



UNIVERSIDAD ESTATAL

PENÍNSULA DE SANTA ELENA

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE LA
COMUNIDAD DE PALMAR, PARROQUIA
COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: ADRIANA STEFANIA CUCALÓN GONZABAY

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, Msc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

UNIVERSIDAD ESTATAL

PENÍNSULA DE SANTA ELENA

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE LA
COMUNIDAD DE PALMAR, PARROQUIA
COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: ADRIANA STEFANIA CUCALÓN GONZABAY

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUITIÉRREZ, Msc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad 04 de noviembre 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE LA COMUNIDAD DE PALMAR, PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.**Elaborado por la Sra. **Adriana Stefania Cucalón Gonzabay**, egresado de la escuela de ingeniería comercial, facultad de ciencias administrativas, carrera de desarrollo empresarial de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de ingeniería en desarrollo empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, Msc

TUTOR

DEDICATORIA

A Dios porque es el único ser que me da la fuerza para impulsarme en cada momento difícil, dándome el amor necesario para salir adelante a pesar de cada golpe en mi vida, por cada persona que se ha cruzado en mi camino, porque de esas personas que me has mandado he aprendido y han aportado para convertirme en la mujer que ahora soy.

A mis queridos padres Beccy Gonzabay y Cristóbal Cucalón y a todas las personas que me brindaron su apoyo y la confianza para así culminar esta etapa en mi vida profesional.

.
A mi esposo Jorge Muñoz y a mi hijo Jorge Adrian Muñoz Cucalón que son la razón de mi existencia, la motivación para superarme día a día en esta vida.

Adriana Cucalón

AGRADECIMIENTO

Manifiesto mi agradecimiento a Dios ser especial único que participa en todas las acciones importantes en mi vida, por darme salud, sabiduría y fortaleza por haberme permitido culminar con satisfacción una meta más en mi vida.

A todos los docentes que a lo largo de mi carrera universitaria entregaron de manera desinteresada sus sabios conocimientos, ayudándome a alcanzar objetivos trazados desde el primer día de clases, también agradezco a todas las personas que me orientaron para la preparación del presente trabajo el cual está realizado con mucho esfuerzo, motivación y dedicación.

A la cooperativa Santa Rita de Palmar que me dio la confianza y el apoyo necesario para la realización de mi tesis

Adriana Cucalón

TRIBUNAL DE GRADO

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

**Econ. Félix Tigrero González, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA
INGENIERIA COMERCIAL**

**Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, Msc.
PROFESOR -TUTOR**

**Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM.
PROFESOR DEL AREA**

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

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE LA
COMUNIDAD DE PALMAR, PARROQUIA
COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2013.**

AUTORA: Adriana Cucalón Gonzabay
TUTOR: Lcdo.: Eduardo Pico Gutiérrez

RESUMEN

El objetivo fundamental del presente trabajo es elaborar un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, para mejorar la gestión administrativa, compromiso, motivación y el trabajo en equipo, obteniendo así mayor beneficio mediante la creación de metas, objetivos, misión y visión de esta manera las actividades tendrán una mayor planificación, control y ejecución incentivando a todos los trabajadores de la cooperativa .para la elaboración de este trabajo como primer punto, se fundamenta en un marco teórico que analiza el diseño organizacional, enfocamos los problemas y las necesidades que posee la cooperativa, .para esta investigación se ha fundamentado también en una metodología que ha ayudado a obtener un resultado real mediante las aplicaciones de métodos: la entrevista y encuestas, habiendo realizado el análisis de la información y conociendo que los que conforman la cooperativa carecen de conocimiento en las funciones que debe de realizar cada trabajador. Se hace necesario elaborar un diseño organizacional el mismo que detallara el organismo funcional de la cooperativa para que todos conozcan cómo está estructurada, los cargos y las responsabilidades de cada puesto, se detalla además los factores internos y externos que intervienen de una y otra forma en beneficio para la cooperativa ya que en base a este análisis se establecen las necesidades que permitirá el progreso, mejorara las gestiones administrativas y diseñar un nuevo horizonte para el buen funcionamiento de la misma, para elaborar el objetivo planteado es indispensable la colaboración de los miembros de las áreas administrativas y de todos los trabajadores de la cooperativa en general, en todas las gestiones que se realicen .con esto se podrá reflejar las capacidades de las áreas administrativas en las diferentes funciones que se realice la cual contribuirá a un futuro ideal para la cooperativa transporte terrestre Santa Rita de Palmar.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
TEMA	3
Planteamiento del Problema	3
Delimitación del Problema	7
Formulación del Problema	7
Sistematización del Problema	7
Evaluación del Problema	8
Justificación	10
Justificación Teórica	11
Justificación Metodológica	12
Justificación Práctica	13
Objetivos	14
Objetivo general	14
Objetivos Específicos	14
Operacionalización de las Variables	15
CAPÍTULO I	18
MARCO TEORICO	18
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	18
1.2 LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	20
1.2.1 Conceptualizaciones del diseño organizacional	20
1.2.2 Importancia del Diseño Organizacional	21
1.2.3 Características del Diseño Organizacional	22
1.2.4 Objetivos Del Diseño Organizacional	23
1.2.5 Enfoques del Diseño Organizacional	24
1.2.6 Beneficios del Diseño Organizacional	27
1.2.7 Puntos Básicos para el Diseño Organizacional	27
1.2.8.1 Modelo de Richard Daft	28

1.2.8.2 Modelo De Ailed Labrada Sosa	30
1.2.9 Elementos del Diseño Organizacional	32
1.2.10 Estrategias del Diseño Organizacional	34
1.2.11 Componentes del Diseño Organización	35
1.2.11.1 Análisis Situacional	35
1.2.11.1.1 Análisis interno	36
1.2.11.1.2 Análisis externos	37
1.2.11.1.3 Análisis competitivo	38
1.2.11.2 Proyección Estratégica	39
1.2.11.2.1 Filosofía	39
1.2.11.2.2 Misión	39
1.2.11.2.3 Visión.....	40
1.2.11.2.4 Objetivos	40
1.2.11.2.5 Metas	41
1.2.11.2.6 Valores	41
1.2.11.2.7 Estrategias y plan de acción	41
1.2.11.3 Gestión de las Necesidades	42
1.2.11.3.1 Atención al cliente	42
1.2.11.3.2 Satisfacción al cliente	43
1.2.11.4 Proyección de la Estructura	44
1.2.11.4.1 Forma estructural.....	44
1.2.11.4.2 Orgánico Funcional	44
1.2.11.4.3 Sistema de control	45
1.2.11.4.4 Vínculos organizacionales	45
1.2.11.4.5 Cultura organizacional.....	46
1.2.11.5 Resultado de Efectividad	47
1.2.11.5.1 Eficiencia	47
1.2.11.5.2 Eficacia	47
1.2.11.5.3 Evaluación de desempeño	48
1.3 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE LA COMUNIDAD DE PALMAR.	49
1.3.1 Aspectos Constitutivos	50
1.3.1.1 Normativas.....	53
1.3.2 Recursos	56

1.3.2.1 Recursos humanos.....	56
1.3.2.2 Recurso material.....	57
1.3.3 Procesos Administrativos	58
1.3.3.1 Planificación	58
1.3.3.2 Dirección.....	59
1.3.3.3 Control.....	59
1.3.4 Servicios	60
1.3.4.1 Transporte publico.....	60
1.3.5 Financiamiento.....	62
1.3.5.1 Autogestiones.....	62
1.3.5.2 Presupuesto	62
1.4 MARCO LEGAL.....	63
CAPÍTULO II.....	66
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	66
2.3.1 Por el Propósito.....	68
2.3.2 Por el Nivel.....	69
2.3.3 Por el Lugar	69
2.3.4 Por la Dimensión.....	71
.....	72
2.4 METODOS DE INVESTIGACION	
2.4.1 Método Inductivo	73
.....	74
2.4.2 Método Analítico	
.....	75
2.5 TECNICAS DE INVESTIGACION	
2.5.1 La Entrevista.....	75
2.5.2 La Encuesta.....	76
.....	77
2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	
2.6.1 Guion Para La Entrevista.....	77
.....	77
2.6.2 Cuestionario	
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA	78
2.7.1 Población	78
2.7.2 Muestra.....	79

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	82
CAPÍTULO III	83
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	83
3.1 Análisis de los Resultados de la Entrevista	84
3.2 Análisis de los Resultados de la Encuesta.....	91
3.1 CONCLUSIONES	120
3.4 RECOMENDACIONES	121
CAPÍTULO IV.....	122
DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE LA COMUNIDAD DE PALMAR, PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA.....
4.1 PRESENTACIÓN.....	122
4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	123
4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	125
4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE PALMAR”	126
4.5 COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	127
4.5.1 Análisis Situacional.....	127
4.5.1.1 Análisis Interno	127
4.5.1.2 Análisis Externo	127
4.5.1.3 Análisis Competitivo	129
4.6 PROYECCIÓN ESTRATÉGICA.....	130
4.6.1 Filosofía.....	130
4.6.2 Misión.....	130
4.6.3 Visión	130
4.6.4 Objetivos.....	130
4.6.4.1 Objetivo general	130
4.6.4.2 Objetivos Específicos	131
4.7 Metas	131
4.8 valores	131
4.9 Estrategias y plan de acción.....	132
4.10 GESTIÓN DE LAS NECESIDADES.....	133
4.10.1 Atención al cliente.....	133
4.10.2 Satisfacción al cliente	133
4.11 PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA.....	134

4.11. 1 Forma Estructural de la Cooperativa de Transporte Terrestre Santa Rita de Palmar	134
4.11.1.2 Orgánico Funcional	135
4.11.1.3 Políticas.....	145
4.11.1.4 Sistema de control	146
4.11.1.5 Vínculos organizacionales	146
4.11.1.6 Cultura organizacional.....	147
4.12 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD	148
4.12.1 Eficacia	148
4.12.2 Eficiencia	148
4.12.3 Evaluación de desempeño.....	149
4.13 PRESUPUESTO	150
CONCLUSIONES	151
RECOMENDACIONES	152
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	153
PÁGINAS WEB	155

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 Operacionalización de la variable.....	16
CUADRO 2 Operacionalización de las variables.....	17
CUADRO 3 Poblacion	78
CUADRO 4 Muestra	81
CUADRO 5 Objetivos que persigue la Cooperativa	91
CUADRO 6 Toma de decisiones.....	92
CUADRO 7 Eficiencia.....	93
CUADRO 8 Organizar el trabajo	94
CUADRO 9 Especialización de perfil	95
CUADRO 10Tareas encomendadas	96
CUADRO 11Comunicación.....	97
CUADRO 12 Estructura organizacional.....	98
CUADRO 13 Trabajo en equipo	99
CUADRO 14 Inversión de recursos	100
CUADRO 15 Beneficio de un Diseño Organizacional.....	101
CUADRO 16 Desarrollo institucional	102
CUADRO 17 Implementación de Diseño Organizacional	103
CUADRO 18 Objetivos y metas	104
CUADRO 19 Fortaleza de la cooperativa.....	105
CUADRO 20 Valores	106
CUADRO 21 Actividades administrativa	107
CUADRO 22 Calificación del servicio.....	108
CUADRO 23 Satisfacción del servicio.....	109
CUADRO 24 Trato de personal	110
CUADRO 25 Unidades nuevas	111
CUADRO 26 Control de actividades.....	112
CUADRO 27 Información de cambios	113
CUADRO 28 Personal suficiente.....	114
CUADRO 29 Principal dificultad.....	115
CUADRO 30 Perspectiva de usuario.....	116
CUADRO 31 Recursos suficiente	116
CUADRO 32 Implementar un Diseño Organizacional	118
CUADRO 33 Mejorar los resultados.....	119
CUADRO 34 Vocal de consejo de adminsitracion	124
CUADRO 35Vocal de consejo de vigilancia	124
CUADRO 36Foda estrategico.....	128
CUADRO 37 Competencia	129
CUADRO 38 Evaluación de desempeño	149
CUADRO 39Presupuesto de area adminsitarcion	150
CUADRO 40 Presupuesto de consejo de vigilancia.....	150

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS 1 Modelodiseño organizacional Richard Daft	29
GRÁFICOS 2 Modelo de Ailed Labrada Sosa.....	31
GRÁFICOS 3 Objetivos que persigue la Cooperativa	91
GRÁFICOS 4 Toma de Decisión	92
GRÁFICOS 5 Eficiencia	93
GRÁFICOS 6 Organizar el trabajo.....	94
GRÁFICOS 7 Especialización de perfil	95
GRÁFICOS 8 Tareas encomendadas.....	96
GRÁFICOS 9 Comunicación	97
GRÁFICOS 10 Estructura Organizacional	98
GRÁFICOS 11 Trabajo en equipo	99
GRÁFICOS 12 Inversión de recursos.....	100
GRÁFICOS 13 Beneficio de un Diseño Organizacional.....	101
GRÁFICOS 14 Desarrollo institucional	102
GRÁFICOS 15 Implementación de Diseño Organizacional.....	103
GRÁFICOS 16 Objetivos y metas.....	104
GRÁFICOS 17 Fortaleza de la Cooperativa	105
GRÁFICOS 18 Valores	106
GRÁFICOS 19 Actividades administrativa	107
GRÁFICOS 20 Calificación del servicio	108
GRÁFICOS 21 Satisfacción del servicio	109
GRÁFICOS 22 Trato de personal.....	110
GRÁFICOS 23 Unidades nuevas	111
GRÁFICOS 24 Control de actividades	112
GRÁFICOS 25 Información de cambio.....	113
GRÁFICOS 26 Personal suficiente	114
GRÁFICOS 27 Principal dificultad.....	115
GRÁFICOS 28 Perspectiva de usuario	116
GRÁFICOS 29 Recursos suficientes	117
GRÁFICOS 30 Implementar un Diseño Organizacional.....	118
GRÁFICOS 31 Mejorar los resultados	119
GRÁFICOS 32 Modelod de la Cooperativa Santa Rita de Palmar	126

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS 1 Matriz de Consistencia	157
ANEXOS 2 Carta Aval	158
ANEXOS 3 Plan de Accion	159
ANEXOS 4 Guia de la Entrevista	160
ANEXOS 5 Encuesta	162
ANEXOS 6 Fotografías	166

INTRODUCCIÓN

Este proyecto tiene como finalidad la propuesta de un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, se pretende realizar diseño de cargos y funciones para la directiva que conforman la cooperativa personal administrativo y personal de vigilancia ya que no cuentan con un documento de los cargos a desempeñar y no están bien estructurados y no cuentan con misión y visión de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita, esto es un beneficio para todos los que conforman esta cooperativa ya que estaría estructurada y tendrían un mayor funcionamiento, sabrían las metas y objetivos que la cooperativa espera alcanzar y los trabajadores conocerían cual es la visión que se tiene a futuro.

El objetivo de la investigación fue elaborar un diseño organizacional en base al análisis de las dimensiones contextuales y estructurales, para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, comuna Palmar, parroquia colonche, provincia de Santa Elena.

El estudio de este informe está organizado en cuatro capítulos los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

El Capítulo I. Corresponde al marco teórico en el que constan diversas teorías, que permitirá obtener parámetros para el desarrollo de esta investigación, con un análisis científico de las variables de estudio se detallan las características y factores, dentro del marco encontramos una breve historia de cómo se inició esta cooperativa, sus aspectos económico, social, cultural, se reflejan también los antecedentes, donde también se establece que es el diseño organizacional, su estructura, componentes, importancia como factor de desarrollo alternativo para la implementación de diseño organizacional para la cooperativa.

El Capítulo II. Se hace referente a la metodología utilizando técnicas y métodos de investigación, la metodología que se considera fue cualitativa que nos da a conocer de forma general de la investigación, así mismo con la utilización de los diferentes tipos de investigación en que se puede obtener información relevante para la comprobación de la hipótesis, los instrumentos que se utilizaron fueron la entrevista que nos permitirá en un dialogo entre dos personas, obtener datos e información más clara y convincente para la debida investigación están fueron realizadas a los directivos de la cooperativa. las encuestas fueron realizadas a los trabajadores, socios y clientes.

El Capítulo III. Contiene el análisis e interpretación de los resultados, los mismos que son vitales para desarrollar la propuesta, con una breve exposición de la información recogida en la investigación de campo y por posterior al análisis de los resultados de estudio, estos resultados se los realizan mediante la entrevista y encuestas dirigida a los directivos de la cooperativa, socios y trabajadores y a la comunidad, y así saber cuáles son los problemas principales que tiene la cooperativa.

El Capítulo IV. Este capítulo se refiere a la solución del problema como es el diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, cuyo objetivo es diseñar cargos y funciones para los directivos de la cooperativa y demás trabajadores mediante la coordinación, los objetivos, la misión y visión permitirá a la cooperativa tener éxito y mantener una buena gestión administrativa, estableciendo el propósito de una organización en términos de sus objetivos a corto o largo plazo, logrando así una coordinación efectiva en la institución y llegar a alcanzar todas las metas esperadas para el mejor desarrollo y funcionamiento de la cooperativa brindando así un servicio de calidad a la comunidad.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

INCIDENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, MEDIANTE UN DIAGNOSTICO SITUACIONAL.DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE LA COMUNIDAD DE PALMAR, PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

Planteamiento del Problema

El inicio del transporte se dio cuando nuestros antecesores descendieron de los árboles e inician su vida nómada. El hambre obligó al hombre a moverse para asegurar su comida, con esto, se inició la forma de transportar en algo sus alimentos ya que el hombre en si es débil como animal de transporte. La rueda se inventó hace 5500 años y con esto inicio un cambio en el medio de transporte ya que así logro trasladar de un lado a otro sus alimentos más fácil y rápido.

El transporte terrestre es el transporte que se realiza sobre la superficie terrestre. La gran mayoría de transportes terrestres se realizan sobre ruedas. Es el transporte primitivo del ser humano, aparte del nado en agua. Posteriormente, los humanos construyeron vehículos para navegar por agua y aire, lo cual llevó al desarrollo del transporte acuático y transporte aéreo respectivamente. En la actualidad se usan más que nada los transportes terrestres debido a que es más rápido viajar por las carreteras, pero al mismo tiempo contaminan.

El transporte, es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye

todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías. Como en todo el mundo, el transporte es y ha sido en Latinoamérica un elemento central para el progreso o el atraso de las distintas civilizaciones y culturas.

W. G. Bennis. 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.

El diseño organizacional es el proceso, donde los gerentes toman decisiones y donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos: hacia el interior de la organización y hacia el exterior de su organización. La decisión sobre el diseño organizacional con frecuencia incluye el diagnóstico de múltiples factores, entre ellos la cultura de la organización el poder y los comportamientos políticos y el diseño del trabajo.

En la comunidad de Palmar con un total de 7.500 habitantes y más de 1.000 familias, en donde la actividad principal es la pesca y el turismo. Un grupo de propietarios de vehículos se unieron para así forman una institución transportista de pasajeros ya que viendo la imperiosa necesidad de brindar la facilidad para la transportación de muchos pasajeros que viajan a la libertad dificultándose por la falta de transporte esto surge por la aceptación de todo las personas que estaban involucrada en crear una cooperativa y de esta manera ayudar a la comunidad.

El nombre Cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar. sé dio exactamente el 22 de mayo se celebra las fiestas en honor a la imagen que lleva el mencionado nombre en donde queda oficialmente como fecha de fundación el 22 de mayo de 1.992de esta forma y a partir de ese día queda legalmente constituida y se la llamaría cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar con la esperanza de obtener en el futuro días mejores para todos los asociados y la comunidad. Actualmente la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar cuenta con 22 socios.

Esta compañía que se dedica a brindar servicios de transporte interprovincial de pasajeros, se ha mantenido en este tipo de actividad desde aproximadamente 21 años la misma que desde su inicio ha carecido de un sistema de control para la calidad de servicio, que le permita conocer de manera efectiva, real, precisa y oportuna de la situación de la organización y de los resultados de las operaciones de los labores del personal sus funciones y responsabilidades por lo que la cooperativa opera en este servicio en el que no tiene un enfoque que priorice la seguridad, la confianza y el buen trato que se debe dar al cliente. El servicio de transporte en general ha olvidado que el cliente es su razón de ser y de existir, pues el servicio que le brinda actualmente no es el más adecuado, para que exista un cambio en este sentido se debe empezar por mejorar su ambiente interno y formarse la idea de que el cliente es lo más importante. Se aprecia en este sentido que la Cooperativa de Transportes terrestre Santa Rita de palmar no tiene definida una cultura de servicio tan necesaria.

El problema del transporte de pasajeros es sin duda uno de los factores que más impacta la economía y la calidad de vida de las personas a las que sirve, entendiendo por tal la expresión objetiva y cotidiana de un conjunto de valores sobre los cuales el sistema de transporte tiene incidencia. Entre estos valores se destacan: movilidad, seguridad vial, comodidad, accesibilidad, inclusión social, sustentabilidad ambiental, entre otros.

La Cooperativa de Transporte Santa Rita de Palmar, que opera en el servicio no tienen un enfoque que priorice la seguridad, la confianza y el buen trato que se debe dar al cliente. Una razón para que esto suceda, es que los transportistas saben que este servicio es indispensable, y por lo tanto los clientes por la necesidad manifiesta no tienen la oportunidad de exigir calidad en este sentido

Es indispensable buscar mecanismo o sistemas que permitan la oportuna adaptación de cada organización a su situación actual, para poder responder a las exigencias crecientes de entorno cambiante. Actualmente las instituciones aprenden con demasiada lentitud y no son capaces de comprender, ni de enfrentarse al ritmo "vertiginoso" de los cambios internos y externos del entorno en el que se desenvuelven se debe contar con la ayuda de ciertas modificaciones fundamentales en la administración y en la tecnología, este es un proceso para implementar el cambio y con ello resolver problemas.

Una estructura organizacional constituye hoy en día un tema de gran interés e importancia ya que por medio de ello se crean procesos que van valorando las fortalezas y las debilidades de una institución, contribuyendo así al desarrollo y al mejoramiento a mediano o largo plazo de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar.

Conociendo está problemática y las dificultades que se presentan en el desarrollo funcional de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, se pretenda establecer un mecanismo que permita estudiar detalladamente los cargos, sus funciones y relaciones con los procesos misionales de la cooperativa, buscando fortalecerlos con el personal posesionado y consolidar los procesos de apoyo con el personal de prestación de servicios, generando una estructura de cargos ajustada y práctica con base en las necesidades y condiciones de la organización por ello se realizara un diseño organizacional.

Delimitación del Problema

Campo: Cooperativa de Transporte Terrestre Santa Rita de palmar

Área: Administrativa

Aspecto: diseño de trabajo de tesis en la facultad de ciencias administrativa de la escuela de ingeniería comercial de la carrera de desarrollo empresarial.

Tema: Incidencia de la Estructura Organizacional en la gestión administrativa, mediante un diagnostico situacional. Diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena.

Formulación del Problema

¿De qué manera la incidencia de la estructura organizacional, mejorara la gestión administrativa, para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de palmar parroquia colonche, provincia de Santa Elena año 2013?

Sistematización del Problema

¿Cuenta con una estructura organizacional la cooperativa terrestre Santa Rita de Palmar?

¿Cuál sería el resultado una vez que se ha aplicado el diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar?

¿Establece la cooperativa ventajas y desventajas de una estructura organizacional?

¿Emplea algún tipo de gestión administrativo la cooperativa?

¿Cómo funcionaría la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar con la ejecución de una estructura organizacional?

Evaluación del Problema

Delimitado: la elaboración de un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, se lo realizara en la comunidad de palmar delimitada en la parte norte de la Península de Santa Elena, a unos 40 km desde Libertad.

Claro: se mostrara los posibles cambios que se generaran con la implementación de un diseño organizacional para la cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar.

Evidente: la idea se enfoca en términos claros y entendibles en cuanto a lo que se quiere realizar para la cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar y es observable ya que se ha realizado las debidas visitas al lugar.

Concreto: es redactado de manera directa ya que contiene palabras claras para que todos puedan entender y también contiene una adecuada escritura fácil de leer y comprender.

Relevante: se espera que con el diseño organizacional para la cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar, tengan mas conocimiento en cuanto al manejo de información para cada puesto de trabajo y así ayude a la comunidad de Palmar brindando un buen servicio.

Original: Se espera que con el diseño organizacional para la cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar, se crea un buen ambiente laboral y que puedan brindar un buen servicio.

Contextual: porque hace referencia al tema de investigación planteada, el mismo que se lo realiza en la práctica en este caso la propuesta de un diseño organizacional para realizar para la cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar.

Factible: el proyecto factible se desarrolla a través de etapas: el diagnóstico de las necesidades o problemas que presente realizar para la cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar, el cual puede basarse en una investigación de campo o en una investigación documental, planteamiento y fundamentación teórica del proyecto.

Identifica los productos esperados: el diseño organizacional será útil para la realizar para la cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar, ya que por medio de ello se creará una estructura para cada cargo.

Variables

En el planteamiento del problema se indican las variables, las cuales son la elaboración de un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre santa Rita de la comunidad de Palmar.

Variables Independientes:

Estructura organizacional

Variables Dependiente:

Gestión administrativa, para la cooperativa de transporte Santa Rita de la comunidad de Palmar.

Justificación

La presente investigación permitirá el desarrollo de toda teoría relacionada con el diseño organizacional ya que no existe un trabajo de esta magnitud en la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar.

la investigación propuesta busca mediante el análisis de las teorías y de los conceptos básicos esenciales como misión, visión, objetivos, estrategias y procedimientos entre otros, el diseño organizacional ayudara al direccionamiento y a encontrar aquellos problemas que tiene y darle las respectivas soluciones de la situación interna que tiene la cooperativa, con el fin de analizar las formas de un diseño organizacional y permita implantar métodos que ayuden al logro y al mejoramiento de esta organización, aplicando reglas para lograr su desarrollo, conseguir las metas y objetivos deseados y llegar hacer más competitivo en el medio peninsular.

El diseño organizacional propuesto es necesario para solucionar los problemas existentes en la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, ya que optimizara los recursos para que cada colaborador desempeñe bien sus funciones y responsabilidades a través de una estructura organizacional eficiente.

El diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar permitirá desarrollar estrategias para lograr el éxito esperado por la directiva, socios, y trabajadores de la cooperativa, ya que ayudara a ofrecer un servicio de calidad al cliente y lograr a través de la gestión administrativa el óptimo funcionamiento de la cooperativa y al mejor funcionamiento de para de esa manera exista una mejor coordinación ,comunicación y obtener el éxito de la cooperativa brindando al cliente un buen servicio de calidad.

Justificación Teórica

Debido a la creciente presión competitiva, globalización y manejo más abierto de la tecnología de la información, el diseño organizacional se ha convertido en uno de las prioridades más importantes para las organizaciones.

Según autores definen al diseño organizacional como, 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. 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 cargas laborales. Daft Richard L Pág. 38.

El diseño organizacional o estructura organizacional es importante para el desarrollo adecuado de las funciones internas de una organización la organización efectiva es aquella que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin antes evaluar las consecuencias en los otros. Mintzberg H, (2007) pág. 57

El diseño organizacional es conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de la misma

Defino como estructura organizacional la descripción y clasificación de las unidades de una organización, en razón a las funciones constituye hoy en día un tema de gran interés e importancia ya que por medio de ello se crean procesos que van valorando las fortalezas y las debilidades de una institución, contribuyendo así al desarrollo y al mejoramiento de la misma

Justificación Metodológica

El proceso de investigación se iniciará con la metodología y se lo realizará con la investigación descriptiva, para lograr el cumplimiento de los objetivos del estudio se acude al empleo de técnicas de investigación, como las encuestas, entrevistas y a su vez los instrumentos de investigación, guía de entrevistas y cuestionarios para así medir que impacto tiene la falta de un diseño organizacional en este tipo de cooperativa.

Así poder plantear interrogantes que ayuden a la recolección de información .y es importante tener en consideración todos los instrumentos que ayuden a tener una información efectiva y así analizar cada paso que se efectuó dentro de la planeación. Con los objetivos de investigación su resultado permitirá encontrar soluciones concretas a problemas que se presenten dentro de la cooperativa, a la vez obtener un mejor desempeño y un buen desarrollo siendo así ejemplo para las otras cooperativas.

Con los indicadores que se obtengan se podrá medir su nivel de gestión en administración, los procesos internos, la satisfacción de los clientes y de los empleados cabe recalcar que la aplicación de una metodología en el trabajo de investigación permitirá determinar qué tipo de diseño, técnicas, modalidad serán convenientes utilizar a fin de obtener información relevante que permita tomar medidas correctivas ante dicho problema.

La población a la cual nos dirigimos para poder recopilar los datos del estudio realizado estuvo basado en clientes, trabajadores de la cooperativa y sobre todo enfocado a cada uno de los socios y de los altos directivos los cuales de una manera gentil ofrecieron todo su apoyo.

Justificación Práctica

Con la utilidad práctica se busca que la cooperativa progrese como organización brindando un mejor desempeño y un mejor trato a la comunidad y estableciendo su misión, visión, objetivos y metas, que puedan desarrollarse y tengan de donde guiarse. La misión y visión debe reflejar los valores de la organización y ser coherente con ellos, constituyendo guías de acción en la asignación de recursos y solución de problemas, los objetivos son los resultados finales de la actividad planificada y deben decir lo que se lograra en un tiempo claramente predeterminado.

Al implementar el diseño organizacional se lograra que todas las tareas estén coordinadas en cada una de las áreas,logrando que se tomen las decisiones acertadas y adecuadas,debido a que el entorno laboral será apropiado para este tipo de cooperativa eliminando así los obstáculos como: la falta de desempeño,las incertidumbres sobre quien hace tal o cual actividad y además mostrar la importancia de la toma de decisiones y comunicación acertada,encaminadas al desarrollo del proceso administrativos,organización,dirección y control de la organización.

El diseño organizacional que tendrá la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, es original ya que servirá para el direccionamiento estratégico tomando las decisiones adecuadas para el buen funcionamiento de sus actividades, la investigación que se realizara se fundamenta en la necesidad de dar un mejor servicio a la Comunidad de Palmar, brindando un mejor rendimiento por parte de los administradores y los que conforman la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar. Por ello se llevara a realizar un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar.Este sistema será útil para llevar la aplicación de lo aprendido durante el estudio universitario; manifestando el empleo de codificaciones basadas en la buena coordinación.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un diagnóstico situacional, para el diseño organizacional de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la Comunidad de Palmar, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el estudio de factibilidad e Identificar el propósito principal de los cargos, que explique la necesidad de su existencia o su razón de ser dentro de la estructura, procesos y misión del área a la que pertenece.
- Aplicar el proceso metodológico considerando los métodos técnicos e instrumento de la investigación.
- Analizar los resultados considerando los instrumentos de la investigación que nos permitirá la viabilidad del desarrollo de la propuesta.
- Realizar un diagnóstico situacional aplicando una investigación de campo para conocer las falencias y dificultades que enfrenta la cooperativa de transporte Santa Rita de palmar.
- Proponer un Diseño Organizacional para todos los involucrados de la Cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, que permitan establecer la estructura organizacional y la visión de fuentes.

Hipótesis

La incidencia de la estructura organizacional permitirá mejorarla gestión administrativa de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena.

Operacionalización de las Variables

Las variables son todo aquello que se puede medir, controlar o estudiar en una investigación. También puede afirmarse que las variables son características, atributos, rasgos, cualidades o propiedades que se dan a los individuos, grupo u objeto, es decir, las variables son características observables de algo, y a la vez son susceptibles de cambio o variación.

La Operacionalización de las variables son indicadores que nos van ayudar a poder llegar a cumplir con los objetivos planteados en la investigación, mediante la información obtenida por los datos estadísticos que nos brinda la entidad competente con el único fin de poder determinar una mejor forma de lograr estos objetivos.

El tema del proyecto es:

Incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa, mediante un diagnóstico situacional. Diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena.

Variable Independiente

Estructura organizacional.

Variable Dependiente

Gestión administrativa para la Cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de palmar.

CUADRO 1 Operacionalización de las variables

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
La incidencia de la estructura organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, Parroquia Colonche, provincia de Santa Elena.	V.I Estructura Organizacional	Se refiere al establecimiento y agrupación de actividades ,es decir es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismo de coordinación que facilite la división de trabajo con los miembros de la organización a través de la construcción de una estructura de los puestos de trabajo ,con el fin de lograr buenos Resultados	análisis situacional	Análisis Interno Análisis Externos Análisis competitivo	¿Cuáles cree usted que son las fortalezas de la cooperativa? ¿Qué valores institucionales serian fundamentales para la cooperativa?	Guion de entrevista Cuestionario
			Proyección estratégico	Filosofía, misión Visión, objetivos, metas , Valores,estrategias.y cursos de acción	¿La atención que se le brinda a los usuarios es la adecuada ¿Por qué ? ¿Cómo considera usted que se encuentra estructurada la cooperativa?	
			gestión de las necesidades	Atención al cliente Satisfacción al cliente	¿Considera usted que las tareas laborales en la cooperativa se dividen por medio de la especialización del perfil? ¿Considera usted que las tareas laborales en la cooperativa se dividen por medio de la especialización del perfil?	
			proyección de la estructura	Forma estructural y Orgánico funcional Políticas Sistema de control Vínculos organizacionales Cultura organizacional	¿Existe cooperación entre cada uno de los trabajadores de la cooperativa? ¿Estima usted que la cooperativa de transporte santa Rita cumpliría con eficiencia las metas propuestas?	
			resultado de efectividad	Eficiencia Eficacia Evaluación de Desempeño		

Fuente: Operacionalización de las variables
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay.

CUADRO 2 Operacionalización de las variables

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
La incidencia de la estructura organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, Parroquia Colonche, provincia de Santa Elena.	V.D Gestión administrativa para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar.	La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad a fin de lograr resultados efectivos	Aspectos Constitutivo Recursos Procesos Administrativos Servicios Financiamiento	Reseña histórica Normativas Permiso de operaciones Humano materiales planificación de los procesos dirección control Transporte publico autogestiones presupuestos	¿Cuáles son los objetivos para lo que se ha creado la cooperativa? ¿Según su percepción ¿el personal que labora en la cooperativa se encuentra comprometido con esta? ¿Cuáles son los recursos de se debería de tener en cuenta para desarrollar sus actividades diarias en la cooperativa? ¿Se comunica a todos los miembros de la cooperativa a la hora de tomar una decisión? ¿Cree usted que el servicio que brinda la cooperativa es la adecuada? ¿De qué manera aportan los socios para la cooperativa	Guion de entrevista Cuestionario

Fuente: Operacionalización de las variables
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

CAPÍTULO I

MARCO TEORICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

Al principio los procesos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno de una organización las cuatro piedras angulares para el diseño de la organización la división de trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación, tiene todas unas largas tradiciones en la historia del ejercicio de la administración.

Los primeros gerentes y autores sobre administración buscaban “el mejor camino” una serie de principios para crear una estructura organizacional que funcionara bien en todas las situaciones ciertos personajes conocidos en materia de administración, llamados los padres de la administración como: Max Weber, Frederick Taylor y Henry Fayol, fueron los principales contribuyentes al llamado enfoque clásico para diseñar organizaciones.

Ellos pensaban que las organizaciones más eficientes y eficaces tenían una estructura jerárquica que eran direccionadas por una serie de reglas y reglamentos racionales, en donde prevalecía más la burocracia que la delegación entre los colaboradores, las empresas, para que los integrantes de la organización puedan adaptarse a dicho cambio se debe de empezar desde una buena comunicación a administración interna, tantos los recursos que posee como de la cultura de desarrollo que se logre crear entre los miembros de la organización con el fin de cada individuo aporte a la organización y al desarrollo de la misma.

Según Weber cuando estas organizaciones se habían desarrollado plenamente, se caracterizaban por la especialización de tareas, los nombramientos por méritos, la oferta de oportunidades para que sus miembros hicieran carrera la rutina de actividades y clima impersonal y racional en la organización. Weber lo llamo burocracia, el cual establecía reglas para tomar decisiones, una cadena de mando clara y promoción de las personas con base en la capacidad y la experiencia, en lugar del favoritismo o el capricho.

El proyecto va dirigido a la comunidad de Palmar que se encuentra en la parte norte de la Península de Santa Elena, a unos 40 km desde Libertad. En Palmar viven alrededor de 7.500 personas, es decir más de 1000 familias, que dependen casi exclusivamente de la pesca.

Se creó la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar fundado el 22 de mayo de 1992 constituida hace 21 años en donde un grupo de propietarios de vehículos se unieron para así forman una institución transportista de pasajeros ya que viendo la imperiosa necesidad de brindar la facilidad para la transportación de muchos pasajeros que viajan a la libertad dificultándose por la falta de transporte esto surge por la aceptación de todo las personas que estaban involucrada en crear una cooperativa y de esta manera ayudar a la comunidad.

Una estructura organizacional constituye hoy en día un tema de gran interés e importancia ya que por medio de ello se crean procesos que van valorando las fortalezas y las debilidades de una institución, contribuyendo así al desarrollo y al mejoramiento a mediano o largo plazo de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar.

1.2 LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.2.1 Conceptualizaciones del diseño organizacional

El diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia.

El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos, hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización. Los conocimientos del diseño organizacional han ido evolucionando. Al principio los procesos del diseño organizacional giraban en torno al funcionamiento interno de una organización, las cuatro piedras angulares para el diseño de la organización son, La división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación, tienen una larga tradición en la historia del ejercicio de la administración. Dalf Richard L.(2007)pág. 34.

El diseño organizacional es fundamental para cualquier empresa, ya que a través de ella permite mantener una estructura de la organización, la función que cada empleado desempeñara, los departamentos o divisiones, la forma en que se irá desarrollando cada objetivo planteado. El diseño organizacional facilita el flujo de información para la toma de decisiones, satisfaciendo las necesidades de los clientes, de los proveedores y acreedores, muestra de manera clara las autoridades y crea niveles de integración entre los grupos de trabajos para mayor rapidez de los cambios de estrategias u objetivos que se ha plateado la empresa.

a través del diseño de la estructura de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficiencia y eficacia para la cooperativa proporcionando una ambiente interno adecuado en la cooperativa en donde las actividades que realicen sus miembros contribuyan al logro de los objetivos organizacionales y las metas propuestas

1.2.2 Importancia del Diseño Organizacional

Todas las organizaciones contienen muchos factores, recursos, áreas divisiones que en conjunto deben alinearse en algún punto para llegar al objetivo propuesto o fin común.

Hill M,(2.006) "El diseño 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 garantiza que los administradores que comprenden el diseño organizacional sean hábiles en él, tendrán mayores oportunidades de crecimientos en su organización" pág. 262.

Toda organización contiene muchos factores, recursos, áreas, divisiones que en conjunto deben alinearse en algún punto para llegar a una meta o fin común, pero, como se llevaría sin un diseño previo o una planeación de las necesidades?, es por eso que es de suma importancia esta área de las empresas. El diseño organizacional se encarga de manejar a la organización con el objetivo de dividir tareas y trabajo para lograr una coordinación efectiva; y se coordinan para resaltar los aspectos con más necesidad, que requieren apoyo o sustentabilidad.

En lo personal una de las fallas de las organizaciones es el agrupamiento de personal o las concesiones que algunas veces se permiten por amistad, es necesario que cuando se realiza el diseño de una empresa sea estrictamente basado en las necesidades o requerimientos de la empresa, ya que es lo realmente importa, debemos de generar un ambiente de respeto a la organización para que no veamos este tipo de fallas por agrupamiento personal. Como en todas organizaciones el diseño organizacional es la base para construir el tipo de empresa que queremos dar a conocer al mundo, es donde se basan los objetivos, metas, la visión a la que pretendemos llegar como empresa.

1.2.3 Características del Diseño Organizacional

El diseño organizacional debe de reunir y compatibilizar cuatro características principales: diferenciación, formalización, centralización e integración. Estas características varían de empresa en empresa, por lo cual genera diseños organizacionales totalmente distintos e irrepetibles, las características siempre interactúan entre si y son interdependientes.

Diferenciación

Se refiere a la división de trabajo en departamentos o subsistema y en capas de niveles jerárquicos, las diferencias pueden ser:

Horizontal, en departamentos o división mediante la departamentalización.

Vertical, en niveles jerárquicos, mediante la creación de escalones de autoridad.

Formalización

Se refiere a la existencia de reglas y reglamentos que prescriben como cuándo y porque se ejecutan las tareas.

El objetivo de la formalización, es la reducción de la variable humana, imponer rigidez y obediencia y elimina la libertad personal, asegurando que los procesos se lleven a cabo con lo previsto.

Actualmente las empresas prefieren orientarse hacia la confianza en las personas y la participación activa en la misma.

Centralización e Integración

La centralización se refiere a la localización y distribución de la autoridad para tomar decisiones, es centrar la toma de decisiones en la cima de la organización. La cúpula de la empresa es quien toma las decisiones. Cuan mayor sea la centralización más autoridad se asigna al nivel más alto de la jerarquía. En el caso de la descentralización, cuando mayor sea la descentralización más autoridad se delega y distribuye a niveles inferiores. Esto permite la ejecución de las tareas sea más apropiada a las características y necesidades del cliente.

1.2.4 Objetivos Del Diseño Organizacional

los objetivos deben elaborarse para determinar quiénes realizaran las tareas y quiénes serán los responsables de los resultados que se presentan; así se eliminarán los obstáculos que resultan ante la confusión e incertidumbres respecto a la asignación de actividades, tareas y para tender redes en cuanto a la toma de decisiones, comunicación que respondan y sirven de apoyo a los objetivos organizacionales, que conllevan al cumplimiento de los mismos, tanto la cooperativa y los trabajadores deben tener objetivos en comunes a seguir.

Guía para la toma de decisiones: Una parte importante en la responsabilidad de los organizadores en tomar decisiones que influyen en la operación diaria y en la existencia de la organización.

Guía para la eficiencia de la organización: Dado que la ineficiencia se convierte en un costoso desperdicio del esfuerzo humano y de los recursos, los directivos luchan por aumentar la eficiencia de la organización cuanto sea posible.

Guía para la coherencia de una organización: El personal de una organización necesita una orientación relacionada con su trabajo.

Guía para la evaluación de desempeño: el desempeño de todo el personal que conforma una organización debe ser evaluado para medir la productividad individual y poder determinar lo que se puede hacer para aumentar sus capacidades.

1.2.5 Enfoques del Diseño Organizacional

Durante tantos años, son muchos los estudios realizados acerca de las organizaciones para alcanzar el éxito, incluso existen diferentes enfoques en su evolución que han ayudado mucho a varias organizaciones para analizar su funcionamiento de la misma manera han evolucionado, ya que una organización no debe ser estática sino dinámica, se aplicara estos enfoques para el mejor desempeño de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de palmar.

Podemos identificar 4 etapas en la evolución del diseño organizacional que se especificaran a continuación:

- El enfoque clásico
- Enfoque tecnológico de las tareas
- Enfoque ambiental
- Reducción de tamaño

El enfoque clásico; en el enfoque clásico los primeros gerentes y autores sobre administración buscaban “el mejor camino” una serie de principios para crear una estructura organizacional que funcionara bien en todas la situaciones. Max Weber, Federick Taylor y Henri Fayol, fueron los principales contribuyentes al llamado enfoque clásico para diseñar organizaciones. Según Weber, cuando estas organizaciones se habían desarrollado plenamente, se caracterizaban por la especialización de tareas, los nombramientos por méritos, la oferta de oportunidades para que sus miembros hicieran carrera.

El enfoque clásico se basa más en especializaciones de tareas, seguir una serie de reglas y procedimientos para el crecimiento, por lo que los trabajadores se sentían obligados y presionados en sus funciones.

El enfoque tecnológicos de las tareas

En el enfoque tecnológicos de la tareas para el diseño organizacional, que surgió en los años sesenta, intervienen una serie de variables internas de la organización que son muy importantes”tecnología de las tareas “se refiere a los diferentes tipos de tecnologías de producción que implica la producción de diferentes tipos de productos.

Los estudios clásicos realizados a mediados de los años sesenta por Joan Woodward, sus colegas arrojaron que las tecnologías de las tareas de una organización afectaban tanto su estructura como su éxito.

El enfoque tecnológico fue la evolución en el proceso productivo, ya que la parte de la tecnología enfoca el éxito, al tener tecnología reduce tiempo en el proceso de producción y aumenta la productividad además en el área administrativa ayuda a la buen administración con sistemas de tecnología.

El enfoque ambiental

En la época que Woodward donde realizaba sus estudios, Tom Burns y G.M Stalker estaban desarrollando un enfoque para diseñar organizaciones que incorporan el ambiente de la organización en las condiciones en cuanto al diseño, Burns y Stalker señalaron las diferencias entre dos sistemas de organización,el mecanicista y el orgánico.

En un sistema mecanicismo, las actividades de la organización se descomponen en tareas especializadas, y separadas. Los objetivos para cada persona y unidad son definidos, con toda precisión, por gerentes de niveles más altos y siguiendo la cadena de mando burocrático clásica. En un sistema orgánico y es probable que las personas trabajen en forma de grupo que solas se preocupan del ambiente para dar imagen de construcción.

Reducción de tamaño

Con relación a la reducción de tamaño, en años recientes, los gerentes de muchas organizaciones estadounidenses han practicado un tipo de proceso de diseño organizacional que concede enorme importancia a las condiciones del entorno de sus organizaciones.

Este tipo de toma de decisiones se conoce, en general, con el nombre de reestructuración pues cada quien de acuerdo a su perfil sabrá lo que tiene que hacer dentro de la organización para lograr el desarrollo.

En la actualización a la reestructuración suele entrañar una disminución de la organización, o para ser más descriptivos, una reducción de tamaño, pues esto se ha logrado en base a la evolución de la tecnología, puesto que el trabajo que realizaban dos o tres personas de manera manual, ahora gracias a los sistemas tecnológico solo se necesita una persona en esa área, lo que produce reducción de tamaño.

La reducción de tamaño implica que, una mejor organización ayuda a que el personal idónea está ubicado de acuerdo a su perfil y a las necesidades de una institución, por tanto se produce una reducción de personal ya que existe una mejor estructura, mejor definición de funciones, ahorro de tiempo y recursos; la evolución tecnológica tiene gran repercusión en estos cambios positivos en un organización.

La reestructuración ayuda a la mejor y optima toma de decisiones de acuerdo al puesto de trabajo, por tal motivo supone una disminución o reducción en la organización, ya que los trabajadores de acuerdo al orgánico funcional saben con seguridad sus funciones y atribuciones dentro del área laboral.

1.2.6 Beneficios del Diseño Organizacional

El diseño organizacional es una herramienta muy importante dentro de una institución ya que aporta muchos beneficios para el desarrollo de una empresa, en este caso para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, que es una cooperativa en busca de desarrollo tales como:

- ✓ tener un buen desempeño de las funciones laborales
- ✓ mejorar la calidad de servicio
- ✓ incrementar la satisfacción de los usuarios
- ✓ focalizar los objetivos de la cooperativa
- ✓ tener una visión de a donde se quiere llegar

La aplicación del diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, potenciará la gestión administrativa en general, logrando una mayor satisfacción para los trabajadores de la cooperativa y para la comunidad.

1.2.7 Puntos Básicos para el Diseño Organizacional

Entre los puntos básicos de un diseño organizacional se encuentran los siguientes:

1. todo aquello que se ha planteado se debe implementar, logrando el cumplimiento de objetivos
2. una relación entre cliente y trabajadores
3. formar líderes para fomentar el liderazgo
4. productividad
5. compromiso (socios, agrupación y valores), es decir ver a la organización como familia.
6. saber las fortalezas, debilidades, oportunidades, amenaza de la organización.
7. saber entender que el recurso humano es primordial
8. la flexibilidad y rigidez de la organización.

1.2.8 Modelos de Diseño Organizacional

Cada autor tiene su modelo de diseño organizacional para aplicarlo a cada tipo de organización, dependiendo de su actividad, la elaboración del diseño organizacional se realizara analizando dos modelo de diseño organizacional, tales como Richard Daft, (2007) y Ailed Labrada Sosa (2012).

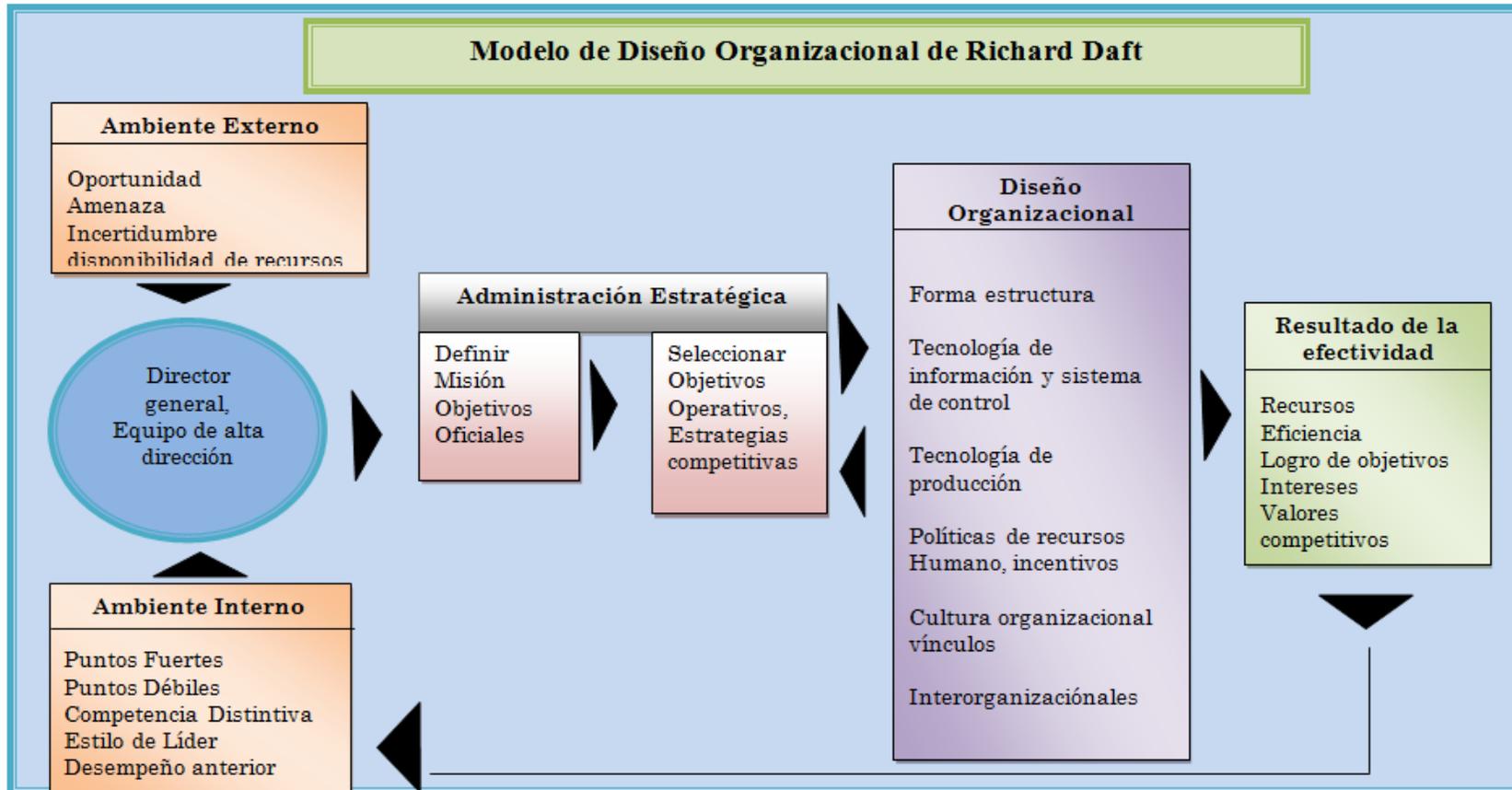
1.2.8.1 Modelo de Richard Daft

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, Richard Daft 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.

Dentro del ambiente externo analiza oportunidades, amenazas y la disponibilidad de recursos, en el ambiente interno se analiza fortalezas, debilidades, desempeño, etc. En la Administración Estratégica se definen la misión, visión objetivos oficiales y operativos, incluye también las estrategias competitivas.

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. Dentro de los resultados de efectividad, ya se mencionan los logros de objetivos, recursos, eficiencia y valores competitivos, de esta manera si algo falla se realiza una retroalimentación.

GRAFICOS 1 Modelo de Diseño Organizacional de Richard Daft



Fuente: Modelo de Richard Daft
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

1.2.8.2 Modelo De Ailed Labrada Sosa

Es un poco más extenso, en el cual muestra las cuatro fases, que son de gran ayuda para la aplicación, tales como:

- 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.

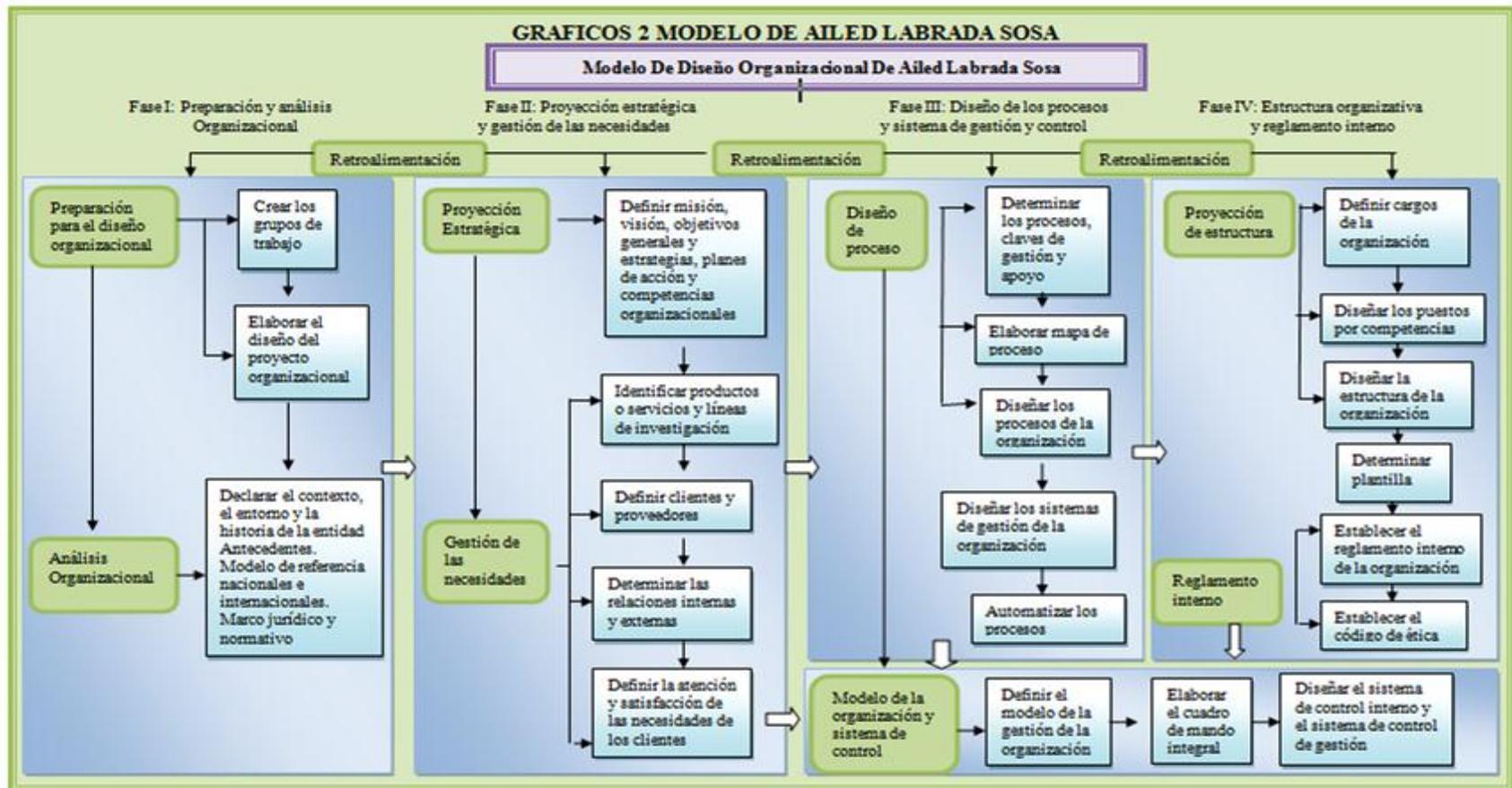
La primera fase del proyecto está dirigida a la preparación y el análisis organizacional es donde se concibe el proyecto y sus etapas, se crean los grupos de trabajo, los antecedentes, la historia; se buscan los modelos de referencia y se establece el marco jurídico y normativo.

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). Además se definen las líneas de investigación, proveedores, clientes, relaciones internas y externas y se analiza la satisfacción de las necesidades de los clientes.

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. En una segunda etapa de esta fase se debe elaborar el modelo mediante el cual se pretende gestionar la organización.

La cuarta fase comprende la proyección de la estructura y el reglamento interno, obteniéndose como resultados la definición de los cargos de la organización, el diseño de los puestos por competencias, la proyección de la estructura organizacional, la plantilla, el manual de funciones, el reglamento interno y el código de ética.

GRAFICOS 2 Modelo de Ailed Labrada Sosa



Fuente: Modelo de Ailed Labrada Sosa
 Elaborado Por: Adriana Cucalón Gonzabay

1.2.9 Elementos del Diseño Organizacional

Daft Richard (2007) menciona:

“El diseño organizacional es el arte de organizar el trabajo y crear mecanismo 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. el gran reto del diseño organizacional es la construcción de una estructura y puestos de trabajo, la cultura y el nivel de evolución de la organización, con el fin de lograr los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales” pág. 38.

Organizar es un proceso gerencial permanente, las estrategias se pueden modificar el entorno organizacional pueden cambiar y la eficiencia y eficacia de las actividades de la organización no están siempre al nivel requerido, sea que constituyan una organización nueva que juegan con una organización existente o que cambian radicalmente el patrón de las relaciones de una organización, existen cuatro aspectos básicos relacionados con el diseño organizacional.

División De Trabajo. Dividir la carga de trabajo en tareas que puedan ser ejecutadas, en forma lógica y cómoda por personas o grupos la gran ventaja de la división del trabajo es que, al descomponer el trabajo total en operaciones pequeñas, simples y separadas, en las que los diferentes trabajos, las personas puedan elegir puestos, o ser asignadas aquellas, que se ciñan a sus talentos e intereses.

Departamentalización. Combinar las tareas en forma lógica y eficiente mediante la agrupación de personas, es el resultado de las actividades en cuanto a que actividades laborales, una vez han sido divididas las tareas, se pueden realizar en grupos.

La departamentalización pueden tener los siguientes efectos:

1. establecer un sistema de supervisión común entre posiciones y unidades al ser asignado un jefe para cada unidad, un solo individuo es responsable de todas las actividades.
2. implica que las organizaciones y unidades compartan recursos comunes: presupuesto, instalaciones o equipo.
3. para compartir recursos y para facilitar su supervisión directa; los miembros de una unidad se ven forzado, en muchas ocasiones a compartir instalaciones en estrechas proximidad física; lo que alimenta contacto informales y coordinación por ajuste mutuo.

Jerarquía. Cuando se ha dividido el trabajo, (creando departamentos) y elegido el tramo de control es decir la cantidad de cargos y departamentos que dependen de un gerente específico, generalmente se selecciona una cadena de mando: plan que específica quien depende de quién el resultado de estas decisiones es un patrón de diversos estratos que se conocen como jerarquía.

Coordinación. Integrar las actividades de departamentos independientes con el fin de perseguir las metas de la organización .sin coordinación se perdería de vista el papel particular dentro de la organización y se enfrentaría a la tentación de perseguir los intereses de un departamento a expensas de los objetivos organizacionales.

El diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidad y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones.

La cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, existen organizaciones por parte de los que trabajan en la cooperativa pero que en muchas veces no es aplicada de la mejor manera ni van orientadas al logro de los resultados

1.2.10 Estrategias del Diseño Organizacional

Actualmente existen varias definiciones de estrategias, el autor Mintzber H (2007), integra cinco definiciones para poder comprender mejor el concepto bajo su pensamiento y divide a la estrategia en: estrategia como plan, pautas de acción, patrón, posición y perspectiva.

La estrategia como plan, es un curso de acción conscientemente determinado, una guía para abordar una situación específica, como plan, una estrategia también puede ser una pauta de acción, una maniobra para ganarle al competidor.

La estrategia como posición, ubica a la organización en el medio ambiental elegido o nicho; en términos económicos esta definición de estrategia se puede relacionar con cualquier de las anteriores, se puede aspirar a una posición mediante un plan o una pauta de acción; como también puede ser preseleccionada y lograda, o tal vez descubierta, en razón de un patrón de comportamiento.

La estrategia como perspectiva, implica una manera particular de percibir el mundo es una perspectiva compartida por y entre los miembros de la organización por medio de sus intenciones y acciones bajo el ámbito. "Mente colectiva"; individuos unidos por afinidades de pensamientos, comportamiento o ambos.

El pensamiento de Henry Mintzberg, define al término estrategia como el patrón de una serie de acciones que ocurren en el tiempo este modelo enfatiza la acción en donde la empresa tendría una estrategia aun cuando no tuviera planes definidos, incluso aunque nadie en la empresa dedique tiempo a establecer objetivos formales.(pág. 178).

La estrategia puede formarse, así como pueden ser formuladas, toda estrategia se conforma por una finalidad y por un propósito que es ayudar al mejoramiento y a

la superación de una institución, una estrategia concebida puede surgir en respuestas a una situación de cambio.

1.2.11 Componentes del Diseño Organización

Para poder entender a las organizaciones, es necesario conocer sus componentes del diseño organizacional, y de esta manera describir las características específicas del diseño organizacional, de la misma establecen las relaciones existentes.

1.2.11.1 Análisis Situacional

Análisis situacional se refiere al análisis de datos pasados, presentes, futuros ya que estos proporcionan una base para seguir el proceso de la planeación estratégica, para que una empresa pueda funcionar adecuadamente es necesario que tenga muy en cuenta lo que ocurrió, y lo que aún puede ocurrir dentro de la organización y estar para evitar hechos que nos lleven al fracaso.

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

Dentro de este capítulo es conocer la situación actual de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, sus funciones y organizaciones para establecer un diseño organizacional como mejores jerarquía para la toma de decisiones, para recopilar toda la información sobre el problema de la cooperativa se utilizó varias técnicas de investigación utilizando entrevistas a los directivos y encuestas a los trabajadores y a la comunidad.

1.2.11.1.1 Análisis interno

El análisis interna está enfocado en encontrar estrategias para capitalizar las fortalezas y neutralizar las debilidades .en resultado, lo más importante para una organización es identificar sus competencias distintivas, las cuales son las fortalezas de una compañía.

Fortalezas

Van Der Berghe E, (2005) “las fortalezas, toda capacidad o ventaja competitiva de la organización que ayude a lograr los objetivos predeterminados” pág. 57.

Las fortalezas son los puntos fuertes que posee la organización; es decir aquellas características propias de la organización, que al ser aprovechados eficientemente facilitan o favorecen el logro de los objetivos y metas organizacionales. Generalmente la organización sabe destacar sus fortalezas por medio de los recursos que posee, estos pueden ser humanos, materiales y financieros.

Debilidad

Asencio E, (2009)” Debilidades son los puntos débiles que tiene la empresa, que pueden reducir las posibilidades de éxito una vez conocidas deben ser controladas” pág. 296.

Las debilidades se refieren por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la organización ya tienen y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos organizacionales las debilidades son problemas internas que una vez identificadas y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y se deben de eliminar así como una institución posee puntos fuertes, también existen puntos débiles en lo que debe hacer énfasis para aplicar estrategias que minimice su impacto ,ya que son ellos los que impiden a la organización a ser productiva .

1.2.11.1.2 Análisis externos

La evaluación externa nos revela las oportunidades y amenazas claves, así como la situación de los competidores, su propósito es ofrecer información relevante a la gerencia para iniciar el proceso conducente a la formulación de estrategias que permitan sacar ventaja de las oportunidades, evitar o reducir el impacto de las amenazas y conocer los factores claves para tener.

Oportunidades

Fao (2007).“Toda circunstancia o tendencia externa que podría repercutir positivamente en la función y operaciones” pág. 139.

Las oportunidades se presentan constantemente en el entorno de las organizaciones, es debido a ello que deben estar preparadas para aprovechar y mejorar las condiciones de la institución, generando un mayor beneficio permitiendo combatir a las amenazas que se puedan presentarlas oportunidades son los factores que están a la vista de todos, pero si no son reconocidas a tiempo representa la perdida de una ventaja competitiva, lo cual significa que se está perdiendo la posibilidad de mejorar la rentabilidad de la organización.

Amenazas

Asencio E(2009). “Amenazas externas que pueden impedir la implementación de la estrategia, incrementando los riesgos o reduciendo los ingresos previstos” pág. 296.

Las amenazas son los cambios bruscos del entorno que generan problemas para la organización, ya que crean inestabilidad y disminución de la productividad de la misma, así mismo promueven a que la organización constantemente este innovando por lo cual crea estrategias que al aplicarse internamente ayudan a combatir dichas amenazas.

1.2.11.1.3 Análisis competitivo

El análisis competitivo tiene cuatro etapas, las cuales se detallan a continuación:

Definir el mercado objetivo. Se define por los límites del mercado del producto que la gerencia considera importante. se establecen tres niveles: marca competidoras (o proveedores), formas de productos o competidores dentro de un clases de productos y clases de productos competidores dentro de la necesidad genérica.

Identificar los competidores directos. Son aquellos que con mayor probabilidad nos quitaran a nuestros clientes, por cuanto sirven al mismo mercado objetivo. se involucran aquellas empresas que están en capacidad a través del tiempo de ganar o perder una parte sustancial del cliente.

Examinar las fuerzas competitivas del mercado. La intensidad de la competencia y la dinámica competitiva están influenciadas por la fuerzas del mercado que se interactúan en el mercado empresarial.

Evaluar la ventaja competitiva. Finalmente, los gerentes deben tener una visión de las ventajas relativas que posee cada competidor, esto lleva a examinar tanto las posiciones de ventaja logradas (desde la perspectiva del cliente), como las capacidades y los recursos que contribuyen las fuentes de ventaja esto ayudara a una mejor definición y análisis para lograr grandes ventajas.

1.2.11.2 Proyección Estratégica

Toda empresa u organización surge para satisfacer las necesidades del mercado donde se encuentra para definir la estrategia a seguir y poder cubrir esas necesidades es necesario construir un plan de trabajo que contemple el corto, medio y largo plazo, todo plan a desarrollar debe de unas premisas necesarias para que crezca de manera equilibrada y razonada.

1.2.11.2.1 Filosofía

Chiavenato I y Sapiro A, (2011). Manifiesta “la filosofía corporativa de la organización es una construcción ideada dentro hacia afuera de la organización, independientemente del entorno externo y está compuesta por sus principios y valores organizacionales y por los objetivos de su misión “ideología” (del griego idea, idea + logos, tratado), significa la “forma de pensar “que caracteriza a un individuo d personas u organización “pág. 79.

En base a este concepto se puede decir que la filosofía de la institución analiza los principios y valores fundamentales que ayudarían a la estructuración de la formación, esto implica la forma de ser de la institución.

1.2.11.2.2 Misión

Anaya J (2009), indica que la misión “recoge la razón de ser de la empresa se centra en los medios con los que la empresa desea competir en el mercado y tiene que reflejar las necesidades del grupo de interés análisis(pág. 9).

La misión es la razón de ser de la empresa, es decir establece la vocación de la empresa para enfrentar retos determinados

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización, es decir es la imagen actual que indica de manera concreta donde radica el éxito de nuestra institución.

1.2.11.2.3 Visión

Chiavenatto Idalberto (2006) “mientras que la misión se refiere a la filosofía básica de la organización, la visión sirve para mirar el futuro que se desea alcanzar, la visión es la imagen de la organización respecto a su futuro, es decir, de lo que se pretende ser, el concepto de visión remite necesariamente al concepto de objetivos organizacionales” pág. 50.

La principal razón de establecer la visión de una empresa es que esta sirva como guía, que permita enfocar los esfuerzos de todos los miembros de la empresa hacia una misma dirección, es decir lograr que se establezcan objetivos, diseñen estrategias, tomen decisiones y ejecuten tareas bajo la guía de esta, logrando así coherencia y orden.

La visión se define como el camino al cual se dirige una institución a largo plazo y sirve de rumbo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento, sirve como guía que permita enfocar los esfuerzos de todos los miembros de la institución enfocados hacia una misma dirección.

1.2.11.2.4 Objetivos

Galindo C.(2006) “los objetivos permiten establecer los planes de acciones en que incurrirá la empresa, a corto, mediano y largo plazo los objetivos deben ser medibles, claros, alcanzables y realizables en el tiempo estipulado” pág. 26.

Los objetivos son el resultado hacia donde la empresa desea llegar y a su vez son cursos de acción a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la organización, ayudando o permitiendo más bien a generar coordinación, organización y a un mayor compromiso y que llene de satisfacción a todos los miembros de una institución los objetivos son el fin de lo que se espera hacer y alcanzar.

1.2.11.2.5 Metas

Daft Richard (2006) "Una meta es un estado futuro deseado que la organización trata de alcanzar" (pág. 146).

Las metas de una institución son definidas por la administración y tiene por objeto orientar todas las acciones y políticas de una institución, las metas se pueden establecer a corto, mediano y largo plazo; puesto que para llegar a un fin general se deben establecer otras específicas que encaminen a la organización a mejorar resultados.

1.2.11.2.6 Valores

Fernández E (2010) "son conceptos o creencias que corresponden a estados finales comportamientos deseables, sirven de guía y de método para hacer frente a acontecimientos inciertos y difíciles de controlar". pag147.

Los valores son elementos de la cultura empresarial de cada empresa en base a sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los clientes o propietarios, específicamente se refiere a conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamiento y pensamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta que se propone tener como una característica de sus variables competitivas.

1.2.11.2.7 Estrategias y plan de acción

Es la guía para el diseño organizacional en toda organización o empresa deben conocer en qué mercado y con qué producto logran los objetivos para establecer el diseño que permita maniobrar hacia el futuro las estrategias son guías que se siguen para cumplir los objetivos.

Otros autores como Henry Mintzberg, Joseph Lampel y Bruce Ahlmstrand, concuerdan en que la estrategia es una guía, una dirección que implica la fijación de objetivos. en la actualidad los términos plan y estrategia se aplican a actividades

Tales como la enseñanza, la investigación ,la administración pública o privada, la política que organicen sus tareas y recursos para arribar a los fines deseados .por tanto la estrategia tiene una gran consideración de contingencias imprevisibles respecto de las cuales se dispone de información fragmentada y sobre la conducta de los demás la estrategia tiene una dimensión en el tiempo unas decisiones son irreversibles, mientras otras cambian cuando se presenta la oportunidad.

Plan de acción

Es una presentación resumida de las tareas que deben realizar por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado.

1.2.11.3 Gestión de las Necesidades

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

1.2.11.3.1 Atención al cliente

El servicio al cliente se refiere a la relación que hay entre un proveedor de productos o servicios y aquellas personas que utilizan o compran sus productos o servicios de acuerdo a Asset Skills, es “la suma total de lo que hace una organización para satisfacer las expectativas de los clientes y producir su satisfacción” El servicio al cliente ¿,en el pasado, presente, y futuro de la organización, de las características y beneficios de los productos o servicios que presta y el proceso transaccional completo, desde el conocimiento inicial de un cliente potencial hasta la satisfacción post-compra.

El tener un enfoque bien definido hacia el cliente y una orientación hacia el servicio constituye un reto para toda organización, el servicio que se ofrece a los clientes es importante siempre y actualmente constituye un elemento básico para el éxito o fracaso de muchas organizaciones, ya que una relación cordial entre el proveedor y el cliente y sobre todo una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo y el cliente y sobre todo una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo conforma una ventaja competitiva.

La atención al cliente es un factor muy importante para que la cooperativa progrese y mejore en el servicio y que los clientes se sientan satisfecho a la hora de trasladarse de un lugar a otro.

1.2.11.3.2 Satisfacción al cliente

Philip K (2008) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

En la actualidad, lograr la plena “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta, por ello, el objetivo de mantener “satisfecho a cada cliente” ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para construirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humano) de las instituciones exitosas.

Por este motivo, resulta de vital importancia para las instituciones como el personal que trabaja en ella que conozcan cuales son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, como definirla, cuales son los niveles de satisfacción, como se forma las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esta manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar

activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente.

La cooperativa transporte terrestre Santa Rita de Palmar se esfuerza para que los usuarios se sientan satisfecho y a gusto a la hora de viajar en una de sus transporte.

1.2.11.4 Proyección de la Estructura

1.2.11.4.1 Forma estructural

Pino Sánchez (2008) menciona que “es la representación gráfica de la organización de la empresa, consiste en una grafico que representa la estructura de una empresa, así como la interdependencia de sus departamentos y servicios” pág. 19.

Por lo mencionado anteriormente se concluye que la forma estructural son representación graficas de la estructura formal de una organización que muestra la interrelación, las funciones las obligaciones y la autoridad existente dentro de ella. La cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar cuenta con su forma estructurar las cuales son por directiva administrativa, directiva del consejo de vigilancia y demás cargos.

1.2.11.4.2 Orgánico Funcional

Maldonado P(2011) “es un instrumento jurídico funcional que contiene la estructura funcional, así como los perfiles requeridos para ocupar una determinada función dentro de una organización” pág. 20.

La estructura orgánica funcional es un instrumento de gestión que ayuda a definir con claridad las funciones de las diferentes unidades administrativas de una organización.

1.2.11.4.3 Sistema de control

Chiavenatto Idalberto (2006), establece “en la organización existen personas que cumplen ordenes de otras que están en niveles más elevados, esta situación refleja las posiciones relativas y la cantidad de autoridad en relación con las demás posiciones en la organización “pág. 217.

El Sistema de Control comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección físicas de los activos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar los objetivos generales del organismo.

El Sistema de Control para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar es un proceso organizacional que constituye una fortaleza a la planificación y acciones que ejecuta el personal que labora en la organización que utilizando este sistema permitirá evaluar y realizar seguimientos del cumplimiento de funciones asignadas a cada trabajador y se e lograra mejorar a través de resultados obtenidos para el bien de la cooperativa y quienes los conforman.

1.2.11.4.4 Vínculos organizacionales

Los vínculos organizacionales para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar están representados por las relaciones institucionales que tienen con la demás instituciones que se hallan en el entono de manera que se puedan generar convenios que se ayuden a beneficio mutuo para aumentar sus niveles de ingresos o para posesionarse en el mercado.

1.2.11.4.5 Cultura organizacional

La cultura es la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas, compartida en mayor o menor medida por los miembros de la organización, y que todos los miembros entrantes tienen que aprender y aceptar para ser aceptados como servidor de la institución.

Según Conti C (2009), "la cultura organizacional se encuentra en las raíces de toda organización; es el conjunto de supuestos básicos que están detrás de las normas, creencias y valores compartidos que caracterizan a la organización y que han sido aceptados, en forma consciente o no, por los miembros de la organización" pág. 12.

La cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas, productos de la dinámica organizacional, al hablar de cultura organizacional debemos decir que las organizaciones al igual que los individuos tienen una personalidad, pueden ser rígidas o flexibles, poco amistosas o serviciales, innovadoras o conversadoras estas características integran lo que llamamos cultura de la organización.

La cultura organizacional como el conjunto de valores sentimientos, actitudes, hábitos creencias, tradiciones de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones o instituciones.

La cultura organizacional de la cooperativa se fundamenta en sus valores, como son el respeto y la honestidad y a todos los miembros que la integran, a los directivos, socios, trabajadores; para poder tomar las decisiones que requieren en el momento que deben, para que la cooperativa siga desarrollándose y finalmente la solidaridad a través de la ayuda mutua.

1.2.11.5 Resultado de Efectividad

1.2.11.5.1 Eficiencia

Daft R (2007) indica que “la eficiencia es la cantidad de recursos que se utilizan para generar una unidad de producto” pág. 70.

La palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y resultados obtenidos, por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que estas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humano, financieros, tecnológicos, físicos, conocimientos) limitados y en muchos casos, en situaciones complejas y competitivas.

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y logros conseguidos con el mismo, se entiende que la eficiencia se da cuando se utiliza menos recursos para lograr un mismo objetivo o al contrario cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Se puede decir que una organización es más eficiente que otra por la forma de alcanzar un nivel de productividad utilizando menores cantidades de recursos para conseguir sus objetivos y se lo puede medir como la razón de entradas con respecto a la salida.

1.2.11.5.2 Eficacia

Barrancos J, Barrancos P(2006).“Es la virtud, la actividad y el poder para obrar, es alcanzar los objetivos establecidos previamente se refiere a los resultados en relación con los objetivos y metas prefijados. Pág. 42.

La eficacia hace referente a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. Podemos ser eficientes sin ser eficaces y podemos ser eficaces sin ser eficientes, lo ideal sería ser eficaces y a la vez ser eficientes

En general, la combinación de eficacia y eficiencia supone la forma ideal de cumplir con un objetivo o meta, no solo se alcanzara el efecto deseado, sino que se habla invertido la menor cantidad de recursos posibles para la consecución del logro.

1.2.11.5.3 Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño consiste en la revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, que se efectúa de manera conjunta entre jefe y colaborador, su valor principal reside en el hecho de que es un instrumento para que los jefes inmediatos de todos los niveles mantengan una comunicación sistemática con sus colaboradores, respecto de la forma en que se van cumpliendo los objetivos y metas de trabajo previamente acordados para el cumplimiento de objetivos, la evaluación del desempeño es un proceso completo que abarca la determinación de las principales responsabilidades del puesto y los principales compromisos especiales, al inicio del periodo de evaluación, el seguimiento continuo de su cumplimiento, hasta la evaluación formal de los mismos que se realiza una vez al año.

Es un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo, mostrándoles sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar.

1.3 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE LA COMUNIDAD DE PALMAR.

Gestión administrativa

Definición

La gestión a nivel administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.

La gestión administrativa alude a aquellos elementos relacionados con la planificación, la organización, dirección y control y otros factores que aseguren la máxima prosperidad del grupo que está siendo gestionado.

Objetivo de la gestión

Zambrano A.(2005), manifiesta que la gestión “facilita alcanzar la producción y la generación de resultados mediante una serie de elementos racionalmente organizados y servidos desde la dirección de la empresa hacia los trabajadores. Además es necesario realizar un seguimiento del cumplimiento de los objetivos para poder modular el esfuerzo en el equipo de gestión y orientar la organización para alcanzar el resultado de forma eficiente. (pág. 26).

Propósito de la gestión administrativa

- dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- gestionar el sistema de información contable(contabilidad financiera y analítica)
- detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.

1.3.1 Aspectos Constitutivos

Datos Históricos de Creación de la Cooperativa de Transporte Terrestre Santa Rita de la Comunidad de Palmar

En el balneario de Palmar, el 14 de mayo de 1992, en casa del señor Antonio López ubicado en la comunidad de palmar se reunieron un grupo de personas propietarios de vehículos con el fin de agruparse y así formar una institución transportistas de pasajeros ya que viendo la imperiosa necesidad de brindar la facilidad para la transportación de muchos pasajeros que viajan a la Libertad dificultándose por la falta de transporte esto surge por la aceptada idea del señor Ernesto López, teniendo la aceptación por los presentes, luego de opinar y tomar en cuenta esta necesidad y en vista de lo prematuro del tiempo se suspende la reunión quedando en asistir una vez más la siguiente semana y así nombrar la directiva provincial, quesaría pre cooperativa de transporte.

Tal como lo habían acordado en el mismo lugar de la casa del señor Antonio López, siendo las 3 de la tarde del jueves 21 de mayo de 1992, una vez más se reúnen y de esta manera después de cruzar diferentes ideas, se procede como primer punto a nombrar la directiva oficial.

El señor Ernesto López, propone nombrar un director de asamblea y un secretario acto seguido se procede a la elección y se proclama por unanimidad a los señores Eddy pihuave y Gelasio Gonzabay, director de asamblea y secretario respectivamente los mismos que agradecen por la designación recaída en ellos siendo posesionado de sus respectivos cargos de inmediato se elabora el siguiente orden del día.

Primero: elección del directorio provincial

Segundo: análisis y discusión del nombre que llevara la cooperativa.

Se pone en consideración del presente orden del día, se aprueba por unanimidad y de inmediato se pasa el primer punto.

Una vez intervenida el señor Ernesto López, quien agradece como miembro de la comisión organizadora a todos los compañeros que se encuentran presente por la favorable acogida a este llamado y manifiesta que para dar solución a esta urgente necesidad de crear una institución transportistas es necesario organizarnos y así dar facilidad al usuario de palmar y más comunidad que estarían beneficiado.

El compañero director de asamblea dice que si está de acuerdo en organizarnos como cooperativa de transporte los mismos que contestan por aclaración que si están de acuerdo en que constituya una cooperativa que garantice beneficio al usuario que diariamente viajan al cantón la libertad.

A continuación y de acuerdo al orden del día se procede a la elección del directorio de consejo de administración y consejo de vigilancia y con la intervención del secretario respecto al procedimiento de la elección resulta electos por mayoría absoluta de voto las siguientes personas:

Consejo Administración

Presidente: Sr Ernesto López Aránea

Gerente: Marcos Santiana

Secretario: Patricia Quintanilla

De acuerdo al orden del día se procede al segundo punto pidiendo a los compañeros presente en la reunión, que viertan su criterio respecto al nombre que deba llevar esta institución de transporte terrestre pronunciando varios nombres dando por aceptada la misión de unos de los miembros de la cooperativa que debería de llamarse. Pre Cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, ya que en ese mes exactamente el 22 de mayo se celebra las fiestas en honor a la imagen que lleva el mencionado nombre quedando por unanimidad resuelto este punto y quedando como fecha de fundación el 22 de mayo de 1992.

Acto seguido el directorio provisional electos se posesionan en sus respectivos cargos previa promesa formal tomando por el presidente cumplir con lealtad la responsabilidad que le ha conferido la asamblea general quedando de esta manera posesionados de sus respectivos cargos.

Una vez posesionado el presidente de la pre cooperativa señor. Ernesto López pasó a dirigir la sesión reiterando su agradecimiento y manifiesta su firme compromiso y en unión de las personas electa realizar las gestiones pertinentes en la subdirección de cooperativas del litoral en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de obtener lo antes posible la personería jurídica.

De esta forma queda legalmente constituida lo que a partir de ese día será la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar con la esperanza de obtener en el futuro días mejores para todos los asociados y la comunidad así mismo poder extender su frecuencia a diferentes lugares como también en número de socios en el futuro de acuerdo con los que disponga la autoridad correspondientes.

Quedando establecido los socios fundadores de la cooperativa.

La cooperativa cuenta con 22 socios los cuales se detallan a continuación:

Armando Pozo, Carlos Villavicencio, Wilson Pozo, Geovanny Rosero, Carlos López, Ernesto López, Raúl Flores, Pedro López, Marcos Santiana, Carlos Suarez, Héctor Aránea, Luisa Ranea, Patricio Quintanilla, Eladio Muñoz, Walter López, Euclides Santiana, Agustín Bermúdez, Fausto Gonzabay, Raúl Montero, Gilberto Arias, Máximo Freire y Efraín Toapanta.

1.3.1.1 Normativas

Estatutos

La cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar tiene los siguientes estatutos o llamados también reglamentos para el buen funcionamiento de la cooperativa a continuación se detalla brevemente:

Adecuación

Estatuto de la cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar

Título primero generalidades y principios

Artículo 1. Adecuación de estatutos : la cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar se constituyó mediante acuerdo ministerial N° 00900 del 10 de junio de 1996, actualmente funcionando en legal y debida forma, adecuado su estatuto social, sometiendo su actividad y operación a la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, en cumplimiento de lo establecido en la disposición transitoria primera de la ley orgánica de la economía popular y solidaria del sector financiero popular y solidaria y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Artículo 2. Domicilio responsabilidad y duración: el domicilio principal de la Cooperativa es en Palmar, parroquia Colonche, Cantón Santa Elena provincia de Santa Elena república del Ecuador, por ser una organización del servicio del transporte y cuando su actividad a si lo demande, previa autorización de la superintendencia de economía popular y solidaria la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social, la responsabilidad personal de sus socios estarán limitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en la ley

orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.

Artículo 3. Objeto social: La cooperativa tendrá como objeto social ,la prestación del servicio de transporte público de pasajeros desde un lugar de su domicilio hacia los diferentes sitios de la provincia, con eficiencia y responsabilidad, con la conducción de choferes profesionales en vehículo tipo bus, de conformidad con la autorización conferida por la autoridad de transporte y transito competentes cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familiares en busaca de su desarrollo social y económico.

Artículo 4 Actividad: sin perjuicio de las actividades complementarias que le fueron autorizadas por la superintendencia de economía popular y solidaria, la cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, teniendo al cumplimiento de su objeto social, especialmente lo siguiente.

1._ Adquirir, administrar, arrendar, enajenar importar y explotar toda clase de bienes muebles, inmuebles, vehículos necesarios para el cumplimiento de su objetivo social.

2._Fomentar el desarrollo cultural, social y moral de sus socios organizado eventos educativos, sociales, culturales y deportivos.

3._Crear por si misma o contratar de preferencias con entidades del sistema cooperativo o societario, nacional o extranjero, líneas de créditos y seguro sobre bienes y personas.

4._Transportar y distribuir encomiendas equipajes, cargas etc., a nivel local e interprovincial de conformidad con la autorización que se obtuvieren en los organismos competentes para cuyo efecto se emitirá la correspondiente guía de remisión y orden de transportarlo.

Permiso de operaciones

El permiso de operación con que cuenta la cooperativa es de la comisión provincial del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Resolución N° 006-rpo-024-2010-cptttsv-se

Renovación del permiso de operación

Comisión provincial del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial-Santa Elena

Considera

Que la cooperativa que opera bajo la modalidad de pasajeros y tipo de transporte intraprovincial cuya razón social es cooperativa de transporte Santa Rita de Palmar domiciliado en el recinto Palmar, parroquia Colonche, cantón Santa Elena provincia Santa Elena obtuvo su reconocimiento jurídico, mediante acuerdo ministerial N° de orden 5906 de junio 11 de 1996.

Que la comisión provincial del transporte terrestre tránsito y seguridad vial mediante resolución N° 005-RE-024-CNTTTSV de fecha 14 de julio del 2009, autoriza la reforma de estatuto de la cooperativa en lo referente a su domiciliado actual es decir en el recinto Palmar, parroquia Colonche, cantón Santa Elena provincia Santa Elena.

Que mediante oficio N° 384 –CUR-SG-CTG/1997-06-26, emitido por la comisión de tránsito del guayas la cooperativa de transporte santa Rita de palmar obtuvo la renovación de su permiso de operación registrado con 18 socios.

la vigencia de este presente documento está contemplado en el art 70 de reglamento aplicativo a la ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial.

1.3.2 Recursos

Los recursos son necesarios para realizar los planes, siendo responsabilidad de la administración identificar y determinar los recursos requeridos así como la de vigilar que se utilicen eficazmente, para cualquier operación u organización hay requerimientos materiales, humanos y tecnológicos; las operaciones de rutina requieren una continua disponibilidad de recursos en la forma de materias primas, esfuerzos humanos y métodos de trabajo.

1.3.2.1 Recursos humanos

Una organización también cuenta con diferentes tipos de recursos que le permiten funcionar y alcanzar sus metas los empleados, trabajadores y colaboradores son quienes conforman lo que se conoce como recursos humanos de un identidad y que se caracteriza por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.

Los recursos humanos de una institución son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una fuente de riquezas más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesitan para el buen funcionamiento de la misma.

Se puede decir que los recursos humanos son los servicios que las personas ofrecen a la institución relacionado con sus habilidades, conocimientos y capacidad para razonar, realizar actividades y tomar decisiones, de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos que implique el desarrollo de la cooperativa.

1.3.2.2 Recurso material

Estos recursos materiales incluyen los edificios, terreno, maquinarias y equipo, también las instalaciones, la materia primas, y sobre todo su proceso de transformación, estos recursos son primordiales en todo tipo de organización, independientemente de su tamaño, deberá disponer de estos recursos para el buen desenvolvimiento de la cooperativa.

Los recursos materiales son necesarios para el cumplimiento de las acciones encaminadas al logro de los objetivos, además que ayudan a la cooperativa para que pueda desarrollar sus actividades frecuentes, a través de ellos la cooperativa ha ido poco a poco avanzando, adquiriendo más recursos permitiéndoles mejorar comodidades, con la finalidad de proporcionar satisfacción a sus trabajadores, socios y directivos.

La cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar posee instalaciones propias y terreno propio que le permiten ahorrar recursos monetarios para solventarse y hacer frente a otros gastos, también cuenta con:

Equipo de oficina:

Computadora, impresora, teléfono, entre otros

Muebles de oficina:

Escritorios, mesas, sillas, escritorio, organizador de documentos

Útiles de oficina:

Papel, perforadora, grapadora, cuadernos, carpetas, lápiz, esferos, borrador entre otros.

1.3.3 Procesos Administrativos

El proceso administrativo, es la interrelación de funciones con un fin y plazo determinado para un óptimo uso de recursos ya sea humano, material, financieros, tecnológico un proceso administrativo es un conjunto de fase o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, las mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

1.3.3.1 Planificación

Es la función que implica el proceso de definir los objetivos de la organización, establecer una estrategia general para lograr dicho objetivos y desarrollar una serie completa de planes para integrar y desarrollar el trabajo de la organización. Jiménez (2007) señala:

Es el proceso de selección y desarrollo del mejor curso de acción para lograr el objeto implica conocer el objeto, evaluar la situación, considerar acciones que puedan realizarse y escoger la mejor, la planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo la situación actual, factores internos y externos que influyen en los objetos (pág. 128).

La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones, el protector que consiste en minimizar el riesgo, reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada, y el afirmativo que consiste en elevar el nivel de éxito organizacional, un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones.

1.3.3.2 Dirección

La dirección es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo, lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que cumplan en forma adecuada todas las ordenes emitidas.

Es el hecho de influir en los individuos par que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales, por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con los que integran una organización.

1.3.3.3 Control

El control es una de las principales actividades administrativas dentro de las organizaciones.

El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

Consiste en el establecimiento de sistemas que permite mejorar medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, además, para formular nuevos planes, el administrador debe cerciorase de que las acciones de los miembros de la organización la lleve a la obtención de sus metas, consistiendo en medir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes.

1.3.4 Servicios

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente, se define un marco en donde las actividades se desarrollan con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas, es el equivalente no material de un bien, la presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

1.3.4.1 Transporte publico

El decreto 174 de 2001, por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial, determina artículo 4, transporte público, de conformidad con el artículo 3 de la ley 105 de 1993, el transporte público es una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas, por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios y sujeto a una contraprestación económica.

La cooperativa de transporte terrestre santa Rita de Palmar presta sus servicios a la comunidad de palmar dando la facilidad del transporte, su ruta de la cooperativa es de palmar a la libertad no solo da la facilidad del transporte a la comunidad de palmar si no que en transcurso de camino da servicio a las comunidades de Jambelí, Monteverde, San Pablo y demás comunidades dándole un buen servicio y una buena seguridad a los usuarios.

Las rutas frecuencias y despachos se detallan a continuación:

Nombre de la ruta: La Libertad, Palmar o viceversa.

Horario de servicio: de lunes a sábado 04h 55 am a 21 h 20 pm

Domingo (solo los buses que deseen dar el servicio ya que no es obligación trabajar ese día).

Distancia: 44 Km

Tiempo estipulado de espera de pasajero es de 15 minutos.

Tiempo de recorrido: 1 hora

Parada en dos Sentidos: Palmar (Parroquia Colonche)

RECORRIDO:

Desde Palmar:

Palmar, comuna Jambelí, Monteverde, San Pablo, Punta Blanca, Punta Barandua, vía Ballenita, calle Colonche. Av. Virgilio Drouet Fuentes, calle Julio Moreno ,calle Manglaralto ,calle Chimborazo ,vía Santa Elena, Av.12 (Av. Eleodoro Solórzano),calle 38 Av.16, calle 21 Av. 12, calle 21 Av 8 va ,calle 18 Av 8va y calle 17(mini terminal de la libertad).

Desde la libertad:

Av 8 calle 17 (mini terminal de la libertad) ; calle 16 ava, Av 16 ava; desvió calle 38, Av 12 (Av Eleodoro Solórzano) ,vía Santa Elena ,calle Chimborazo ,calle Sucre ,calle Colonche ,Cruce de Ballenita, Capaes Punta, Barandua, San Pablo, Monteverde , Jambelí, Palmar estación.

FRECUENCIAS

Palmar- la libertad

04h 55, 05h10,05h 25, 05h 40,05h 55, 06h 10, 06h25, 06h 40, 06h55,07h10
07h25, 07h40, 07h55, 08h 10,08h25, 08h 40, 08h55,09h 10,09 h 25, 09h 40
09h55,10h 10, 10h25, 10h 40,10h55,11h 10,11h25, 11h 40,11h 55,12h10
12h25, 12h 40,12h 55, 13h 10, 13h25,13h40,13h55 , 14h10 , 14h25 , 14,40
14h 55,15h10, 15h25, 15h40,15h55, 16h10, 16h25, 16h40, 16h55, 17h10
17h25 17h40, 17h55, 18h10, 18h25, 18h40, 18h55, 19h10. **(58 frecuencias)**

Sentido

La libertad –palmar

06h05,06h20,06h35,06h50,07h05,07h20,07h35,07h50,08h05,08h20,08h35
08h50,09h05,09h20,09h35,09h50,10h05,10h20,10h35,10h50,11h05,11h20
11h35,11h50,12h05,12h20,12h35,12h50,13h05,13h20,13h35,13h50,14h05
14h20,14h35,14h50,15h05,15h20,15h35,15h50,16h05,16h20,16h35,16h50
17h05,17h20,17h35,17h50,18h05,18h20,18h35,18h50,19h05,19h20,19h35
19h50, 20h05, 20h20, 20h40, 21h00, 21h20**(61 frecuencias).**

1.3.5 Financiamiento

Financiamiento es la acción y efecto de financiar (aportar dinero para una empresa o proyecto, sufragar los gastos de una obra o actividad).la financiación consiste en aportar dinero y recursos para la adquisición de bienes o servicios

1.3.5.1 Autogestiones

La autogestión es la gestión directa autoorganizada de cualquier organización por parte de sus propios integrantes, sin injerencia externa o jerárquica, en el que se rige el principio de participación activa y control democrático.

La autogestión se la realiza por medio del establecimiento de metas planificación, seguimiento de tareas la autogestión pretende el apoderamiento de los individuos para que se cumplan objetivos por sí mismo, teniendo una buena autogestión se lograra las metas y objetivos planteados por parte de los directivos de la cooperativa trabajando en grupo y llevado al desarrollo y mejoramiento de la cooperativa.

1.3.5.2 Presupuesto

El presupuesto constituye una previsión de gastos e ingresos a gestionar durante un periodo de tiempo determinado, al que se denomina ejercicio presupuestario recoge un conjunto de decisiones financieras, sobre la asignación de los gastos para el cumplimiento de diversos fines y los ingresos con que financiarlos.

La cooperativa transporte terrestre Santa Rita de Palmar se formó para ayudar a la comunidad y crear fuente de trabajo, esta cooperativa se financia de los socios de cada bus que semanal aportan con un presupuesto establecidos por ellos mismo que ayuda para gastos administrativos y para el crecimiento de la institución y demás gastos que se puedan generar.

1.4 MARCO LEGAL

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

CAPÍTULO VII

Sección décima

Población y movilidad humana

Art. 392.- El Estado velará por los derechos de las personas en movilidad humana y ejercerá la rectoría de la política migratoria a través del órgano competente en coordinación con los distintos niveles de gobierno. El Estado diseñará, adoptará, ejecutará y evaluará políticas, planes, programas y proyectos, y coordinará la acción de sus organismos con la de otros Estados y organizaciones de la sociedad civil que trabajen en movilidad humana a nivel nacional e internacional.

Sección duodécima

Transporte

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

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

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.

De la Atención Preferente A Pasajeros

Artículo 41.- Gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes. Para el efecto, el sistema de transporte colectivo y masivo.

Dispondrán de áreas y accesos especiales y debidamente señalizados, en concordancia con las normas y reglamentos técnicos INEN vigentes para estos tipos de servicio.

Artículo 42.- El sistema de transporte terrestre brindará asistencia especial a las personas señaladas en esta sección, según sus necesidades, facilitándoles el acceso a los vehículos y ofreciéndoles la mayor comodidad dentro de la categoría respectiva. Además, la infraestructura física del vehículo y de los corredores del transporte deberá ser accesible a este grupo de usuarios.

Artículo 46.- Tendrán derecho a las tarifas preferenciales: Las niñas, niños y adolescentes, pagarán una tarifa del 50%. Los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad no estarán en la obligación de presentar ningún documento que acredite su edad. Los adolescentes estudiantes desde los 16 años de edad en adelante accederán a la tarifa preferencial mediante la presentación de su cédula de identidad.

4. Las personas mayores de 65 años que acrediten su condición mediante la presentación de la cédula de ciudadanía o documento que lo habilite como tal, Pagarán una tarifa preferencial del 50% en todo el transporte terrestre.

TÍTULO V

Sistema De Renovación, Chatarrización Y Vida Útil

Artículo 108.- El parque automotor que a la fecha se encuentre destinado al servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases, se sujetará al sistema de renovación automática permanente, diseñadas técnica y exclusivamente para cada tipo de transporte terrestre.

Artículo 109.- Los vehículos de servicio de transporte terrestre que hubieren cumplido su vida útil, de acuerdo al cuadro emitido por la Agencia Nacional de Tránsito fundamentado un estudio técnico y económico del tipo de unidades que operan dentro de cada clase de servicio; deberán someterse obligatoriamente al proceso de renovación y chatarrización del parque automotor. El cuadro de vida útil será revisado periódicamente, conforme a los avances de innovación tecnológica vigente.

CAPÍTULO V

De Los Usuarios y Usuarías del transporte Público De Pasajeros

Artículo 291.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en el Art. 201 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a:

1. Exigir a los operadores y controladores que no se fumen dentro de las unidades de transporte;
2. Exigir de los operadores mantener un volumen adecuado de las radios, de manera que no perturbe a los pasajeros y pasajeras;
- 3 Exigir que la unidad de servicio de transporte no lleve más pasajeros del número permitido por sobre la capacidad establecida en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y el presente Reglamento, para lo cual las unidades deberán contar con un dispositivo visible, que alerte a los pasajeros el momento en que la capacidad haya llegado a su límite.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollo considerando la investigación de tipo cualitativa según Taylor y Bogdan (2007), definen a la investigación cualitativa como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escrita, y la conducta observable. Esto implica que el investigador cualitativo estudia la realidad en sus contextos natural tal y como sucede, para después interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas.

La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica, su estrategia intenta conocer los hechos procesos, estructura y personas en su totalidad y no a través de la medición de algunos de sus elementos, (pág. 81).

El enfoque cualitativo se lo utiliza en el tema de investigación ya que nos permitirá dar facilidad al análisis interpretativo mediante las cualidades detectadas para una correcta conclusión, el grupo analizado fueron los directivos ,socios trabajadores de la cooperativa Santa Rita de palmar y clientes.

La metodología también es conocida como las estrategias metodológicas que contemplan los niveles de él diseño de la investigación cualitativa y el proyecto factible que ayudara a resolver problemas que existan en la cooperativa, dentro de la técnicas e instrumentos se considera de gran utilidad para la presente investigación las entrevistas, (guía de entrevista) y encuestas (cuestionarios) que ayudaron a la debida recolección de información de la cooperativa.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Es el que permite la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible, cuyo propósito es satisfacer una necesidad o solucionar un problema, 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 políticas programas, tecnologías, métodos o procesos. Dra. Ángela Chong de Álvarez 2008 pág. 45.

Una metodología es el conjunto de métodos por los cuales se regirá una investigación científica. Efectivamente para alcanzar los fines propuestos dentro de una investigación se requiere de la aplicación de métodos que nos conduzcan y nos orientes de una manera segura y eficiente en la consecuencia de nuestra metas.

La investigación que se realizo es de tipo cualitativo, de proyecto factible y de intervención la cual se podrá solucionar problemas que presenta la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar, lo que conlleva es que se pueda tener una propuesta viable a la solución de cada uno de los problemas que presente en la cooperativa estos conlleva a realizar estudios explicativos y la investigación de campo la que nos permitirá el desarrollo y eficaz de la misma.

En este estudio no solo se investigo a especialistas de la materia sino plantear una propuesta viable que conlleve a la solución del desarrollo y direccionamiento de las actividades de la cooperativa que estén inmersas en la Comuna Palmar, parroquia Colonche provincia de Santa Elena, considerando el apoyo de investigación de tipo documental y de campo, que conlleven a establecer las pautas y características fundamentales inherentes a la fundamentación teórica de la propuesta.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Existen muchos tipos de investigación que se pueden implementar para realizar un excelente trabajo, es necesario conocer sus características, para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que se va a realizar, es importante que se estudie paso a paso cada uno de los tipos de investigación para delimitar cuales son más relevantes para este trabajo de investigación. Cesar A. Bernal,(2010, tercera edición).

Señala los principales Tipos de Investigación son:

2.3.1 Por el Propósito

Investigación Aplicada

Rodríguez E, (2005)”se denomina también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la anterior ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Pág. 23.

La investigación aplicada se refiere a todos los conocimientos que se utilizan en la práctica de un proyecto, en la gran mayoría de los casos las personas obtienen conocimientos teóricos y estas herramientas hacen referencia a las puestas en marchas de dichas ideas. Se caracteriza porque los resultados obtenidos de una investigación determinan conclusiones que pretenden aplicarse o utilizarse para resolver alguna situación problemática en una institución, buscando el conocer para actuar, para construir, para modificar.

2.3.2 Por el Nivel

Investigación descriptiva.

Una de las funciones principales es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de este objeto, es uno de los procesos más populares y utilizados por los investigadores. (Pág. 113).

Este tipo de investigación nos permitió recopilar información de manera cuidadosa y luego analizar minuciosamente los resultados, a fin de extraer información fidedigna, es decir que el diseño organizacional que se aplicara en la cooperativa va a permitir tener una mejor descripción de las actividades que se generan en la misma y donde cada uno de los trabajadores cumple un rol definido.

La investigación descriptiva se pudo establecer con la aplicación de la entrevista realizada a los trabajadores de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar y así determinar cuáles serían las causas que determine realizar una estructuración.

2.3.3 Por el Lugar

Investigación bibliográfica.

En este tipo de investigación es importante mencionar las investigaciones denominadas “estado de arte”, las cuales se caracterizan por abordar problemas de carácter teórico y empírico y que son relevante en el tema objeto de estudio. La investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información, generalmente se le identifica con

el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos. (Pág. 112).

La investigación bibliográfica es necesario en este tipo de trabajo ya que esta genera información relevante para poder implementar el diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre santa Rita de la comunidad de palmar. Recordar que la investigación bibliográfica proporciona una serie de investigación de otros autores sobre el tema, motivo de indagación, los cuales permiten hacer una comparación de lo realizado con los datos obtenidos, de allí radica la importancia de la misma, debido a que esta sirve de consulta ineludible para verificar o dar un direccionamiento mejor, (si fuera el caso) del trabajo que se desarrolla.

Investigación de campo

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado, el investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados son individuos, grupos y representantes de las organizaciones o comunidades.

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular Azar G (2007). Pág. 146.

La investigación permitirá realizar el trabajo en el mismo lugar de los hechos en que se producen los acontecimientos, para obtener información de primera mano, de acuerdo con los objetivos de los instrumentos de recolección de la información, en donde se aplicaron las encuestas y entrevistas.

2.3.4 Por la Dimensión

Investigación transversal

Los diseños de investigación transaccionales o trasversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Gómez M(2006) pág. 102.

Un estudio transversal o también llamado estudio de prevalencia es un estudio observacional y a su vez descriptivo, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal, es decir, permite estimar la magnitud y distribución de una enfermedad o condición en un momento dado.

Este tipo de estudio permite mostrar la distribución de una condición en un momento dado, es decir, los datos de cada sujeto representan un momento en el tiempo, por lo tanto, no puede establecer relaciones causales porque el factor y enfermedad se recoge simultáneamente.

Se relaciona la investigación motivo de estudio, se pudo decir que este diseño se podrá aplicar una vez y de las directrices que se aplican y del éxito que se consigan depende de quién esté a cargo de sus correctas aplicaciones.

Así en la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar se obtuvo la información pertinente y adecuado en un momento dado, el mismo que permitió el respectivo análisis y solución de problemas que allí se presentan con frecuencia pero son relevantes para este tipo de investigación.

2.4 METODOS DE INVESTIGACION

Los métodos de investigación son procedimientos o conjunto de procesos muy importante para demostrar la verdad de la investigación, obtener más conocimientos, y demostrar la realidad de acuerdo al método a utilizar así lo indica. Méndez Álvarez Carlos E (2006).

El método científico se puede definir como un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización o sistematización y expresión o exposición de conocimiento, tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental.

El método lo constituye el conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad, así el método permite organizar el procedimiento lógico general por seguir en el conocimiento y llegar a la observación, descripción y explicación de la realidad. El objetivo de investigación que ocupa determinar el tipo de método que se ha de emplear.(pág. 237).

Tal como nos indica Méndez el tipo de método se aplica de acuerdo al objeto de estudio, entre los métodos aplicados para el diseño organizacional en la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, se eligió entre varios tipos de métodos los siguientes:

- Método inductivo
- Método analítico

2.4.1 Método Inductivo

El método inductivo por lo general se basa en la observación de un fenómeno, por lo posteriormente se realizan investigaciones para lograr la generalización, en este caso el diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar.

Así Méndez Álvarez Carlos E (2006), La inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación, por tal razón conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdaderas.

Tiene como objetivo llegar a conclusiones que estén “en relación con sus premisas como el todo lo está con las partes “.

La inducción permite al investigador partir de la observación de fenómenos o situaciones particulares que enmarcan el problema de investigación y concluir proposiciones y, a su vez, premisas que explican fenómenos similares al analizado.

Así los resultados obtenidos pueden ser la base teórica sobre la cual se fundamentan observación, descripción y explicaciones posteriores de realidades con rasgos y características semejantes a la investigación (pág. 239-240).

La inducción se considera completa cuando se han observado todos los casos particulares, por lo que la generalización a la que da lugar se considera válida por lo que es notorio que la cooperativa necesite de un diseño organizacional acorde a las necesidades que se presenten en el entorno laboral, y poder cumplir con las exigencias de mercado, y poder competir antes las fuertes competencias.

2.4.2 Método Analítico

Estos métodos se complementan pues ayudan a conocer la realidad del objeto de estudio es decir, el análisis descompone el todo en sus partes para lograr identificarlas, mientras la síntesis relaciona los elementos del problema para crear explicaciones a partir del objeto de estudio. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. este método nos permite conocer mas del objeto de estudio con lo cual se puede: explicar, hacer comprender mejor du comportamiento.

Así Méndez Álvarez Carlos E (2006) indica, análisis son procesos que permiten al investigador conocer la realidad.

Por otro lado, el conocimiento de la realidad puede obtenerse a partir de la identificación de las partes que conforman el todo (análisis) o como el resultado de ir aumentando el conocimiento de la realidad, iniciando con “los elementos más simples y fáciles de conocer para ascender a poco, gradualmente, al conocimiento de lo más complejo”.

El análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad; de este modo podrá establecer las relaciones causa – efecto entre los elementos que componen su objetivo de investigación. (Pág. 242).

Este método nos permitió conocer más del objetivo de estudio, con lo cual se puede: explicar y comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías que fortalecerán el ambiente de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar.

2.5 TECNICAS DE INVESTIGACION

Toda investigación implica acudir a este tipo de fuentes, que suministran información básica, se encuentran en las bibliotecas y están contenidos en libros, periódicos y otros materiales documentales, como revistas especializadas, enciclopedia, entre otras.

2.5.1 La Entrevista

La entrevista no es otra cosa que un conversatorio que se mantiene con el entrevistado, con el fin de extraer información sobre el problema investigado, aquí interviene tres elementos entrevistador, entrevistado, y la relación con el tema investigado. Pacheco (2005) investigación 2.

Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideran fuentes de información a diferencia de las encuestas, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista si bien puede soportar en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información mas espontanea y abierta. Durante la misma , puede profundizarse la información de interés para el estudio .

La entrevista nos permite obtener información precisa de los colaboradores de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar y así poder lograr entablar una conversación donde se tendrá una mayor cantidad de información concerniente a la cooperativa y los posibles problemas que se presenten, una de las posibles ventajas es que de cada entrevistado se puede adquirir diferente puntos de vista y que nos guie y ayude al desarrollo adecuado del análisis.

2.5.2 La Encuesta

Se usa más frecuentemente para describir un método y obtener información de una muestra de individuos esta “muestra” Es usualmente solo una fracción de la población bajo estudio “es una conversación seria que tiene como propósito extraer información sobre un tema “tres son sus elementos :entrevistador ,entrevistado, y la relación. Pacheco (2005) investigación 2.

La encuesta consiste en realizar un interrogatorio a las personas mediante un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, la cual nos permitirá obtener información de una forma oportuna y veraz, para determinar que sucede en la organización y lograr dar la solución adecuada.

La encuesta es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas dirigida a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, la aplicación de esta técnica midió opiniones de los usuarios, socios y trabajadores de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar .las preguntas de cuestionario que se les realizo fueron preguntas cerradas.

Es importante porque nos facilita información debido a que se realiza directamente con las personas de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar y de cada una de las personas que laboran ,para determinar que sucede en la cooperativa y lograr dar la solución adecuada de esta manera llevar a cabo el objetivo. La información que se obtuvo fue de gran utilidad para comprobar la hipótesis planteada , como es la implementación de un diseño organizacional mejorara la gestión administrativa de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar.

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Se utilizó las técnicas de la encuesta y entrevista y se diseñó un cuestionario cuyo contenido de preguntas guardan relación con los objetos de estudio (cuadro de Operacionalización de las variables) se puso mucho cuidado en el número de preguntas a fin de que los investigados contesten en forma integral a los requerimientos que se definen en la propuesta.

Los instrumentos a utilizar en la investigación van de acuerdo con las técnicas a emplear

2.6.1 Guion Para La Entrevista

En la aplicación de la entrevista, esta se hizo a los directivos (administrativa) por medio de ella se sacó las principales inquietudes y se plantearon nuevas metas, objetivos los cuales conllevaran al crecimiento sostenido de la cooperativa, para la realización de la guía de la entrevista se utilizó cámara.

2.6.2 Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación, el cuestionario es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

El cuestionario se fundamenta en la escala de likert, herramienta importante para la aplicación de este tipo de instrumento, con 5 niveles de respuestas los cuestionarios fueron realizados a socios, clientes fijos.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

Una población es un grupo de personas, u organismos de una especie particular, que vive en un área geográfica, o espacio, y cuyo número de habitantes se determina normalmente por un censo. Es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas, Hernández R. Fernández Carlos (2003), manifiesta que población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (Pág. # 304).

En resumen la 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

La población a la que se orienta el estudio, corresponde a los socios , trabajadores y clientes fijos de la comunidad de Palmar.

CUADRO 3

Tabla de Población

DENOMINACION	F
Socios y trabajadores	47
Clientes fijos	100
TOTAL	147

Fuente: cooperativa de transporte Terrestre Santa Rita De Palmar

Elaboración: Adriana Cucalón Gonzabay

2.7.2 Muestra

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).

Dentro de la selección de la muestra existen dos ramas en las que se categorizan a estas que son: la muestra no probabilística y la muestra probabilística.

La no probabilística: Se caracteriza no por la probabilidad sino más bien por las características de la investigación , no requiere de fórmula sino más bien está en la función de las características de la investigación, llamado también muestreo circunstancial los tipos de nuestros no probabilísticos son : muestreo por criterio, muestreo por criterios, muestreo por cuotas, muestreo por conveniencia.

Muestreo Por Criterio.- se selecciona los elementos de acuerdo con el criterio de quien determina la muestra y se los considera que son los más representativos para la población.

Muestreo Por Cuotas.- También denominado en ocasiones "accidental". Se asienta generalmente sobre la base de un buen conocimiento de los estratos de la población y/o de los individuos más "representativos" o "adecuados" para los fines de la investigación.

Muestreo por conveniencia.-la selección de los elementos se deja a los investigadores y a quienes aplican el cuestionario .estos seleccionan los elementos, dado la facilidad de acceso o la conveniencia.

La muestra probabilística

Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra.

Los principales tipos de muestreo probabilístico son: muestreo aleatorio simple, muestreo aleatorio estratificado, muestreo sistemático, muestreo por conglomerados.

Muestreo aleatorio simple: El procedimiento empleado es el siguiente: se asigna un número a cada individuo de la población y a través de algún medio mecánico (, números aleatorios generados) se eligen tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido.

Este procedimiento, atractivo por su simpleza, tiene poca o nula utilidad práctica cuando la población que estamos manejando es muy grande.

Muestreo aleatorio estratificado.- cuando la población objeto de conocimiento y de investigación es heterogénea en sus características, se recomienda el uso de este tipo de muestreo.

Muestreo Sistemático .-se selecciona de una población tomando como referencias criterios previamente establecidos dentro de un intervalo uniforme con respecto a lo que es el orden , el espacio ,el tiempo y otros aspectos.

Muestreo Por Conglomerados.- consiste en seleccionar aleatoriamente un cierto número de conglomerados (el necesario para alcanzar el tamaño mastral establecido) y en investiga después todos los elementos pertenecientes a los conglomerados elegidos.

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 de ha establecido en la población detectada.

Para la presente investigación de diseño organizacional para la “cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar “se realizo el tipo de muestreo no probabilístico en este caso el muestreo por criterio, ya que se determina por las características de la investigación y se cumplen con los mismos criterios requeridos.

CUADRO 4

Tabla de Muestra

DENOMINACION	F
Socios y trabajadores	47
Clientes fijos	100
TOTAL	147

Fuente: cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar

Elaboración: Adriana Cucalón Gonzabay

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Los procedimientos utilizados durante las tareas de investigación del presente proyecto han sido diversos, según el momento en que se realiza la tarea, así tenemos:

- Selección del tema sobre diseño organizacional
- Identificación del problema a investigar
- Formulación de objetivos de la investigación
- Revisión bibliográfica sobre el diseño organizacional
- Diseñar instrumentos de investigación
- Solicitar a la cooperativa, autorización para aplicar las encuestas
- analizar los resultados obtenidos

la información se procesa de los instrumentos y técnicas utilizadas , en la investigación para la elaboración del diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar.

- Ordenamiento de datos
- organización y tabulación de datos
- Elaboración de tablas y gráficos estadístico
- Análisis y interpretación de datos
- Establecimiento de la conclusión para el proyecto
- Establecimiento de las recomendaciones para el proyecto
- Construcción de la propuesta
- Revisión de la propuesta
- Entrega de informe final
- Sustentación final del proyecto

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se muestra los resultados de la investigación que comprende análisis e interpretación de los resultados, tanto de la entrevista como de la encuesta para poder analizar e interpretar los resultados, de esta manera se procede a la interpretación de entrevista y la tabulación de la encuesta, terminando la tabulación de la encuesta, el programa permite elaborar las tablas estadísticas y gráficos con los respectivos porcentajes de una manera fácil, sencilla y rápida.

La entrevista estuvieron direccionadas a los directivos de la cooperativa quienes respondieron de manera ágil y amena los cuestionarios planteados para determinar que tan necesaria de acuerdo al criterio de ellos la implementación de un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar. las personas entrevistadas fueron los directivos de la cooperativa quienes fueron 9 personas entrevistadas se realizó 9 entrevistas a los directivos

En cuanto a las encuestas se las realizó a los socios, trabajadores, y a los clientes quienes contestaron las inquietudes planteadas en el formulario de las encuestas, para definir la viabilidad y aplicación del diseño organizacional para la cooperativa.

Las entrevistas y encuestas darán una visión amplia de lo que se quiere y hace falta solucionar, brindando, mejor resultados con la aplicación del diseño organizacional que se presentara.

3.1 Análisis de los Resultados de la Entrevista

Entrevista Dirigido A Los Directivos De La Cooperativa

1. ¿Cuáles cree usted que son las fortalezas de la cooperativa frente a otras?

Se mencionó que las fortalezas que tiene la cooperativa transporte terrestre Santa Rita de Palmar es que tienen una buena ubicación estratégica y cuenta con terreno ,ya que una ocasión no se contaba con terreno y se tenía que rendar y eso era un obstáculo pero ahora ya se cuenta con terreno y local propio de la cooperativa, hoy en día que la población de palmar sabe en donde está ubicado en caso de alguna encomienda o algún inconveniente o reglamos por parte de los usuarios otra de las fortalezas según se menciona es que el personal que labora en la cooperativa tanto directivos, socios y trabajadores están comprometidos con la cooperativa y muestran mucho interés por su trabajo, otra de las fortalezas que tiene la cooperativa frente a las demás es que el personal que labora en los transporte(choferes y oficiales) tienen su propio uniforme que hace que los identifiquen de las demás cooperativa.

2.¿Qué valores institucionales serian fundamentales para la cooperativa?

Mencionaron que los valores institucionales para la cooperativa seria poder contar con una misión, visión , y sus objetivos establecidos, ya que no poseen con una misión y visión de manera que la cooperativa no tiene una meta a largo plazo ni su razón de ser, por lo cual demuestran que no han planificado a un largo plazo lo que quieren hacer o hacia donde proyectan llegar . Siendo la misión y la visión elementos fundamentales y de vital importancia para la cooperativa debido a que sus integrantes deberían conocer la razón de ser de su actividad así como de hacia dónde se pretenden dirigir, logrando tener una proyección futura de lo que se desea alcanzar en un momento determinado.

3. ¿Cómo considera usted que se encuentra estructurada la cooperativa?

Se mencionó que la cooperativa transporte terrestre santa Rita de palmar si se encuentra estructurada y estos son:

Consejo Académico

- Presidente
- Gerente
- Secretario
- Contador

Consejo de vigilancia

- Presidente del consejo de vigilancia
- vicepresidente del consejo de vigilancia
- Secretario del consejo de vigilancia

La cooperativa está estructurada y las personas si cumplen las obligaciones, y están conforme con el cargo que desempeñan para el buen funcionamiento de la cooperativa, además contamos con una secretaria que ayuda al manejo de la cooperativa y que se cumplan todas las normativas para un buen desempeño laboral.

4. ¿Considera usted que las tareas laborales en la cooperativa se dividen por medio de la especialización del perfil?

Se mencionó que las tareas laborales es fundamental para que la cooperativa siga progresando ,los directivos y socios desempeñan una buena función en las tareas laborales ya que siempre se están acudiendo a reuniones en donde el presidente siempre cumple con la responsabilidad de acudir a las reuniones que se citan y se mencionó que cuentan con una secretaria que es muy eficiente en sus tareas laborales, que desempeña bien su función y que es una persona amable y respetuosa y muy trabajadora. Pero en parte lo que hace el gerente también lo hace el secretario de administración ya que no contamos con un diseño de funciones de que es lo que cada dirigente debería de hacer en cuanto a las tareas y responsabilidades.

5. ¿Considera usted que las funciones asignadas a la cooperativa se cumplen con calidad?

Mencionaron que se da un buen servicio a los usuarios y se espera que el servicio que se les brinda a los usuarios sea de calidad y que estén satisfechos por lo que se les brinda ,aunque también se menciona que no se puede servir siempre con calidad ya que existe la inconformidad por parte de los usuarios que exigen que se les brinde mejor el servicio. las funciones que se les asigna a los trabajadores de la cooperativa si se cumplen con calidad y se esfuerzan por seguir mejorando se espera a futuro crecer como cooperativa y que los trabajadores se sientan mas comprometidos en su trabajo brindando un servicio y que sea esta de calidad con el cumplimiento de los reglamentos y normas para que cada trabajador cumplan con ello y que los usuarias se sienta a gusto en el servicio que se les da y que no se ningún obstáculo la competencia ,que el usuario prefiera su bus ya que la idea de crear un cooperativa en palmar fue por ellos ya que hay mucha demanda de población y ayudar a las personas en la creación de una nueva fuente de trabajo.

6. ¿Existe cooperación entre cada uno de los trabajadores de la cooperativa?

Mencionaron que si existe cooperación entre los trabajadores de la cooperativa ya que teniendo una buena comunicación y un buen trato y la cooperación adecuada ayuda a que los trabajadores se sientan a gusto en su trabajo y se desempeñen bien en sus labores.

se menciona también que el personal tanto chóferes y oficiales si hay una buena comunicación y existe la cooperación entre ellos ya que en un bus siempre tiene que haber el chofer y el oficial para que el bus de un buen servicio ya que es el oficial que se encarga de cobrar el pasaje a los usuarios y el chofer es el que maneja y lleva a los clientes a su destino de viaje ,además existe el respeto y la confianza entre chofer y oficial y se espera que eso siga así para que ambos se sientan a gusto de trabajar y de un buen servicio a los clientes.

7. ¿Cuáles son los objetivos para lo que se ha creado la cooperativa?

Las personas entrevistadas que fueron los directivos de la cooperativa mencionaron que el objetivo por el que se creó la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar es para abrir una fuente de trabajo para sus asociados y personal que requiera de esta, y además mencionaron que se la creó para servir a la comunidad ya que vieron las necesidades que tenía la comunidad por la falta de transporte público, ya que a la hora de trasladarse de un lugar a otro era un caos, ya que tenían que viajar en taxi y el pasaje era un poco caro y no había carros a su disposición y a la hora que se necesitaba, además siempre existía el temor por parte de la comunidad ya que siempre había robos, ahora con la cooperativa se ve que la comunidad se siente más segura de viajar y que saben que cuentan con un transporte disponible ya que para eso se creó la cooperativa para servir a la comunidad y dar un buen servicio.

8. ¿Según su percepción ¿el personal que labora en la cooperativa se encuentra comprometido con esta?

Los entrevistados manifestaron que todo el personal si se encuentra comprometido con la cooperativa, y esto lo demuestran a través del cumplimiento de las actividades que se realizan y compromiso por parte de todos los trabajadores de la cooperativa, además mencionaron que todos los trabajadores ya se sienten parte de la institución y que se espera que día a día crezca más la cooperativa contando con más socios, más buses y así dar una mayor fuente de trabajo a demás personas que lo necesiten. cuando se los llama a reunión asisten todo desde los directivos, socios, trabajadores porque sienten el compromiso o más que un compromiso es porque desean que la cooperativa siga creciendo que se den buenas opciones y que entre todos lo que conforman la cooperativa den soluciones positivas para el bien de la misma.

9. ¿Cuáles son los recursos que se debería de tener en cuenta para desarrollar sus actividades diarias en la cooperativa?

los recursos que se debería de tener en cuenta para desarrollar sus actividades son humano y material ya que el recurso humano es un factor muy importante dentro de la cooperativa ya que si no hubiera los trabajadores no existiera la cooperativa y el recurso material es importante ya que de ello depende que la cooperativa se siga desarrollando. Entre los recursos material contamos con equipo de oficina,(computadora, impresora, teléfono)muebles de oficina(sillas, mesa de escritorio cajones entre otros)útiles de oficina (carpetas ,cuadernos hojas ,esferos marcadores entre otros) y demás ,se espera con el tiempo ir creciendo y poder amueblarlos para tener una mayor comodidad ,además en los recursos humano contamos con trabajadores socios y se cuenta con una secretaria la cual es una persona muy eficiente y trabajadora y se preocupa por la cooperativa en que se brinde siempre un buen servicio.

10. ¿Se comunica a todos los miembros de la cooperativa a la hora de tomar una decisión?

Primero mencionaron que la comunicación es muy importante y que si no hay comunicación no habría una mayor coordinaciones muy importante ya que de ellos depende que se siga superando la cooperativa entre trabajadores, socios, directivos y que teniendo una buena comunicación se llegarían a la mejor toma de decisión para el bien de la misma y de los que los conforman.

a la hora de tomar una decisión si se les comunica a todos los trabajadores de la cooperativa ya que de ellos depende que la cooperativa siga funcionando, se les llama a reunión tanto a los socios como a los trabajadores ya que ellos son parte de la cooperativa.

11. ¿Cree usted que el servicio que brinda la cooperativa es la adecuada?

Las personas entrevistadas mencionaron que el servicio que brindan a los clientes en parte si es la adecuada ya que el tiempo de espera a los usuarios es de un tiempo establecido de 15 minutos por bus y para los estudiantes es de 10 minutos, aunque en ocasiones la demora hace que los clientes se quejen de el servicio .pero en si se da el mejor servicio a los usuarios para que se sienta ajusto a la hora de coger un bus, brindándoles una buena atención el mejor servicio de calidad siempre con respeto compromiso y responsabilidad y sobre todo con mucha cordialidad y que el cliente se sienta satisfecho del servicio que da la cooperativa ya que se existe la competencia entre unos de ellos tenemos a los taxis y demás cooperativa que trabajan en la ruta del spondylus como son (las rutas peninsulares , citup ,2 de noviembre entre otras) pero en si se esmeran día a día para que la cooperativa siga creciendo y se espera contar con mas socios y buses y que la competencia no sea ningún obstáculo en el crecimiento de la cooperativa .

12. ¿De qué manera aportan los socios para la cooperativa?

Las personas entrevistadas quienes fueron los directivos mencionaron que la aportación de los socios es pagando sus tarjetas semanales para gastos administrativos y otras obligaciones para que la cooperativa siga funcionando. todos los socios están comprometidos con la cooperativa y saben que cada semana tienen que pagar sus tarjetas hasta ahora no existen ningún inconveniente con la aportación de los socios ya que más que una obligación es un compromiso por parte de ellos, y saben que es para el beneficio de la cooperativa para que siga funcionando y mejorar día a día y se espera contar con más socios y que la cooperativa crezca más y tener más buses y que los usuarios se sienta a gusto, y si en caso se llegue a la demora de los pagos de la tarjetas pues están en todo su derecho de hablar y de pedir que se los espere unos días más y sin ningún inconveniente ya que la comunicación es lo primero .

13.¿Considera que el disponer de un diseño organizacional les permitirá facilitar las coordinaciones de actividades?

Se mencionó que un diseño organizacional ayudaría o es la manera de seguir adelante de la forma más rápida posible y sin confusiones dentro de la institución, también se mencionó que el disponer de un diseño organizacional en una cooperativa de transporte es útil porque de esta manera todas las personas que están involucradas en la cooperativa conocerían los que se espera hacer en un lapso determinado y que si ayudaría a tener un mejor facilidad de coordinación en sus actividades, ya que estarían mejor organizados en las funciones, y tendrían nuevas estrategias que permita mejorar la gestión administrativa de la cooperativa.

También se mencionó que ayudaría a mantener el orden y controlar las actividades para que exista eficiencia y mayores beneficios, y ayudaría a agilizar los tramites y optimizar los recursos tanto materiales como humano, y el contar con un diseño organizacional evitaría la duplicación de funciones generando eficiencia y eficacia en la cooperativa.

indudablemente el desarrollo y aplicación del diseño organizacional servirá como apoyo estructural para las funciones que se realicen a diario en la cooperativa ,incluso no se perderá tiempo en la inclusión de nuevo personal al momento de su entrenamiento,no existirán inconvenientes en las funciones designadas pues estarían regido a una estructura organizacional logrando una óptima toma de decisión que nos permitirá canalizar los recursos de la cooperativa ,además elevara la calidad del servicio incluso ayudara a cumplir los objetivos planteados de acuerdo a una buena estructura bien definida.

3.2 Análisis de los Resultados de la Encuesta

Encuesta dirigida a los socios y trabajadores

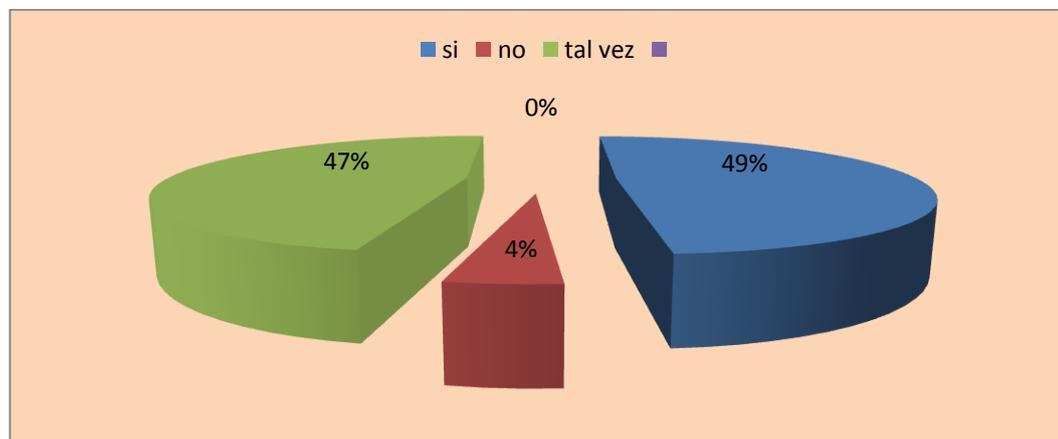
1. ¿Conoce usted los objetivos que persigue la cooperativa?

CUADRO 5 Objetivos que persigue la cooperativa

Alternativas	F	%
	Personal interno	
Si	23	49%
No	2	4%
tal vez	22	47%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 3 Objetivos que persigue la cooperativa



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por :Adriana Cucalón

El personal interno de la cooperativa menciona que el 49% si conoce los objetivos que persigue la cooperativa y el por qué se lo creó, y el 47% menciona que tal vez o entre parte conoce los objetivos del por qué se los creó y los objetivos que persigue, solo el 4% menciona que no conoce los objetivos que persigue, pero como se ve en el gráfico la mayoría de los encuestados si conoce cuales son los objetivos que persigue la cooperativa y el por qué se creó.

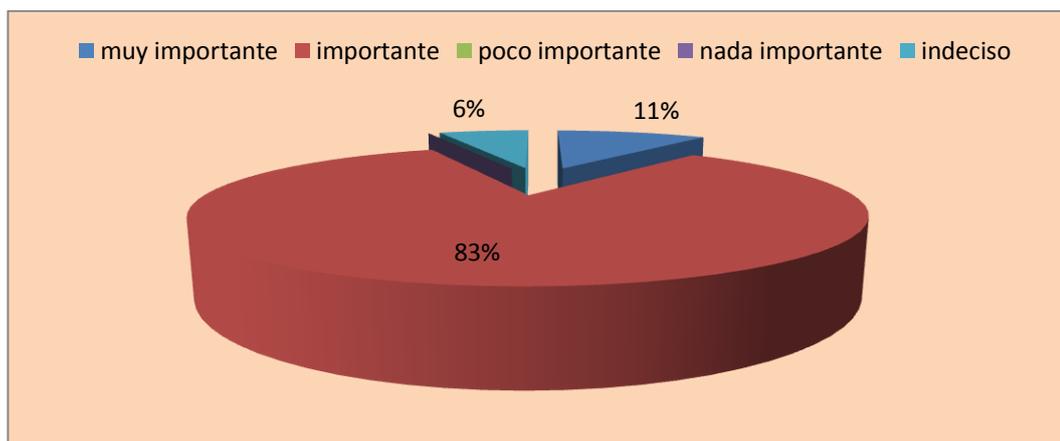
2.¿Considera importante la participación de los integrantes de la cooperativa para la toma de decisiones al plantear acciones correctivas?

CUADRO 6 Toma de decisiones

Alternativas	F	%
Personal interno		
muy importante	5	11%
importante	39	83%
poco importante	0	0%
nada importante	0	0%
indeciso	3	6%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por :Adriana Cucalón

GRÁFICOS 4 Toma de decisión



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por :Adriana Cucalón

Mencionaron el 83% que si es importante la participación de los integrantes de la cooperativa para la tomar decisiones ya que así se tomaría la mejor decisión y los trabajadores se sentirían a gusto al saber que si se los toma en cuenta a la hora de tomar una decisión que sea la mejor para la cooperativa, y el 11% mencionó que si es muy importante la participación a la hora de una toma de decisión, solo el 6% menciona que está un poco indeciso, pero la mayoría de los encuestados si cree que es importante que se los llame a todos al momento de la toma de decisión.

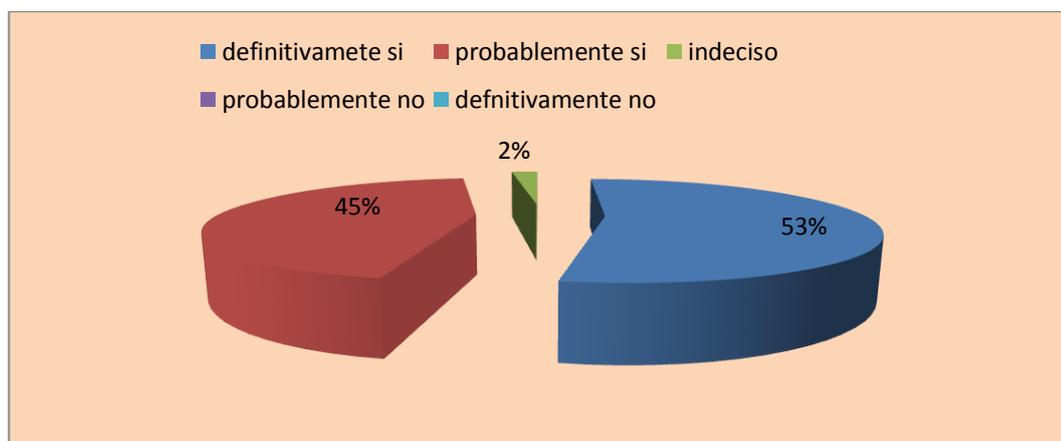
3.¿Es eficiente la atención que brinda a la comunidad la cooperativa?

CUADRO 7 Eficiencia

Alternativas	F	%
Personal interno		
definitivamente si	25	53%
probablemente si	21	45%
indeciso	1	2%
probablemente no	0	0%
definitivamente no	0	0%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 5 Eficiencia



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

El 53% menciono que definitivamente si es eficiente la atención que brinda la cooperativa a la comunidad, el 45% menciono que probablemente si eficiente y que so creen que se le da un buen servicio a la comunidad, solo el 1% está un poco indeciso y no sabría decir sí, que si se les da un buen servicio a la comunidad.

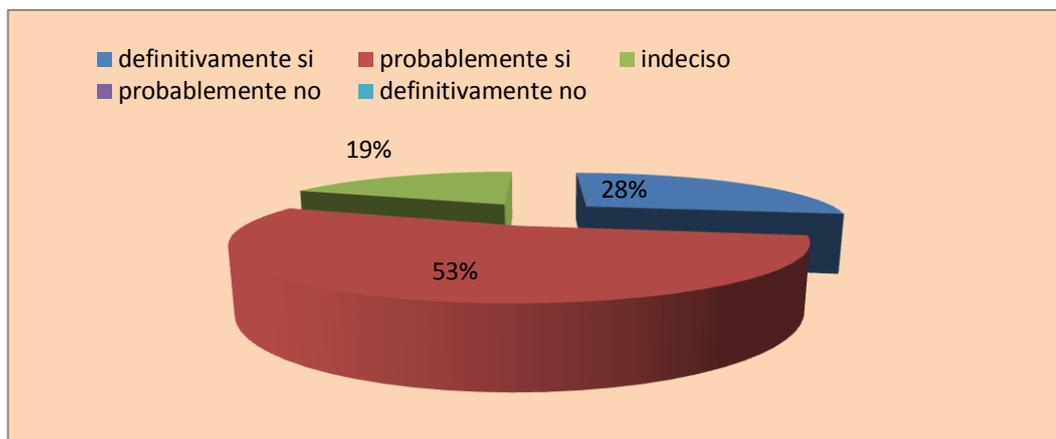
4.¿Considera usted que las funciones que ejerce en la coop ayuda a organizar el trabajo dentro de la institución ?

CUADRO 8 Organizar el Trabajo

Alternativas	F	%
	Personal interno	
definitivamente si	13	28%
probablemente si	25	53%
indeciso	9	19%
probablemente no	0	0%
definitivamente no	0	0%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 6 Organizar el Trabajo



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

Como se ve en el gráfico, el 53% menciona que probablemente si considera que las funciones que ejerce en la cooperativa ayudan a organizar el trabajo dentro de la institución, el 28% menciona que definitivamente si considera que las funciones que ejerce ayudan a organizar el trabajo en la cooperativa, solo el 19% dijo que está un poco indeciso y no sabe qué decir.

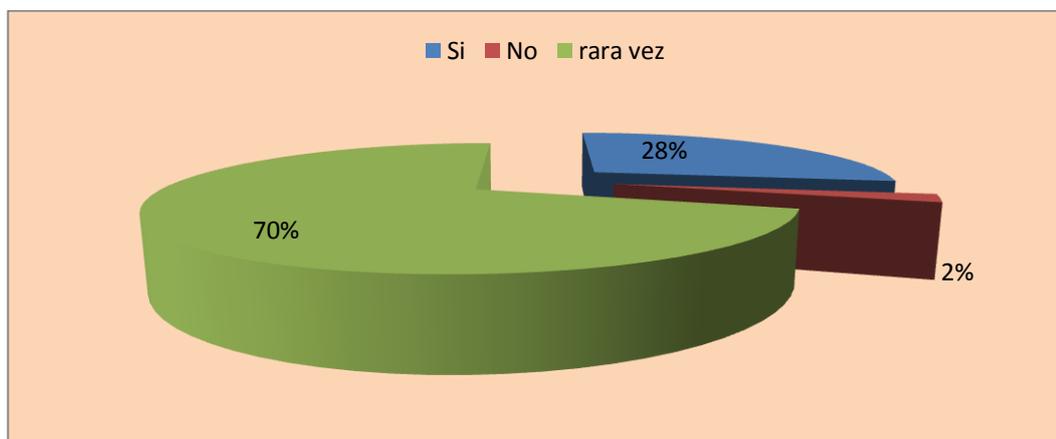
5. ¿Piensa usted que las tareas laborales en la cooperativa se dividen por medio de especialización de perfil?

CUADRO 9 Especialización de perfil

Alternativas	F	%
Personal interno		
Si	13	28%
No	1	2%
rara vez	33	70%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por : Adriana Cucalón

GRÁFICOS 7 Especialización de perfil



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por : Adriana Cucalón

El 70% mencionaron que es rara vez que las tareas laborales se dividen por medio de especialización de perfil y el 28% dijo que si se dividen las tareas por perfil, solo el 2% dijo que no sabe si que las tareas laborales se dividen por especialización de perfil.

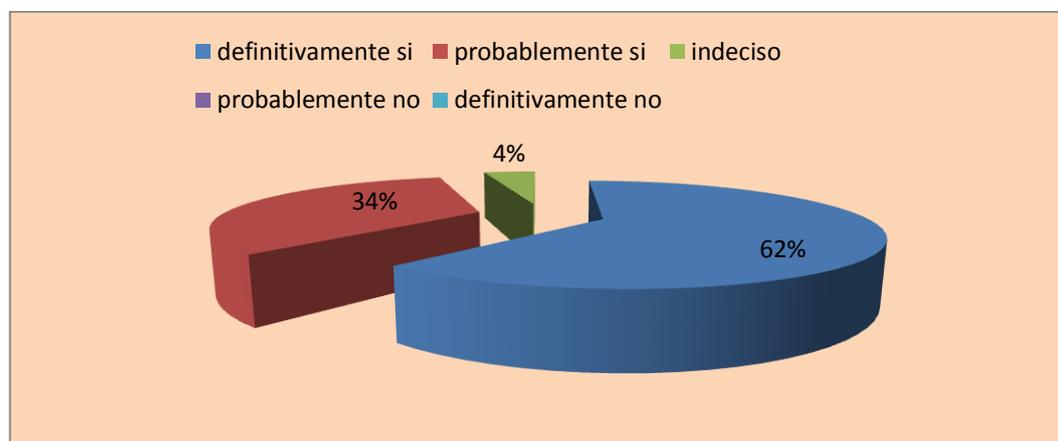
6.¿Considera usted como integrante de la cooperativa que las tareas encomendadas se cumplen oportunamente?

CUADRO 10 Tareas encomendadas

Alternativas	F	%
Personal interno		
definitivamente si	29	62%
probablemente si	16	34%
indeciso	2	4%
probablemente no	0	0%
definitivamente no	0	0%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 8 Tareas encomendadas



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

Las personas encuestadas, el 62% menciono que definitivamente si considera que las tareas se cumplen oportunamente, el 34% menciono que probablemente si se cumplen con las tareas encomendadas oportunamente, y el 4% dijo que está un poco indeciso, pero como se nota en el grafico los encuestados mencionan que la cooperativa si cumple con las tareas encomendadas.

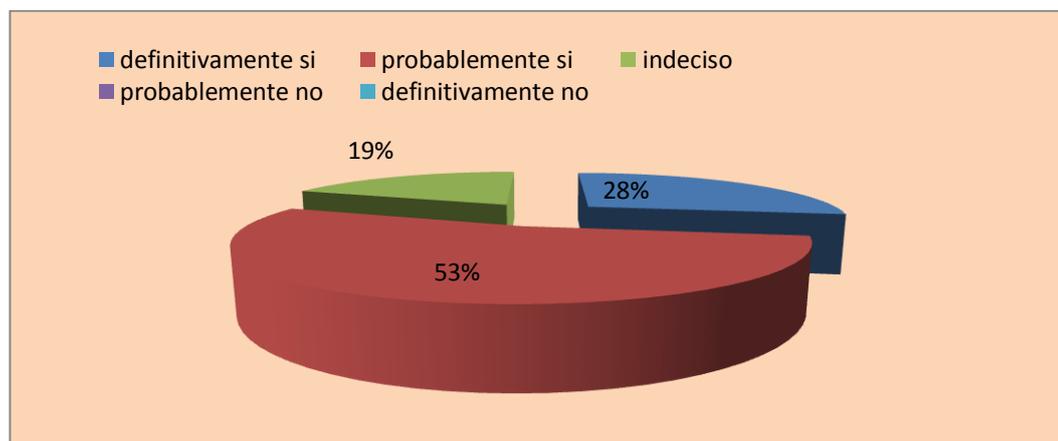
7.¿existe en la cooperativa una eficiente comunicación que asegure un buen desempeño laboral?

CUADRO 11Comunicación

Alternativas	F	%
	Personal interno	
Siempre	10	21%
Frecuentemente	19	40%
rara vez	17	36%
poco	1	2%
nunca	0	0%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 9 Comunicación



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

El 41% mencionaron que frecuentemente existe una eficiente comunicación en la cooperativa, el 36% menciono que es rara vez que hay una buena comunicación en la cooperativa entre los trabajadores, y el 21% dijo que siempre que si existe comunicación, y el 2% menciono que es poca la comunicación que hay entre los trabajadores de la cooperativa .entonces como se ve en el gráfico la falta de comunicación hace que no haya una buena comunicación entre todos los trabajadores.

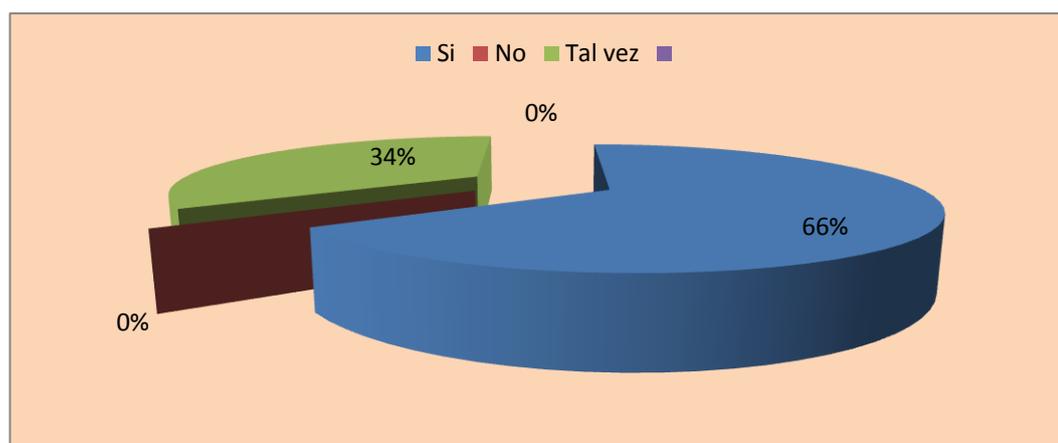
8.¿Conoce usted cual es la estructura organizacional de la cooperativa?

CUADRO 12Estructura Organizacional

Alternativas	F	%
	Personal interno	
Si	31	66%
No	0	0%
Tal vez	16	34%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 10Estructura Organizacional



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

El 66% de los encuestados mencionaron que si conoce la estructura organizacional de la cooperativa y el 34% dijo que tal vez y en parte si conoce la estructura organizacional de la cooperativa, como se ve en el gráfico adjunto, la mayoría de los trabajadores si conocen quienes son los de la directiva pero que no sabrían decir el cómo están estructurados.

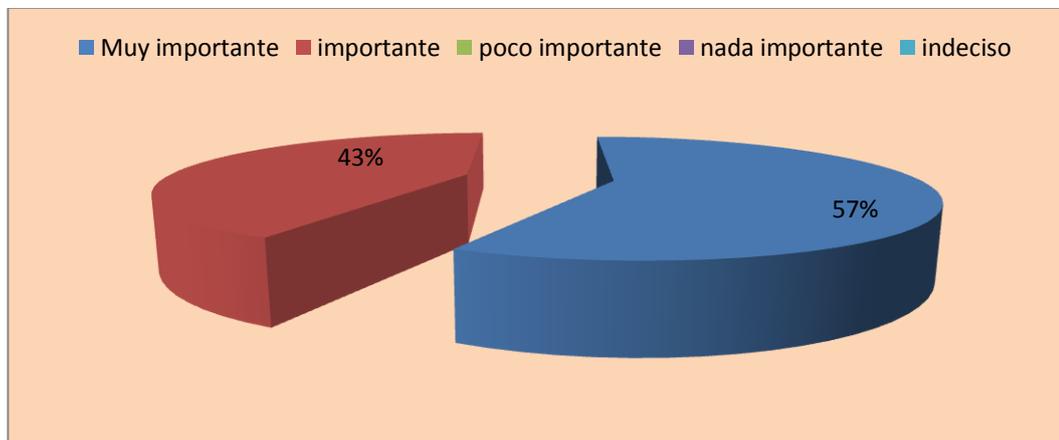
9.¿Considera importante el trabajo en equipo dentro de la cooperativa?

CUADRO 13 Trabajo en Equipo

Alternativas	F	%
	Personal interno	
Muy importante	27	57%
importante	20	43%
poco importante	0	0%
nada importante	0	0%
indeciso	0	0%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 11 Trabajo en Equipo



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

Las personas encuestadas manifestó en un 57% que el trabajo en equipo dentro de la cooperativa si es muy importante para que la cooperativa funciones bien y que así se les dé un buen servicio a los clientes , el 43% menciona que si es importante el trabajo en equipo en la cooperativa.

10. ¿En que considera usted que se debe invertir los recursos de la cooperativa?

CUADRO 14 Inversión de Recursos

Alternativas	F	%
	Personal interno	
desarrollo de proyectos	8	17%
planificación y coordinación	8	17%
trabajo en coordinación	0	0%
vinculación con otra compañía	6	13%
direccionado a un solo objetivo	25	53%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 12 Inversión de Recursos



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

Como se ve en el gráfico las personas encuestadas menciono el 53% que en donde se debería de invertir los recursos es direccionado a un solo objetivo, y el 17% dijo que en la planificación y coordinación también el 17% en desarrollo de proyectos se mencionó que sería bueno para la cooperativa, el 13% dijo que sería bueno la vinculación con otra compañía.

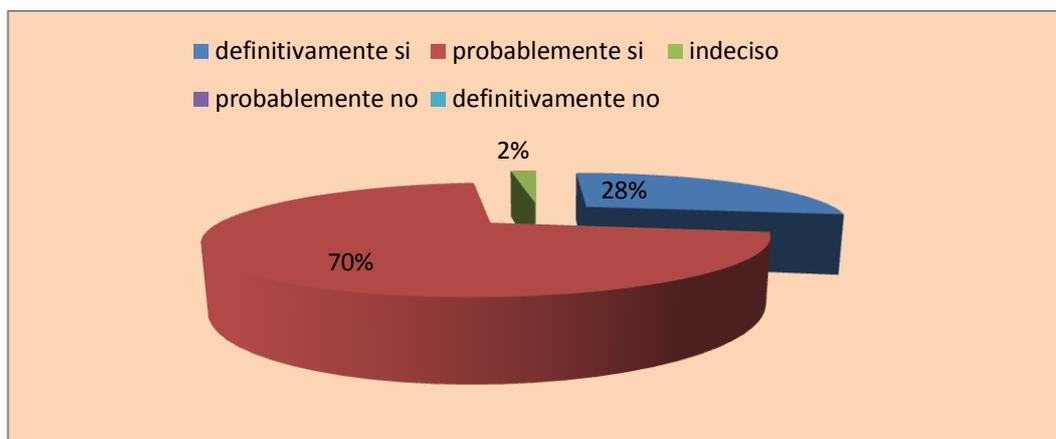
11.¿Sabe usted cual es el beneficio de disponer de un diseño organizacional?

CUADRO 15 Beneficio de un Diseño Organizacional

Alternativas	F	%
Personal interno		
definitivamente si	13	28%
probablemente si	33	70%
indeciso	1	2%
probablemente no	0	0%
definitivamente no	0	0%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 13 Beneficio de un Diseño Organizacional



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

El 70% de los encuestados menciono que probablemente si conoce cuál es el beneficio de tener un diseño organizacional, el 28% dijo que definitivamente si conocen el beneficio de disponer de un diseño organizacional y el 2 % está un poco indeciso, pero como se ve en el gráfico si tienen conocimiento de que es un diseño organizacional y el beneficio de disponer con diseño organizacional en la cooperativa.

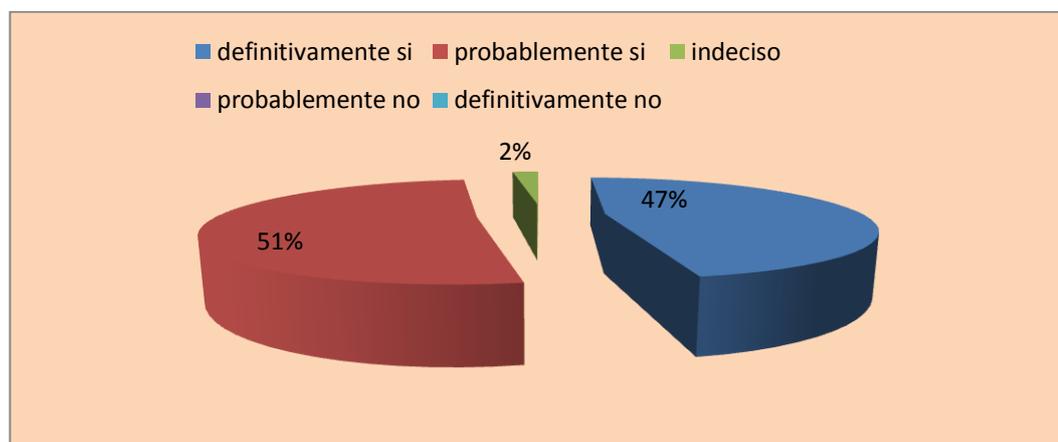
12. ¿Al realizar un diseño organizacional se podrá alcanzar en desarrollo institucional de la cooperativa?

CUADRO 16 Desarrollo Institucional

Alternativas	F	%
Personal interno		
definitivamente si	22	47%
probablemente si	24	51%
indeciso	1	2%
probablemente no	0	0%
definitivamente no	0	0%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 14 Desarrollo Institucional



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

El 51% de los encuestados menciono que probablemente al realizar un diseño organizacional si se podrá alcanzar el desarrollo institucional en la cooperativa, el 47% dijo que definitivamente al realizar un diseño si se podrá alcanzar un mejor desarrollo en la cooperativa ya que estarían mejor estructuradas, y el 2% dijo que estaba un poco indeciso.

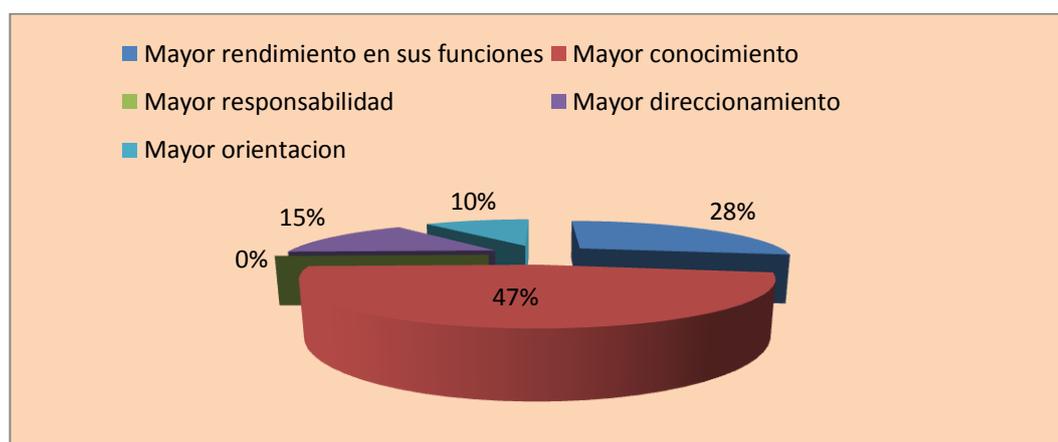
13.¿Qué beneficio cree usted que se obtenga con la implementación de un diseño organizacional para la cooperativa?

CUADRO 17 Implementación de un Diseño Organizacional

Alternativa	F	%
Personal interno		
Mayor rendimiento en sus funciones	13	28%
Mayor conocimiento	22	47%
Mayor responsabilidad	0	0%
Mayor direccionamiento	7	15%
Mayor orientación	5	11%
Total	47	100%

Fuente :Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 15 Implementación de un Diseño Organizacional



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

Cuando se les realizó la pregunta que beneficio cree usted que se obtenga con la implementación de un diseño organizacional manifestó que el 47% que tendrían un mayor conocimiento, el 28% menciono que tendrían un mayor rendimiento en sus funciones, el 15% menciono que tendrían una mayor direccionamiento en sus funciones y tareas, y el 10% dijo que tendrían una mayor orientación pero que en si el diseño organizacional si daría un buen beneficio para la cooperativa.

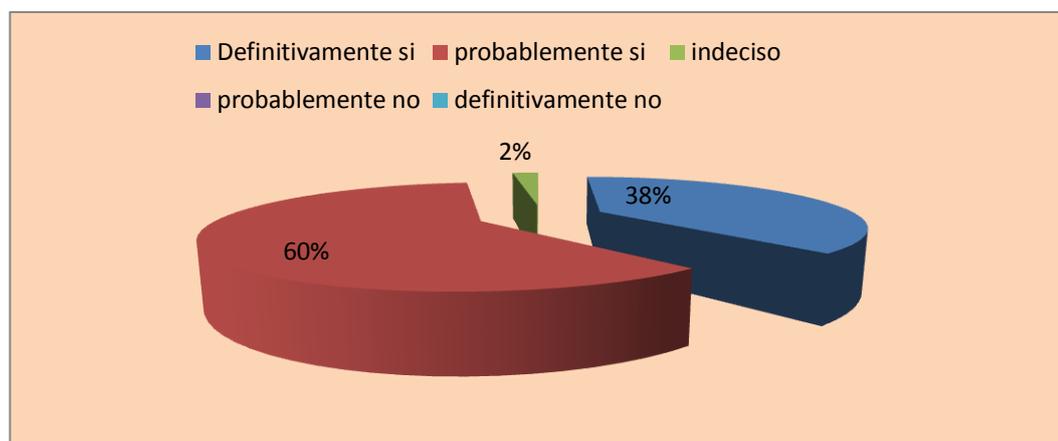
14.¿Se lograrán los objetivos y metas institucionales con la aplicación de un diseño organizacional?

CUADRO 18 Objetivos y Metas

Alternativas	F	%
Personal interno		
Definitivamente si	18	38%
probablemente si	28	60%
Indeciso	1	2%
probablemente no	0	0%
definitivamente no	0	0%
Total	47	100%

Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 16 Objetivos y Metas



Fuente: Cooperativa Santa Rita
Elaborado por: Adriana Cucalón

El 60% de los encuestados dijo que si se lograrán los objetivos y metas con la aplicación de un diseño organizacional ya que se daría una mejor orientación y se sabría las metas propuestas a alcanzar, el 38% menciono que definitivamente si lograría los objetivos con la aplicación de un diseño organizacional que ayudara a la cooperativa, y el 2% dijo que estaba un poco indeciso pero como se nota en el grafico los encuestados si están de acuerdo que al tener un diseño organizacional ayudaría a logra los objetivos y las metas propuestas para el buen desempeño de la cooperativa

Encuesta dirigida a los Clientes

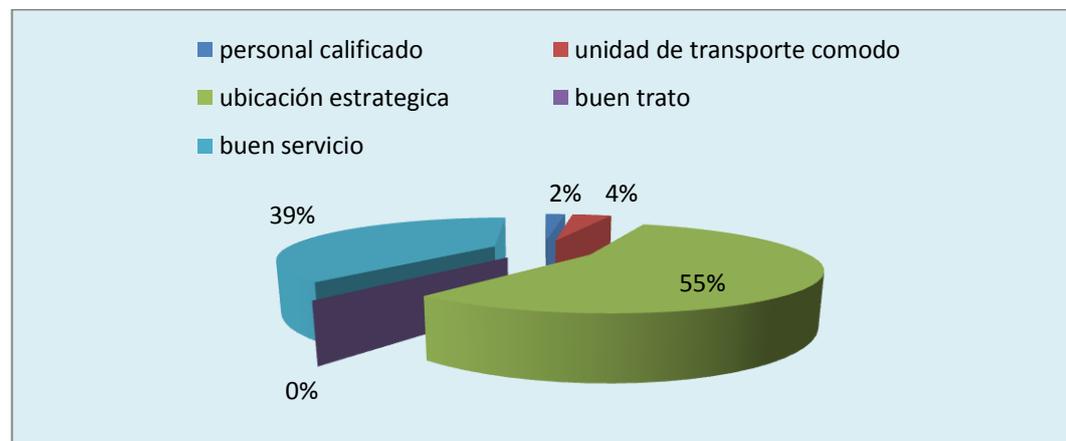
1.¿Cuál considera usted que es la principal fortaleza en la cooperativa?

CUADRO 19 Fortaleza de la Cooperativa

Alternativas	F	%
	Clientes	
personal calificado	2	2%
unidad de transporte cómodo	4	4%
ubicación estratégica	55	55%
buen trato	0	0%
buen servicio	39	39%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 17 Fortaleza de la Cooperativa



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

El 55% de las personas encuestadas mencionaron que la principal fortalezas que tiene la cooperativa es la ubicación estratégica, el 39% menciona que la fortaleza de la cooperativa es el buen servicio que brinda, el 4% menciona que es la unidad de transporte cómodo su fortaleza, y el 2% es el personal calificado como se observa en el gráfico la mayoría de los encuestados cree que la fortaleza es su ubicación.

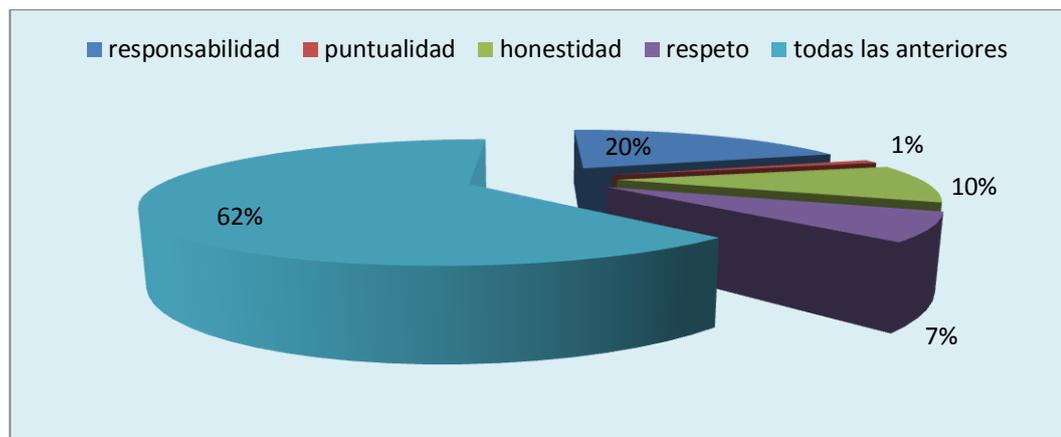
2.¿A su criterio que valores recomendaría aplicar en la cooperativa?

CUADRO 20 Valores

Alternativas	F	%
Clientes		
Responsabilidad	20	20%
Puntualidad	1	1%
Honestidad	10	10%
Respeto	7	7%
Todas las anteriores	62	62%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 18 Valores



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

Como se nota en el gráfico el 62% menciona que los valores recomendados para que se puedan aplicar en la cooperativa es todas las anteriores ya que tanto la (responsabilidad, respeto, puntualidad, honestidad) es muy importante para la cooperativa de ahí solo el 20% recomendaría que se aplique la responsabilidad, y el 10% menciona la honestidad, el 7% y el 1% menciona el respeto y la puntualidad, como se nota en el gráfico la mayoría de los encuestados menciona que se recomendaría aplicar todos esos valores ya que todos son importantes para que la cooperativa de un buen servicio.

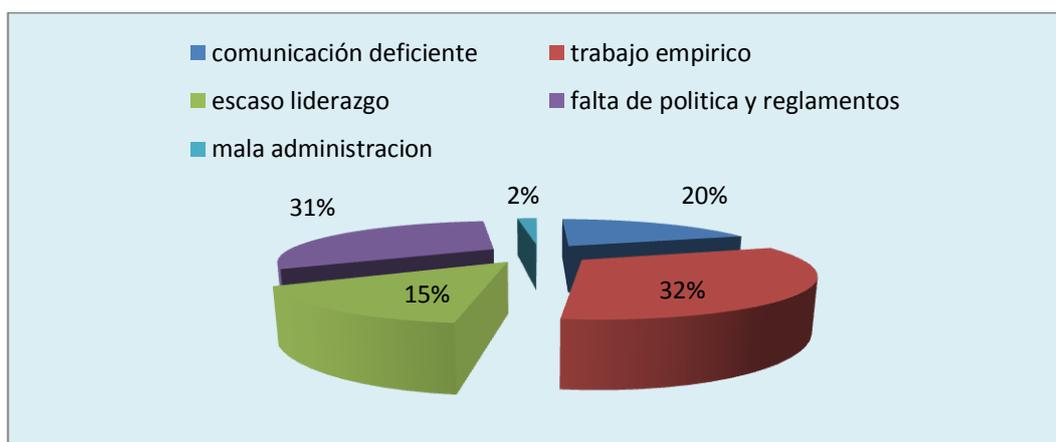
3.¿Cuál de las actividades administrativas de la cooperativa señaladas no son bien desarrolladas?

CUADRO 21Actividades Administrativa

Alternativas	F	%
	Clientes	
Comunicación deficiente	20	20%
Trabajo empírico	32	32%
Escaso liderazgo	15	15%
Falta de política y reglamentos	31	31%
Mala administración	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 19 Actividades administrativa



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

Como se observa en el grafico la mayoría de los encuestado del 32% menciona que el trabajo empírico no son bien desarrolladas y el 31% menciona que las faltas de políticas y reglamentos hace que los trabajadores no den un buen servicio, y el 20% considero que la falta de comunicación hace que no se desarrolle bien los trabajo, el 15% considero que el escaso liderazgo no hace que la cooperativa funcione bien solo el 2% menciona que unas de las actividades no son bien desarrolladas la cuales considera que una de ellas es la mala administración que se da en la cooperativa.

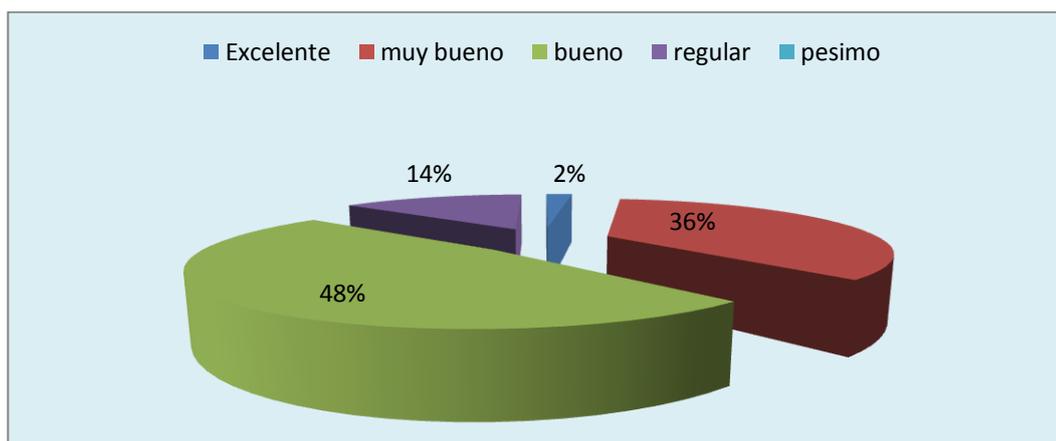
4.¿Cómo califica el servicio brindado por la cooperativa santa Rita ?

CUADRO 22Calificación del Servicio

Alternativas	F	%
	Clientes	
Excelente	2	2%
muy bueno	36	36%
bueno	48	48%
regular	14	14%
pésimo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 20Calificación del servicio



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

Como se observa en el grafico cuando se les hizo a los encuestados la pregunta de cómo califica el servicio brindado por la cooperativa Santa Rita de Palmar la mayoría de los encuetados menciona que el servicio que brinda la cooperativa es bueno, el 36% dijo que es muy bueno, el 14% considero que es regular el servicio que se les brinda a los usuarios solo el 2% considero que es excelente el servicio, como se nota en el grafico todos los encuetados consideraron que si es bueno el servicio que da la cooperativa ya para que sea excelente se recomienda que se dé un mejor servicio un mejor trato a los clientes.

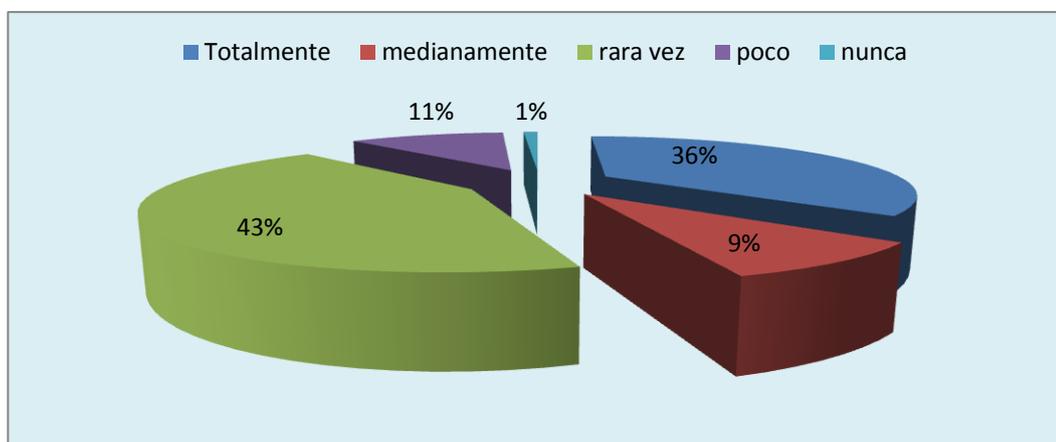
5. ¿Cubre satisfactoriamente sus necesidades el servicio de transporte público de la cooperativa santa Rita?

CUADRO 23 Satisfacción del Servicio

Alternativas	F	%
	Clientes	
Totalmente	36	36%
medianamente	9	9%
rara vez	43	43%
poco	11	11%
nunca	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 21 Satisfacción del Servicio



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

El 43% de los encuestados considero que rara vez que quedan satisfecho con el serbio brindado de la cooperativa, el 36% considera que si cubre satisfactoriamente sus necesidades, y el 11%, el 9% menciona que es son pocas veces que queda satisfecho el cliente a la hora de transportarse de un lugar a otro.

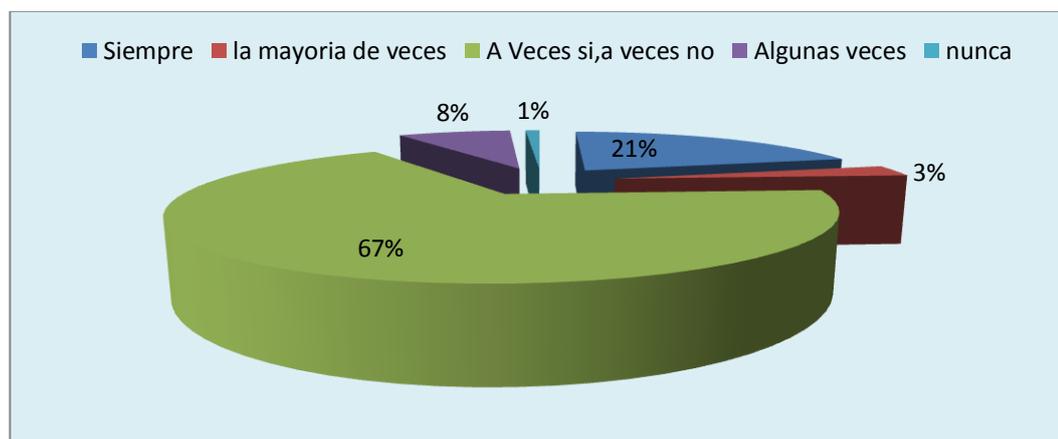
6.¿ El trato del personal y el servicio que brinda es considerado y amable?

CUADRO 24 Trato de Personal

Alternativas	F	%
Clientes		
Siempre	21	21%
la mayoría de veces	3	3%
A Veces si, a veces no	67	67%
Algunas veces	8	8%
nunca	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 22Trato de Personal



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

Los encuestados mencionaron que el 67% considera que el trato que brinda a clientes en ocasiones no es considerado y amable el 21% considera que los trabajadores siempre son considerados y amables, solo el 8% y el 3% dijo que algunas veces o la mayoría de veces si se les da un buen trato a los usuarios y el 1% menciona que nunca se les brinda un buen servicio y buen trato a los clientes.

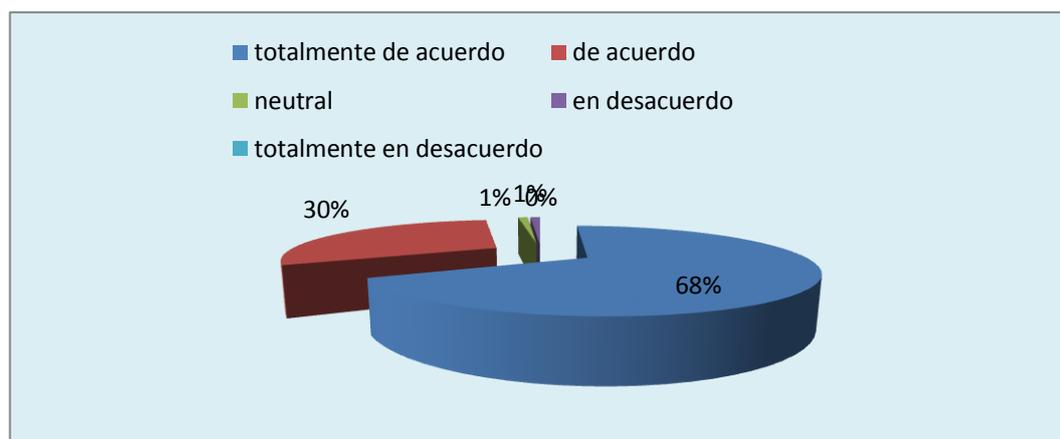
7.¿Considera que la cooperativa debería adquirir unidades nuevas?

CUADRO 25 Unidades Nuevas

Alternativas	F	%
	Clientes	
totalmente de acuerdo	68	68%
de acuerdo	30	30%
neutral	1	1%
en desacuerdo	1	1%
totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

GRÁFICOS 23 Unidades Nuevas



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

Como se observa en el grafico el 68% menciona que totalmente está de acuerdo en que la cooperativa si debería adquirir unidades nuevas y el 30% dijo que está de acuerdo solo en uno 1% dijo que está en desacuerdo y neutral. Pero como se nota en el grafico la mayoría de los encuestados considera que si deberían de adquirir unidades nuevas para que se dé un mejor servicio

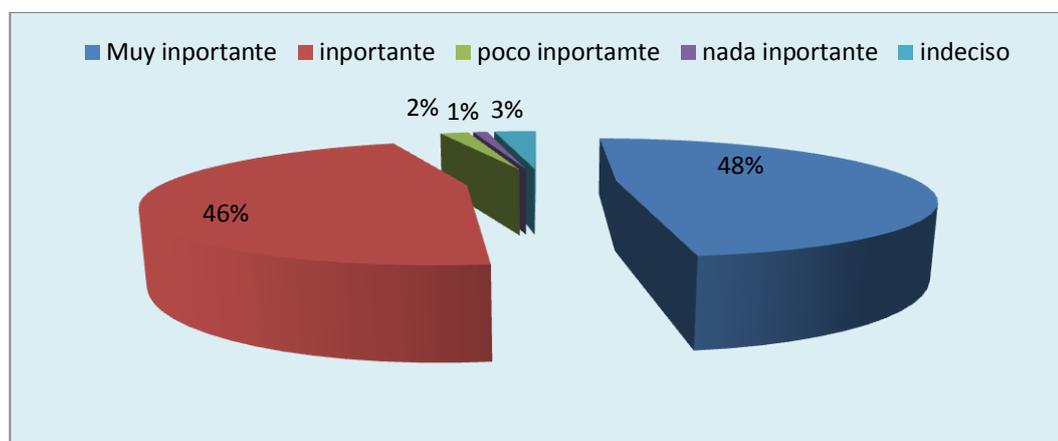
8. ¿Considera importante el control de actividades para que la cooperativa sea eficiente?

CUADRO 26 Control de Actividades

Alternativas	F	%
Clientes		
Muy importante	48	48%
importante	46	46%
poco importante	2	2%
nada importante	1	1%
indeciso	3	3%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

GRÁFICOS 24 Control de Actividades



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

Tanto el 48% y el 46% de los encuestados mencionaron que si considera importante el control de actividades para que la cooperativa sea eficiente y el 3% dijo que estaban un poco indeciso, pero como se nota en el grafico la mayoría de los encuestados dijo que si es importante el control de actividades para que la cooperativa sea más eficiente y que den un mejor servicio.

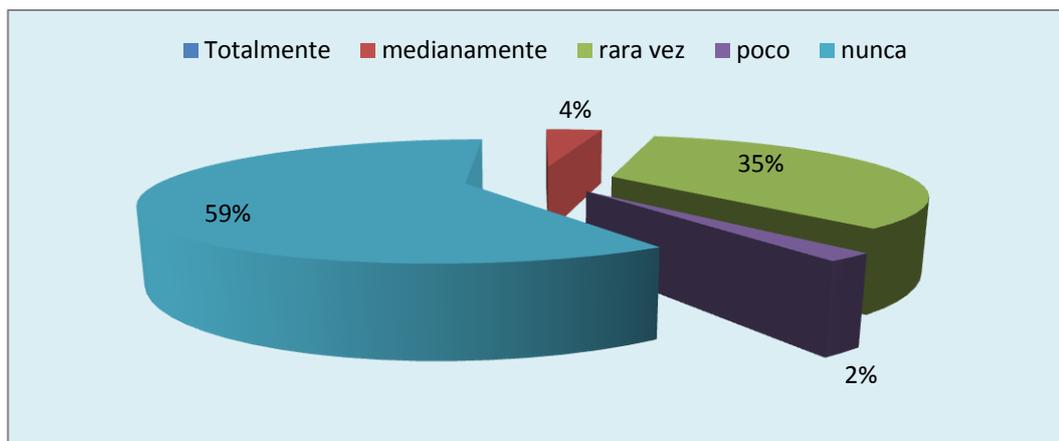
9.¿Le informa la cooperativa de forma clara sobre los cambios que se dan en la misma?

CUADRO 27 Información de cambios

Alternativas	F	%
Clientes		
Totalmente	0	0%
medianamente	4	4%
rara vez	35	35%
poco	2	2%
nunca	59	59%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

GRÁFICOS 25 Información de cambio



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

El 59% de los usuarios encuestados mencionaron que la cooperativa nunca les informa sobre alguna cambio que se realice, y eso en parte si les molesta a los clientes, y el 35% menciona que es rara vez que se les comunica a la comunidad y el 4% y el 2% dijo que medianamente y poco son las veces que les comunican sobre los cambios que se realizara

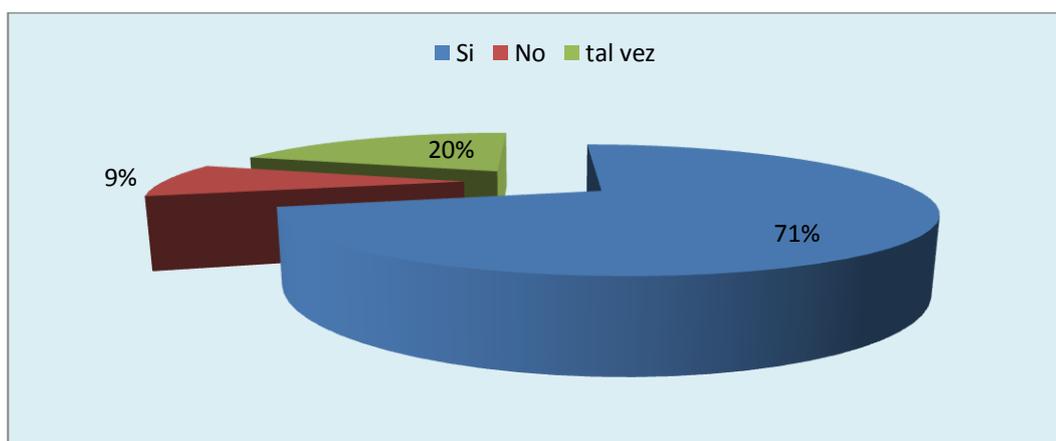
10.¿ Cuenta la cooperativa con el personal suficiente para que el servicio que se le proporciona sea excelente?

CUADRO 28 Personal Suficiente

Alternativas	F	%
Clientes		
Si	71	71%
No	9	9%
tal vez	20	20%
Total	100	100%

Fuente :Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

GRÁFICOS 26 Personal Suficiente



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

El 71% de los encuestados menciono que si cuenta la cooperativa con el personal suficiente para que el servicio que les proporciona sea excelente pero que les recomienda que siempre exista el buen trato el respeto y la amabilidad hacia los usuarios, y el 20% menciono que tal vez si cuenta con el personal pero que traten bien y muestren un buen respeto a los clientes, y el 9% dijo que no cuenta con el personal suficiente y que se espera que puedan haber más trabajadores y que la cooperativa cuente con más buses

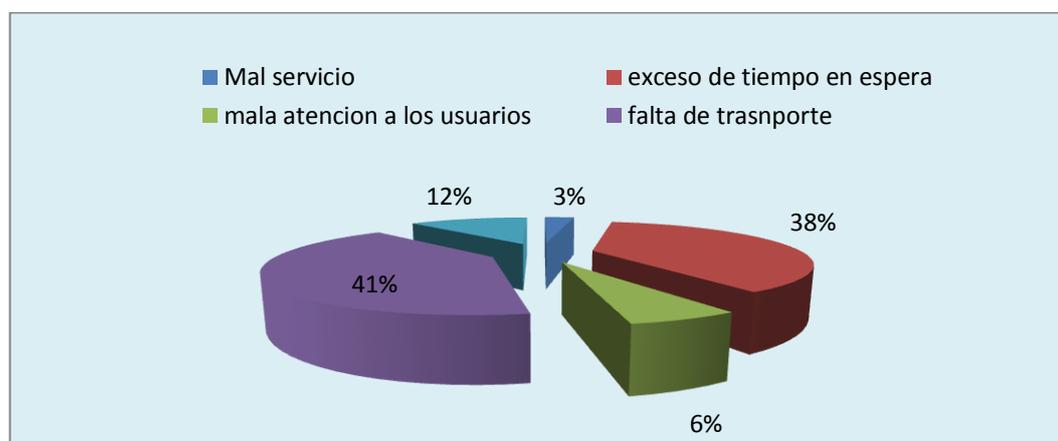
11. ¿Cuál es la principal dificultad que ha encontrado respecto al servicio que ofrece la cooperativa Santa Rita?

CUADRO 29 Principal Dificultad

Alternativas	F	%
	Clientes	
Mal servicio	3	3%
exceso de tiempo en espera	38	38%
mala atención a los usuarios	6	6%
falta de transporte	41	41%
daño a mitad de camino	12	12%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

GRÁFICOS 27 Principal Dificultad



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

El gráfico muestra que el 41% de los usuarios encuestados manifiesta que la principal dificultad que hay en el servicio es la falta de transporte, el 38% considera que es el exceso de tiempo en espera, el 12% considera que es por daño a mitad de camino, el 6% opino que es por la mala atención a los usuarios y el 3% por el mal servicio. Como se puede observar los usuarios de la cooperativa de transporte tienen la percepción real de las dificultades que existen en el servicio que presta la cooperativa Santa Rita de Palmar, los mismos que hay que mejorar para que los usuarios se sientan satisfechos del servicio que se les brinda.

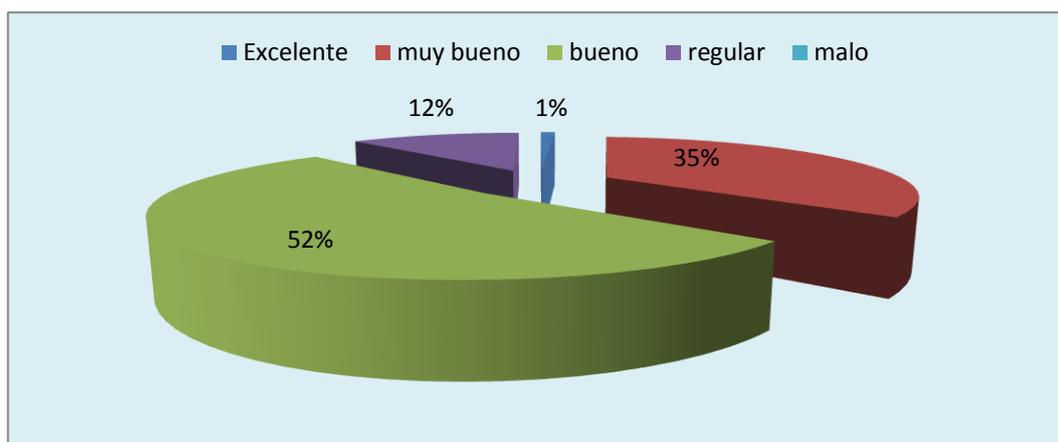
12.¿Cómo ve a la cooperativa Santa Rita desde su perspectiva de cliente ?

CUADRO 30Perspectiva de clientes

Alternativas	F	%
	Clientes	
Excelente	1	1%
muy bueno	35	35%
bueno	52	52%
regular	12	12%
malo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

GRÁFICOS 28Perspectiva de clientes



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

Las personas encuestadas al realizarle la pregunta de cómo ve a la cooperativa santa Rita desde su perspectiva mencionaron el 52% que es bueno el servicio,el 35% menciona que es muy bueno el servicio y que no se quejan de lo que se les brinda, el 12% como se ve en el grafico menciona que el servicio es regular y que no siempre se da un buen serbio y un buen trato solo el 1% menciona que es excelente el servicio que ofrece la cooperativa a los usuarios a la hora de viajar

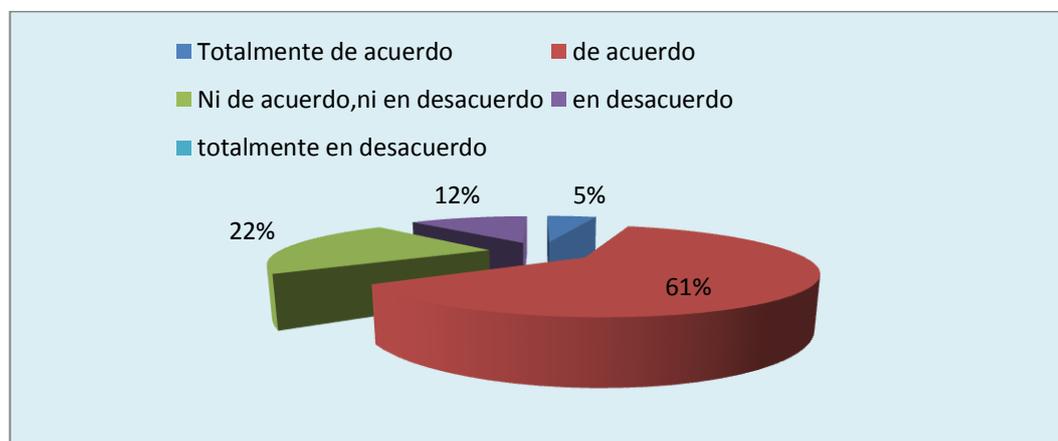
13.¿Considera que el personal de la cooperativa cuenta con los recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo?

CUADRO 31 Recursos Suficiente

Alternativas	F	%
Clientes		
Totalmente de acuerdo	5	5%
de acuerdo	61	61%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	22%
en desacuerdo	12	12%
totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

GRÁFICOS 29 Recursos Suficientes



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

El 61% de los encuestados considero que está de acuerdo, y que la cooperativa si cuenta con los recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo, el 22% menciono que esta no de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% menciono que está en desacuerdo ya que el personal de la cooperativa no cuenta con los recursos suficientes para que lleve a cabo su trabajo.

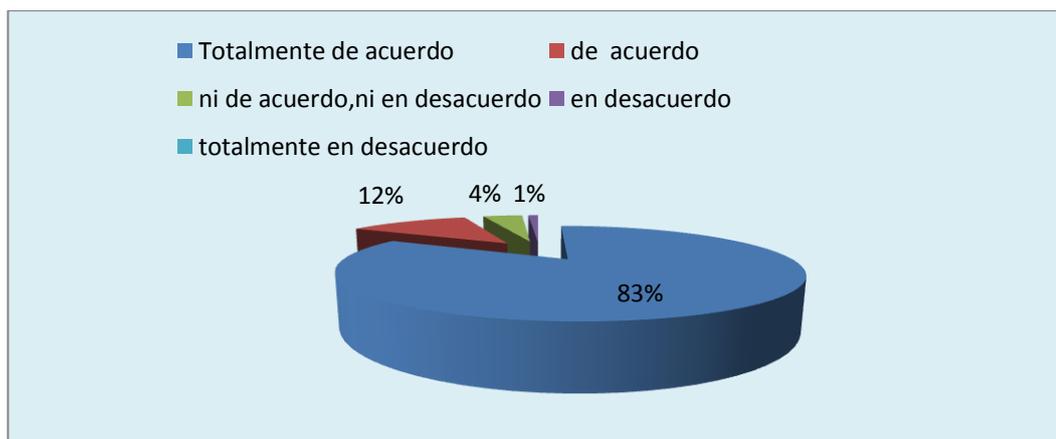
14.¿ considera usted que se debe de implementar un diseño organizacional en la cooperativa?

CUADRO 32Implementar un diseño organizacional

Alternativa	F	%
Clientes		
Totalmente de acuerdo	83	83%
de acuerdo	12	12%
ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	4%
en desacuerdo	1	1%
totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

GRÁFICOS 30Implementar un diseño organizacional



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por; Adriana Cucalón

El 83% de los encuestados mencionaron que es importante implementar un diseño organizacional en la cooperativa ya que ayudaría a que se encuentren mejor estructuradas en los cargos y que den un mejor servicio el 12% menciona que está de acuerdo en que se haga un diseño organizacional, el 4% y el 1% mencionaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que no conocen lo que es un diseño organizacional pero que si es algo bueno para que la cooperativa crezca y mejore el servicio pues estaba bien en que se implemente un diseño organizacional

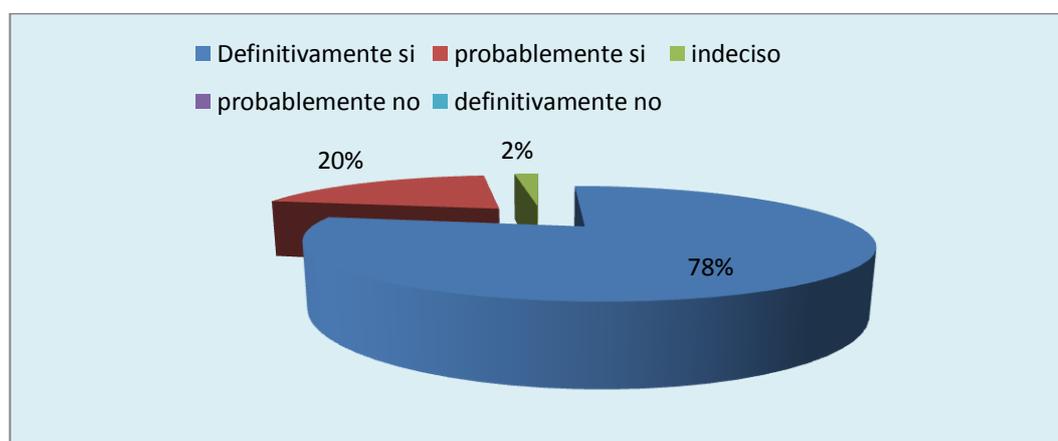
15. ¿Pueden mejorar los resultados con la implementación del diseño organizacional?

CUADRO 33 Mejorar los resultados

Alternativas	F	%
Clientes		
Definitivamente si	78	78%
probablemente si	20	20%
indeciso	2	2%
probablemente no	0	0%
definitivamente no	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

GRÁFICOS 31 Mejorar los resultados



Fuente: Comunidad de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón

Se observa en el gráfico que el 78% de los encuestados mencionaron que definitivamente si pueden mejorar los resultados con la implementación del diseño organizacional para la cooperativa, el 20% menciona que probablemente sí y el 2 % como se observa en el gráfico ésta indeciso, por lo tanto la mayoría de los encuestados manifestó que si están de acuerdo con la implementación de un diseño organizacional para la cooperativa Santa Rita de Palmar.

3.1 CONCLUSIONES

1. En ocasiones no se trabaja en equipo y eso hace que se dificulten los trabajos y no se ejecuten de forma adecuada y no se llegue a las metas y objetivos planteados.
2. La eficiencia de comunicación entre el personal administrativo, trabajadores, inciden negativamente en la toma de decisiones para el buen desempeño en las funciones que realicen dentro de la cooperativa.
3. En ocasiones no se los llama a todos los trabajadores de la cooperativa cuando esta tiene un problema y solo los resuelven entre directivos administrativos y de consejo de vigilancia.
4. Existe en la cooperativa de transporte terrestre santa Rita de Palmar ,una estructura organizacional pero lamentablemente esta no se adapta a los cambios dinámicos que tiene la cooperativa la organización posee factores, recursos, áreas ,divisiones que en conjunto deben alinearse en algún punto para llegar a un fin común, pero como se llevaría esto a cabo sino existe un diseño organizacional que maneje a la organización con el objetivo de dividir tareas y trabajos para lograr una efectiva coordinación.
5. La cooperativa de transporte terrestre santa Rita de Palmar requiere un diseño organizacional adecuado que le permita enfocar sus recursos, actividades y cargos en la consecución de sus objetivos institucionales y fortalecer un buen clima organizacional.

3.4 RECOMENDACIONES

1. Que el compromiso de los directivos hacia los socios y trabajadores de la cooperativa se fundamente el trabajo en equipo en compromiso por cumplir con los objetivos y metas planteadas.
2. Que en la cooperativa exista la buena comunicación y el trabajo en equipo ya que así se llegaría a los objetivos y metas planteadas por la cooperativa y habría un buen ambiente laboral.
3. Se lo llame a todos los trabajadores de la cooperativa, donde todos de su punto de vista, así la decisión será equitativa, logrando excelentes acciones correctivas antes problemas presentados, ya que la cooperativa los conforman directivos, socios y trabajadores.
4. Establecer una estructura organizacional acorde con la situación y necesidad actual de la cooperativa Santa Rita de Palmar, en donde se describe y se clasifican las diferentes actividades, la división de los puestos con el fin de lograr una coordinación eficiente que lleve a la eficiencia y eficacia de la cooperativa, al mejor funcionamiento de los directivos en cuanto a tareas que cada uno debe de cumplir
5. Elaborar el diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar en donde éste formalmente estructurado, permitiendo enfocarse en las metas y los objetivos, y que cada cargos tenga cuales son las funciones por desempeñar para la consecución efectiva de sus objetivos y para el buen de la cooperativa.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE LA COMUNIDAD DE PALMAR, PARROQUIA COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

4.1 PRESENTACIÓN

Para el correcto desarrollo de cada una de las actividades en la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar se propone la implementación de un diseño organizacional que ayudara al mejor funcionamiento y al logro de las metas organizacionales.

Para el buen funcionamiento del desarrollo de la propuesta se analiza cada uno de los puntos tratados en lo que es el modelo del diseño organizacional, este diseño organizacional parte de un análisis situacional como es el análisis interno y externo de la cooperativa, la filosofía, misión, visión, objetivos, metas, principios, valores, estrategias y planes de acción, que la cooperativa debería de tener para lograr un buen servicio y hasta donde se pretende llegar y saber qué es lo que se espera alcanzar a un futuro.

Este diseño se realizara para tener un control adecuado del funcionamiento de los empleados en cada uno de sus puestos, donde se dividen objetivos y tareas, la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, debe de proporcionar una buena comunicación a los empleados y que estos asuman compromiso de calidad en la prestación de servicio, con el fin de que los clientes se sienta satisfecho del servicio que da la cooperativa, la seguridad y la buena atención que se les brinda. Hoy en día el transporte público es un servicio fundamental para el desarrollo de una comunidad y del buen vivir de los clientes.

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

**RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE
SANTA RITA DE PALMAR**

LOGOTIPO



LEMA:

UNIÓN, TRABAJO Y PROGRESO

RUC: 0992117583001

FECHA DE CREACIÓN: 22 de mayo 1992

CORREO ELECTRÓNICO: coopsantaritapalmar@hotmail.es

TELÉFONO: 042904403

DIRECCIÓN: Comuna Palmar, calle principal, barrio cruce de Palmar

Socios

La cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar cuenta con 22 socios

Directiva

Presidente: Sr Ernesto López Aránea

Gerente: José Muñoz Borbor

Secretario Carlos Villavicencio pozo

Contador: Gabriela Morales

CUADRO 34 Vocal de Consejo de Administración

TIPO DE VOCAL	NOMBRE Y APELLIDO	DURACIÓN (AÑOS)
1 vocal principal	Ernesto López Aránea	2
1 vocal suplente	Raúl Alfredo Flores Jinés	2
2 vocal principal	José Eladio Muñoz Borbor	2
2 vocal suplente	Santos Fausto Gonzabay Tómalá	2
3 vocal principal	Carlos Alberto Villavicencio Pozo	2
3 vocal suplente	Raúl Antonio Montero Loor	2

Fuente: Cooperativa Santa Rita de Palmar

Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

CUADRO 35 Vocal de Consejo de Vigilancia

TIPO DE VOCAL	NOMBRE Y APELLIDO	DURACIÓN (AÑOS)
1 vocal principal	Héctor Gerónimo Aránea Castro	2
1 vocal suplente	Carlos Enrique Suarez Tómalá	2
2 vocal principal	Armando Eusebio Pozo Tómalá	2
2 vocal suplente	Patricio Maquilón Quintanilla Verdezoto	2
3 vocal principal	Agustín Gregorio Bermúdez Erazo	2
3 vocal suplente	Gilberto Isaías Arias Solís	2

Fuente: Cooperativa Santa Rita de Palmar

Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta de un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar se la realiza con la finalidad de lograr un mejor desarrollo en sus funciones y que este mas orientadas, se realizó la investigación de campo la cual nos permitió tener información de los directivos, socios y trabajadores de la cooperativa. Gracias a un análisis situacional se procede a realizar un diagnóstico de los factores internos y externos y un análisis competitivo aquello determino cual es la situación actual de la cooperativa.

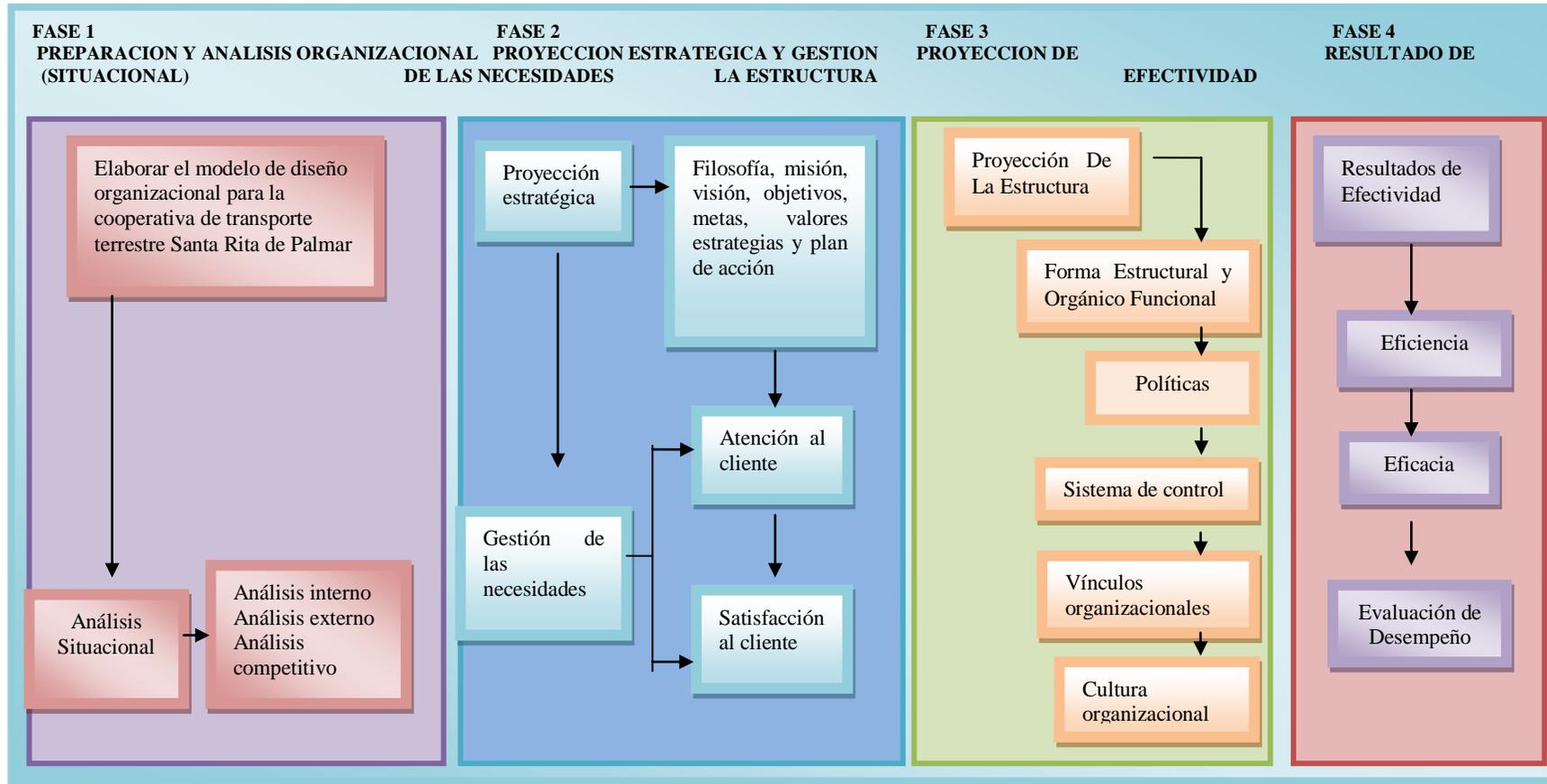
También se tiene una proyección estratégica en donde se define un direccionamiento para la cooperativa basados en la Filosofía, misión, Visión, objetivos, metas, principios, valores, estrategias, planes de acción, factores que indican el rumbo a seguir para un buen logro de excelencia para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar.

Se consideró también una Gestión de las Necesidades de cómo son la atención al cliente y la satisfacción al cliente con el fin de que se esté bien encaminado en los servicio y el cómo puede satisfacer a sus clientes ,también se considera una Proyección de la Estructura para fijar los manuales de funciones ,los diseños o funciones que cada uno de los miembros de la cooperativa debe de cumplir respetando las reglas y normativas que aporte a crear una cultura de respeto para todos los que conforman la cooperativa.

El diseño organizacional para la cooperativa de trasporte terrestre Santa Rita de palmar permitirá un proceso continuo de sus funciones y la razón de ser, y hacia donde se pretende llegar a un futuro siendo una cooperativa bien estructurada y contando con todos sus valores institucionales.

GRÁFICOS 32

4.4 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE SANTA RITA DE PALMAR”



Fuente: Modelo de Ailed Labrada Sosa
 Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

4.5 COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

4.5.1 Análisis Situacional

4.5.1.1 Análisis Interno

Fortalezas

- ✓ Ubicación de la cooperativa
- ✓ Reconocida por la comunidad peninsular
- ✓ Posee una infraestructura propia y terreno propio
- ✓ el compromiso a cumplir con los objetivos y metas planteadas

Debilidades

- ✓ Inexistencia de misión y visión
- ✓ Cuenta con pocas unidades modernas
- ✓ Organización ineficiente
- ✓ La cooperativa no cuenta con un diseño organizacional y manual de funciones
- ✓ Deficiente control administrativo
- ✓ comunicación interna

4.5.1.2 Análisis Externo

Oportunidades

- ✓ Crecimiento poblacional
- ✓ Mejoramiento de calles
- ✓ mayor demanda en meses de festividades
- ✓ leyes en cuanto el mejoramiento del personal

Amenazas

- ✓ competencia local
- ✓ carencia del trabajo en equipo
- ✓ catástrofe natural
- ✓ destrucción de vías

CUADRO 36

Foda Estratégico

FACTOR	FORTALEZA	DEBILIDAD
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> INTERNOS </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> EXTERNOS </div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ubicación de la cooperativa 2) Reconocida por la comunidad peninsular 3) Posee una infraestructura propia y terreno propio 4) el compromiso a cumplir con los objetivos y metas planteadas 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Inexistencia de misión y visión 2) Cuenta con pocas unidades modernas 3) Organización ineficiente 4) La cooperativa no cuenta con un diseño organizacional y manual de funciones 5) Deficiente control administrativo 6) comunicación interna 7) ausencia de manual de funciones para los directivos
OPORTUNIDAD	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<ol style="list-style-type: none"> 1) Crecimiento poblacional 2) Mejoramiento de calles 3) mayor demanda en meses de festividades 4) leyes en cuanto el mejoramiento del personal 	<ol style="list-style-type: none"> 1) F3-O4 cumplir con las funciones de cargos y leyes para el mejor desempeño 	<ol style="list-style-type: none"> 1) D7- O4 contar con una manual de funciones para los directivos
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1) competencia local 2) carencia del trabajo en equipo 3) catástrofe natural 4) destrucción de vías 	<ol style="list-style-type: none"> 1) F1-A1 implantación de una cultura organizacional 2) F4-A1 estructura organizacional de la cooperativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1)D4- A1 dividir las tareas de especialización De acuerdo al perfil

Fuente: Matriz Foda

Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

4.5.1.3 Análisis Competitivo

La cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar es una cooperativa que brinda servicio de transporte público a la comunidad de Palmar y demás comunidades de la provincia como son (Jambelí, Monteverde, San Pablo y demás comunidades en el transcurso del viaje.

Se realiza el análisis competitivo en relación al servicio, duración de tiempo de viaje, costo de pasaje, no existe mucha diferencia entre las demás cooperativas del medio ya que se rigen a la ley.

CUADRO 37

Competencia

Nombre de la Cooperativa	Duración de tiempo De viaje	Costo de pasaje
Cooperativa 2 de noviembre	1 hora	\$ 0,75 ctvs.
Cooperativa citup	1 hora	\$ 0,75 ctvs.
Cooperativa rutas peninsulares	1 hora	\$ 0,75 ctvs.

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

Con respecto a la cooperativa Santa Rita de Palmar se puede evidenciar que la competencia no solo está en el buen servicio sino porque las demás cooperativas tienen la misma ruta que la cooperativa Santa Rita, incluso los costos de pasaje son los mismo ya que todas estas cooperativas se rigen bajo la ley transporte otra de sus competencias de la cooperativa son los taxi de Palmar que en ocasiones las personas por el tiempo de espera que la Santa Rita tiene y por apuros que la persona tenga en viajar prefieren coger un taxi y que los lleve al cruce de palmar y de ahí el pasajero cojee un bus dela competencia ya que se tienen la misma ruta de viaje.

4.6 PROYECCIÓN ESTRATÉGICA

4.6.1 Filosofía

Somos una cooperativa dedicada a brindar servicio a la comunidad, ofreciendo un buen servicio y permitiendo satisfacer las necesidades de los clientes ayudando al desarrollo de la comunidad.

4.6.2 Misión

Ofrecer un buen servicio a la comunidad brindando una buena atención y que los clientes se sientan satisfechos del servicio que da la cooperativa, siempre con respeto, amabilidad, cordialidad y comunicación.

4.6.3 Visión

Ser una cooperativa líder a nivel peninsular en la prestación de un buen servicio en beneficio a la comunidad, buscando la excelencia a través de un mejoramiento continuo de su servicio, mediante la innovación y el mejoramiento del desempeño laboral.

4.6.4 Objetivos

4.6.4.1 Objetivo general

Ser una cooperativa reconocida en la provincia de Santa Elena por el buen servicio que se brinde y por el compromiso e identidad de sus directivos y trabajadores y estar en la permanente búsqueda de la excelencia con la prestación del servicio de transporte para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

4.6.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Ser una cooperativa que se diferencie de la competencia por su compromiso y el servicio.
- ✓ Obtener la satisfacción permanente de los clientes
- ✓ brindar un servicio profesional, seguro y eficiente a nuestros clientes.
- ✓ plantear la división del trabajo en sus distintas tareas

4.7 Metas

- ✓ Ser reconocido a nivel peninsular como la mejor compañía de transporte, ofreciendo una buena atención y buen servicio
- ✓ Renovación de unidades que ya tienen más de 5 años laborando
- ✓ Conservar las unidades modernas
- ✓ Posesionar a la cooperativa en la mente de los clientes mediante la buena comunicación y satisfacción del servicio

4.8 valores

- **Compañerismo y cooperación.**_ mantener un trato digno en la cooperativa basado en el respeto, puntualidad, orden y el buen trato entre todos los miembros de la cooperativa y hacia sus clientes.
- **Responsabilidad.**_ ser responsables en el trabajo y hacia sus clientes para lograr un buen cumplimiento de sus funciones.

- **Respeto.**_ se manifiesta en todo momento hacia directivos, socios y trabajadores de la cooperativa y clientes logrando así un ambiente agradable.
- **Cordialidad.**_ es estar previsto a servir y ayudar a cada uno de los miembros de la cooperativa y a sus clientes.
- **Lealtad.**_ Ser leal al comprometernos con nuestro trabajo y al compromiso y los objetivos de la cooperativa
- **Honestidad.**_ corresponder a la confianza que la cooperativa ha depositado en cada uno de los miembros que lo conforman teniendo una buena conducta.

4.9 Estrategias y plan de acción

- Cumplir con las funciones de cargos y leyes para el mejor desempeño
 - ✓ capacitaciones a los directivos de la cooperativa
 - ✓ trabajo en equipo
- Contar con una manual de funciones para los directivos
 - ✓ regirse a las normativas de los cargos y las funciones
 - ✓ políticas de la cooperativa
- Implantación de una cultura organizacional
 - ✓ valores corporativos
 - ✓ valores y compromisos de la cooperativa

- Estructura organizacional de la cooperativa
 - ✓ descripción de los niveles

- Dividir las tareas de especialización De acuerdo al perfil
 - ✓ descripción de funciones y puestos

4.10 GESTIÓN DE LAS NECESIDADES

4.10.1 Atención al cliente

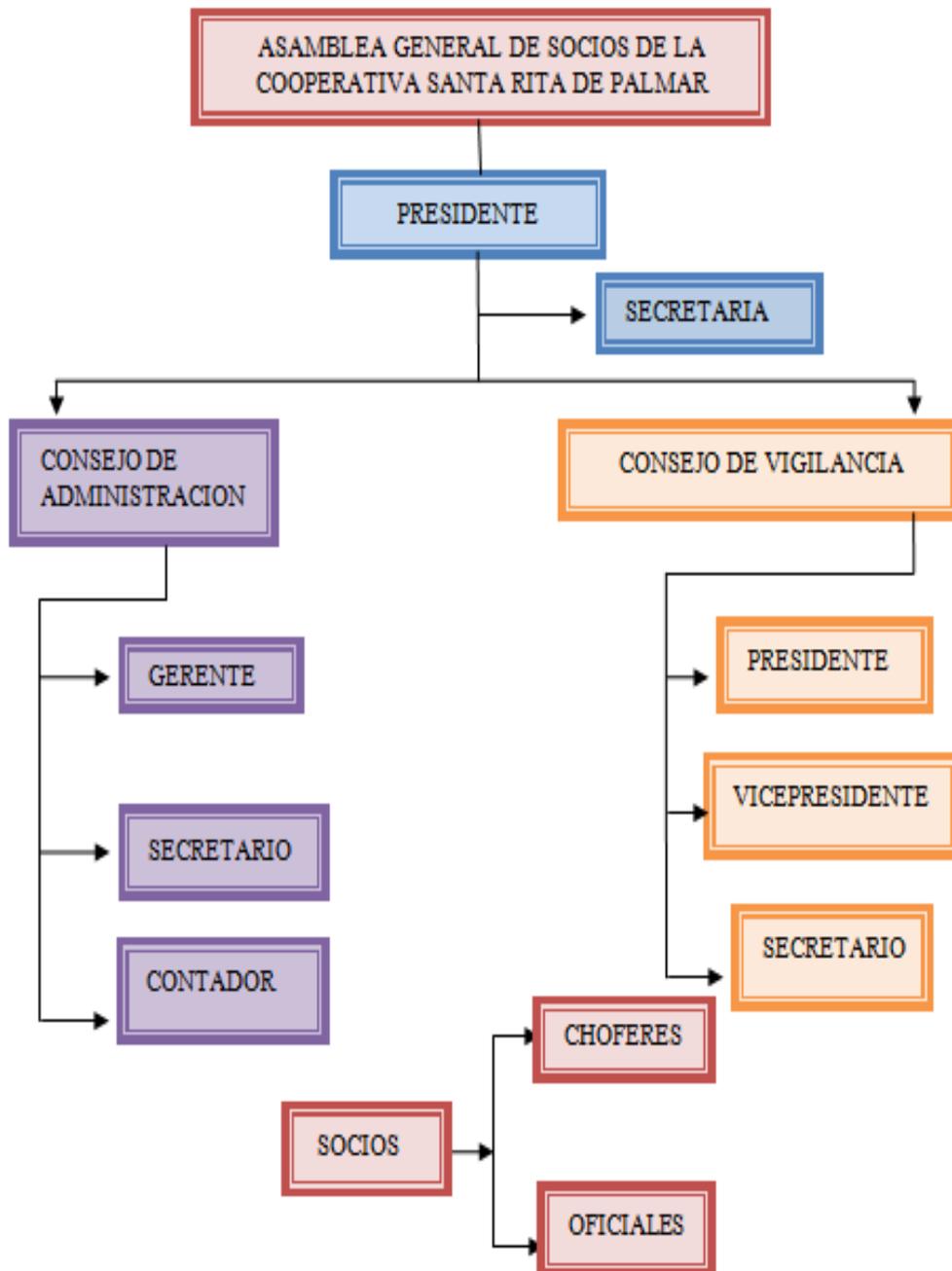
La cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar brinda su servicio a la comunidad de palmar y demás comunidades de la provincia, se esfuerza día a día para alcanzar las metas y objetivos planteados para el mejoramiento de la misma. y por brindar a los clientes una buena atención en cuanto a la comunicación el respeto y compromiso para que la comunidad de sienta satisfecho de la atención que les brinda los trabajadores

4.10.2 Satisfacción al cliente

La cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de palmar se esfuerza por satisfacer las necesidades de los clientes brindando una buena atención, comunicación, respeto, compromiso y trabajo de calidad por parte de los choferes y oficiales, para que los clientes se sientan a gusto al hora de subirse en un bus y quedar satisfecho del servicio que se les brinda y dejando de lado a la competencia. El chofer es el que se encarga de llevar a los clientes a su destino de viaje y el oficial es el encargado de controlar que los pasajeros estén cómodos y algún inconveniente se les comunica ya que la comunicación es lo primordial y es el ente a mejoramiento de la cooperativa.

4.11 PROYECCIÓN DE LA ESTRUCTURA

4.11.1 Forma Estructural de la Cooperativa de Transporte Terrestre Santa Rita de Palmar



Fuente: Cooperativa Santa Rita de Palmar
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

4.11.1.2 Orgánico Funcional

Presidente del consejo de administración

Perfil

Edad: 35 -65

Sexo: masculino

Estado Civil: indistinto

Conocimiento: ley y reglamento de tránsito y seguridad vial

Capacidades: trabajar en equipo

Liderazgo

Comunicativo

Resolver problemas

Funciones

- ✓ Coordinar, dirigir,organizar, impulsar y evaluar las actividades de la cooperativa
- ✓ Autorizar con su firma todos los gastos que se realicen en la cooperativa y ordenar los pagos que los mismos ocasionen
- ✓ Realizar las gestiones necesarias para el mejor cumplimiento de los fines de la cooperativa.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir los objetivos y reglamentos para el beneficio de la cooperativa y sancionar su incumplimiento.
- ✓ Representar a la cooperativa en los distintos actos a la que haya sido convocado
- ✓ Nombrar y remover con motivos justificados a los miembros del consejo de administración, consejo de vigilancia.
- ✓ Delegar poderes especiales en los demás delegados
- ✓ gestionar o adquirir los elementos necesarios para los servicios de la cooperativa
- ✓ Designar el banco en donde se depositara el dinero y valores de la cooperativa.

Gerente del consejo de administración

Perfil

Edad: 35 -65

Sexo: masculino

Estado Civil: indistinto

Conocimiento: ley y reglamento de tránsito y seguridad vial

Capacidades: Trabajar en equipo, Liderazgo, Comunicativo, Resolver problemas

Funciones

- ✓ Ejercer un liderazgo dinámico y participativo para ejecutar los planes y estrategias determinadas.
- ✓ Encargado de analizar y discutir las propuestas de las diferentes coordinaciones.
- ✓ Velar por su cumplimiento e informar sobre las diferentes actividades desplegadas en la cooperativa
- ✓ Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad y las demás atribuciones determinadas en la ley.
- ✓ Es el responsable de recibir los aportes de los socios, depositar en las cuenta de la cooperativa y cancelar a proveedores y empleados.
- ✓ Dar lectura a las actas en cada junta general y suscribirlas con el presidente ,previa la aprobación respectiva
- ✓ Ejercer la representación legal ,judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, su reglamento y el presente estatuto social
- ✓ Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera.
- ✓ Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa
- ✓ Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa ,hasta el monto que el reglamento interno o asamblea general lo autorice

Secretario del consejo de vigilancia

Perfil

Edad: 35 -65

Sexo: masculino

Estado Civil: indistinto

Conocimiento: ley y reglamento de tránsito y seguridad vial

Capacidades:

Liderazgo

Comunicativo

Funciones

- ✓ llevar ordenamiento de los libros de actas de la asamblea general y del consejo de administración

- ✓ Tener la correspondencia al día

- ✓ Desempeñar a cabalidad otros deberes que le asigne el consejo de administración siempre que no violen la disposición del presente normas

- ✓ Mantener una estadística completa de todos los socios ,y en especial sobre las rutas, frecuencias, tarifas número de socios

- ✓ Es el responsable de recibir los aportes de los socios, depositar en las cuenta de la cooperativa y cancelar a proveedores y empleados.

- ✓ Dar lectura a las actas en cada junta general y suscribirlas con el presidente, previo la aprobación respectiva

Presidente del consejo de Administración

Perfil

Edad: 35 -65

Sexo: masculino

Estado Civil: indistinto

Conocimiento: ley y reglamento de tránsito y seguridad vial

Capacidades:

Liderazgo

Comunicativo

Funciones

- ✓ Cuidar el correcto funcionamiento y la eficiente administración de la cooperativa
- ✓ Vigilar que lo socios cumplan sus funciones y que no violen las normas legales
- ✓ Vigilar la existencia y valorización de los demás bienes de la cooperativa y particularmente de lo que ella reciba de los socios en pagos de su obligaciones
- ✓ Verificar la veracidad de las informaciones contables
- ✓ Observar cuando las resoluciones y decisiones del consejo de administración del gerente en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de le gerencia.
- ✓ Examinar la contabilidad social, los bienes sociales, papeles y documentos y realizar arquezos de caja, verificando disponibilidades

Vicepresidente del consejo de vigilancia

Perfil

Edad: 35 -65

Sexo: masculino

Estado Civil: indistinto

Conocimiento: ley y reglamento de tránsito y seguridad vial

Capacidades:

Liderazgo

Comunicativo

Funciones

- ✓ Informar al consejo de administración sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa
- ✓ Cuidar el correcto funcionamiento y la eficiente administración de la cooperativa
- ✓ Vigilar que los socios cumplan sus funciones y que no violen las normas legales
- ✓ Controlar las actividades económicas de la cooperativa
- ✓ Realizar control concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución efectuados por la cooperativa
- ✓ Observar cuando las resoluciones y decisiones del consejo de administración del gerente en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de la gerencia.

Secretario del consejo de vigilancia

Perfil

Edad: 35 -65

Sexo: masculino

Estado Civil: indistinto

Conocimiento: ley y reglamento de tránsito y seguridad vial

Funciones

- ✓ Controlar las actividades económicas de la cooperativa
- ✓ Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes
- ✓ Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa
- ✓ Presentar a la asamblea administrativa un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa.
- ✓ Solicitar al presidente que se incluya en el orden del día los puntos que crean conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones y lo demás establecido por la ley .
- ✓ Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de directivos de la cooperativa y formular la observación pertinente en cada caso.

Contadora

Perfiles

Edad: 30-45

Estado civil: indistinto

Conocimiento: en manejo de sistema de información

Habilidad numérica y análisis de información

Destreza para los negocios

Capacidades

Liderazgo

Comunicación

Funciones

- ✓ Supervisar y controlar las operaciones contables
- ✓ Elaboración de estado financiero periódicos e informe contable
- ✓ Preparar y elaborar el cierre financiero
- ✓ Registrar y controlar las transacciones financieras
- ✓ Realizar las declaraciones de impuesto
- ✓ Velar por el correcto cumplimiento del presupuesto controlar que toda la información se lleve bajo los parámetros legales, y la correcta presentación de los estados financieros.
- ✓ Es el encargado de la revisión y contabilización de documentos, emisión de egresos, conciliaciones bancarias, asientos contables y revisión de cuenta.

Secretaria de la Cooperativa

Perfiles

Edad:22-45

Estado civil: indistinto

Conocimiento: manejo avanzado de Office

Buena relación interpersonal

Impecable presentación personal

Capacidades:

Comunicación

Toma de decisiones

Funciones

- ✓ Atender y tomar recados telefónicos
- ✓ Tomar dictados taquigráficos y transcribirlos
- ✓ Estar pendiente de las necesidades de la cooperativa
- ✓ Establecer una buena comunicación con los directivos y trabajadores
- ✓ Amplitud de memoria
- ✓ Habilidad en comunicación y escucha activa
- ✓ Autoestima positivo
- ✓ Capacidad en innovación e implementación
- ✓ Archivar documentos recibidos
- ✓ Analizar y organizar y clasificar la documentación
- ✓ Ingresar la información recibida relacionada con el manejo de la cooperativa
- ✓ Elaborar las actas de reuniones
- ✓ Realización de oficios para los correspondientes tramites con los que la cooperativa debe cumplir
- ✓ Efectuar las actividades solicitadas por el presidente
- ✓ organizar eventos de integración o cualquier otra índole que realice la cooperativa
- ✓ Comunicar sobre fechas especiales

Socios de la cooperativa

Perfil

Edad: 35 -65

Sexo: masculino

Estado Civil: indistinto

Funciones

- ✓ Ser propietario de un vehículo con el que ingrese cuyo año de fabricación será de acordado internamente con la cooperativa
- ✓ Ser chofer profesional en la categoría por el organismo de control de tránsito para operar vehículo de transporte de pasajeros
- ✓ Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos contraídos con la cooperativa
- ✓ Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgos la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes
- ✓ Participar en las elecciones de representante o asambleas administrativa
- ✓ Pagar la cuota de ingresos establecido por el consejo de administración
- ✓ Asistir a reuniones que se convoquen por la cooperativa
- ✓ Respetar los turnos y más instrucciones y disposiciones que implanten la cooperativa para el mejor servicio a los usuarios
- ✓ Desempeñar las comisiones y trabajo encomendados por la cooperativa.

Choferes

Perfiles

Edad: máxima de 45 años

Estado civil: indistinto

Experiencia: mínimo 4 años

Requisitos: Conozca la provincia de Santa Elena

Funciones

- ✓ Operar el bus de acuerdo a las rutas establecidas
- ✓ Abastecer el combustible a la unidad para realizar sus actividades
- ✓ llevar a cabo los chequeos o revisiones encomendadas para el mantenimiento de la unidad a su cargo e informar de las averiados o daños de la unidad
- ✓ Tener licencia de conductor de categoría E
- ✓ Tener responsabilidad sobre la unidad que opera

Oficiales

Perfiles

Edad: 20-45 años

Estado civil: indistinto

Requisitos: Comunicación

Honestidad

Respeto

Servir a los usuarios

Funciones

- ✓ Ayudar a los clientes a subir mercadería al bus
- ✓ Tener una buena comunicación con los clientes
- ✓ Cobrar el pasaje
- ✓ Saber comunicar a chofer cuando pasajero desee bajar del bus

4.11.1.3 Políticas

La política es una actividad orientadas en forma ideológica a la toma de decisiones de una grupo para alcanzar ciertos objetivos, la política es aquella practica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos.

Políticas institucionales

- Operar todos los días a la semana respetando los turnos asignados a cada unidad de transporte.
- Los conductores deberán de laborar con su respectiva identificación (licencia y matrícula del vehículo)
- Cumplir y acatar con todas las leyes y reglamentos vigente a la agencia nacional de tránsito y seguridad vial
- Tanto los choferes y oficiales deberán de llevar el uniforme de la cooperativa de lunes a sábado en excepción del día domingo .tener el uniforme planchado, limpio, y que esté en buenas condiciones, (pantalón azul marino, camisa azul y en el bolsillo de la camisa el logo de la cooperativa, peinado estilo cadete y zapatos casuales).

Políticas generales

- Acudir con carácter obligatorio a todas las reuniones que disponga la cooperativa
- Apoyar en el desarrollo de la cooperativa manteniendo una buena ética profesional en todas las actividades que es estén relacionadas con ella.
- Servir a la comunidad basados en los buenos valores.

Políticas del servicio al cliente

- Tener una buena comunicación abierta con los clientes con el fin de atender oportunamente sus necesidades, consultas y reclamos.
- Dar un buen servicio a los clientes en el tiempo estipulado del viaje

4.11.1.4 Sistema de control

Los sistemas de control son importantes ya que de ello depende que la cooperativa funcione bien y que mejore día a día y que se cumplan con los reglamentos y normas, los sistemas de control que tiene la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar son.

- **Control de llegada y salida de los buses:** la secretaria de la cooperativa es la que se encarga de controlar el horario de entrada y salida de los buses y de que se cumpla con el horario estipulado de tiempo de espera de pasajero y de tiempo de viaje
- **Control de pagos de tarjetas:** el control de pago de las tarjetas lo realiza la secretaria que controla los pagos semanales de los buses que prestaran el servicio a la comunidad, es obligación del socio que se cancele cada semana el pago.

4.11.1.5 Vínculos organizacionales

la cooperaria de transporte terrestre Santa Rita de Palmar es una cooperativa que brinda servicio de transporte a la comunidad de la provincia esta cooperativa actualmente ésta vinculados con el banco de Guayaquil en donde hacen sus respectivos depósitos, también se encuentra vinculados con la empresa “súper auto SA Julio Guerra Accini que les da los servicio de vetas de llantas, aceites, herramientas de trabajo, aceite entre otras, por el momento estas son las organizaciones con el que se encuentra vinculada la cooperativa y que a futuro se espera unirse con demás instituciones, que ayuden al beneficio y al crecimiento de la cooperativa para beneficio de los trabajadores, socios y administradores.

4.11.1.6 Cultura organizacional

En una institución la cultura organizacional es un ende importante ya que teniendo una buena cultura con todos los trabajadores se llega al mejor funcionamiento y a por ende al crecimiento de la institución, esto también se fundamenta en valores y principios , en actividades que los trabajadores se sienta que son parte importante de la cooperativa.

La cooperativa realiza actividades que ayuden a interactuar a los directivos socios y trabajadores entre los cuales son:

Cumpleaños: celebran el cumpleaños del presidente de la cooperativa y de los demás dirigente y se los reúne en la sede a todos los trabajadores a una pequeña reunión.

aniversario: la cooperativa una vez por año celebra su aniversario con sesión solemne ,desfiles ,baile, campeonatos de futbol dicha actividades se la realizan para integrar a todos los que conforman la cooperativa de manera que se sientan a gusto en unión de sus familias y amigos y disfrutando de un aniversario más de la cooperativa

Fiesta navideña y fin de año: la cooperativa realiza su fiesta navideñas con todos sus directiva, socios, trabajadores en una pequeña reunión en donde todos se dan los buenos deseo para un nuevo año, realiza también su propia quema de viejo que es una tradición de la cooperativa.

4.12 RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

4.12.1 Eficacia

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, en este caso la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar tiene gran influencia de clientes de las distintas comunidades de la provincia por lo tanto la eficiencia y la eficacia deben de estar relacionadas. a través de un mejoramiento continuo de las actividades que se realicen y de las funciones que cada miembro de la directiva debe de cumplir y un monitoreo constante en el servicio que cada bus brinda se podrá verificar la eficiencia de la cooperativa Santa Rita de Palmar.

4.12.2 Eficiencia

Para alcanzar la eficiencia se necesita el compromiso y el esfuerzo de los miembros de la cooperativa (directivos, socios, trabajadores) sabiendo así que si se logra este objetivo la cooperativa no solo será capaz de satisfacer las necesidades de los clientes sino también a los propios trabajadores de la cooperativa.

Para lograr la eficiencia en la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar se debe:

- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Invertir en el personal
- ✓ Dirigir correctamente la cooperativa
- ✓ Saber cuáles son los objetivos y metas a futuro
- ✓ Dejar claras las responsabilidades de los trabajadores

4.12.3 Evaluación de desempeño

CUADRO 38 Evaluación de desempeño

Nombre:					
Área de trabajo:					
Tiempo de trabajo en la institución:					
marque con una x en el casillero con la respuesta que usted crea conveniente					
Valoración	siempre	A veces	Poco	a veces no	Definitivamente no
Actividades					
Le gusta trabajar en equipo					
Se compromete con el progreso de la cooperativa.					
Considera tener un espíritu emprendedor					
Ayuda en los problemas que presenta la cooperativa					
tiene comunicación con todos los trabajadores de la cooperativa					
Habilidad para la toma de Decisiones					
Liderazgo					
Comentario					
.....					
.....					
-					
_____ Firma de Presidente			_____ Firma de la secretaria		
_____ Firma del evaluado					

Fuente: Cuadro de evaluación de desempeño
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

4.13 PRESUPUESTO

El presupuesto se lo realizo en base al nuevo diseño organizacional propuesta para la cooperativa de transporte terrestre santa Rita de Palmar con una comodidad y que el empleado se sienta motivado y a gusto de trabajar en la cooperativa la cooperativa si cuenta con terreno propio, se implementara un departamento para cada área ya que no cuenta con departamentos ,la implementación será la área de administración la cual se loa adecuara con lo necesario para tener una buen comodidad y puedan trabajar a gusto un departamento de consejo de vigilancia con sus propios equipo de trabajo necesario.

CUADRO 39

PRESUPUESTO		
AREA ADMINISTRACIÓN		
CANT	DETALLE	VALOR TOTAL
	Implementación de Infraestructura	2.500,00
	Equipo de oficina	1500,00
	Útiles de oficina	500,00
	Muebles de oficina	1000,00
	Total	5.500,00

Fuente: Estudio Financiero

Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

CUADRO 40

PRESUPUESTO		
AREA DE CONSEJO DE VIGILANCIA		
CANT	DETALLE	VALOR TOTAL
	Implementación de infraestructura	2400,00
	Equipo de computación	1300,00
	Útiles de oficina Y Muebles de oficina	1200,00
	Total	4.900,00

Fuente: Estudio Financiero

Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

CONCLUSIONES

1. Mediante la elaboración de la proyección estratégica (filosofía, misión, visión, objetivos, metas) se puede dar a conocer a los trabajadores de la cooperativa para que se cumplan y se logren los resultados, y que la cooperativa sepa cuál es la misión y visión que la cooperativa espera alcanzar.
2. A través de la implementación del orgánico funcional se pueden conocer las funciones de cada puesto a fin de que sepan que funciones debe de desempeñar, ya que la cooperativa no contaba con un orgánico funcional y no sabía que funciones tendría que desempeñar cada cargo.
3. Las tareas se dividen de acorde a las necesidades que tiene la cooperativa, para implementar una gestión de calidad, organizados con el objetivo que persigue la cooperativa.
4. Los directivos de la cooperativa necesitan capacitación para desarrollar sus habilidades y destrezas en las actividades.
5. El organigrama de la cooperativa fue actualizada de forma tal que ilustre el alcance de autoridad de los cargos y las relaciones jerárquicas de comunicación y de coordinación.

RECOMENDACIONES

1. Con la elaboración del proyecto estratégico se conocerá la misión, visión, objetivos, metas y los trabajadores de la cooperativa conocerlos cuales son objetivos que se espera alcanzar
2. Implantar en la cooperativa Santa Rita de Palmar una cultura organizacional que se oriente al comportamiento de los que conforman la cooperativa llevando al éxito de la misma
3. Brindar a los trabajadores de la cooperativa tanto directivos, socios y demás trabajadores el manual de la funciones y cargos para que así sepan cuáles son las funciones por desempeñar
4. Realizar charlas de motivación y funciones de cargos a los miembros de la cooperativa Santa Rita de palmar
5. Aplicar en la cooperativa el diseño organizacional en donde se especifican las funciones y cargos que cada miembro de la cooperativa debe de cumplir

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DAFT Richard L., (2007) Teoría y Diseño Organizacional. Editores Cengage Learning. Novena Edición.
- LABRADA Sosa Ailed (2008) Modelo de diseño organizacional para el complejo de investigación de tecnología (CITI) Cuba
- CHAVENATO I y Sapiro A (2011) planeación estratégica
- MINTZBERG Henry (2007) diseño de organización eficientes 2da edición Buenos Aires editorial el ateneo
- MÉNDEZ Álvarez Carlos E. (2006). Metodología, Diseño y desarrollo del Proceso de investigación. Editorial Limusa S.A. Cuarta Edición
- TAYLOR y Bogdan (2007) Enfoque cualitativo en el diseño de la investigación
- RODRÍGUEZ Ernesto (2005) metodología de la investigación Quinta edición
- BERNAL Cesar Augusto (2006) Metodología de la investigación segunda editorial México
- HERNÁNDEZ Sampieri Roberto (2006) Metodología de la investigación Editorial Mc- Graw –Hil, Mexico
- PRIETO Jorge (2008) Gestión estratégica organizacional :guía práctica par el diagnostico empresarial 2ed Bogota Ediciones ECOE.

- PAREDES Wilson Gonzalo (2011) investigación acción primera edición 2011 editorial 2011 editorial rijabal pág. 26,27 y 32
- CHIAVENATO Adalberto, administración de recursos humanos
- BERNAL Torres, Cesar Augusto Sierra Arango, Hernán Darío, procesos administrativos editorial Pearson hall edición México(2010)
- NOSNIK ostrowiak Abrahán (2005) cultura organizacionales: origen, consolidaciones y desarrollo primera edición editorial gesbiblo sl netbiolo.

PÁGINAS WEB

<http://www.monografias.com/trabajos93/el-diseno-organizacional/el-diseno-organizacional.shtml>

<http://desarrollopnunah.files.wordpress.com/2011/01/analisis-competitivo.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos3/presupuestos/presupuestos.shtml#ixzz2iNkdARis>

<http://www.monografias.com/trabajos16/control-administrativo/control-administrativo.shtml#ixzz2iqJxt32D>

www.gestiolista1.com/teoría-de-la-organización-y-su-administración.htm

<http://www.monografia.com/trabajo29/administarciongeneral/administracionge.shtml>

anexos

ANEXOS 1Matriz de Consistencia

título	problema	Tema	objetivo	Hipótesis
Diseño Organizacional Para La Cooperativa De Transporte Terrestre Santa Rita De La Comunidad De Palmar, Parroquia Colonche, Provincia De Santa Elena, Año 2013	¿Qué incidencias tendría la elaboración de una estructura organizacional en la gestión administrativa para cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de palmar parroquia colonche, provincia de Santa Elena año 2013?	Incidencia de la Estructura Organizacional en la gestión administrativa, mediante un diagnostico situacional. Diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena,	Determinar la incidencia de la estructura organizacional, en la gestión administrativa mediante un diagnostico situacional para el diseño organizacional de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la Comunidad de Palmar, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena.	La incidencia de la estructura organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa de la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de la comunidad de Palmar, Parroquia Colonche provincia de Santa Elena.

Fuente: Matriz de consistencia

Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

ANEXOS 2 Carta Aval



COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

"SANTA RITA DE PALMAR"

Acuerdo Ministerial N° 900 del 11 de Junio de 1996

FUNDADO EL 22 DE MAYO DE 1992 - R.U.C.0902117583001

Lema: Unión, Trabajo y Progreso

PALMAR - SANTA ELENA - ECUADOR



Palmar 25 De Julio Del 2013

Señora

Ing. Mercedes Freire Rondón

DECANA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

En su despacho.-

De mis consideraciones

Reciba atentos y cordiales saludos

Por medio de la presente se le hace conocer que la señora **Adriana Estefanía Cuculón Gonzabay** con C.I N° **0923395768** a solicitado en calidad de estudiante universitaria trabajar con nuestra **Cooperativa De Transporte Terrestre Santa Rita De Palmar**, para el mejoramiento y desarrollo de la misma, facilitándole toda la información que se requiere para la elaboración del **Diseño Organizacional para la Cooperativa De Transporte Terrestre Santa Rita De La Comunidad De Palmar Parroquia Colonche Cantón Santa Elena Provincia De Santa Elena Año 2013**.

Seguro de contar con un profesionalismo en el tema para que proceda a realizar lo necesario y sea aceptable.



Atentamente


Ernesto Lopez Aranea
Presidente

Teléfono: 042904403

Email: coopsantaritapalmar@hotmail.es

ANEXOS 3 Plan de Acción

PROBLEMA PRINCIPAL : la falta de un diseño organizacional en la cooperativa de Transporte Terrestre Santa Rita de Palmar que incide en le gestión administrativa de la organización		
Fin del proyecto Implementación de un diseño organizacional en la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar	Indicadores Encuestas y entrevistas al personal administrativo directivos ,socios, trabajadores de la cooperativa y clientes	
Propósito del proyecto : dividir tareas y trabajo resaltando los afectos con mayor necesidad que requieren apoyo o sustentabilidad para logro de una coordinación efectiva en la cooperativa	Indicadores : Preferencia de los clientes por el transporte de la cooperativa Santa Rita de Palmar	
Objetivos	Estrategias	Actividad
Ser una cooperativa que se diferencie de la competencia por su compromiso y el servicio	Cumplir con las funciones de cargos y leyes para el mejor desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación a los directivos de la cooperativa ✓ Trabajo en equipo
	Contar con un manual de funciones para los directivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Regirse a las normativas de los cargos y las funciones ✓ políticas de la cooperativa
Obtener la satisfacción permanente de los usuarios	Implantación de una cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valores corporativos ✓ valores y compromisos de la cooperativa
Brindar un servicio profesional, seguro y eficiente a nuestro usuario.	Estructura organizacional de la Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ descripción de los niveles
Plantear la división del trabajo en sus distintas tareas	Dividir las tareas de especialización de Acuerdo al perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Descripción defunciones y puestos

Fuente: Plan de acción

Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

ANEXOS 4 Guía de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERIA EN DESARROLLO EMPRESARIAL



ENTREVISTA DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA
Año lectivo 2013- 2014

OBJETIVO: Recopilar información mediante el instrumento que permita el diagnóstico al elaborar un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita

1. ¿Cuáles cree usted que son las fortalezas de la cooperativa frente a otras ?

2. ¿Qué valores institucionales serían fundamentales para la cooperativa

3. ¿Cómo considera usted que se encuentra estructurada la cooperativa?

4. ¿Considera usted que las tareas laborales en la cooperativa se dividen por medio de la especialización del perfil?

5. ¿Considera usted que las funciones asignadas a la cooperativa se cumplen con calidad?

6. ¿Existe cooperación entre cada uno de los trabajadores de la cooperativa?

7. ¿Cuáles son los objetivos para lo que se ha creado la cooperativa?

8. ¿Según su percepción ¿el personal que labora en la cooperativa se encuentra comprometido con esta?

9. ¿Cuáles son los recursos que se debería de tener en cuenta para desarrollar sus actividades diarias en la cooperativa?

10. ¿Se comunica a todos los miembros de la cooperativa a la hora de tomar una decisión?

11. ¿Cree usted que el servicio que brinda la cooperativa es la adecuada?

12. ¿De qué manera aportan los socios para la cooperativa?

13. ¿Considera que el disponer de un diseño organizacional les permitirá facilitar las coordinaciones de actividades?

ANEXOS 5 Encuesta



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



**Encuesta Dirigida A Socios, Trabajadores de la Cooperativa
De Transporte Terrestre Santa Rita de la Comunidad Palmar, Provincia de Santa Elena.**

OBJETIVO GENERAL

Recopilar información mediante el instrumento del cuestionario que facilite la elaboración de un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar

Instructivo: Lea detenidamente las preguntas y marque con una **X** la alternativa que crea conveniente. Seleccione una sola alternativa. Sus respuestas garantizan el éxito del estudio

Condición del informante:

Socios
Trabajadores

1. ¿Conoce usted los objetivos que se persigue la Cooperativa?
Si No en parte

2. ¿Considera importante la participación de los integrantes de la Cooperativa para la toma de decisiones al plantear acciones correctivas?

Muy importante
Importante
Poco importante
Nada importante
Indeciso

3. ¿Es eficiente la atención que brinda a la comunidad la Cooperativa?

Definitivamente si
Probablemente si
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

4. ¿Considera usted que las funciones que ejerce en la Cooperativa ayuda a organizar el trabajo dentro de la institución?

Definitivamente si
Probablemente si
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

5. ¿Piensa usted que la tareas laborales en la Cooperativa la dividen por medio de especialización del perfil?

Si No Rara vez

6. ¿Considera usted como integrante de la Cooperativa que las tareas encomendadas se cumplen oportunamente?

Definitivamente si
Probablemente si
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

7. ¿Existe en la Cooperativa una eficiente comunicación que asegure un buen desempeño laboral?

Siempre

Frecuentemente

Rara vez

Poco

Nunca

8. ¿Conoce usted cual es la estructura organizacional de la Cooperativa?

Si No Tal Vez

9. ¿Considera importante el trabajo en equipo dentro de la Cooperativa?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

Indeciso

10. ¿En qué considera usted que se deben invertir los recursos de la Cooperativa?

Desarrollo de proyectos

Planificación y coordinación

Trabajo en coordinación

Vinculación con otra compañía

Direccionada a un solo objetivo

11. ¿Sabe usted cual es el beneficio de disponer de un Diseño Organizacional?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

12. ¿Al realizar un diseño organizacional se podrá alcanzar el desarrollo institucional de la Cooperativa?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

13. ¿Qué beneficio cree usted que se obtenga con la implementación de un diseño organizacional para la cooperativa?

Mayor rendimiento en sus funciones

Mayor conocimiento

Mayor responsabilidad

Mejor direccionamiento

Mayor orientación

14. ¿Se lograrán los objetivos y metas institucionales con la aplicación de una Diseño Organizacional?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no



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



Encuesta Dirigida a la comunidad de Palmar
Año lectivo 2013- 2014

OBJETIVO GENERAL :Recopilar información mediante el instrumento que permite el diagnostico al elaborar un diseño organizacional para la cooperativa de transporte terrestre Santa Rita de Palmar, Comuna Palmar, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena.

Instructivo: Lea detenidamente las preguntas y marque con una **X** la alternativa que usted crea conveniente. Seleccione una sola alternativa. No olvide que sus respuestas depende el éxito de nuestro estudio

Condición del informante: Usuarios

1. ¿Cuál considera usted que es la principal fortaleza en la Cooperativa?

- Personal calificado
- Unidad de transporte cómoda
- Ubicación estratégica
- Buen trato
- Buen servicio

2. ¿A su criterio que valores recomendaría aplicar en la Cooperativa?

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Honestidad
- Respeto
- Todas las anteriores

3. ¿Cuál de las actividades administrativas de la Cooperativa señaladas no son bien desarrolladas?

- Comunicación deficiente
- Trabajo empírico
- Escaso liderazgo
- Falta de políticas y reglamentos
- Mala administración

4. ¿Cómo califica el servicio brindado por la Cooperativa Santa Rita?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Pésimo

5. ¿Cubre satisfactoriamente sus necesidades el servicio de transporte público de la Cooperativa Santa Rita?

- Totalmente
- Medianamente
- Rara vez
- Poco
- Nunca

6. ¿El trato del personal y el servicio que brinda es considerado y amable?

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

7. ¿Considera que la Cooperativa debería adquirir unidades nuevas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. ¿Considera importante el control de actividades para que la Cooperativa sea eficiente?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

Indeciso

9. ¿Le informa la Cooperativa de forma clara sobre los cambios que se dan en la misma?

Totalmente

Medianamente

Rara vez

Poco

Nunca

10. ¿Cuenta la cooperativa con el personal suficiente para que el servicio que se le proporciona sea excelente?

Si No Tal vez

11. ¿Cuál es la principal dificultad que ha encontrado respecto al servicio que ofrece la Cooperativa Santa Rita?

Mal servicio

Exceso de tiempo en espera

Mala atención a los usuarios

Falta de transporte

Daños a mitad de camino

12. ¿Cómo ve a la Cooperativa Santa Rita usted desde su perspectiva de usuario?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

13. ¿Considera que el personal de la cooperativa cuenta con los recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

14. ¿Considera usted que se debe de implementar un diseño organizacional en la Cooperativa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

15. ¿Pueden mejorar los resultados con la implementación del diseño organizacional?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

ANEXOS 6 Fotografía
Foto N°- 1 Cooperativa Santa Rita de Palmar



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

Foto N°- 2 Cooperativa Santa Rita de Palmar



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

Foto N° - 3 Socios de la Cooperativa



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

Foto N° - 4 Bus de la Cooperativa



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

Foto N°- 5 Encuetas a los cliente



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay

Foto N°- 5 Encuetas a los clientes



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Adriana Cucalón Gonzabay