**¿Considera usted que la implementación del diseño organizacional en la Cooperativa ayudara a mejorar sus objetivos?**

Los Entrevistados respondieron que si consideran necesario la implementación de un diseño organizacional dentro de la Cooperativa ya que este le permitirá conocer con claridad la estructura organizacional de la empresa sirviendo como una herramienta importante para la ejecución de funciones de sus empleados y para el logro total de todos sus objetivos llegando a un excelente desempeño.

### 3.2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS

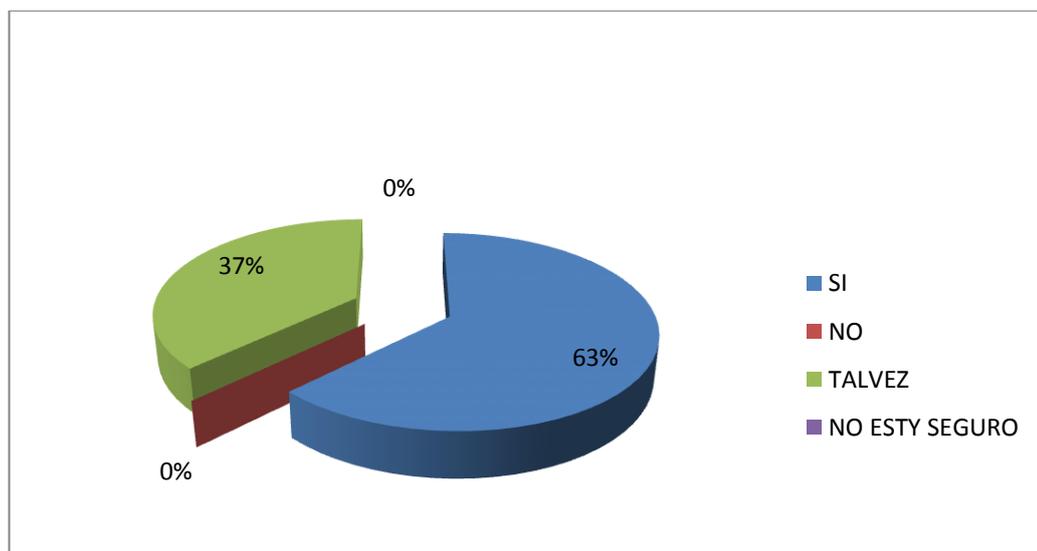
1.-¿Piensa Ud. Que las actividades que se desarrollan dentro de la Cooperativa son las adecuadas?

**CUADRO 6** Desarrollo de las actividades de la Cooperativa

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>1</b>	SI	27	63
	NO	0	0
	TALVEZ	16	37
	NO ESTOY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**Gráfico 4** Desarrollo de las actividades de la Cooperativa



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 63 % de los accionistas y el personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contestaron que las actividades se desarrollan dentro de la cooperativa si son las adecuadas, el 37% piensa que tal vez son las adecuadas las actividades que se desarrollan dentro de la Cooperativa.

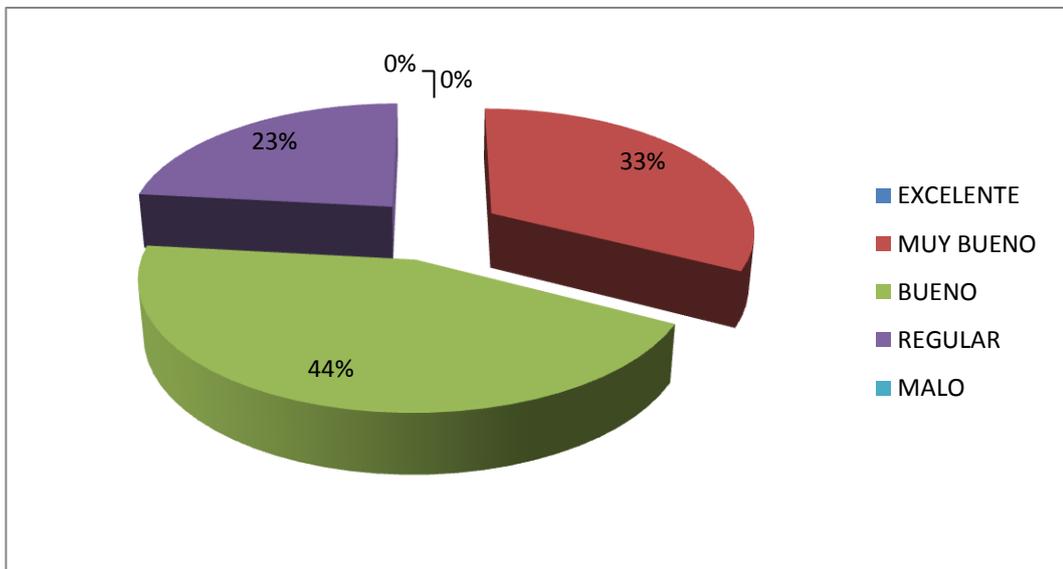
2.- ¿Cómo Ud. ve a la Cooperativa en el ámbito laboral?

**CUADRO 7** Ámbito laboral de la cooperativa

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>2</b>	EXCELENTE	0	0
	MUY BUENO	14	33
	BUENO	19	44
	REGULAR	10	23
	MALO	0	0
	<b>TOTALES</b>		<b>43</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 5** Ámbito Laboral de la Cooperativa



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El resultado que se observa es que el 44% de los accionistas y el personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contestaron que es bueno el ámbito laboral que se realiza dentro de la Cooperativa, el 33% piensa que es muy bueno el ámbito laboral y 23% indicaron que es regular el ámbito laboral que se realiza dentro de la Cooperativa

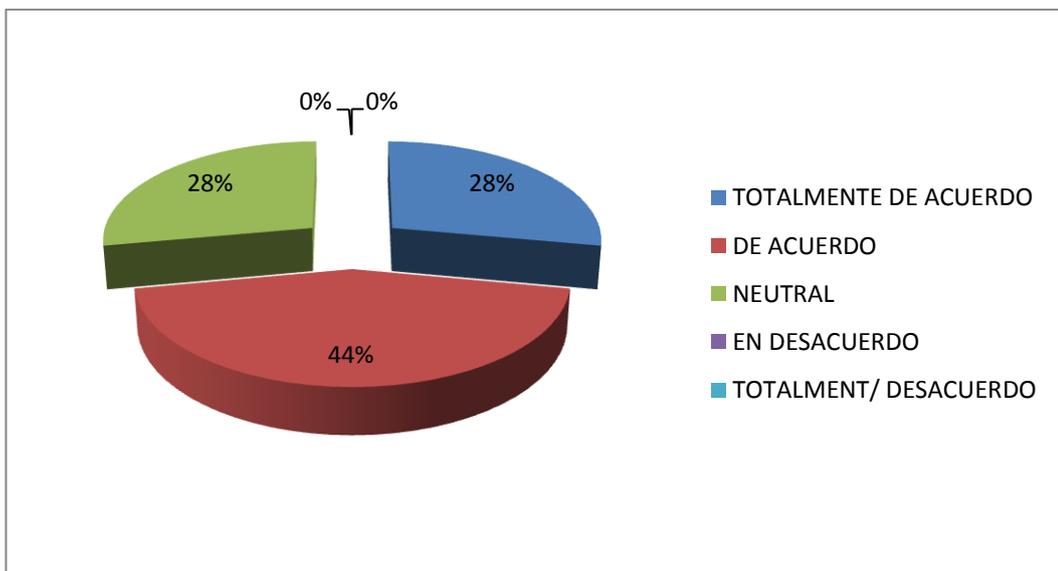
**3.- ¿Cree Ud. que la cooperativa cumple a cabalidad con los objetivos planteados?**

**CUADRO 8 Cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>3</b>	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	28
	DE ACUERDO	19	44
	NEUTRAL	12	28
	EN DESACUERDO	0	0
	TOTALMENT/ DESACUERDO	0	0
	<b>TOTALES</b>		<b>43</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 6 Cumplimientos de los Objetivos**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 44% de los accionistas y el personal administrativo contestaron que si está de acuerdo con los objetivos planteados para el bienestar de la Cooperativa, el 28% dijeron que están totalmente de acuerdo con los objetivos de la cooperativa y el 28% contestaron que es neutral es decir si cumple a cabalidad con los objetivos que los directivos plantean para el desarrollo de la Cooperativa.

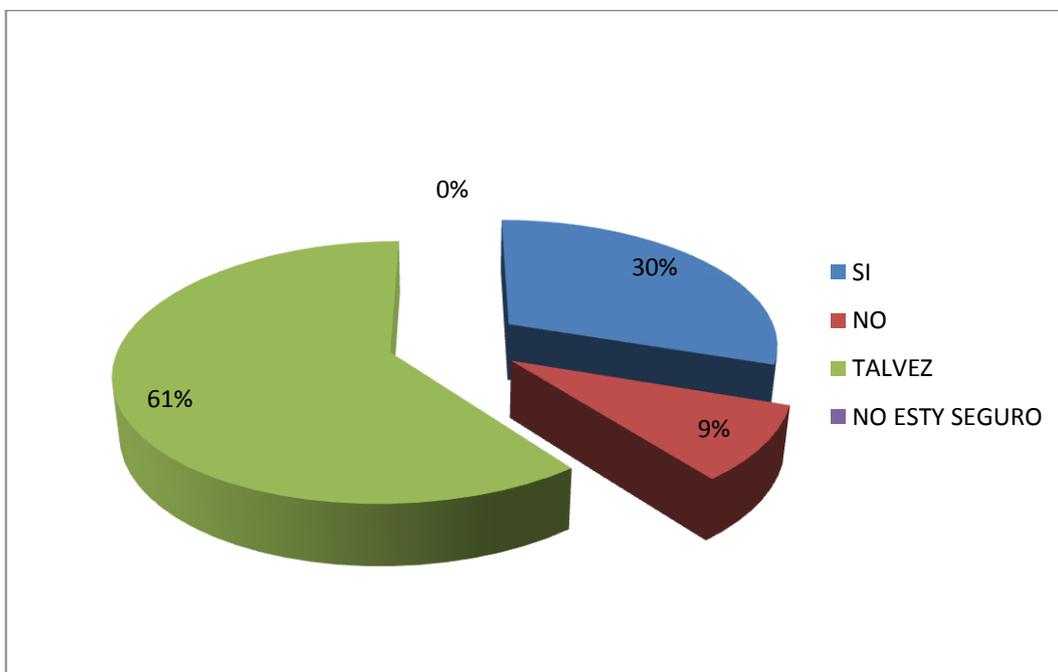
**4.- ¿Usted se siente a gusto con la labor o (función) que desempeña dentro de la Cooperativa?**

**CUADRO 9 Función que se desarrolla dentro de la cooperativa**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>4</b>	SI	13	30
	NO	4	9
	TALVEZ	26	60
	NO ESTY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 7 Funciones dentro de la Cooperativa**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 61 % de los directivos y personal administrativo contestaron que tal vez si se sienten a gusto con la función que desempeñan dentro de la Cooperativa, el 30% respondieron que si se sienten a gusto con la labor que desempeña, y el 9% respondieron que no se sienten a gusto con la función o labor que desempeña dentro de la cooperativa.

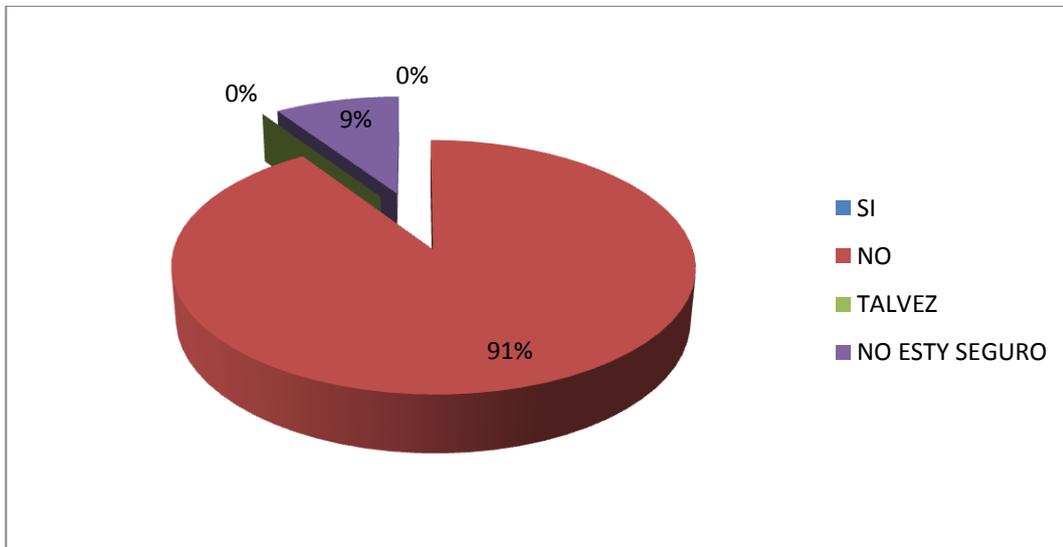
**5.- ¿Sabe Ud. cuál es la Misión y Visión de la Cooperativa de Transporte de taxis?**

**CUADRO 10 Misión y Visión de la Cooperativa**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>5</b>	SI	0	0
	NO	39	91
	TALVEZ	0	0
	NO ESTOY SEGURO	4	9
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 8 Misión, Visión de la Cooperativa**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 91% de los directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contestaron que no conocen la misión y la visión de la Cooperativa el 9% no está segura que tengan una misión, visión la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis de tal manera creen importante que se implemente un orgánico funcional

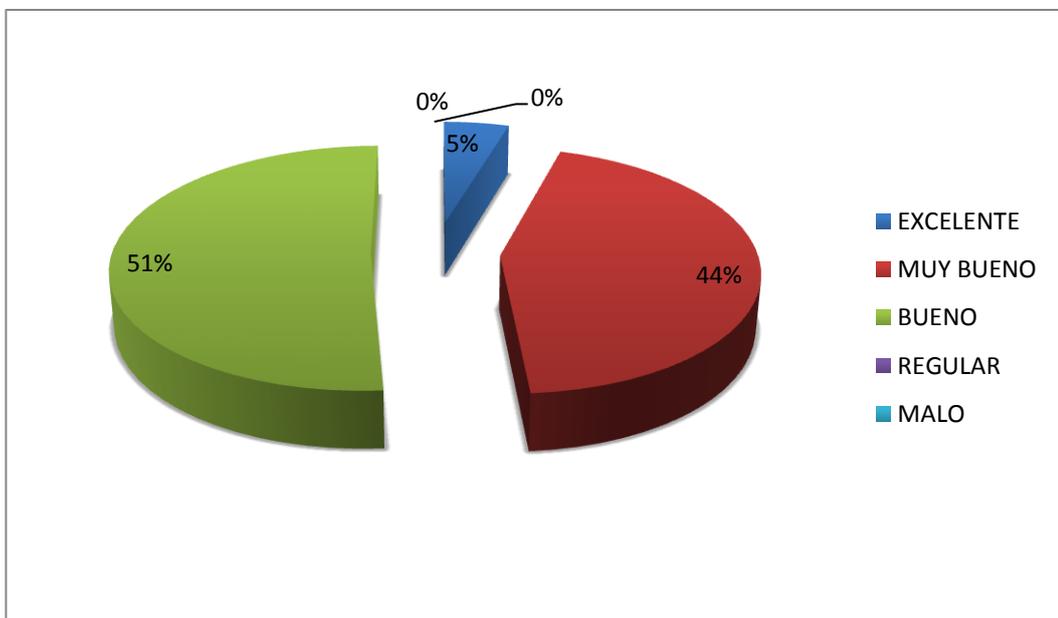
**6.- ¿Cómo cree Ud. que son las condiciones de infraestructura de la Cooperativa?**

**CUADRO 11 Infraestructura de la cooperativa**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
6	EXCELENTE	2	5
	MUY BUENO	19	44
	BUENO	22	51
	REGULAR	0	0
	MALO	0	0
	<b>TOTALES</b>		<b>43</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 9 Infraestructura de la Cooperativa**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 44 % de los directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contestaron que si es muy buena la infraestructura con la que cuentan, el 51 % piensa que son buenas las instalaciones de infraestructura de la Cooperativa, el 5% respondieron que las condiciones de infraestructura de la cooperativa son excelentes observan que poseen infraestructura óptima.

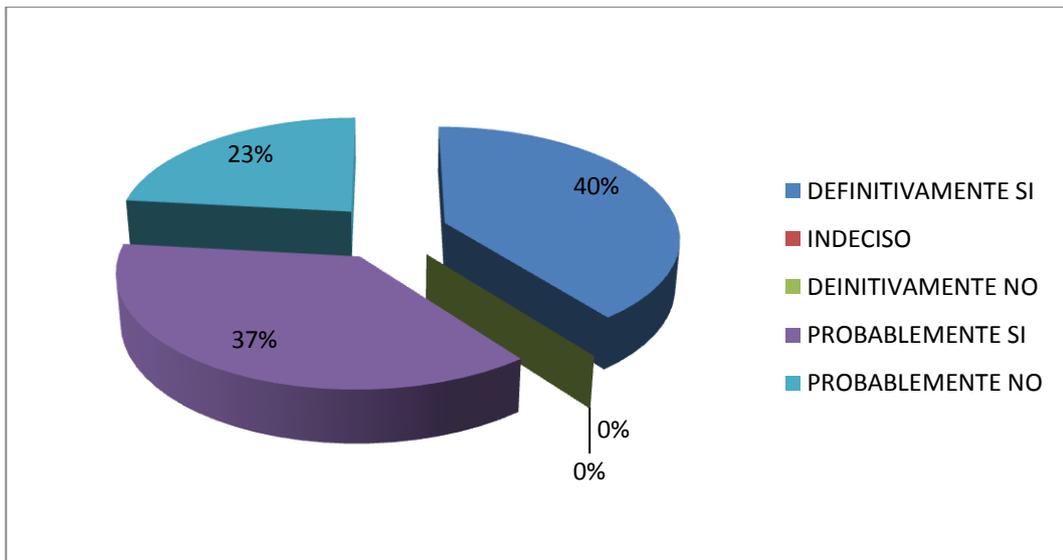
**7.- ¿Considera Usted que la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis saben aprovechar al máximo los recursos que poseen?**

**CUADRO 12 Recursos que posee la Cooperativa**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>7</b>	DEFINITIVAMENTE SI	17	52
	INDECISO	0	0
	DEINITIVAMENTE NO	0	0
	PROBABLEMENTE SI	16	48
	PROBABLEMENTE NO	10	30
	<b>TOTALES</b>		<b>33</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 10 Recursos que posee la Cooperativa**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 40 % de los directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contestaron que definitivamente si saben aprovechar sus recursos, el 37% indicó que probablemente si saben aprovechar al máximo sus recursos, el 23 % piensa que probablemente no saben aprovechar sus recursos

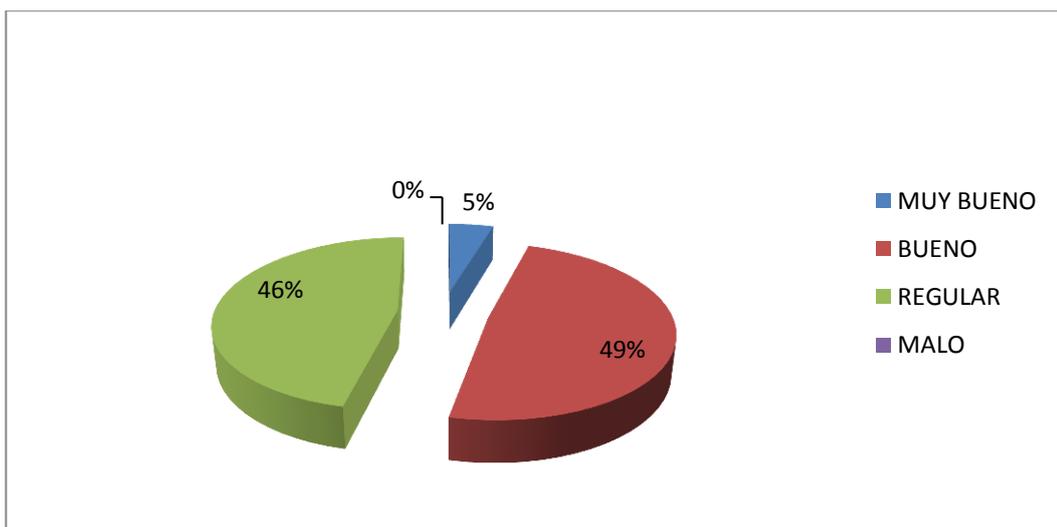
**8.- ¿Cómo considera que es Liderazgo que maneja dentro de la Cooperativa de Taxis?**

**CUADRO 13 Liderazgo dentro de la cooperativa**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
8	EXCELENTE	0	0
	MUY BUENO	2	4
	BUENO	21	49
	REGULAR	20	47
	MALO	0	0
	<b>TOTALES</b>		<b>43</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 11 Liderazgo en la Cooperativa**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 49 % de los directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contestaron que si es bueno el liderazgo que se maneja adentro, el 46 % piensa que es regular el liderazgo, el 5% respondieron que son muy buenas las relaciones de liderazgo dentro de la cooperativa de transporte Peninsular de taxis.

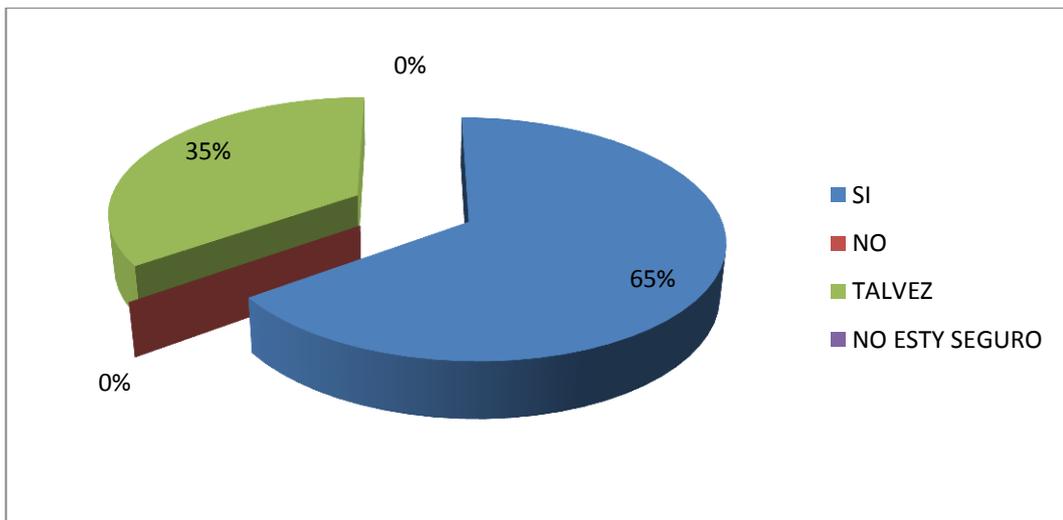
**9.-¿Considera Ud. que los empleados de la Cooperativa deben capacitarse continuamente?**

**CUADRO 14 Capacitación al personal de la cooperativa**

ITEM	VALORACION	FRECUENCIA	%
9	SI	28	65
	NO	0	0
	TALVEZ	15	35
	NO ESTOY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 12 Capacitación al Personal de la Cooperativa**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxi  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 65% de los directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contestaron que los empleados de la cooperativa deben capacitarse continuamente para brindar un mejor servicio al cliente el 35% piensa que tal vez si se deba brindar capacitación a todos los que integran la empresa para brindar un buen desempeño en las labores que realizan a diario.

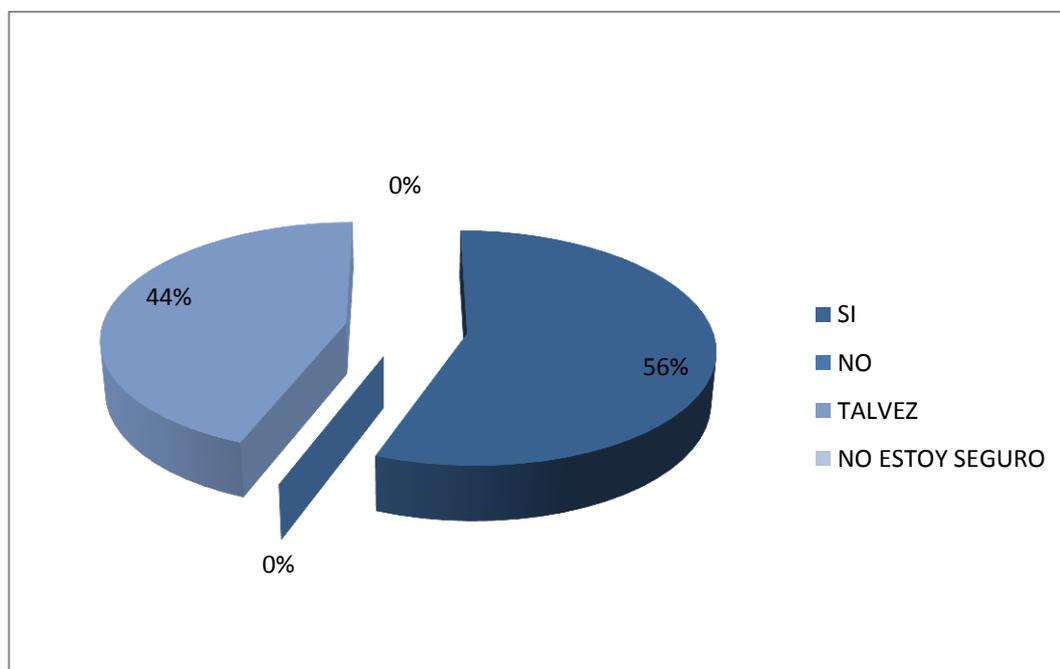
**10.- ¿Cree Ud. Que los directivos cumplen con mantener informado sobre las actividades que se desarrollan dentro de la organización?**

**CUADRO 15 Cumplimiento de las actividades**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>10</b>	SI	24	56
	NO	0	0
	TALVEZ	19	44
	NO ESTOY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 13 Cumplimientos de las Actividades**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 56% de los accionista piensa que los directivos si cumplen a cabalidad con estar informado con las actividades que se realizan dentro de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis, el 44% piensa que tal vez los directivos si cumplen a cabalidad con tener informado con las actividades que se realizan dentro de la Cooperativa.

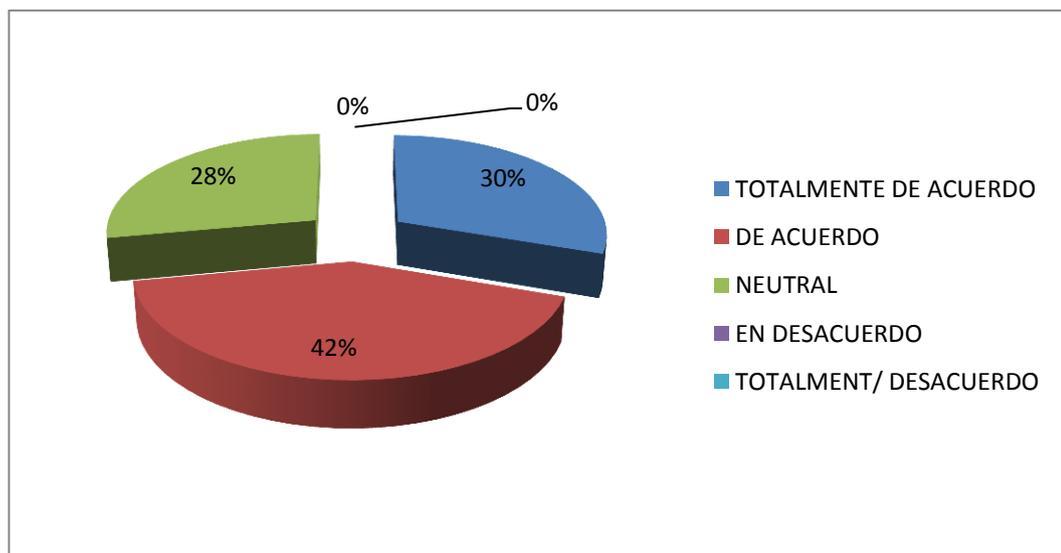
11.- ¿Cree Ud. Que las funciones que se desarrollan dentro de la empresa están de acuerdo a la descripción del puesto de trabajo?

**CUADRO 16** Delegación de funciones dentro de la cooperativa

	VALORACION	FRECUENCIA	%
<b>11</b>	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	30
	DE ACUERDO	18	42
	NEUTRAL	12	28
	EN DESACUERDO	0	0
	TOTALMENT/ DESACUERDO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 14** Delegación de Funciones



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 44 % de los directivos de la cooperativa piensa que las funciones que se desarrollan en la cooperativa están acorde a cada puesto de trabajo, el 30% está totalmente de acuerdo con las funciones que realizan cada departamento, el 28% piensa que son neutrales las funciones que desarrollan en la Cooperativa.

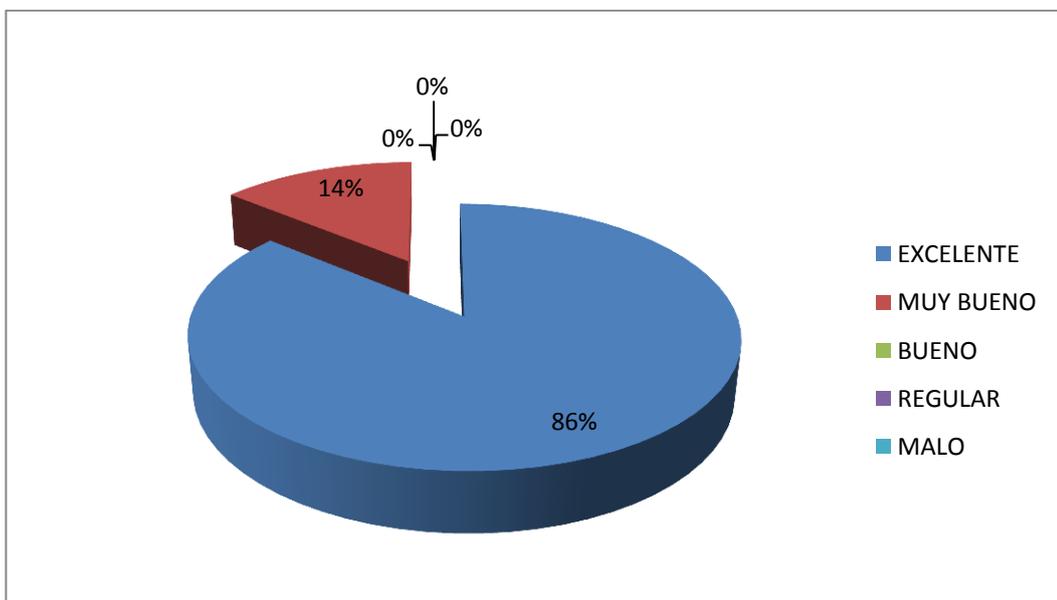
**12.- ¿Cómo evalúa Ud. la implementación de un Diseño Organizacional a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis?**

**CUADRO 17 Implementación del diseño organizacional**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>12</b>	EXCELENTE	37	86
	MUY BUENO	6	14
	BUENO	0	0
	REGULAR	0	0
	MALO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 15 Implementación de un Diseño Organizacional**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 86 % de los directivos y personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis contestaron que si es excelente la implementación de un diseño organizacional, el 14% respondió que sí es muy buena la implementación de un diseño organizacional dentro de la cooperativa de transporte Peninsular de taxis

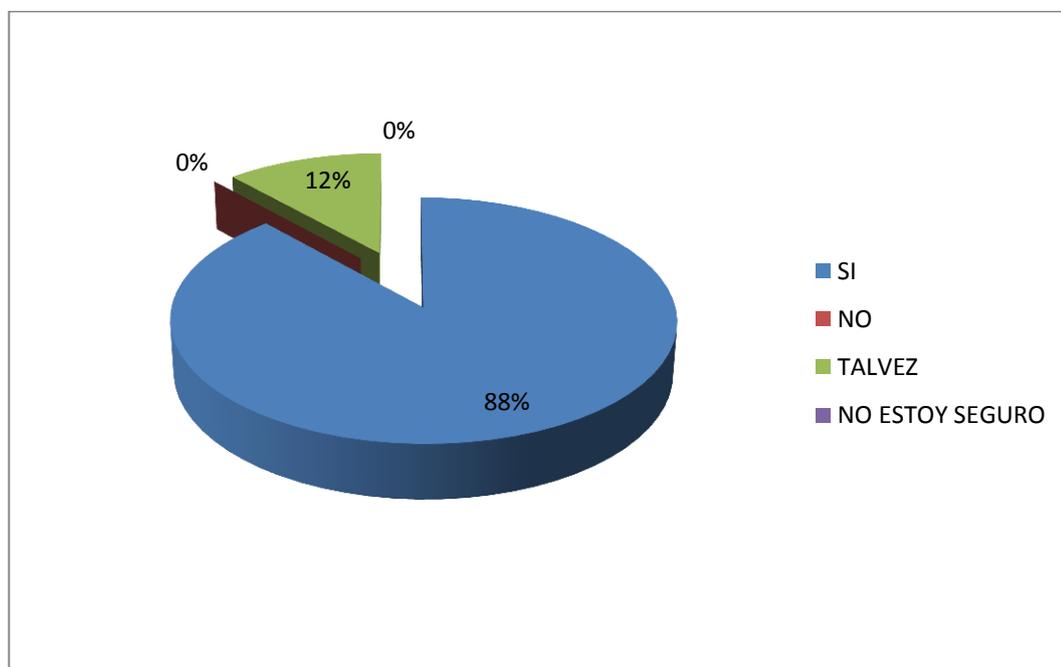
**13.- ¿Está de acuerdo que exista un orgánico funcional dentro de la Cooperativa que especifique cuales son las tareas que debe desempeñar cada uno de los empleados?**

**CUADRO 18 IMPLEMENTACIÓN DE UN ORGÁNICO FUNCIONAL**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>13</b>	SI	38	88
	NO	0	0
	TALVEZ	5	12
	NO ESTOY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 16 Implementación de un Orgánico Funcional**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 88% de los accionista y personal administrativo piensa que si es necesario que exista un orgánico funcional que especifique las funciones que se debe desarrollar dentro de la Cooperativa, el 12% piensa que tal vez si sea necesario un orgánico funcional porque implementan una estructura adecuada implementando nuevos reglamentos

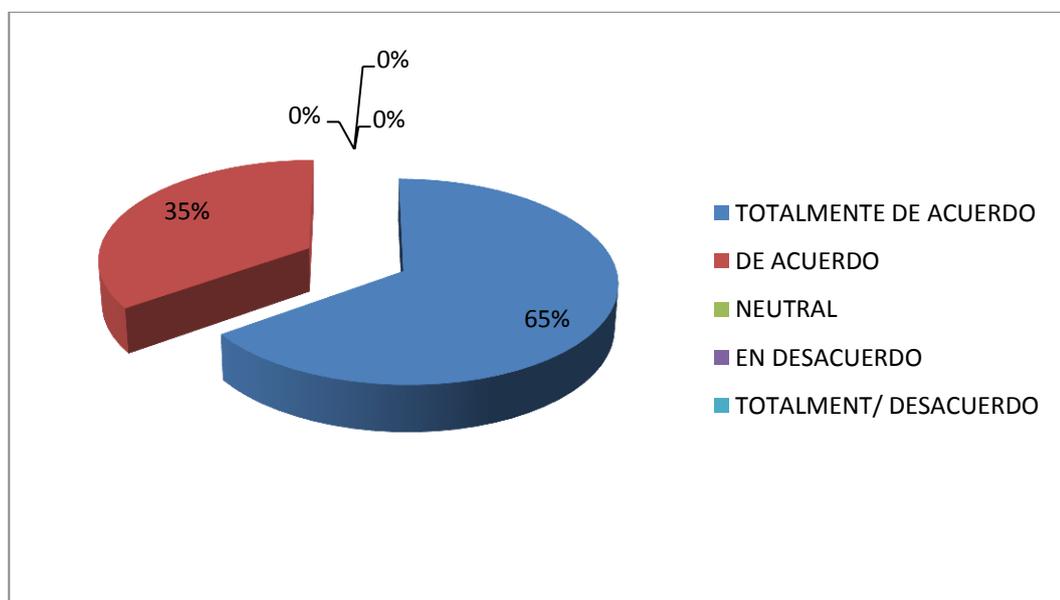
**14.- ¿Considera Usted necesario que existe una división de trabajo acorde con las tareas y funciones de la Cooperativa de Transporte?**

**CUADRO 19 Funciones y Tareas que desempeñan**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>14</b>	TOTALMENTE DE ACUERDO	28	65
	DE ACUERDO	15	35
	NEUTRAL	0	0
	EN DESACUERDO	0	0
	TOTALMENT/ DESACUERDO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**Gráfico 17 Funciones y Tareas que desempeñan**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 65 % de la accionista y el personal administrativo piensa que si es necesario exista una división de trabajo en la Cooperativa de Transporte 21% piensa que tal vez si sea necesario que exista una división de trabajo dentro de la Cooperativa para realizar mejor las funciones que se desarrollan para el bienestar de la Cooperativa

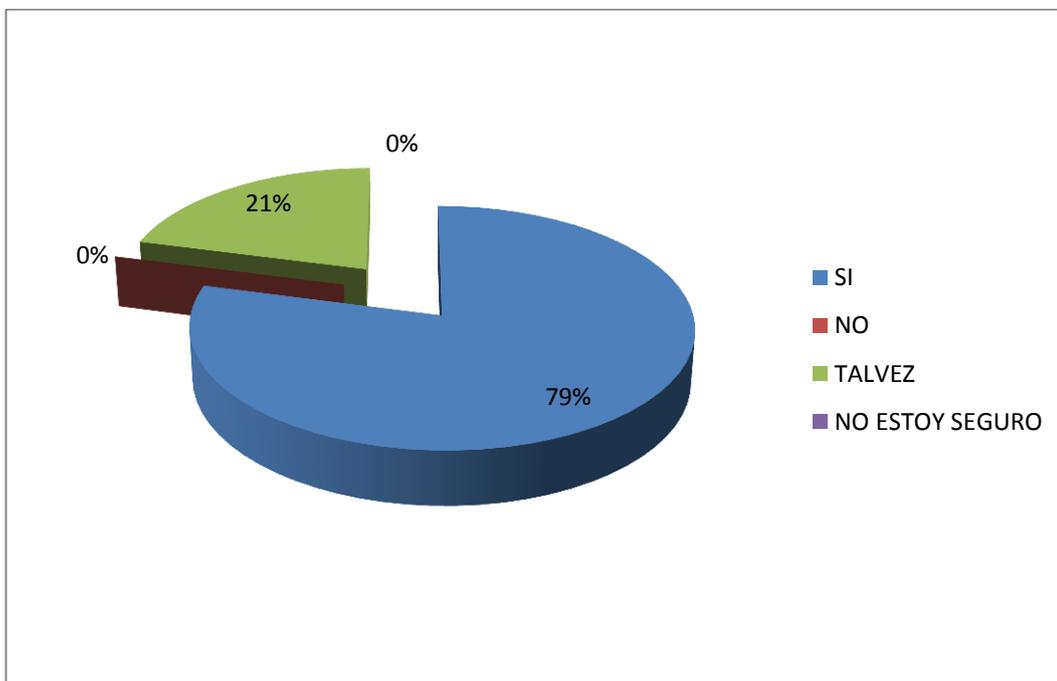
**15.- ¿Está de acuerdo Ud. Con que la Cooperativa de Taxis motive a sus colaboradores para que ellos sientan mayor compromiso al momento que desempeñe sus funciones?**

**CUADRO 20 Capacitación al Personal**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>15</b>	SI	34	79
	NO	0	0
	TALVEZ	9	21
	NO ESTOY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 18 Capacitación al personal**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 79 % de los directivos de la cooperativa piensa que si es necesario motivar a los colaboradores para que desempeñen sus funciones de la mejor manera el 21% piensa que tal vez se motivar a sus colaboradores y que tengan así mayor desempeño en la Cooperativa

### 3.3 ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS

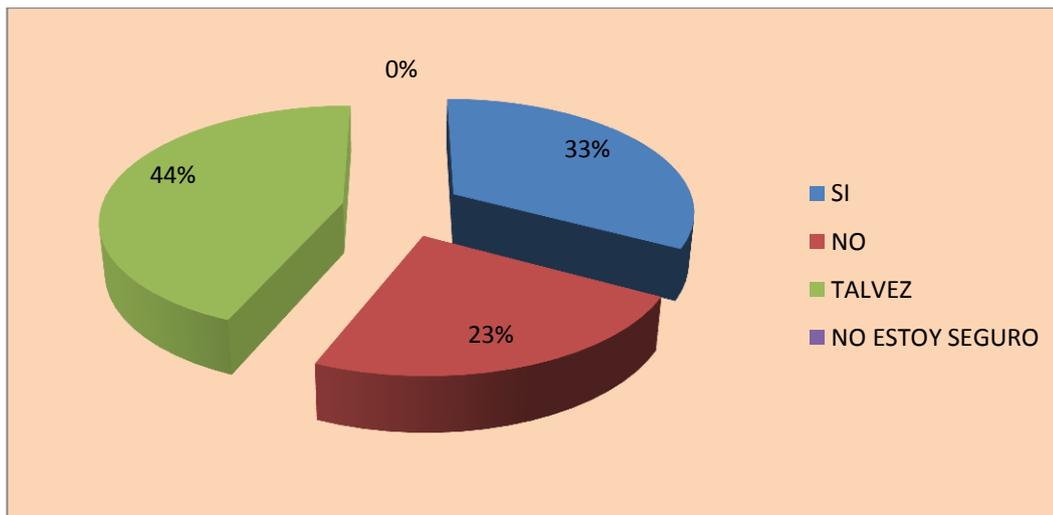
16.- ¿Considera Ud. que el servicio que presta la cooperativa cumple con todas las expectativas?

**CUADRO 21** Cumplimiento del servicio que presta la Cooperativa

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>1</b>	SI	112	33
	NO	80	23
	TALVEZ	149	44
	NO ESTOY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 19** Cumplimiento del servicio que presta la Cooperativa



Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
Autor Verónica De La O Parrales

El 44 % de los directivos de la cooperativa considera que la cooperativa tal vez cumple a cabalidad con todas las expectativas, el 33% piensa que el servicio que presta si cumple a cabalidad con todas las expectativas, el 23% considera que no cumple a cabalidad con las expectativas del servicio que brinda la Cooperativa.

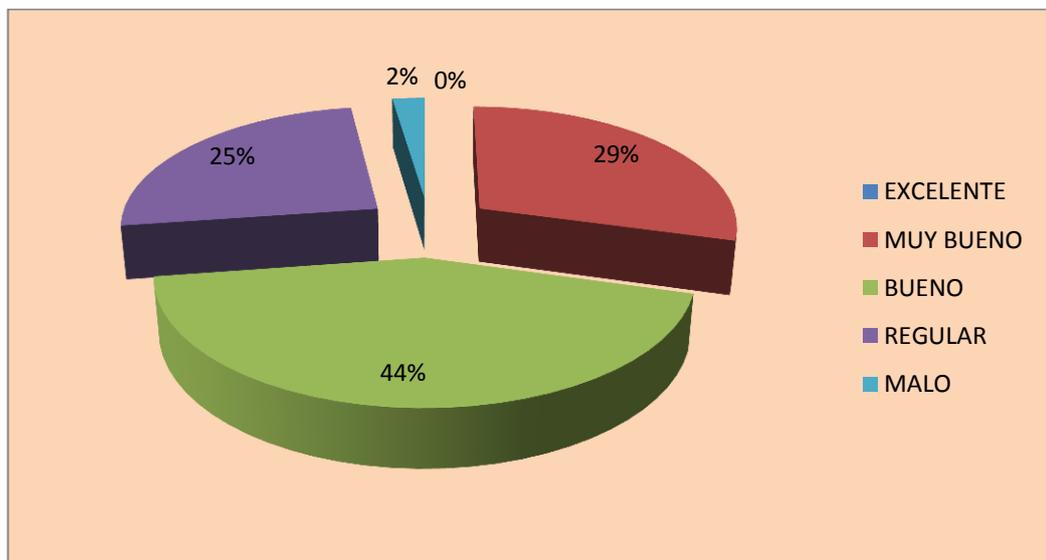
17.- ¿Cómo considera Ud. la atención y el servicio que presta la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis?

**CUADRO 22 ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>2</b>	EXCELENTE	0	0
	MUY BUENO	100	29
	BUENO	148	43
	REGULAR	85	25
	MALO	8	2
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 20 Atención y Servicio al Cliente**



Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

Según los resultados obtenidos se observa que el 44 % de los usuarios contestaron que es bueno el servicio que presta la Cooperativa de Transporte Peninsular, el 29% respondió que sí es muy bueno el servicio que brinda, el 25% considera que es regular y culminando el 2% cree que el servicio de las unidades es malo puesto que los integrantes de la cooperativa deben recibir capacitación constante.

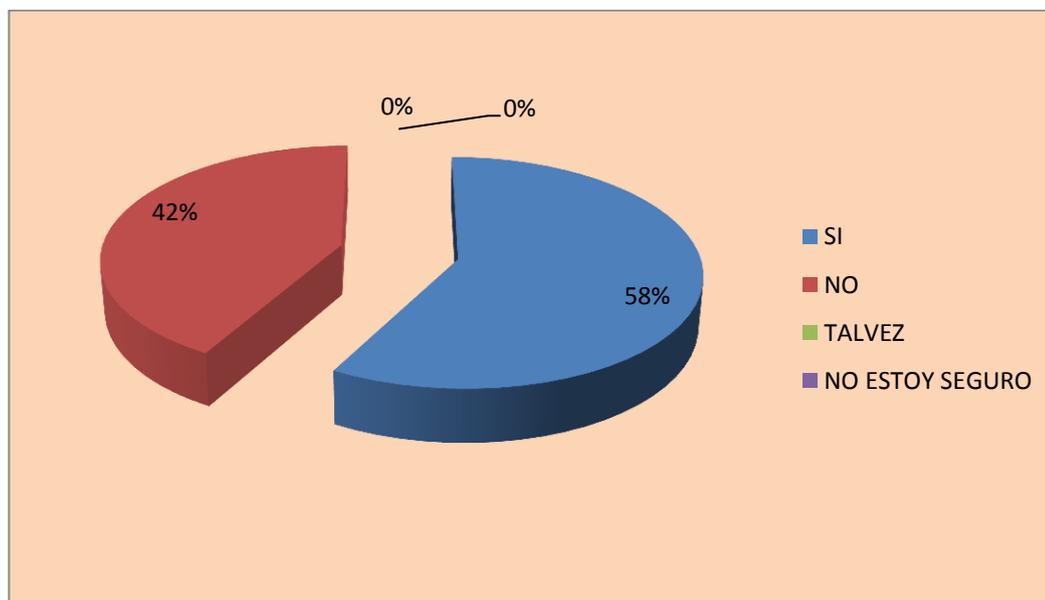
**18.- ¿Sabe Ud. Que el servicio que presta la Cooperativa Peninsular de Taxis debe tener comodidad en su movilización?**

**CUADRO 23 Comodidad en su movilización**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
3	SI	198	58
	NO	143	42
	TALVEZ	0	0
	NO ESTOY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRAFICO 21 Comodidad en su movilización**



Fuente: Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

En los datos reflejados se puede observar que el 58% de los usuarios contestaron que la cooperativa Peninsular si debe tener comodidad en sus unidades al momento que está brindando el servicio, el 42% no tenía conocimientos que la cooperativa debería tener comodidad en sus unidades, puesto que la comunidad debe de tomar las debidas precauciones antes de tomar un taxi.

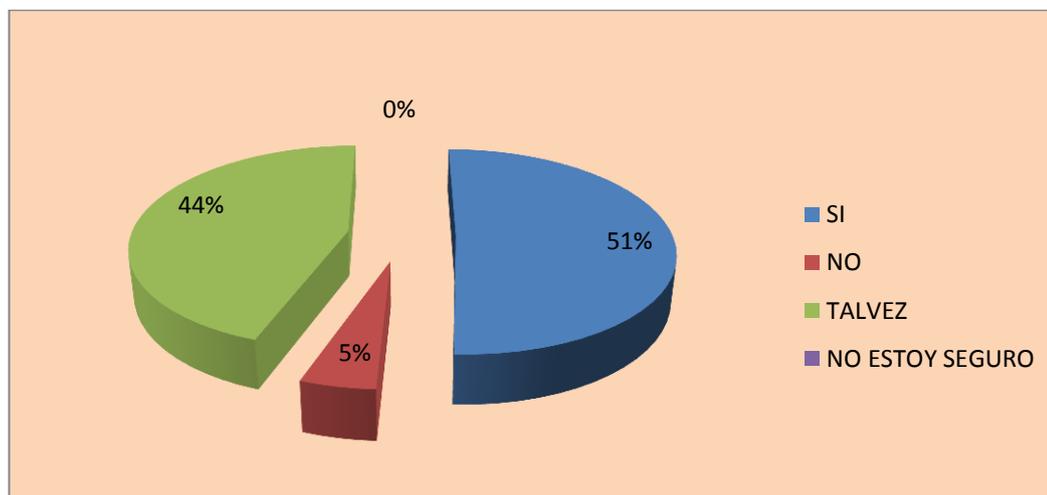
**19.- ¿Esta Ud. Conforme con el servicio de transportación que brinda la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis?**

**CUADRO 24 Servicio de transportación adecuado**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
4	SI	173	51
	NO	16	5
	TALVEZ	152	45
	NO ESTOY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor: Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 22 Servicio de Transportación Adecuado**



Fuente: Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor: Verónica De La O Parrales

En el gráfico muestra que el 51% de los usuarios contestaron que si está conforme con el servicio de transportación que brinda la Cooperativa de Transporte Peninsular, el 44% tal vez está conforme con el servicio que brinda la Cooperativa, el 5% no está conforme con el servicio que presta la Cooperativa. Dar a los usuarios un servicio de calidad es el compromiso que tiene la Cooperativa es atender de la mejor manera a los usuarios en el servicio de transportación.

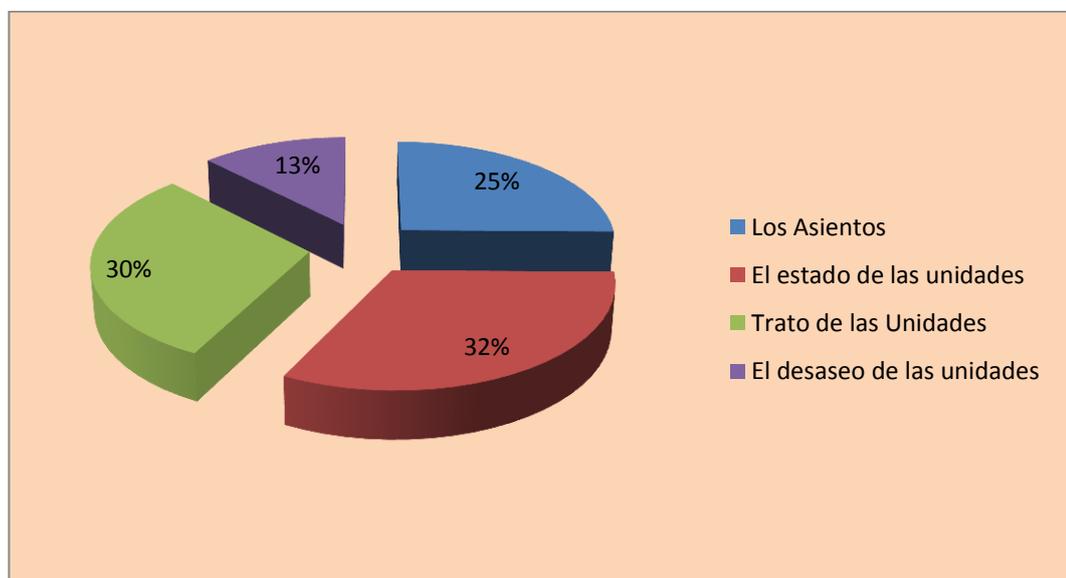
**20.-¿Qué le disgusta a Ud. del actual servicio de transportación de la Cooperativa Peninsular de taxis?**

**CUADRO 25 Que no le agrada del actual servicio**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>5</b>	Los Asientos	86	25
	El estado de las unidades	110	32
	Trato de las Unidades	103	30
	El desaseo de las unidades	42	12
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente: Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 23 Que no le agrada del actual servicio**



Fuente: Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

En el gráfico muestra que el 32% de los usuarios no le agrada el estado de las unidades, el 30% el trato de las unidades que le dan los choferes, el 25% de los usuario contestaron que le disgusta el mal estado de los asiento y el 13% el desaseo de las unidades, lo que nos da como resultado que los pasajeros escojan otras cooperativas como opciones para realizar sus viajes a los diferentes destinos de la Provincia de Santa Elena.

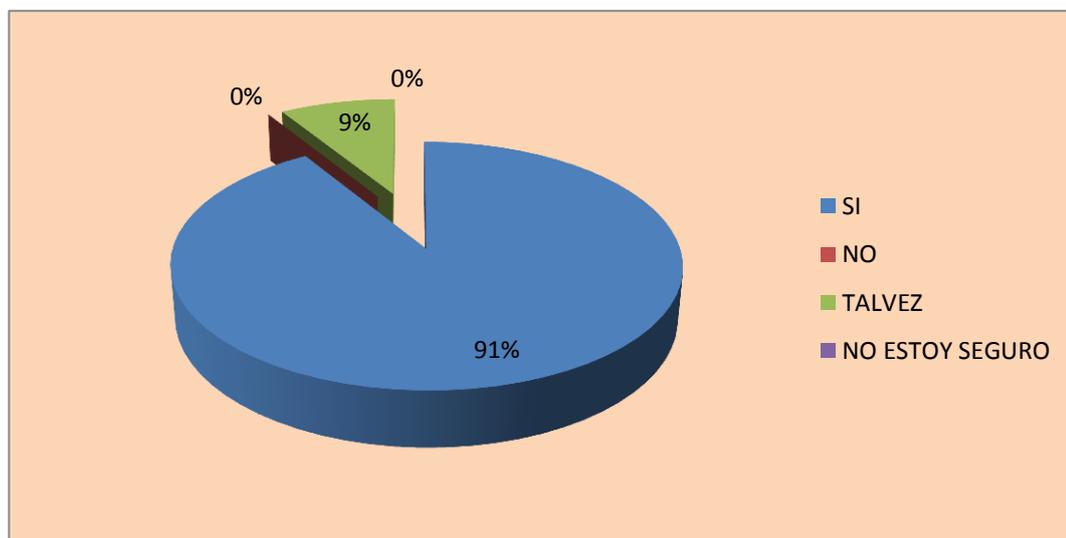
21.- ¿Cree Ud. Necesario que la Cooperativa de Transporte Peninsular cuente con un organigrama?

CUADRO N °21 Organigrama de la Cooperativa

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
6	SI	311	91
	NO	0	0
	TALVEZ	30	9
	NO ESTOY SEGURO	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

GRÁFICO 24 Organigrama de la Cooperativa



Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

Tomando en consideración el 91 % de las personas encuestadas contestaron que para la cooperativa de taxis si es importante que exista un organigrama que les indique los puestos de trabajos y el rango de jerarquía existentes y el 9% dijeron que tal vez lo necesite, lo que se puede concluir que si es una herramienta importante para que exista mejor control dentro de la organización puesto que será para bien y desarrollo de la Cooperativa.

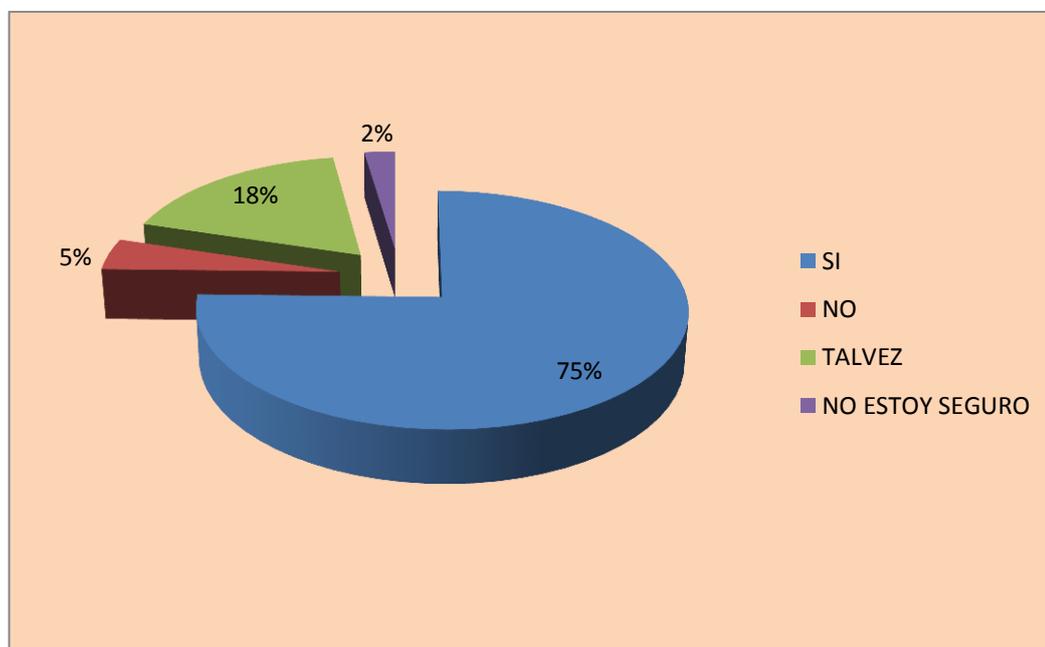
22.- ¿Considera Ud. que la tarifa que cancela está acorde a sus expectativas?

CUADRO N°22 Cancelaciones de las tarifas

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
7	SI	257	75
	NO	15	4
	TALVEZ	61	18
	NO ESTOY SEGURO	8	2
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

GRÁFICO 25 Cancelación de las tarifas



Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 75% de los clientes encuestados respondieron que la cooperativa si cumple con la tarifa expuesta, el 18% que tal vez piensa que tal vez cumple con la tarifa acordada, el 5% que no y el 2% que no están seguros; con lo que se concluye que es cuanto a precios la cooperativa si se encuentra en un rango competitivo con relación a la competencia que existe en la Provincia.

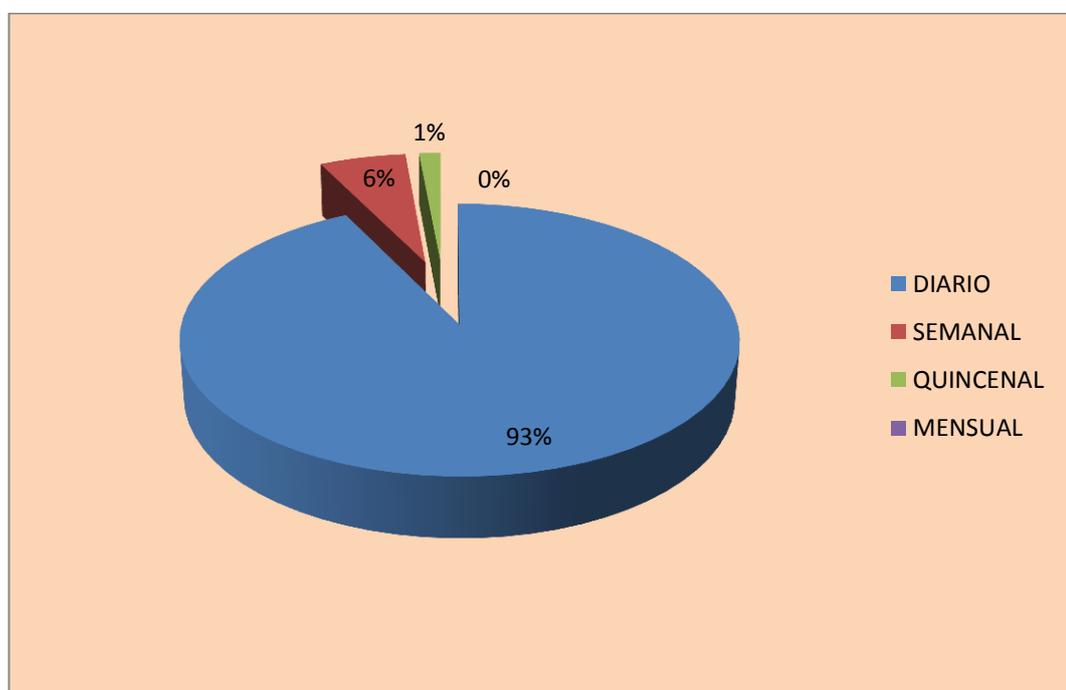
**23.- ¿Con qué frecuencia Ud. Usa el servicio de Transporte?**

**CUADRO N °23 Utilización del servicio de transporte**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
8	DIARIO	316	93
	SEMANAL	20	6
	QUINCENAL	5	1
	MENSUAL	0	0
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 26 Utilización del servicio de Transporte**



Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 93% contestó que a diario requiere del servicio de transportación de la cooperativa, el 6% lo requiere semanal y el 1% requiere el servicio quincenal lo que es bueno porque se refleja que si es fundamental el servicio de taxi, es rentable y beneficioso para todos

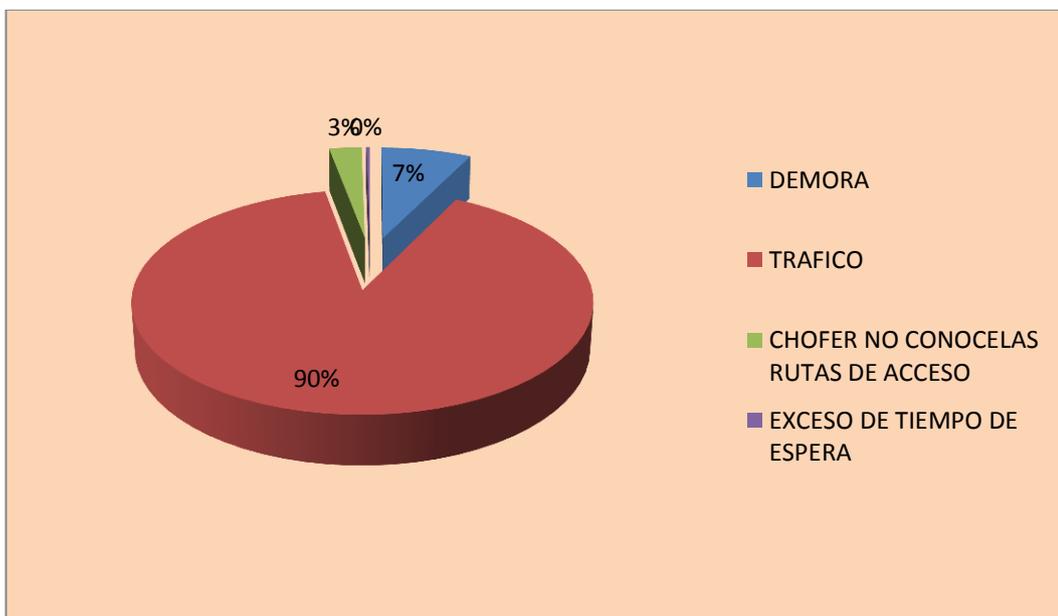
**24.- ¿Cuál es la principal dificultad que ha encontrado con el servicio que da la Cooperativa Peninsular de Taxis?**

**CUADRO N° 24 Dificultades en el servicio de transporte**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
9	DEMORA	25	7
	TRAFICO	306	90
	CHOFER NO CONOCE LAS RUTAS DE ACCESO	9	3
	EXCESO DE TIEMPO DE ESPERA	1	0
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 27 Dificultad en el servicio que presta**



Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 90% de la población encuestada dijo que el tráfico es el principal problema seguido con un 7% demora y con un 3% que los choferes no conocen las rutas, lo que refleja que el principal problema son los cuellos de botella que generan el tráfico en la provincia por no contar con las carreteras suficientes y en mal estado.

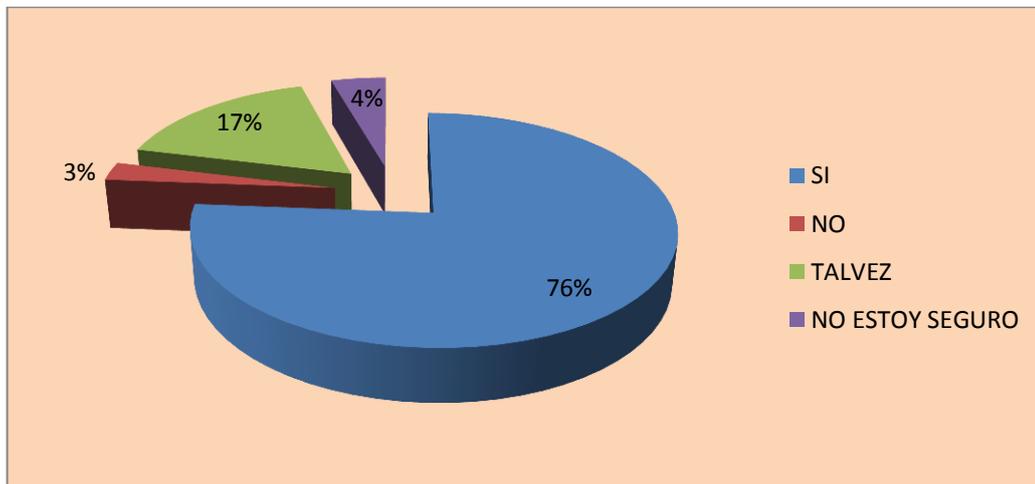
**25.- ¿Considera importante que el chofer de la Cooperativa Peninsular se Taxis se capacite en atención del servicio al usuario?**

**CUADRO N°25 Capacitación al personal**

ÍTEM	VALORACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>10</b>	SI	260	76
	NO	9	3
	TALVEZ	57	17
	NO ESTOY SEGURO	15	4
	<b>TOTALES</b>	<b>341</b>	<b>100</b>

Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 28 Capacitación al personal**



Fuente Instrumento de Investigación Encuesta  
 Autor Verónica De La O Parrales

El 76% respondieron que si consideran importante que se capacite a los miembros de la cooperativa en cuanto a la atención a los usuarios, el 17% que tal vez porque forma parte del progreso de la institución el 4% no está seguro y el 3% que no, lo que se concluye que si es vital la capacitación para mejorar el servicio y ganar más clientes en la provincia y de esta manera pueda convertirse en una de las cooperativas líderes.

### **3.3. CONCLUSIONES**

- 1.** Los datos de las entrevistas permitieron conocer que actualmente la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis no cuenta con muchos departamentos por tal razón se requiere la implementen dicho departamento
  
- 2.** Que la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis se implementaran un análisis situacional en el cual reflejan las Fortalezas y Oportunidades para bien de la Cooperativa
  
- 3.-**la Falta de Capacitación a cada de uno de los accionistas es muy importante debería hacer alianzas con ciertas instituciones y le brinde este tipo de capacitación
  
- 4.** La implementación del orgánico funcional es importante para los directivos de la Cooperativa de Transporte ya que miden el análisis situacional de la empresa y permite ejecutar nuevas estrategias, funciones y obteniendo resultados eficientes
  
- 5.-**Los integrantes de la Cooperativa se sienten conforme como han desarrollado sus actividades pero tienen en cuenta que les falta mucha más para obtener un resultado favorable para institución

### **3.4. RECOMENDACIONES**

1. Considerar la implementación de varios departamentos para la Cooperativa de Transporte Peninsular, de acuerdo con los requerimientos de los accionistas y de los clientes

2.- Mejorar la gestión administrativa de Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis que actualmente mantiene la institución

3.- Se considera importante que la Cooperativa de Transporte establezca talleres de capacitación, seminarios entre otros que puedan lograr un mejor desempeño en el ámbito laboral satisfaciendo las necesidades de los clientes

4.- Permitir que se ejecutó el orgánico funcional para poner en práctica las oportunidades que son de gran interés para la Cooperativa y las responsabilidades que cada uno se compromete a formarla juntos con los demás

5.-Implementar un diseño organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis de tal forma lograr que todos trabajen en beneficio y excelencia de la Institución

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS DEL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013**

#### **4.1 PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de diseño organizacional consiste en la elaboración y desarrollo de un Diseño Organizacional, a través de este estudio se consideró tomar como base y modelo el diseño propuesto por Richard Daft de su libro Teoría y Diseño Organizacional, está basado en un análisis situacional, el objeto de estudio está ubicada las instalaciones de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis

Los datos que se realizó con respecto a la creación de una proyección estratégica implica misión, visión, valores, objetivos institucionales, , estrategias y cursos de acción. La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis en cuanto al diseño organizacional podemos identificar la implementación de una estructura organizacional, la creación de un orgánico funcional, políticas, técnicas, sistemas de información y control, estrategias y nuevos diseños organizacionales, además de medir los resultados de efectividad a través de la evaluación, recursos, seguimientos, eficiencia y eficacia.

La cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad debe proporcionar líneas a los directivos de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis para que asuman compromisos de calidad en el servicio que presta a la comunidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes. Se plantea una estructura simple la coordinación de la cooperativa la realiza el directorio.

## **DATOS DE LA COOPERATIVA.**

- ✓ **RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS  
“PENINSULAR DE TAXIS ”
- ✓ **RUC:** 0990318093001
- ✓ **FCHA DE CREACIÓN:** 7 AGOSTO 1969
- ✓ **ACUERDO MINISTERIAL:** No 0132
- ✓ **UBICACIÓN:** Provincia de Santa Elena, 28 – Mayo
- ✓ **SERVICIO:** Servicio de taxis.
- ✓ **PRESIDENTE :** Carlos Ruiz Zabala
- ✓ **TELÉFONOS:** 042782679
- ✓ **Nº DE SOCIOS:** 41 Socios.
- ✓ **LOGO DE LA COOPERATIVA**



Fuente: Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
Elaborado por: Verónica De La O Parrales

**GRÁFICO 29 Modelo del Diseño Organizacional**



Fuente: Modelo Organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autor Verónica De La O Parrales

## **4.2 ANÁLISIS SITUACIONAL**

### **4.2.1 Factores internos**

### **4.2.2 Fortalezas para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**

- Cuenta con unidades adecuadas
- Presta un servicio alternativo de pasajeros de puerta a puerta
- El transporte se lo realiza dentro de la Provincia de Santa Elena
- Está regulada por la Agencia Nacional de Transito
- Comunicación entre todos los integrantes de la Cooperativa
- Planificación de Proyectos a futuro
- Control de actividades
- Cuenta con liderazgo democrático
- Control de gastos
- La Cooperativa está legalmente constituida

### **4.2.3 Debilidades para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**

- No cuenta con un manual de procedimientos
- Nivel académico de los directivos con certificados a nivel primario y secundario
- No posee una página web
- No existe servicio de radio
- Falta de un diseño organizacional
- No aplica valores, políticas y principios
- Socios desleales
- Falta de publicidad
- No existe motivación por los socios
- No existe talleres de capacitación
- La Cooperativa no cuenta con políticas organizacionales

#### **4.2.4 Factores Externos**

#### **4.2.5 Amenazas para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**

- Elevación de los precios de los combustibles
- Competencia
- Cambio de Leyes
- Carretera en mal estado
- Pérdida de Clientes
- Delincuencia
- Inestabilidad política
- Accidentes de Transito
- Incremento de impuesto
- Unidades en mal estado
- Falta de apoyo de las autoridades
- Aumento del servicio sustituto
- Incremento del sistema de radio

#### **4.2.6 Oportunidades para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**

- Afluencia turística
- Crecimiento Poblacional
- Legalmente está constituida
- Poseer con instalaciones propias
- Apoyo de los Gobiernos Seccionales
- Satisfacción de los Clientes
- Reconocimientos dentro de la Provincia
- Contar con nuevas unidades
- Buena atención a los clientes
- Realizar alianzas estratégicas
- Excelente relación entre los que integran la Cooperativa

**GRÁFICO 30 Matriz Foda**

<b>MATRIZ FODA</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con unidades adecuadas</li> <li>• Presta un servicio alternativo de pasajeros puerta a puerta</li> <li>• El transporte se lo realiza dentro de la Provincia de Santa Elena</li> <li>• Está regulada por la agencia Nacional de Transito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un manual de procedimientos</li> <li>• Nivel académico de los directivos con certificados a nivel primario y secundario</li> <li>• No posee una página web</li> <li>• No existe el servicio de radio</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>F.O.</b>	<b>D.O.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afluencia turística</li> <li>• Legalmente está constituida</li> <li>• Poseer con instalaciones propias</li> <li>• Apoyo de los Gobiernos Seccionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con instalaciones propias que no permita direccionar las unidades de servicio al cliente puerta a puerta</li> <li>• Establecimientos de rutas a los diferente sitios turísticos de la Provincia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una página web que permita la difusión de información aprovechando la afluencia turística</li> <li>• Constitución la Cooperativa corresponde a aplicar el manual de procedimientos</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>F.A.</b>	<b>D.A.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevación de los precios de los combustibles</li> <li>• Competencia</li> <li>• Carretera en mal estado</li> <li>• Pérdida de Clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud a la Agencia Nacional de Transito para aplicar el plan de viabilidad del mejoramiento de las calles con los gobiernos seccionales</li> <li>• Planes de Cobertura conforme lo que establece la Agencia Nacional de Transito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro de combustible utilizando el servicio de radio.</li> <li>• Aplicar programas de capacitación orientados al servicio del cliente y así evitar pérdida de clientes</li> </ul>

FUENTE: COOPERATIVA DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS  
AUTORA: VERONICA DE LA O PARRALES

## **4.3 DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

### **4.3.1 Misión**

La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis tiene como misión brindar un servicio de calidad a nuestros clientes en el transporte personalizado que contribuya al desarrollo de la compañía y de la Provincia de Santa Elena.

### **4.3.2 Visión**

La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis tiene como visión permanecer en constante crecimiento, ofreciendo el servicio de transporte de puerta a puerta, brindando seguridad y comodidad al pasajero dentro y fuera de la Provincia de la Provincia de Santa Elena

### **4.3.3 Objetivos Institucionales**

#### **4.3.4 Objetivo General.**

Brindar a la provincia de Santa Elena un servicio de calidad por medio de sus unidades en buen estado, cordialidad y excelente atención a los usuarios logrando su satisfacción y fidelidad y obtener el éxito institucional.

#### **4.3.5 Objetivos Específicos**

- Ofrecer servicios de alta calidad
- Colaborar con peticiones de nuestros usuarios en forma permanente y oportuna
- Satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes internos y externos
- Desarrollar una relación organizacional con un compromiso común
- Ofrecer un servicio técnico , seguro y eficiente a nuestros usuarios

- Elaborar programas de capacitación permanentemente a los directivos para un mejoramiento continuo, en la atención a los clientes con relación al servicio que brindan.
- Proveer de un servicio seguro y eficiente a nuestros clientes y usuarios

### **Estrategias y Cursos de Acción**

#### **Contar con instalaciones propias que nos permita direccionar las unidades de servicio al cliente puerta a puerta**

- Plan de Marketing
- Publicidad de números telefónico de la central

#### **Establecimientos de rutas a los diferente sitios turísticos de la Provincia**

- Crear trípticos con rutas establecidas
- Dotar mapas turísticos a lo diferentes choferes

#### **Brindar capacitación a todos los que conforman la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**

- Determinar el cronograma de capacitación
- Brindar tema de capacitación

#### **Crear una página web que permita la difusión de información aprovechando la afluencia turística**

- Adquirir sitio Web
- Programar la Pagina web
- Realizar pruebas de ensayo
- Publicación

**Constitución la Cooperativa corresponde a aplicar el manual de procedimientos**

- Compra de los manuales para los que conforman la Cooperativa
- Entrega de manuales a cada integrante
- Práctica de los manuales

**Solicitud a la Agencia Nacional de Transito para aplicar el plan de viabilidad del mejoramiento de las calles con los gobiernos seccionales**

- Provocar la reunión con los Gobiernos seccionales
- Plan de Trabajo
- Ejecución del plan
- Práctica del Plan de Trabajo

**Planes de Cobertura conforme lo que establece la Agencia Nacional de Transito**

- Informar a los diferentes unidades de transporte hasta donde le corresponde esta cobertura

**Ahorro de combustible utilizando el servicio de radio.**

- Implementar la frecuencia del servicio de radio
- Instalar los equipos de radio a las diferentes unidades
- Permisos de funcionamiento del servicio de radio
- Capacitación del servicio de radio

**Aplicar programas de capacitación orientados al servicio del cliente y así evitar pérdida de clientes**

- Elaborar los programas de capacitación
- Identificar a que áreas se va aplicar la capacitación
- Identificación del tema
- Seguimiento y Evaluación de la capacitación

## **4.4 PROYECCIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

### **4.4.1 Estructura Organizacional**

Con Diseño incorporado a la Cooperativa Peninsular de Taxis la cual direcciona a difundir la estructuras tiene como propósito ejercer y delegar funciones a otras personas para que el gerente ya no tenga ese tipo de sobre cargo referentes a las actividades que diariamente desempeña en la compañía.

El objetivo de la estructura organizacional para la Cooperativa de Transporte es delimitar los procedimientos en lo que se refiere a la organización y delegación de las tareas, para tomar decisiones y lograr una coordinación eficiente y eficaz en la organización.

Proponer, para conocimiento y aprobación del Concejo, proyectos de ordenanzas cuya expedición considere necesaria y que se relacionen con su ámbito de actividad

A continuación se procederá a identificar el perfil de cada puesto, lo que permitirá llevar a cabo un excelente trabajo en equipo dentro de la institución, de tal forma que cada integrante de la Cooperativa Peninsular de Taxis tendrá conocimiento de cada una de las actividades que deberá realizar en cada departamento

Se evidencia en este diseño organizacional el incremento de los diferentes departamentos con el fin de mejorar la gestión administrativa de la compañía, la descripción de funciones, perfiles y el debido procedimientos en dada una de las áreas. Los departamentos están sujetos a decisiones jerárquicos como es el Gerente General de la compañía.

El Gerente General con el Presidente de la Cooperativa le corresponde la administración de la organización de 3 departamentos que son: Administrativo, Financiero y Recursos Humanos.

**GRÁFICO 31 Estructura Organizacional de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**



FUENTE: COOPERATIVA DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS  
AUTORA: VERONICA DE LA O PARRALES

## **ORGÁNICO FUNCIONAL.**

### **4.4.2 Descripción de puestos**

- Elegir al contador y responsable del marketing de la cooperativa.
- Determinar el monto y naturaleza de las fianzas que deben presentar los funcionarios y empleados que custodian y manejan fondos.
- Delegar poderes especiales en los gerentes.
- Gestionar o adquirir los elementos necesarios para los servicios de la cooperativa.
- Presentar a la Asamblea General los informes y balances generales de la cooperativa.
- Preparar su plan de trabajo y presupuesto anual.

### **JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS**

- Definir las políticas, metas y objetivos de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis
- Aprobar o modificar su reglamento y la estructura orgánica de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis ; así como dictar las normas que sean necesarias para su eficiente funcionamiento, sujetándose a las disposiciones de esta ordenanza
- Aprobar la estructura orgánica la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis tomando en cuenta los requerimientos para un eficaz cumplimiento de sus metas y objetivos.
- Designar al Gerente de la Empresa.
- Aprobar los proyectos y programas de trabajo que presente el Gerente
- Conocer y resolver sobre los informes del Gerente..
- Evaluar y dirigir la estrategia corporativa; establecer los planes de acción principales, la política de seguimiento, control y manejo de las actividades y los planes de negocios; controlar la implementación de los mismos; y supervisar los principales gastos, inversiones y adquisiciones

## **PRESIDENTE**

### **PERFIL**

- Formación en la academia y en especial, en asuntos socioeconómicos
- Firmes principios y valores éticos, morales e ideológicos
- Educación de calidad y una salud con calidez,
- Comunicación que defienden inmensos intereses internos y externos.

### **FUNCIONES**

- Compartir la responsabilidad de la empresa.
- Presidir las sesiones de la Asamblea y de la Junta Directiva, suscribiendo las respectivas actas.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la Asamblea y la Junta Directiva.
- Apoyar las actividades de la Empresa.
- Firmar cheques en forma conjunta con cualquiera de los dignatarios.
- Presentar a la Junta Directiva, el informe semestral de actividades.
- Dirigir las labores de la coalición Empresarial
- Sugerir a la Asamblea y a la Junta Directiva los medios y acciones que considere para la buena marcha de la gestión de la empresa
- Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según el Estatuto y Reglamento correspondientes.
- Ostentar la representación del organismo.
- Convocar las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta Rectora y fijar el orden del día.
- Presidir, suspender y levantar sus sesiones.
- Moderar el desarrollo de los debates y dirimir con su voto de calidad los empates.

## **SECRETARIA**

### **PERFIL**

- Título en secretariado
- Experiencia mínima de dos años en cargos similares.
- Buena presencia, cordial, amable, orientada a la atención al cliente.
- Manejo avanzado de Office..
- Rapidez para digitar el computador.
- Trabajar bajo presión.
- Manejo de paquetes informáticos office.
- Buenas relaciones interpersonales
- Impecable presentación personal
- Orientación de servicio al cliente
- Atender y tomar llamadas telefónicas.

### **FUNCIONES**

- Tomar dictados taquigráficos y transcribirlos.
- Enviar valija de documentos diariamente a las distintas partes de la ciudad.
- Recibir diariamente la valija y distribuir a cada uno de los departamentos.
- Contactarse con los clientes y hacer un seguimiento si se encuentran
- Satisfechos con nuestros servicios.
- Hacer reservaciones hoteleras y de transporte tanto para el Gerente
- General como al Presidente.
- Brindar asistencia al Gerente Ejecutivo, cuando se lo soliciten.
- Estar pendientes de las necesidades de la empresa.
- Establecer comunicación entre los directivos y personal administrativo y operativo de la empresa.
- Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión.
- Persona proactiva y organizada
- Desempeñarse eficientemente en cualquier Área Administrativa

## **JEFE ADMINISTRATIVO**

### **PERFIL**

- Título Tercer Nivel: Carreteras Administrativas
- Experiencia 2 años
- Conocimiento en Ley y Reglamento de Tránsito de Seguridad Vial.
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Orientación a resultados
- Comunicativo.
- Edad: 25-45 Años
- Sexo: Indistinto
- Estado Civil

### **FUNCIONES**

- Estimular que los departamentos administrativos se ejecuten de manera eficaz
- Aplicar los procedimientos e instrumentos pertinentes para el manejo transparente de los recursos.
- Velar por la efectiva descentralización operativa, realizando todas las actividades relacionadas con la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis
- Ejecutar cierre contable mensual y anual de la organización.
- Realizar y controlar el inventario de los activos fijos de la organización.
- Revisar las nóminas del personal administrativo y vigilante.
- Custodiar los documentos legales y financieros de la organización.
- Supervisar y verificar el pago a organismos oficiales y servicios básicos.
- Elaborar consolidación de gastos mensual y anual..
- Controlar las obligaciones bancarias de la organización

## **ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

### **PERFIL**

- Formación académica en administración
- Experiencia en elaboración y manejo de presupuestos
- Comunicativo.
- Edad: 25-30 Años
- Sexo: Indistinto
- Estado Civil: Soltera
- Buen carácter y uso de las normas de cortesía.
- Liderazgo bien definido.
- Capacidad para tomar decisiones.

### **FUNCIONES..**

- Fijar Actividades dentro de la organización.
- Presentar informes sobre las capacitación del personal
- Obtener información sobre necesidades de capacitación
- Atender personalmente a los clientes
- Realiza seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna.
- Mantiene informado al supervisor sobre las actividades realizadas y/o cualquier irregularidad presentada.
- Recibe oficios, formatos y otros documentos de solicitud de viáticos.
- Realiza cálculos de los viáticos según reglamento de viáticos.
- Solicita reposición de chequera ante la unidad responsable.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos

## **JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

### **PERFIL**

- Título universitario en administración de empresas
- Experiencia 3 años de experiencia en administración de aspectos referentes al recurso humano
- Requiere de capacidad para trabajar con otras personas, para motivarlas, tanto individualmente como en grupo

### **FUNCIONES**

- Pronosticar las necesidades de personal y vacantes que se generen en la Cooperativa.
- Arreglar la integración de nuevos empleados.
- Constituir las características del desempeño y evaluar.
- Detallar e Impulsar su desarrollo y crecimiento dentro de la organización.
- Supervisa y controla el personal a su cargo.
- Evalúa el personal a su cargo.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía
- Supervisa y controla periódicamente la ejecución de los planes y programas por parte de las unidades de recursos humanos de las dependencias de la Institución
- Redacta informes técnicos.
- Revisa y firma la correspondencia, memorándum e informes de la unidad.
- Resolver problemas y tomar decisiones acertadas.
- Comunicarse en forma clara y precisa.
- Registra la asistencia del personal de la dependencia

## **ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS**

### **PERFIL**

- Bachiller en áreas a fines.
- Conocimiento en Código del trabajo
- Manejo de Recursos Humanos.
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Orientación a resultados y comprometido
- Comunicativo.
- Conocimiento en psicología.
- Motivador.

### **FUNCIONES.**

- Solicitud y recepción de documentos
- Llevar el Control de Asistencias del personal.
- Observación y Actualización de los manuales de procedimientos.
- Presentar planes y cursos de capacitación de los empleados.
- Proyectar programas de mejora continua.
- Elabora manuales de organización, realiza estudios y presenta recomendaciones sobre estructuras de oficinas de recursos humanos
- Revisión y Actualización de los manuales de procedimientos.
- Proponer planes y cursos de capacitación de los empleados.
- Planificar programas de mejora continua
- Verifica las referencias de los aspirantes a los cargos
- Mantiene actualizados los archivos del personal que ha recibido adiestramiento
- Registra la asistencia del personal de la dependencia.

## **CONTADOR**

### **PERFIL**

- Título universitario en Contabilidad y Auditoría.
- Destrezas para la negociación
- Flexibilidad mental
- Habilidad numérica y análisis de información
- Perspectiva estratégica
- Manejo de sistema informático.

### **FUNCIONES.**

- Ejecutar registro contable.
- Mantener actualizados registros, libros contables, entre otros.
- Realizar la declaración de impuestos
- Calcular aportes patronales y personales para el IESS.
- Revisar y/o liquidar el Impuesto a la Renta.
- Registrar la debida retención de impuestos.
- Generar conciliaciones bancarias
- Elaboración de estados financieros semestralmente.
- Realizar las retenciones de impuestos
- Las aperturas de los libros de contabilidad.
- Establecimiento de sistema de contabilidad.
- Estudios de estados financieros y sus análisis.
- Certificación de planillas para pago de impuestos.
- Aplicación de beneficios y reportes de dividendos.
- La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones.
- Imprimir los estados de Balance de Comprobación, Balance de Auxiliares y movimientos mensuales de cuentas.
- Incluir los comprobantes de Diario – Ingresos – Egresos.

## **ASISTENTE CONTABLE**

### **PERFIL**

- Título universitario en Contabilidad y Auditoría o en carreras a fines
- Destrezas para la negociación
- Flexibilidad mental
- Habilidad numérica y análisis de información
- Perspectiva estratégica
- Manejo de sistema informático

### **FUNCIONES**

- Recepción de facturas y comprobantes de retención..
- Guía de libros contables
- Elaboración de reporte de ingresos y egresos..
- Mantener al día todos los libros contables
- Generar información contable para toma de decisiones.
- Elaboración de estados financieros periódicos e informes contables.
- Supervisar y controlar todas las operaciones contables.
- Verifica diariamente los documentos contables.
- Procesar las facturas de proveedores y notas de débito, revisión, e inclusión, etc.
- Registrar los asientos contables referente a proveedores.
- Registrar los asientos del diferencial cambiario de proveedores del exterior.
- Revisar las facturas contra inventario de mercadería.
- Aplicar de asientos de cierre.
- Procesar la simulación de cheques.
- Colaborar con labores afines.

#### **4.4.3 Políticas del Personal**

- Realizar todo trabajo con excelencia.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos considerando que la empresa es el servicio a la comunidad.
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.
- Todos los integrantes de la Cooperativa deben mantener un comportamiento ético.
- Impulsar el desarrollo de la capacidad del talento humano mediante acciones sistemáticas de formación.
- Mantener una sesión mensual documentada de trabajo de cada unidad, a fin de coordinar y
- Al momento de visitar al cliente deben procurar dar un buen trato y demostrar respeto, seriedad, amabilidad y firmeza en los cobros,
- Reportar diariamente las anomalías o inconvenientes

#### **4.4.4 SISTEMA DE CONTROL**

El presente diseño organización que plantea el autor se establece varias capacitaciones al personal (Directivos, Socios, y Personal Administrativo)

Es importante implementar un Sistema de Capacitación a los socios que integran la organización porque se los motiva a ser mejores cada día a través del proceso de capacitación requieren de una herramienta que los apoye a lograr su nueva actitud en la organización

- Mejora la calidad de servicio
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

- Cambios en las necesidades de los clientes
- Desean trabajar mejor

#### **4.4.5 Cultura Organizacional**

La Cultura Organizacional implica que los directivos de la organización cuenten con todos los documentos requeridos que se cumplan los valores con la implantación de las nuevas unidades a la cooperativa con el plan renova.

La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad se conforma por el conjunto de valores y comportamientos que integran la organización en general: respeto, compromiso, puntualidad, justicia, responsabilidad, orden solidaridad, trabajo en equipo, está enfocada al cliente satisfacción de sus necesidades.

Inicia con la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, el diálogo con ellos, y la reflexión conjunta sobre la misión del establecimiento, aquello que debe hacer el establecimiento para satisfacer las necesidades de los usuarios

#### **VALORES INSTITUCIONALES**

**RESPECTO:** Se presenta en todo momento, hacia nuestros accionistas, colaboradores de la Cooperativa y usuarios de la misma, logrando así un ambiente agradable

**COMPROMISO:** cumpliendo con sus obligaciones, haciendo un poco más de lo propuesto al grado de sorprenderse; el compromiso de los miembros de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis.

**PUNTUALIDAD:** Ser puntuales con nuestras obligaciones, tanto clientes, compañeros y empleados que integran la organización.

**JUSTICIA:** Trato justo para los clientes internos y externos

**RESPONSABILIDAD** Que los choferes de la Cooperativa seas responsables al momento de brindar el servicio.

**ORDEN.-**Cumplir y Respetar las ordenes emitidas a cada uno de los socios.

**SOLIDARIDAD:** Ser solidarios con nuestros compañeros de la cooperativa, clientes y empleados

**TRABAJO EN EQUIPO:** El trabajar unidos implica compromiso, lo cual nos permitirá conocer nuestras funciones, obligaciones, e involucrarnos y sentirnos parte de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis para así ofrecer un servicio de alta calidad.

## **4.5 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD**

### **4.5.1 Logros De Metas**

La finalidad de este Diseño Organizacional permitirá a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis lograr metas para promover el desarrollo, ampliando su cobertura de expansión, ganando espacio a la competencia que mantiene dentro del entorno peninsular y además demostrando que las empresas peninsulares cuando son manejadas de manera correcta pueden tener un crecimiento económico sostenido en beneficio propio

Dentro del plan de la empresa que se aplicará a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis. se incluyen plazos en los cuales se efectuará un control de avances, en él se observará si los plazos y pasos establecidos se van cumpliendo y, si procede, cuales son los logros u objetivos parciales que se van observando, así como si estos forman parte del desarrollo normal de la empresa y son los adecuados para lograr el objetivo planteado.

Es muy importante tener presente que se presenta como punto de partida para la

consecución de un objetivo en términos de rentabilidad que se haya propuesto, la autosuficiencia, el análisis parcial, constante y a conciencia del seguimiento del plan y la consecución de los objetivos parciales planificados, son los pilares sobre los que se asienta el éxito final.

#### **4.5.2. Eficiencia**

La Cooperativa de Transporte Peninsular de taxis con el diseño se direccionará a obtener un alto grado de mejoras en el área administrativa y atención al cliente debe existir en todos los procesos que se desarrollan en la cooperativa de taxis.

Reduciendo al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines del Consorcio, es decir, hacer correctamente las cosas.

#### **4.5.3. Eficacia.**

La eficacia está relacionada con la calidad en donde se evalúa si es un servicio adecuado y si satisface las necesidades de los clientes, en este caso La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis tiene gran afluencia de clientes.

La eficacia se puede mencionar que valora el impacto de lo realizado en la organización, también del servicio que se brinda, la eficacia está relacionada con la calidad en donde se evalúa si es un servicio adecuado y si satisface las necesidades de los clientes

- Solucionar problemas
- Cumplir con las tareas y obligaciones
- Capacitar a los empleados
- Conservar las máquinas
- Alcanzar los objetivos
- Adquirir buenos resultados

#### **4.5.4. Evaluación**

Conforme a los datos obtenidos y el análisis realizado a La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis se pudo conocer que no realizan evaluaciones ni tampoco no realizan evaluaciones periódicas

Se programa ejecutar evaluaciones de desempeño a todos los empleados de la Organización, donde se valore actitudes, rendimientos y comportamiento laboral, destrezas, conocimientos el uso de los recursos que tiene a su disposición y la forma en que están desempeñando su trabajo.

#### **4.5.5. Seguimiento**

Los seguimientos que se realizan en La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis son claramente de cumplimiento con respecto al servicio prestado en la atención y buen servicio que se da parte de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis hacia sus usuarios, y por ende mejorar la estructura administrativa de la Cooperativa, que realicen una administración basada en el conocimiento científico

Los seguimientos que se realizan en la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena, son exclusivamente basados en la atención y buen servicio que se da parte del Consorcio hacia sus usuarios

#### **4.5.6. Presupuesto**

Teniendo presente que los recursos son los activos más valiosos que puede tener en una organización El presupuesto se lo ejecutó en base al nuevo diseño organizacional propuesto para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis cada departamento propuesto tiene sus gastos, se prevé una inversión total anual de \$ 16952 en el primer año distribuido de la siguiente manera que la detallamos a continuación:

**Grafico 32 Presupuesto para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**

<b>PRESUPUESTO DE RECURSOS MATERIALES</b>			
<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>SUELDO MENSUAL</b>	<b>SUELDOS ANUALES INCLUIDOS BENEFICIOS</b>
Jefe de Recursos Humanos	1	400,00	6689,00
Asistente Recursos Humanos	1	318,00	4254,20
Asistente Contable	1	318,00	4254,20
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO DE RECURSOS HUMANOS</b>			<b>15197,41</b>
<b>PRESUPUESTO DE RECURSOS MATERIALES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
Escritorio	1	45,00	45,00
Sillas de oficina	3	45,00	135,00
Suministros de Oficina	2 (paquetes)	50,00	150,00
Teléfonos	1	25,00	25,00
<b>TOTAL</b>			<b>355,00</b>
<b>RECURSO TECNOLÓGICO</b>			
Computadoras	2	650,00	1300,00
Impresoras	1	100,00	100,00
<b>TOTAL</b>			<b>1400,00</b>
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO DE RECURSOS MATERIALES</b>			<b>16952,00</b>
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>			<b>16952,41</b>

FUENTE: COOPERATIVA DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS  
 AUTOR: VERÓNICA DE LA O PARRALES

## **CONCLUSIONES**

Una vez concluido el trabajo de investigación efectuado a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis, tiene una visión de lo que puede ser la implementación del diseño organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de taxis hace que el gerente maneje la organización hacia el interior y exterior de su estructura, brindando un servicio eficiente tanto al cliente interno como el cliente externo de la Cooperativa

La realización del análisis permitió la implementación del nuevo orgánico funcional que comprende la misión, visión, objetivos institucionales, valores y políticas las cuales son olvidadas por los directivos y personal administrativo

El diseño organizacional es un proceso, que permite a realizar la toma decisiones en la organización y se pone en práctica las estrategias para el buen funcionamiento de la Cooperativa

Con la elaboración una Estructura Organizacional la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis de la Provincia de Santa Elena cuenta con un Orgánico Funcional y la descripción de puestos elaborados, con la finalidad de que los empleados se encuentren orientados a cerca de sus funciones y responsabilidades

La falta de conocimiento de la administración eficiente ha dado como resultado que los socios no tengan claro cuál es la Misión, Visión y Objetivos de la Cooperativa por lo que se ha limitado su desarrollo y mejoramiento en el servicio al cliente

## **RECOMENDACIONES**

Aplicar el Diseño Organizacional con todos sus componentes tal como se plantea esta propuesta con el fin de que exista un mejor direccionamiento hacia los objetivos planteados con el fin de que mejoren en cuanto a la comunicación, especificación de funciones y obtengan un crecimiento organizacional eficiente que beneficie a la cooperativa.

Publicar la misión, visión y objetivos planteados con el fin de que tanto los directivos como los empleados sepan hacia donde tienen que dirigirse y hasta donde tienen que llegar para cumplir con todo lo propuesto por la cooperativa de taxis.

Difundir la nueva Estructura Organizacional La Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis de la Provincia de Santa Elena e informar sobre el Orgánico Funcional y la descripción de puestos elaborados, con la finalidad de que los empleados se encuentren orientados a cerca de sus funciones y responsabilidad.

Establecer un control y seguimiento constante para saber si se están cumpliendo a cabalidad con lo planteado y verificar si en realidad la empresa está mejorando o en que necesita hacerlo; esto se puede dar mediante las evaluaciones de desempeño a los empleados ya que ayudan a corregir falencias.

Establecer un estilo de liderazgo descentralizado con el fin de que las decisiones sean compartidas y las responsabilidades también dando mayor compromiso a todos los que integran la cooperativa de taxis.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- 1.- ALBORNOZ, Aguilar, (2006): Metodología para la elaboración de Descripciones de Cargos. Editorial. C.V.G. Siderúrgica del Orinoco, C.A. Matanzas, Venezuela
- 2.- BERNAL, Cesar Augusto (2006) Metodología de la investigación. Segunda Edición Editorial Pearson. México.
- 3.-CAMPIÑA, Hernández (2010). Empresa y Administración. Editex. España.
- 4.- CUMMINGS, Worley (2007). Desarrollo Organizacional y cambio. International Thompson Editores. México
- 5.- CHIAVENATO Idalberto (2006): Introducción a la Teoría General de la Administración, McGraw- Hill Interamericana. México..
- 6.-DAFT, Richard L (2007) Teoría y diseño organizacional. Cengage Learning Editores. México.
- 7.- DAFT, Marcic (2006): Introducción a la Administración. Thompsons Editores. México.
- 8.- DELGADO, Hugo. (2006): Desarrollo de una cultura de calidad. Editorial. McGraw-Hill, México.
- 9.-EVANS, Lindsay (2008): Administración y control de la Calidad. Cengage Learning Editores. México
- 10.-FERNÁNDEZ-RÍOS Manuel Y SÁNCHEZ Y José (2006): Eficacia Organizacional: Concepto, Desarrollo y Evaluación, Editorial Díaz de Santos.

- 11.-GILLI Juan José (2007): Diseño Organizativo. Ediciones Granica. Argentina
- 12.- GIBSON J. IVANCEVICH, J. (2007): Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura, Proceso. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana, S.A. E.E.U.U.
- 13.-GÓMEZ Marcelo M. (2006): Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas. Argentina
- 14.-LARDENT Gómez, Echarren. (2006) Técnicas de organización, sistemas y métodos. (1984). Editorial Club de Estudio. Buenos Aires Argentina.
- 15.-LEFCOVICH Mauricio León (2009) Administración de operaciones
- 16.-MÉNDEZ, C. (2008). Metodología de la investigación, diseño y desarrollo del proceso del proceso de investigación, con énfasis en ciencias empresariales, cuarta edición. México: Limusa.
- 17.MONCLÚS Jesús, (2007) Planes Estratégicos de Seguridad Vial. Fundamentos y casos prácticos, LibriMundi,
- 18.-NEKANE ARAMBURU GOYA, OLGA RIVERA HERNÁEZ, (2008), Organización de Empresas.
- 19.-MAQUILENA, M., significación y usos de las categorías cambio y transformación en entorno organizacional: Negotium , Noviembre PP 5-29. 2006
- 20.-PAREDES, Wilson, (2009). Cómo desarrollar una tesis, BIGcopy, Ecuador, Provincia de Bolívar, Universidad Estatal de Bolívar, edición NAVARRO.
- 21.-ROBINS Stephen, De Cenzo David A (2009). Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones Editorial Pearson Educación.

- 22.-RODAS Carpizo Alejandro Roberto (2011) Administración Básica: con casos prácticos Editorial: Limusa edición primera, México
- 23.- RAMÍREZ Cardona Carlos (2007): Fundamentos de administración. Editorial Kimpres. Colombia.
- 24.- RODRÍGUEZ, Joaquín (2007): Administración Moderna de Personal, Cengage Learning Editores S.A. México
- 25.-SÁNCHEZ Ma. Pilar (2008): Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. Editex. España.
- 26.-SCHVARSTEIN Leonardo (2005) Diseño de Organizaciones, Editorial Paidós, Ibérica.
- 27.-TAMAYO Y Tamayo, Mario. (2007) Metodología de la Investigación. Editorial Limusa. 2da Edición. México.
- 28.-TORRES Bernal, Augusto César, (2006) Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales, editorial Educación de México, S.A. de C.V.
- 29.-VENTURA Juan (2009). Análisis Estratégico de la Empresa Edición Reimpresa Editorial Paraninfo.
- 20.-ZAPATA Oscar (2005): Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. Editorial Pax. México. México

## **PÁGINAS WEB**

<http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/metodologia> investigación científica- métodos

<http://www.angelfire.com/emo/tomaustin/Met/metinacap.htm>

[http://perso.wanadoo.es/aniorte\\_nic/apunt\\_metod\\_investigac4\\_4.htm](http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_metod_investigac4_4.htm)

<http://www.gestiopolis.com/canales5/eco/tiposestu.htm>

[http://www.dre-learning.com.mx/mdli/parte\\_4.htm](http://www.dre-learning.com.mx/mdli/parte_4.htm)

<http://buscon.rae.es/draeI/>

<http://www.elvalordelosvalores.com/definicion/index.html>

<http://www.liderdeproyecto.com/glosario/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Retroalimentaci%C3%B3n>

# ANEXOS

## ANEXO N° 1 Carta Aval



### COOPERATIVA DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS

Acuerdo Ministerial No. 0132 Expedido el 7 de Agosto de 1970

Dir. :Rodolfo Abad y la Novena - Barrio "28 de Mayo"

R.U.C.: 0990318093001 -Teléfonos 2782679

**LA LIBERTAD - PROVINCIA DE SANTA ELENA - ECUADOR**

La libertad, 3 de diciembre de 2013

Sr.  
Ing. Jairo Cedeño  
Director de la Carrera de Administración de Empresas

De mis consideraciones

Por medio de la presente autorizo a la Srta. **Verónica Lorena De La O Parrales** con Cedula de Identidad # 0922691449 egresada de la Carrera de Administración de Empresas Facultad Ciencias Administrativas va a realizar el levantamiento de información para el desarrollo de su tema de tesis **Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena .**

Particular que comunico para fines pertinentes.

Carlos Ruiz Zavala  
Presidente de la Cooperativa  
Peninsular de Taxis



**ANEXO N° 2 Matriz de Consistencia**

<b>TÍTULO</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<p><b>Diseño Organizacional para la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2013</b></p>	<p>¿De qué manera influye la estructura organizacional en la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad, de la Provincia de Santa Elena, año 2013</p>	<p>Influencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa mediante técnicas de investigación que involucre a gerente y trabajadores. Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2013</p>	<p>Determinar la estructura organizacional mediante la aplicación de técnicas de investigación que permita el mejoramiento de la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2013</p>	<p>La elaboración de una estructura organizacional adecuada mejorará la gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2013</p>	<p>La Estructura Organizacional. .....  Gestión Administrativa de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis</p>

Fuente: Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
 Autora: Verónica De La O Parrales

### ANEXO N° 3 Plan de Acción

<b>PLAN DE ACCIÓN</b>		
<b>PROBLEMA</b>		
<p><b>¿De qué manera influye el diseño organizacional en la gestión administrativa de la Cooperativa Peninsular de Taxis del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena?</b></p>		
<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>CURSOS DE ACCIÓN</b>
<p><b>Colaborar con peticiones de nuestros usuarios en forma permanente y oportuna</b></p>	<p>Establecimientos de rutas a los diferente sitios turísticos de la Provincia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear trípticos con rutas establecidas</li> <li>• Dotar mapas turísticos a lo diferentes choferes</li> </ul>
<p><b>Satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes internos y externos</b></p>	<p>Creación de una página web que permita la difusión de información aprovechando la afluencia turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir sitio Web</li> <li>• Programar la Pagina web</li> <li>• Realizar pruebas de ensayo</li> <li>• Publicación</li> </ul>
<p><b>Elaborar programas de capacitación permanentemente a los directivos para un mejoramiento continuo, en la atención a los clientes con relación al servicio que brindan.</b></p>	<p>Aplicar programas de capacitación orientados al servicio del cliente y así evitar pérdida de clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar los programas</li> <li>• Identificar a que áreas se va aplicar la capacitación</li> <li>• Identificación del tema</li> <li>• Seguimiento y Evaluación de la capacitación</li> </ul>
<p><b>Proveer de un servicio seguro y eficiente a nuestros clientes y usuarios</b></p>	<p>Ahorro de combustible utilizando el servicio de radio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la frecuencia del servicio de radio</li> <li>• Instalar los equipos de radio a las diferentes unidades</li> <li>• Permisos de funcionamiento del servicio de radio</li> </ul>



## ANEXO N° 4 Cuestionario Encuesta

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Instrumento dirigido dirigida a Directiva, Gerentes, Socios y Empleados de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**

**El objetivo de esta encuesta, es establecer los criterios a la Directiva, Gerentes, Socios y Empleados de la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis sobre el conocimiento de Diseño Organizacional**

### Información General

1. Condición del informante

Sexo: Hombre  Mujer

1 Administrador

2 Gerente

3 Accionistas

4 Empleados

**1. ¿Piensa Ud. Que las actividades que se desarrollan dentro de la Cooperativa son las adecuadas?**

1.-Si

3.-Tal vez

2.-No

4.-No estoy seguro

**2. ¿Cómo Ud. ve a la Cooperativa en el ambito laboral**

- |              |                          |            |                          |
|--------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| 1. Excelente | <input type="checkbox"/> | 4.-Regular | <input type="checkbox"/> |
| 2. Muy bueno | <input type="checkbox"/> | 5.-Malo    | <input type="checkbox"/> |
| 3. Bueno     | <input type="checkbox"/> |            |                          |

**3. ¿Cree Ud. que la cooperativa cumple a cabalidad con los objetivos planteados?**

- |                          |                          |                  |                          |
|--------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|
| 1. Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | 4.-En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| 2. De acuerdo            | <input type="checkbox"/> | 5.-Totalmente    | <input type="checkbox"/> |
| desacuerdo               |                          |                  |                          |
| 3. Neutral               | <input type="checkbox"/> |                  |                          |

**4. ¿Usted se siente a gusto con la labor o (función) que desempeña dentro de la Cooperativa?**

- |       |                          |                    |                          |
|-------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> | 3.-Tal vez         | <input type="checkbox"/> |
| 2. No | <input type="checkbox"/> | 4.-No estoy seguro | <input type="checkbox"/> |

**5. ¿Sabe Ud cual es la Mision y vision de la Cooperativa de Transporte de taxis ?**

- |       |                          |                    |                          |
|-------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez         | <input type="checkbox"/> |
| 2. No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy seguro | <input type="checkbox"/> |

**6. ¿Cómo cree Ud. que son las condiciones de infraestructura de la Cooperativa ?**

- |              |                          |            |                          |
|--------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| 1. Excelente | <input type="checkbox"/> | 4. Regular | <input type="checkbox"/> |
| 2. Muy bueno | <input type="checkbox"/> | 5. Malo    | <input type="checkbox"/> |
| 3. Bueno     | <input type="checkbox"/> |            |                          |

**7. ¿Considera Usted que la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis saben aprovechar al máximo los recursos que poseen?**

- |                       |                          |                     |                          |
|-----------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1. Definitivamente si | <input type="checkbox"/> | 4. Probablemente si | <input type="checkbox"/> |
| 2. Indeciso           | <input type="checkbox"/> | 5. Probablemente no | <input type="checkbox"/> |
| 3. Definitivamente no | <input type="checkbox"/> |                     |                          |

**8. ¿Cómo considera que es Liderazgo que maneja dentro de la Cooperativa de Taxis**

- |              |                          |            |                          |
|--------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| 1. Excelente | <input type="checkbox"/> | 4. Regular | <input type="checkbox"/> |
| 2. Muy bueno | <input type="checkbox"/> | 5. Malo    | <input type="checkbox"/> |
| 3. Bueno     | <input type="checkbox"/> |            |                          |

**9. ¿Considera Ud. que los empleados de la Cooperativa deben capacitarse continuamente?**

- |       |                          |             |                          |
|-------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez  | <input type="checkbox"/> |
| 2. No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy | <input type="checkbox"/> |

**10. ¿Cree Ud. Que los directivos cumplen con mantener informado sobre las actividades que se desarrollan dentro de la organización ?**

- |       |                          |                    |                          |
|-------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| 3. Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez         | <input type="checkbox"/> |
| 4. No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy seguro | <input type="checkbox"/> |

**11. ¿Cree Ud. Que las funciones que se desarrollan dentro de la empresa estan de acuerdo a la descripcion del puesto de trabajo?**

- |                          |                          |                         |                          |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1. Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | 4.-En desacuerdo        | <input type="checkbox"/> |
| 2. De acuerdo            | <input type="checkbox"/> | 5.-Totalment desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| 3 Neutral                | <input type="checkbox"/> |                         |                          |

**12. ¿Cómo evalúa Ud. la implementación de un Diseño Organizacional a la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis?**

- |              |                          |         |                          |
|--------------|--------------------------|---------|--------------------------|
| 1. Excelente | <input type="checkbox"/> | Regular | <input type="checkbox"/> |
| 2. Muy bueno | <input type="checkbox"/> | Malo    | <input type="checkbox"/> |
| 3. Bueno     | <input type="checkbox"/> |         |                          |

**13. ¿Esta de acuerdo que exista un organico funcional dentro de la Cooperativa que especifique cuales son las tareas que debe desempeñar cada uno de los empleados ?**

- |       |                          |                    |                          |
|-------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez         | <input type="checkbox"/> |
| 2. No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy seguro | <input type="checkbox"/> |

**14. ¿Considera Usted necesario que existe una division de trabajo acorde con las tareas y funciones de la Cooperativa de Transporte?**

- |                          |                          |                         |                          |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1. Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> | 4.-En desacuerdo        | <input type="checkbox"/> |
| 2. De acuerdo            | <input type="checkbox"/> | 5.-Totalmentedesacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| 4 Neutral                | <input type="checkbox"/> |                         |                          |

**15. ¿Esta de acuerdo Ud. Con que la Cooperatiava de Taxis motive a sus colaboradores para que ellos sientan mayor compromiso al momento que desempeñe sus funciones?**

- |       |                          |                    |                          |
|-------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
|       |                          |                    | <input type="checkbox"/> |
| 1. Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez         | <input type="checkbox"/> |
| 2. No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy seguro | <input type="checkbox"/> |

Lugar y Fecha.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO N° 5 Cuestionario Entrevista**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Instrumento dirigido a los clientes de la Provincia de Santa Elena**

**1.-¿Considera Ud. que el servicio que presta la cooperativa cumple con todas las expectativas ?**

- |   |    |                          |                    |                          |
|---|----|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| 1 | Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez         | <input type="checkbox"/> |
| 2 | No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy seguro | <input type="checkbox"/> |

**2.- Como considera Ud. la atención y el servicio que presta la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**

- |    |           |                          |            |                          |
|----|-----------|--------------------------|------------|--------------------------|
| 4. | Excelente | <input type="checkbox"/> | 4.-Regular | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Muy bueno | <input type="checkbox"/> | 5.-Malo    | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Bueno     | <input type="checkbox"/> |            |                          |

**3.- Sabe Ud. Que el servicio que presta la Cooperativa Peninsular de Taxis debe tener comodidad en su movilización**

- |   |    |                          |                    |                          |
|---|----|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| 3 | Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez         | <input type="checkbox"/> |
| 4 | No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy seguro | <input type="checkbox"/> |

**4.- Esta Ud. Conforme con el servicio de transportación que brinda la Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis**

- |    |    |                          |             |                          |
|----|----|--------------------------|-------------|--------------------------|
| 5. | Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez  | <input type="checkbox"/> |
| 6. | No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy | <input type="checkbox"/> |

**5.- Que le disgusta a Ud. del actual servicio de transportación de la Cooperativa Peninsular de taxis**

- |                              |                          |                             |                          |
|------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Los asientos              | <input type="checkbox"/> | 3. El trato de los choferes | <input type="checkbox"/> |
| 2. El estado de las unidades | <input type="checkbox"/> | 4.El desaseo de las unidad  | <input type="checkbox"/> |

**6.- Cree Ud. Necesario que la Cooperativa de Transporte Peninsular cuente con un organigrama**

- |       |                          |             |                          |
|-------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| 7. Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez  | <input type="checkbox"/> |
| 8. No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy | <input type="checkbox"/> |
| 9.    |                          |             |                          |

**7.-Considera Ud. que la tarifa que cancela está acorde a sus expectativas**

- |       |                          |             |                          |
|-------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| 1. Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez  | <input type="checkbox"/> |
| 2. No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy | <input type="checkbox"/> |

**8.- Con qué frecuencia Ud. Usa el servicio de Transporte**

- |            |                          |              |                          |
|------------|--------------------------|--------------|--------------------------|
| 1. Diario  | <input type="checkbox"/> | 3. Quincenal | <input type="checkbox"/> |
| 2. Semanal | <input type="checkbox"/> | 4 Mensual    | <input type="checkbox"/> |

**9.- Cual es la principal dificultad que ha encontrado con el servicio que da la Cooperativa Peninsular de Taxis**

- |            |                          |                               |                          |
|------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Demora  | <input type="checkbox"/> | 3.Choferno conoce ruta acceso | <input type="checkbox"/> |
| 2. Trafico | <input type="checkbox"/> | 4 exceso de tiempo d espero   | <input type="checkbox"/> |

**10.-Considera importante que el chofer de la Cooperativa Peninsular se Taxis se capacite en atención del servicio al usuario**

- |       |                          |             |                          |
|-------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| 3. Si | <input type="checkbox"/> | 3. Tal vez  | <input type="checkbox"/> |
| 4. No | <input type="checkbox"/> | 4. No estoy | <input type="checkbox"/> |

Lugar y Fecha.....

**ANEXO N° 6 Fotografías**

**FOTO N° 1 logo tipo de la cooperativa de transporte peninsular de taxis**



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
Autor Verónica De La O Parrales

## **ANEXO N° 7 Fotografías**

### **FOTO N°2 Asistente Administrativa**



**Fuente** Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
**Autor** Verónica De La O Parrales

### **Foto N°3 Asistente Administrativa**



**Fuente** Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
**Autor** Verónica De La O Parrales

## ANEXO N° 8 Fotografías

### Foto N° 4 Infraestructura de la Cooperativa de Transporte



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
Autor Verónica De La O Parrales

### Foto N° 5 Infraestructura de la Cooperativa de Transporte



Fuente Cooperativa de Transporte Peninsular de Taxis  
Autor Verónica De La O Parrales

## ANEXO N° 9 Carta del Gramatólogo

**LCDA. MIRYAM GUAMÁN VILLARES**  
**PROFESORA DEL COLEGIO FISCAL**  
**"RASHID TORBAY"**  
**PROFESORA DE LENGUA Y LITERATURA**

### CERTIFICO

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del trabajo de la Srta. VERÓNICA LORENA DE LA O PARRALES, con Cédula de Identidad # 0922691449 cuyo tema de tesis es "DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE PENINSULAR DE TAXIS DEL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013"

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del trabajo de tesis, por lo que la interesada puede darle el uso que estime conveniente al trabajo de documento.

La Libertad, 08 Noviembre del 2013

**ATENTAMENTE**

  
Leda. Miryam Guamán  
**LCDA. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**REGISTRO NÚMERO 1006-03-414455**  
**C.I. 0915393854**

## **ANEXO N° 10 Glosario de Términos**

**CADENA DE MANDO:** indica el orden de autoridad y responsabilidad en una organización.

**CENTRALIZACIÓN:** es el sistema de organización estatal cuyas decisiones de gobierno son únicas y emanan de un mismo centro, sin tener en cuenta las diferentes culturas o pueblos a quienes afecta.

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL:** Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.

**DIAGNÓSTICO:** Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

**DIRIGIR:** Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

**DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN:** proceso en el que se elige una estructura para las tareas, responsabilidades y las relaciones de autoridades dentro de una organización.

**DISEÑO FUNCIONAL:** creación de puestos, equipos y departamentos con base en actividades especializadas.

**DIVISIÓN DEL TRABAJO:** Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad.

**EFICACIA:** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

**EFICIENCIA:** Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

**ESTRATEGIA:** En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

**EVALUAR:** Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.

**FINES:** Son los efectos que se obtienen con el logro de los objetivos.

**FODA:** Técnica de valoración de potencialidades y riesgos organizacionales y personales, respecto a la toma de decisiones y al medio que afecta. Significa: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

**FORMULARIO:** Documento impreso que contiene información estructurada "fija" sobre un determinado aspecto, para ser complementada con información "variable" según cada aplicación y para satisfacer un objetivo específico.

**FUNCIÓN:** Mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo.

**GERENCIA:** Función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas

**INTERDEPENDENCIA DE LAS TAREAS:** medida en que el trabajo desempeñado por una persona o departamento afecta al que desempeñan otros.

**ORGANIGRAMA:** es la representación gráfica de la estructura de una empresa.

**PLAN DE ACCIÓN:** Es un esquema que sintetiza las acciones que se llevan a cabo para el desarrollo de un proyecto.

**POLÍTICA.-** Conjunto de lineamientos de la institución, que dirigen el actuar de los individuos de la organización para enfocarse en su objetivo propuesto.

**PROCEDIMIENTOS:** es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación, trabajo, investigación, o estudio, se puede aplicar a cualquier empresa.

**TECNOLOGÍA:** es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de las personas.

**TRAMO DE CONTROL:** cantidad de personas que dependen directamente de un gerente.

**VALORES:** Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.

**VARIABLE:** Característica que una vez que llega a medirse por al ser medida en distintos sujetos es adaptable a varios valores.