



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

TITULO DE ENSAYO

**LA DIRECCIÓN EN LAS COOPERATIVAS DE TAXI EN MONTAÑITA,
MANGLARALTO Y OLON DEL CANTON SANTA ELENA 2020**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

AUTOR:

Clemente Apolinario Ronald Armando

PROFESOR GUIA:

Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.

CURSO:

ADM: 8-1

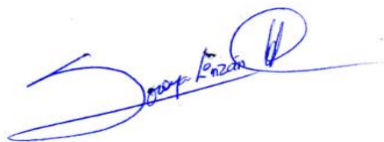
La Libertad – Ecuador

Octubre de 2020

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del Ensayo titulado, “*la dirección en las cooperativas de taxi en Montañita, Manglaralto y Olon del cantón Santa Elena 2020*”, elaborado por el señor *Ronald Armando Clemente Apolinario*, de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Linzán Rodríguez', is written over a horizontal line.

Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, RONALD ARMANDO CLEMENTE APOLINARIO. Con C.I. 0923314637, por medio de la presente, declaro que, las conceptualizaciones, ideas, análisis y resultados desarrollados en este tema de investigación son de absoluta propiedad y responsabilidad.

Con el tema de: **“LA DIRECCIÓN EN LAS COOPERATIVAS DE TAXI EN MONTAÑITA, MANGLARALTO Y OLON DEL CANTON SANTA ELENA 2020”**.

Reconozco y acepto el derecho de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en base al Art.144 de la Ley Orgánica de Educación Superior a que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual.

Firma del estudiante:



Nombre:

Clemente Apolinario Ronald Armando

C.I.

0923314637

Fecha:

La libertad, 25 de Octubre del 2020

DEDICATORIA

Este trabajo le dedico principalmente a mis padres quienes con mucho esfuerzo y cariño me brindaron la oportunidad de continuar mis estudios universitarios, quienes me motivaron a seguir luchando y en base a sus consejos día tras día pude alcanzar este objetivo, fue un camino difícil pero junto a ellos y mis hermanos pude continuar.

Ronald Armando

Clemente Apolinario

AGRADECIMIENTO

Principalmente le doy gracias a ***Dios***, señor padre creador del cielo y de la tierra, por brindarme el don de la vida y mostrarme el camino correcto para lograr mis metas y objetivos ya que sin él no somos nada y en el podemos todo.

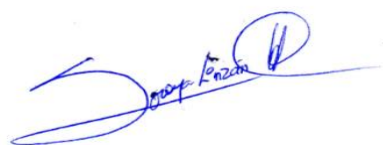
Agradezco a la universidad estatal península de Santa Elena, noble institución que ayudo a crecer, agradezco a mis profesores quienes con su afán de construir una mejor sociedad me brindaron todo su conocimiento y me formaron académicamente, a los miembros de las cooperativas que me permitieron realizar mi trabajo y finalizarlo de buena manera, agradezco a todas las personas que me ayudaron incondicionalmente a mi familia y amigos cercanos.

Ronald Armando Clemente Apolinario

TRIBUNAL DE GRADO



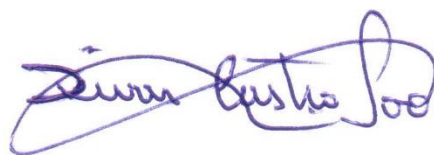
Econ., Caiche Rosales William, MSc
**DELEGADO POR DIRECTOR (E) DE
LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**



Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE GUÍA



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
DOCENTE TUTOR



Ing. Castro Loor Divar, MSc.
**DELEGADO POR DOCENTE
ESPECIALISTA**

INDICE

INTRODUCCIÓN	10
DESARROLLO	13
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	30
ANEXOS.....	31
BIBLIOGRAFÍA.....	44

**LA DIRECCIÓN EN LAS COOPERATIVAS DE TAXI EN
MONTAÑITA, MANGLARALTO Y OLON DEL CANTON SANTA ELENA
2020**

RESUMEN

El presente ensayo es un estudio desarrollado en las cooperativas de taxi ubicadas en Montañita, Manglaralto y Olon en donde se plantea y se estudia el tema de la dirección siendo esta una parte del proceso administrativo, proceso básico que permite gestionar de manera efectiva las distintas organizaciones, en este caso se logra hacer énfasis en los componentes de la dirección teniendo de referencia la comunicación, la motivación, el liderazgo y la supervisión y como estos y junto a una buena gestión permiten alcanzar los objetivos propuestos por la cooperativa.

El objetivo general del ensayo es analizar la dirección en las cooperativas de taxi en Montañita, Manglaralto y Olon, este trabajo según las encuestas aplicadas a los socios de las cooperativas de taxi dio como resultado que, de efectivamente la buena aplicación de la dirección, así como el manejo de sus fases como la comunicación, el liderazgo y la supervisión, son importantes en las cooperativas de taxi, ayudan a mejorar el desempeño y alcanzar el desarrollo empresarial.

Palabras claves: comunicación, liderazgo y supervisión.

ABSTRACT

This essay is a study developed in the taxi cooperatives located in Montañita, Manglaralto and Olon where the issue of management is raised and studied, this being a part of the administrative process, a basic process that allows the different organizations to be managed effectively in this case, it is possible to emphasize the components of the management having communication, motivation, leadership and supervision as a reference and how these and together with good management allow to achieve the objectives proposed by the cooperative.

The general objective of the essay is to analyze the management in the taxi cooperatives in Montañita, Manglaralto and Olon, according to the surveys applied to the members of the taxi cooperatives, this work resulted in the address as well as the management of its phases such as communication, leadership and supervision, which are important in taxi cooperatives, help improve performance and achieve business development.

Keywords: communication, leadership and supervision.

INTRODUCCIÓN

La dirección administrativa es parte del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) es de suma importancia dentro de cada organización, en este caso se le busca estudiar en las cooperativas de taxis ubicadas en la zona norte de la provincia de Santa Elena (Montañita, Manglaralto y Olon), con el fin de documentar la dirección administrativa de estas compañías, e identificar las acciones que se toman en el proceso de direccionamiento que llevan cada una de ellas en el manejo de sus planes de acuerdo a su estructura organizacional, y su ejecución en base a la motivación, supervisión, liderazgo y la comunicación interna, y como esto les está ayudando a alcanzar sus objetivos propuestos a corto, mediano o largo plazo.

El presente trabajo mantiene un carácter netamente exploratorio, la razón de esta metodología a utilizar es porque el tema tratado no ha sido asumido con anterioridad, esto hace que sea totalmente nuevo por lo que se requiere un mayor acercamiento, y en base a este acercamiento se busca adquirir la información oportuna sobre los problemas y sus causas así poder plantear la solución respectiva convirtiendo la investigación más eficiente.

En el cantón Santa Elena Existen cooperativas de taxis bien manejadas en el campo administrativo y aportan económicamente al desarrollo de la provincia de Santa Elena, sin embargo, en la zona norte del cantón específicamente Montañita, Manglaralto y Olon se ve un número limitado de personal con conocimientos administrativos o con conocimientos básicos en este campo, lo que impide el desarrollo continuo de las cooperativas, este problema radica principalmente en el poco interés de

las actividades gerenciales de parte de los socios, lo que convierte este problema en un factor negativo para las cooperativas.

Dentro de las cooperativas de taxis en Montañita, Manglaralto y Olon existe un desconocimiento del uso de un sistema óptimo de comunicación que permita el direccionamiento de una forma eficaz y la funcionalidad de cada uno de los miembros o socios que conforman la organización y de dirigentes de las cooperativas existiendo repentinamente choque de información y en ciertos casos malos entendidos, lo que impide una optimización de recursos de la empresa generando desperdicios de insumos, tiempo y capital, por otro lado debido al poco conocimiento de liderazgo y supervisión de parte de los directivos, la toma de decisiones se las hace de forma unilateral por cada socio, es decir cada miembro lo hace de forma personal y no como una institución, por lo que son cooperativas jóvenes en este sector carecen de una dirección efectiva y eficiente que permitan un mejor control de las actividades.

Formulación del problema. La aplicación de una buena dirección que esté basado en las principales fases como la comunicación, liderazgo y supervisión genera un impacto positivo en el desarrollo empresarial.

Como objetivo general del presente ensayo es analizar la dirección en las cooperativas de taxis en Montañita, Manglaralto y Olon, dentro del ensayo se tienen objetivos específicos a cumplir, por lo que como primer objetivo específico es Identificar el sistema de comunicación efectivo en las cooperativas, como segundo objetivo específicos se tiene a considerar el uso de los distintos estilos de liderazgo, y

finalmente como tercer objetivo específico a cumplir en el ensayo a determinar las formas de supervisión en las áreas para mejorar el desempeño.

Este presente trabajo es importante tanto en el ámbito social, profesional y económico, ya que, en base a esta investigación de carácter exploratorio, se abre paso a una serie de estudios de mayor alcance, anteriormente en la zona norte específicamente en el servicio de transporte de taxi no se han indagado, por lo que el interés ha sido poco sin embargo se espera buena aceptación y por ende ayudar al desarrollo e impulso de nuevas investigaciones en este sector.

El ensayo de titulación enfocado en la dirección de las cooperativas de taxi en Montañita, Manglaralto y Olon está desarrollado en base a fundamentación teórica previa, de autores contemporáneos a la fecha, por lo que se trata de un trabajo realizado a partir de conceptualización de la última década, está compuesto desde la presente introducción que explica las razones de la investigación, el desarrollo donde se analiza todo la información con respecto al tema central, en este caso la dirección en las cooperativa así mismo se dan los resultados, se redactan las debidas conclusiones finales en contexto con los resultados y los objetivos para finalmente dar recomendaciones que permitan y motiven a continuar con el trabajo realizado, ya sea bajo el mismo enfoque u otro.

DESARROLLO

Para el desarrollo del presente ensayo se realizó la consulta de trabajos con una temática similar para poder hacer un análisis comparativo de resultados que tienen un antecedente previo, de los antecedentes encontrados se establecieron la gestión administrativa ya que no se encuentran tesis enfocados en la dirección sin embargo los trabajos solo mantienen cierto grado de relación a pesar de ello se continuo con el desarrollo del ensayo.

En la tesis “la gestión administrativa financiera en la cooperativa de taxi la gruta del cantón San Miguel de la provincia de Bolívar” cuyo autoras son Rita Anabel Carrasco Izurieta y Geoconda Carmelina Zapata Espinoza (2015) donde su objetivo general es conocer como se ha desarrollado la gestión administrativa en la cooperativa de taxi la gruta para poder determinar posibles falencias y por ende buscar estrategias que mejoraran la prestación de servicio cuyo resultado del trabajo es que se pudo evidenciar que la eficiente gestión administrativa financiera permite brindar un servicio de calidad por lo que los mismos procedimientos se generan de forma eficaz y eficiente de esta forma logran la excelencia de la cooperativa.

El trabajo expuesto contribuye en cierta medida al ensayo, el tema de la gestión administrativa es bastante amplio por lo que brinda información útil con respecto a la dirección al ser un trabajo desarrollado en una cooperativa de taxis hace que se contraste bastante bien, el resultado final de la tesis expuesta fue que gracias al correcto funcionamiento de la gestión administrativa se puede lograr la excelencia empresarial por lo que en ese aspecto la dirección interviene mayormente ya que es una de la fase

del proceso administrativo más importante capaz de hacer alcanzar ese éxito antes mencionado mediante el liderazgo y la buena comunicación.

En la tesis “análisis de la gestión administrativa de la cooperativa de transporte en taxi n° 9 de marzo de la ciudad de esmeraldas” cuyo autora es la Ing. Karen Elena Ballesteros Lajones (2017) tiene como objetivo diagnosticar la gestión administrativa de la cooperativa de taxi n° 9 de marzo en donde está dirigida al análisis de la administración y lo cual comprende en estudio general de toda la cooperativa así como sus fortalezas y debilidades, este estudio dio como resultado que dentro de la cooperativa debe existir un modelo de gestión que permita evaluar y controlar cada una de las operaciones administrativas, lo cual dio a conocer los factores tanto positivos como negativos que afectan la buena gestión de la cooperativa de transporte en taxi n° 9 de marzo esto permite mitigar los posibles errores.

Esta tesis aporta una parte de información importante para el ensayo presente, pues es un estudio de análisis de la gestión administrativa en una cooperativa, pero a diferencia del trabajo anterior este está enfocado en un estudio general de todo el sistema administrativo así como sus fortalezas y debilidades para evitar posibles problemas, en este caso aporta al tema gracias a las bases del resultado en el que se determinó que con una buena gestión administrativa se puede convertir las debilidades en fortaleza y al igual que la tesis mencionada anteriormente se logra mejorar el rendimiento y desempeño.

En la tesis “estudio de los procesos administrativos y forma de organización de la empresa solanit S.A ante las necesidades de una reestructuración” cuya autora es

Vanessa Xiomara Otacoma Asencio (2015) tiene como objetivo realizar un estudio en los procesos administrativos y su forma de organización en la empresa Solanit S.A, este trabajo busca analizar cada uno de los factores del proceso administrativo donde interviene la dirección y enfatiza sobre el diseño y los procesos óptimos, el problema es la carencia de los procesos administrativos y forma organizacional lo que impide una buena administración, este estudio dio como resultado la demostración de la capacidad que tiene estos procesos para alcanzar los objetivos contribuyendo a la solución por medio de una reestructuración del sistema administrativo.

La siguiente tesis expuesta no es un estudio hecho en una cooperativa de taxi sin embargo, es un estudio enfocado en el proceso administrativo y al ser la dirección parte de este proceso lo vuelve importante de recurrir ya que sus bases teóricas pueden aportar al desarrollo del ensayo, esta tesis argumenta que uno de los problemas que afectan a las empresas es la carencia de proceso administrativo, lo que repercute en una mala administración, esto como resultado del estudio el cual demostró la capacidad que tiene el proceso administrativo y siendo la dirección uno de los más importantes para poder alcanzar los objetivos llegando a un punto de intersección entre las tesis citadas, en la cual las tres concluyen indirectamente que una buena dirección lleva a las empresas sean de cualquier sector económico a alcanzar sus objetivos y metas.

Para una mejor comprensión del tema a desarrollar es conveniente y oportuno la presentación de bases teóricas que aporten a una mejor visualización y entendimiento por lo que se optó por la recopilación de conceptos de varios autores sobre los principales términos que mantienen una relación con la variable dirección.

El concepto de dirección esta sacado en el anuario de la supervisión y la administración donde se lo define como “aquello que impulsa, y coordina cada una de las acciones del personal de un grupo o de todo el grupo de trabajo, con la finalidad de alcanzar eficacia en todas las actividades q realizan, y para cumplir con estos planes consta de 3 etapas, mando o autoridad, la comunicación y la supervisión” (Carpio, 2006).

Al hablar de dirección es importante conocer que es parte del proceso administrativo y lo cual se define en el libro de administración como “ la ejecución de cada uno de los planes de la empresa y esto se lo hace de acuerdo a la estructura organizacional ya establecida y en colaboración con los grupos sociales a través de tres etapas la motivación, la comunicación y la supervisión” (Münch, 2014, pág. 101).

Otro concepto importante es la estructura organizacional y este, es definida en el libro de introducción a la teoría general de la administración como “aquel patrón o que permite la organización de la empresa esto involucra su diseño y clima, con la finalidad de cumplir las metas propuesta y el logro de sus objetivos establecidos, al determinar la estructura organizacional adecuada y que se adapte a las exigencias de la organización se asegura el éxito empresarial lo cual se refleja en la situación final” (Chiavenato, 2006, pág. 437).

El concepto de cultura organizacional está inmerso en el libro de administración de recursos humanos y se lo define como “el conjunto de elementos que conforman el comportamiento como hábitos y creencias, valores y aptitudes que son desarrolladas por los miembros de la organización, en otras palabras cultura organizacional es la

representación del comportamiento informal de los grupos, la cual está dirigido por la realización de las metas y objetivos de la institución” (Chiavenato, 2011, pág. 72).

La motivación en términos generales es definida en la revista Iberoamericana de educación como “el proceso que da inicio a la conducta humana y es una de las claves que explica el porqué del comportamiento humano en grupo o individual, representa el origen que hace que una persona inicie una determinada acción y en el transcurso de ese camino logre los objetivos planteados, y en consecuencia pueda direccionar y perseverar en las tareas que deben realizar” (Herrera, Ramirez, Roa, & Herrera, 2004, pág. 2).

En el libro de administración de recursos humanos se define a la motivación humana como “todo impulso que permite a una persona a actuar de cierta forma o manera y que da origen a una tendencia en concreto y esto lleva a un comportamiento específico, en este sentido la motivación está relacionada dentro del sistema cognitiva del ser humano” (Chiavenato, 2011, pág. 41).

La motivación en el libro de administración es definida como “la labor importante de la dirección, es la más compleja por lo que logra que los colaboradores ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado, y en base a los estándares establecidos, permite obtener el compromiso y la lealtad del factor humano” (Münch, 2014, pág. 103).

Dentro del libro administración de recursos humanos se establece que la comunicación humana es “un patrón de referencia por el cual las personas interpretan

las cosas de forma singular de acuerdo a que cada persona tiene su propio sistema cognitivo, percepciones, valores que son codificados de acuerdo a lo expuesto” (Chiavenato, 2011, pág. 52).

La comunicación organizacional es un aspecto importante en el procedo de dirección y es definida en el libro de fundamentos de administración como “el proceso que permite el cruce de datos es decir la transmisión y recepción de información en un grupo social, dentro de una empresa comprende múltiples interacciones que involucran desde conversaciones básicas telefónicas hasta conversaciones más complejas” (Múnch, 2006, pág. 142).

Este concepto es basado según (Cano Ramirez, 2005) es la actividad o gran conjunto de actividades que una persona desarrolla al momento de controlar o dirigir a una o varias personas dentro de un grupo social, este proceso está inmerso con el seguimiento, orientación, asesoramiento y en términos de formación, aplicado con la finalidad de mejorar el rendimiento personal o empresarial.

Concepto rescatado del libro coaching y liderazgo donde se define el liderazgo como “un conjunto o grupos de formas de comportamiento que asume un líder esto como una herramienta que le permite influir sobre las acciones actuar o comportamiento de los individuos o miembros de su equipo de trabajo” (Payeras sierra, 2004, pág. 100).

En el artículo de revista con el tema liderazgo que genera resultados Daniel Goleman determina que “el liderazgo tiene 6 tipos los cuales surgen a partir de la

inteligencia emocional del ser humano, y cada uno de estos tipos genera un impacto único diferenciándose de otros estilos dentro de la empresa, y a su vez ayudan al incremento del desempeño”.

Goleman determina los 6 tipos como liderazgo coercitivo, estilo orientativo, estilo afiliativo, estilo democrático, estilo ejemplar y estilo formativo y a partir de estos estilos los líderes muestran rasgos que favorecen su liderazgo entre ellos están la inteligencia emocional, la autoconfianza, la modestia y generosidad (Goleman, 2005).

Liderazgo coercitivo. Este tipo de líder es el que manda y ordena, es quien busca un cumplimiento de sus órdenes de forma inmediata, brindando instrucciones que son por lo general precisas, funciona bien en tiempo de crisis por necesidad de reacciones inmediatas aunque no le pueden cuestionar ni recibe opinión alguna (Goleman, 2005).

Estilo orientativo. Tipo de líder visionario, mantiene una visión clara del presente y futuro de la organización a corto y largo plazo está generando compromiso en las estrategias, este estilo busca mejorar el ambiente de trabajo llevando al éxito empresarial (Goleman, 2005).

Estilo afiliativo. Un estilo de liderazgo que está girando en torno a los miembros que le rodean, busca una relación armónica entre sus colaboradores, estilo que pone por delante las emociones antes que los objetivos y tareas, sin embargo los empleados reciben una mayor libertad al momento de ejercer sus labores (Goleman, 2005).

Estilo democrático. Este estilo genera mayor flexibilidad y responsabilidad por lo que los colaboradores tienen derecho a voz y voto, considerado un líder participativo

buscando siempre el consenso general antes de tomar una decisión unilateral, este tipo de estilo pierde valor en un ambiente donde los colaboradores no están aptos para dar opiniones en mejora de la empresa (Goleman, 2005).

Estilo ejemplar. Este tipo de líder busca implantar pautas concretas esperando resultados muy elevados, sin embargo la poca claridad en sus explicaciones no están acorde a las exigencias dictadas por él, esperando que los colaboradores entiendan a un nivel superior por lo que no busca repetir las ordenes, uno de los puntos de desventaja de este estilo es que en caso de ausencia los colaboradores pierden el sentido al estar acostumbrados a recibir las exigencias (Goleman, 2005).

Estilo formativo. Tiene un objetivo claro para Coleman este tipo de líder busca el desarrollo del talento de las personas, por lo que establece metas para su cumplimiento, con tareas exigentes y desafiante para que los empleados no tengan miedo al fracaso más bien aprendan de ellos y logren desarrollar mejor cada vez, este tipo de líder funciona muy bien dependiendo de si los empleados conocen sus fortalezas y debilidades para poder mejorar su rendimiento (Goleman, 2005).

Cooperativas de taxi. En la resolución emitida por la empresa de movilidad y tránsito de Duran define a la cooperativa de taxi como “una contraprestación económica que se da desde un punto o lugar a otro y consiste en el traslado de terceras personas a cambio de una compensación económica, netamente se lo realiza en vehículos automotores previamente autorizados y que cumplan las exigencias definidas en el reglamento haciendo uso de taxímetro como reglamento al cobro de tarifas,

cumpliendo con las características y reglamento de la norma INEN“ (Empresa de movilidad y transito, 2018).

Para el desarrollo del presente ensayo de titulación, fue importante y necesario recurrir al tipo de investigación exploratoria, ya que la dirección en las cooperativas de taxi ubicados en la zona norte es un tema poco abordado lo cual no hay bases estudiadas con anterioridad esto hace posible el uso de este tipo de investigación, y en base al concepto recuperado del libro proyecto de investigación donde se define la investigación exploratoria como “aquella investigación o indagación previa que se realiza a partir de un tema poco abordado o conocido, el cual no tiene estudios anteriores además este resultado se constituye como una visión que se aproxima a la realidad del objeto de estudio, en otras palabras en un nivel adicional de conocimientos” (Arias, 2012, pág. 23).

Este tipo de investigación ayuda también a una formulación del problema de investigación más precisa en este caso, es relevante para el estudio en las cooperativas de taxi en Montañita, Manglaralto y Olon, ya que permite esclarecer con mayor precisión la forma de dirección acogida, dado a que no se mantiene previa información la investigación exploratoria ayuda a asumir ese campo lo cual genera una información precisa y brinda nuevos datos de interés que hasta el momento eran totalmente desconocido y lo cual son útiles para el uso en futuras investigaciones.

Para realizar la recopilación de datos e información oportuna y precisa, fue necesario la ayuda de los socios y miembros de las cooperativas de taxi de Montañita con 33 socios, Manglaralto con 20 socios y Olon 13 socios, esta colaboración permitió

que la investigación se lleve a cabo, para tener una mejor visualización de la muestra se puede apreciar en anexos.

Para el cálculo de la muestra es necesario el uso de método no probabilístico estratificado por conveniencia, la muestra será tomada a partir de todos los socios de cada una de las cooperativas quedando solo en Montañita 10, Manglaralto 5 y Olon 5 encuestas siendo en total 30, debido a que en el libro de metodología de investigación e explica que el método por conveniencia es “La muestra donde el subgrupo de la población seleccionada no depende de la probabilidad sino más bien de la conveniencia y de característica de la investigación por lo que estos elementos se toman a conveniencia del investigador” (Hernández-Sampieri, 2014).

Para poder llevar a cabo el presente ensayo de titulación fue importante el uso de instrumentos que permiten la recolección de datos e información requerida para el análisis pertinente en este caso el instrumento utilizado para la recopilación de datos directamente a los socios de las cooperativas para poder determinar el grado de direccionamiento que manejan dentro de la organización, para el uso de este instrumento fue necesario realizarlo vía internet por encuesta digital, debido a la pandemia mundial del covid-19 no se pudo hacer en su mayoría en forma presencial, esto en base al concepto recuperado del libro de proyecto de investigación el cual lo define como “una técnica que busca o pretende obtener la información brindada por un grupo a partir de la muestra sacada de un universo, en relación a si mismos o a un tema en particular” (Arias, 2012, pág. 72).

El presente trabajo de investigación presenta un universo finito, por lo que se hace necesario el uso o utilización del tipo de muestreo estadístico no probabilístico estratificado por conveniencia, debido a esta razón la recopilación de datos se lo realizó en conjunto a todos los socios y dirigentes seleccionados de cada una de las cooperativas de Montañita, Manglaralto y Olon, únicamente se requirió la predisposición y cooperación de ellos, convirtiéndose este conjunto en el universo total a aplicar los instrumentos, de esta manera se obtuvo información veraz y oportuna dado de primera mano de los socios por lo que el nivel de confiabilidad es alto.

La encuesta realizada por medio digital a 20 socios de las tres cooperativas analizadas Montañita, Manglaralto y Olon por razones en las que se formularon 10 preguntas con los indicadores de comunicación, liderazgo y supervisión facer importante en la dirección empresarial, esta encuesta se preparó con el propósito de recoger información útil para el trabajo de ensayo y cumplir sus objetivos planteados.

La primera pregunta planteada a los socios fue para determinar el grado de conocimiento que mantienen con respecto a si manejan una estructura organizacional en sus respectivas cooperativas, de acuerdo a esta pregunta 19 socios concluyeron que, si conocen el uso de una estructura organizacional, salvo una persona que indico que no conoce, siendo un porcentaje mayor quienes corroborar dicho conocimiento.

La pregunta dos está enfocada en la comunicación que mantienen los socios dentro de las cooperativas, en la cual se determinó que el 50% es decir 10 de los encuestados consideran que dentro de las cooperativas la comunicación es buena, mientras que para el 45% correspondiente a 9 socios encuestados están de acuerdo que

la comunicación es excelente, sin embargo solo 1 persona dijo ser una comunicación regular siendo el mínimo del total de encuestados, se puede concluir que en general se lleva una buena comunicación tanto socios como directivos.

Para poder afianzar la importancia de la comunicación en las cooperativas fue necesario preguntar a los socios el grado de importancia que mantiene la comunicación en el ambiente laboral, en la que se expresó que el 55% esto equivalente a 11 de los encuestados consideran importante la buena comunicación sin embargo no descartan la posibilidad de buscar la mejora, mientras que el 40% de ellos expresaron que mantiene mucha importancia la comunicación, tanto para mejorar el desempeño como para poder llevar un ambiente laboral estable y optimo evitando problemas de malos entendidos.

Como cuarta pregunta de la encuesta se indago sobre qué tipo de comunicación sería optimo utilizar para poder mejoras el ambiente laboral en este caso dentro de las cooperativas, explicando cada uno de los tipos de comunicación para su mejor entendimiento, el 70% un total de 14 socios encuestados dijo que la comunicación formal sería un camino favorable para el ambiente y por ende ayuda al desarrollo empresarial, por otro lado el 30% creen que llevar una comunicación basado en sentimientos y emociones mejoraría favorablemente el trabajo y por ende el desempeño.

En la encuesta presentada se consideró importante para el ensayo conocer que aspectos consideran cada uno de los socios para un buen direccionamiento optimo, en esta pregunta se le presentaron 8 aspectos en las que podían seleccionar varios, en

donde el 23,5% expreso el liderazgo como aspecto fundamental en la cooperativa, a esto se le suma el 14,7% siendo la responsabilidad importante para el direccionamiento, además otro punto o aspecto importante es la motivación ya que llevo a ser considerado con 11,7%, los social también determinaron que si no hay compromiso no se puede llegar a un punto óptimo en la dirección ya que obtuvo un 13,2% cabe recalcar que todos los aspectos presentados en la encuesta tuvieron buena aceptación y son considerados buenos para el direccionamiento pero en menor medida.

En la pregunta siete estuvo enfocada en el liderazgo, por lo cual se trató de indagar sobre el liderazgo que han efectuado los directivos en los últimos años, donde el 60% 12 de ellos expresaron que su liderazgo mantenido hasta la fecha es aceptable y bueno por otro lado el 35% de los encuestados está de acuerdo con su liderazgo etiquetándolos como muy aceptables o bastante bueno según las respuestas, solo uno de los encuestados marcó como poco aceptable, sin embargo se ve minimizado con las respuestas anteriores por lo que es considerado bastante bueno el liderazgo actual.

Siguiendo con la fase de liderazgo fue importante conocer qué tipo de liderazgo se requiere en las cooperativas en donde se explicaron cada uno de los estilos y sus características, dicho esto se determinó con un 25% que el estilo aceptado por la mayoría es el formativo siendo un estilo que busca formar a los colaboradores en conjunto, por otro lado cada uno de los liderazgo orientativo encargado de guiar constantemente a los colaboradores, el afiliativo el cual busca dar importancia a los colaboradores, y el democrático dirigido a tomar las decisiones en conjunto mantuvieron el 20% cada una por lo que no son estilos totalmente descartados, sin

embargo el estilo coercitivo y el ejemplar obtuvieron votos relativamente bajos siendo considerados estos últimos como estilos un tanto autoritarios.

En la pregunta nueve se buscó medir el grado de importancia de la supervisión y como esta ayuda a mejorar el desempeño y si es importante en la dirección para los socios, en teste caso los socios encuestados determinaron que es importante para el direccionamiento esto fue el 60% de ellos es decir 12, el 40% sostuvo que para la dirección de la cooperativa es muy importante llevar una supervisión ya que esto fomenta el compromiso para cumplir sus objetivos, por lo que están de acuerdo en ser monitoreados y supervisados.

Finalmente, en la pregunta diez con respecto a si son monitoreados o supervisados en el desarrollo de sus actividades dentro de las cooperativas, con el fin de mejorar su desempeño, y esto con qué frecuencia, el 50% de los socios encuestados dijo ser monitoreados casi todos los días, mientras que el 15% de ellos mantuvo que esto solo se da ocasionalmente y no todos los días.

Se realizó un análisis final de resultados en la que se determinó que, la encuesta fue elaborada con el fin de cumplir el objetivo general determinar la dirección que mantienen las cooperativas de taxi en Montañita, Manglaralto y Olon, y los objetivos específicos planteados estos relacionados con las fases de la dirección como la comunicación, el liderazgo y la supervisión fases importantes en el buen direccionamiento de las organizaciones ya que es parte del proceso administrativo después de la planeación y organización y este ayuda al cumplimiento óptimo de los

objetivos planteados en las primeras partes del proceso para luego ser controladas consiguiendo así un desempeño y una buena gestión administrativa.

En las primeras cuatro preguntas se hizo énfasis en lo que es la comunicación dentro de las cooperativas lo que dio como resultado que en general estas tres compañías mantienen una buena comunicación no al grado de excelencia pero bastante bien, lo que se debería mejorar haciendo uso de una comunicación efectiva formal esto sería de gran ayuda ya que dentro de la dirección empresarial una buena comunicación es sinónimo de buen entendimiento entre los directivos y los socios de la cooperativa, esto mejoraría aún más la buena comunicación que mantienen y fomentaría y mejoraría el desempeño.

En la pregunta siete y ocho tubo un propósito fundamental, el de contrastar el liderazgo actual y presentar nuevos estilos de liderazgo que en cierta medida mejorarían y aportarían a la dirección empresarial en este caso la dirección de las cooperativas, los socios prefieren tener una líder que les inflencie de mejor manera brindándoles oportunidades de desarrollo por tal razón el estilo formativo fue escogido mayormente y es una respuesta acertada aunque hay estilos de liderazgo que se pueden combinar en pro del direccionamiento de las cooperativas.

Con respecto a la supervisión en las ultimas preguntas, se expresó que esta fase de la dirección es de suma importancia ya que al mantenerse en constante monitoreo pueden alcanzar los objetivos propuestos en la planeación y organización por ende la dirección basada en estas tres fases generaría un impacto positivo en las cooperativas y sobre todo en su desarrollo empresarial, es decir el correcto uso de una buena

comunicación formal dentro de las cooperativas, con ayuda de un estilo de liderazgo combinado entre el formativo, orientativo y democrático manteniendo un sistema de supervisión optimo día tras día sin duda mejorarían la dirección.

CONCLUSIONES

❖ En el presente ensayo se puede concluir que el mejor sistema efectivo de comunicación que se adapta a las necesidades de las cooperativas de Montañita, Manglaralto y Olon es el uso de la comunicación formal esto en base a las encuestas realizadas y los datos obtenidos de ellas en este estudio.

❖ Existen distintos estilos de liderazgo dependiendo del autor en este estudio se cita a Daniel Goleman y su clasificación de los estilos de liderazgo, por lo que este ensayo concluye y pone a consideración el uso de un estilo de liderazgo de Goleman combinando tres de ellos para un mejor resultado.

❖ En las distintas cooperativas estudiadas la supervisión que se lleva aplicando está bastante bien, ya que mantienen un sistema que les permite trabajar en conjunto monitoreando las actividades sin embargo se hace énfasis en la mejora de la supervisión, comunicación y liderazgo para alcanzar los objetivos propuesto y conseguir una dirección óptima.

RECOMENDACIONES

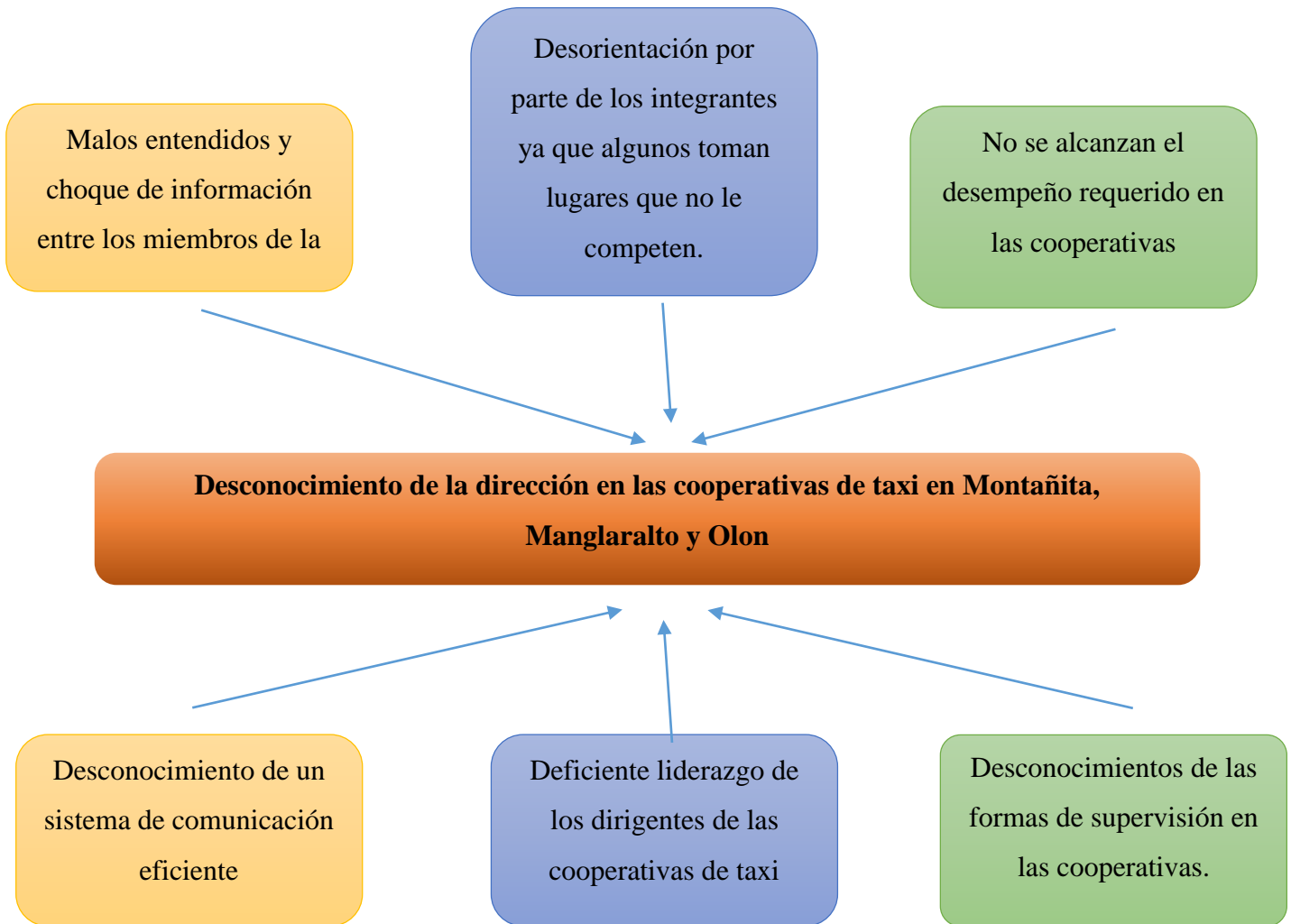
❖ Se recomienda realizar un estudio de investigación más amplio, que permita conocer la situación administrativa completa evaluando y analizando todo el proceso administrativo dentro de la cooperativa de taxi Montañita, Manglaralto y Olon, debido a que por situaciones del confinamiento y pandemia del Covid-19 no fue posible realizar una investigación más amplia limitando solo a la dirección administrativa.

❖ Se recomienda hacer uso de la información recaudada en el presente ensayo para posteriores estudios, que ayuden al incremento de información y en este sentido aportar con bases teóricas al sector académico y empresarial del sector.

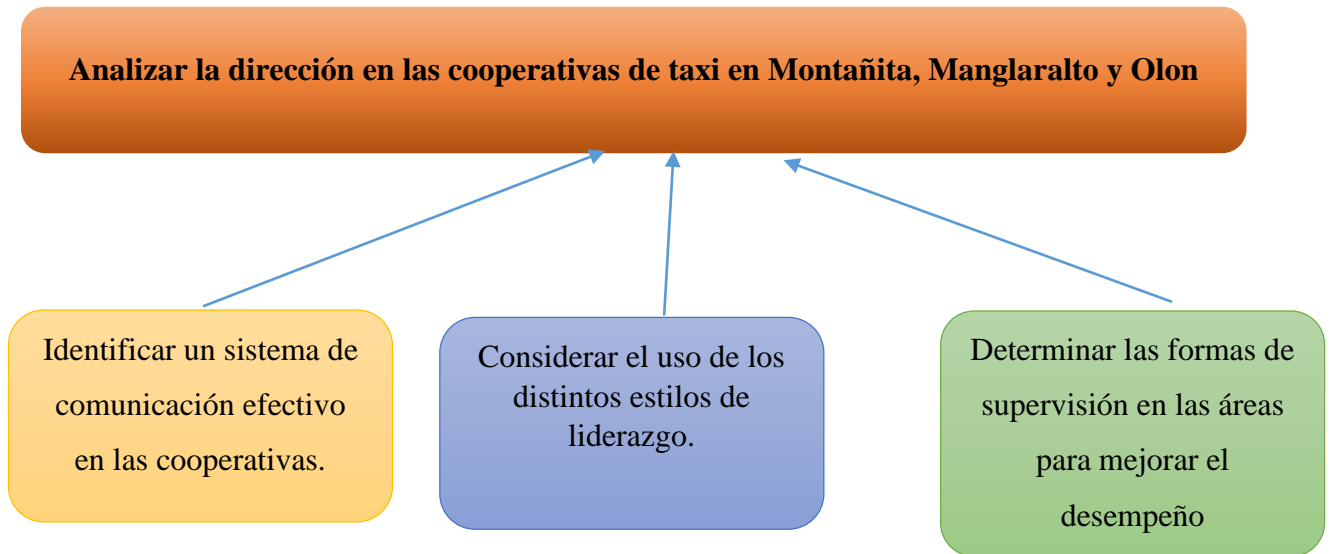
❖ Se recomienda el uso de las fases de la dirección como comunicación, liderazgo y supervisión, así como las demás fases que conforman la dirección en general como la motivación, la integración y toma de decisiones ya que no fueron estudiadas a fondo son importantes para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

ANEXOS

Árbol de problemas



Árbol de problemas

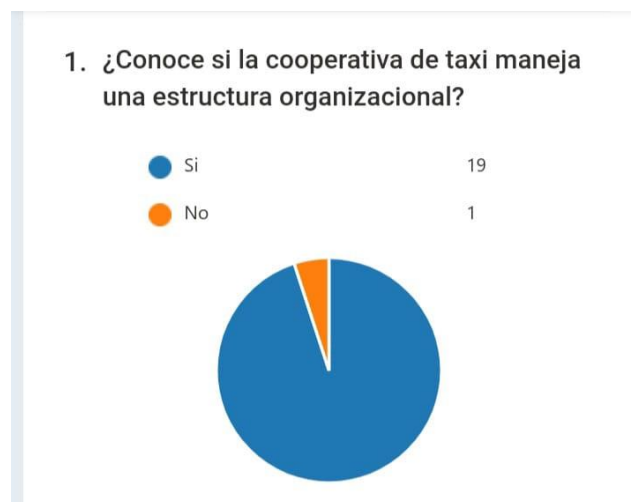


Operacionalización de variables

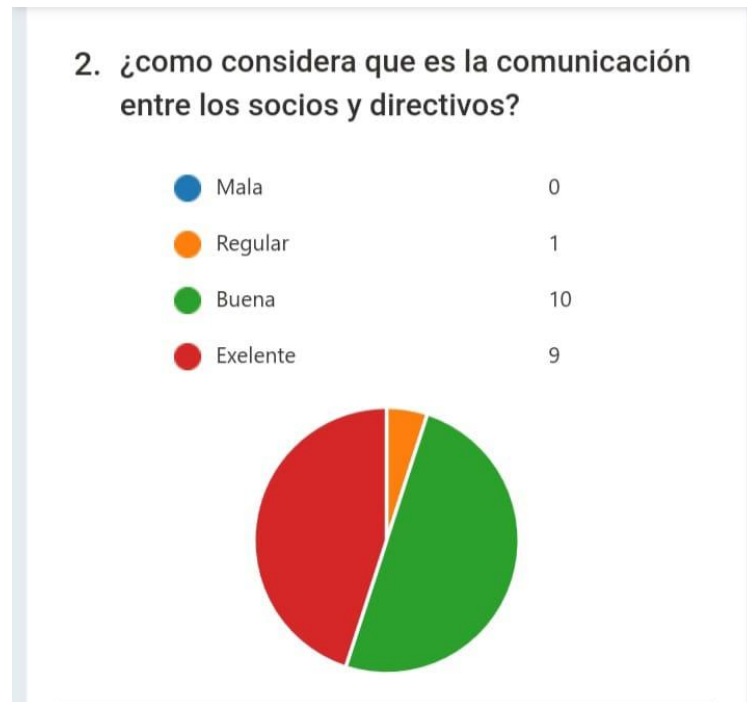
concepto	Dimensión	Indicador	Ítem	instrumento
La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación, la supervisión y el liderazgo. (Múnch, 2006)	Estructura organizacional	Cultura organizacional	¿Cómo se mantiene organizada estructuralmente la cooperativa?	Encuesta
	Motivación	Nivel de motivación Nivel de satisfacción	¿Mantienen un proceso de motivación dentro de la compañía?	Encuesta
	Comunicación	Nivel de comunicación	¿Qué sistema de comunicación mantienen dentro de la compañía?	Encuesta
	Supervisión	Evaluación de desempeño	¿Se premia o se estimula el desempeño eficiente del personal?	Encuesta
	Liderazgo	Nivel de liderazgo	¿Cómo consideran el liderazgo aplicado en la cooperativa?	Encuesta

Tabla 1 Universo

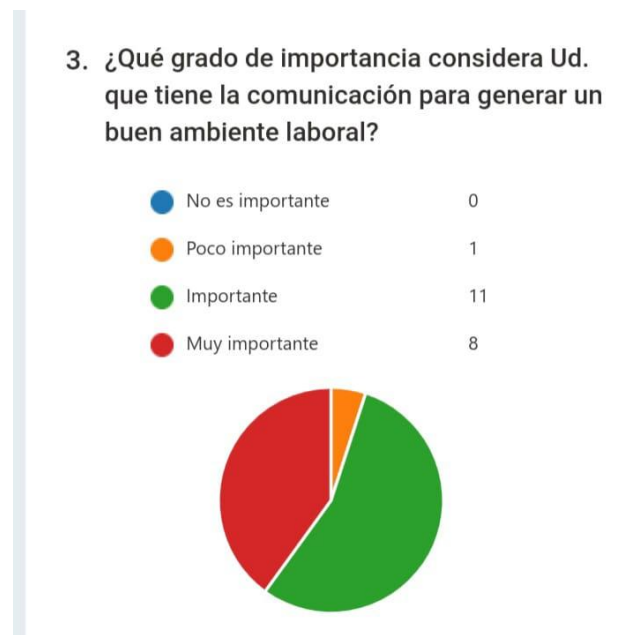
Instrumentos	Cooperativas	Informantes	Universo
Encuesta	Montañita	Socios	10
	Manglaralto	Socios	5
	Olon	Socios	5
Total			20

Graficas de encuestas**1. ¿conoce si la cooperativa de taxi maneja una estructura?**

2. ¿Cómo considera que es la comunicación entre los socios y directivos?



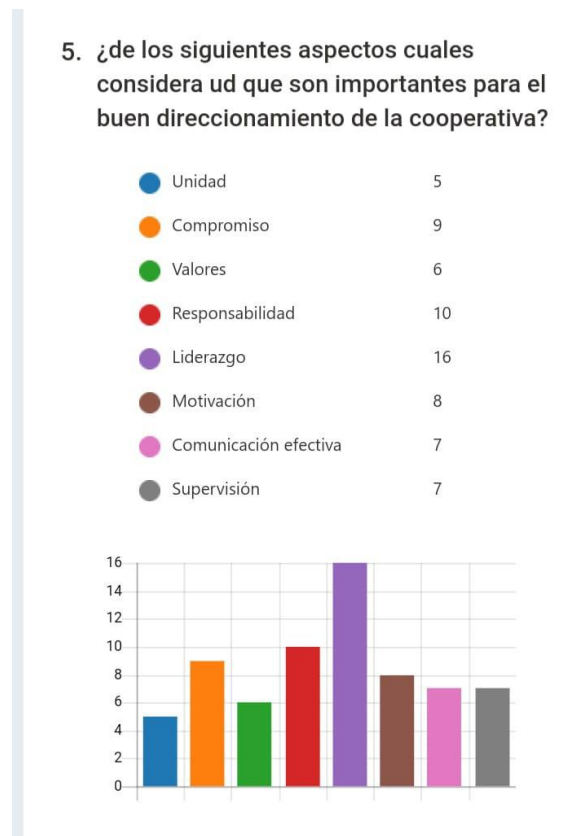
3. Qué grado de importancia considera Ud. ¿Que tiene la comunicación para generar un buen ambiente laboral?



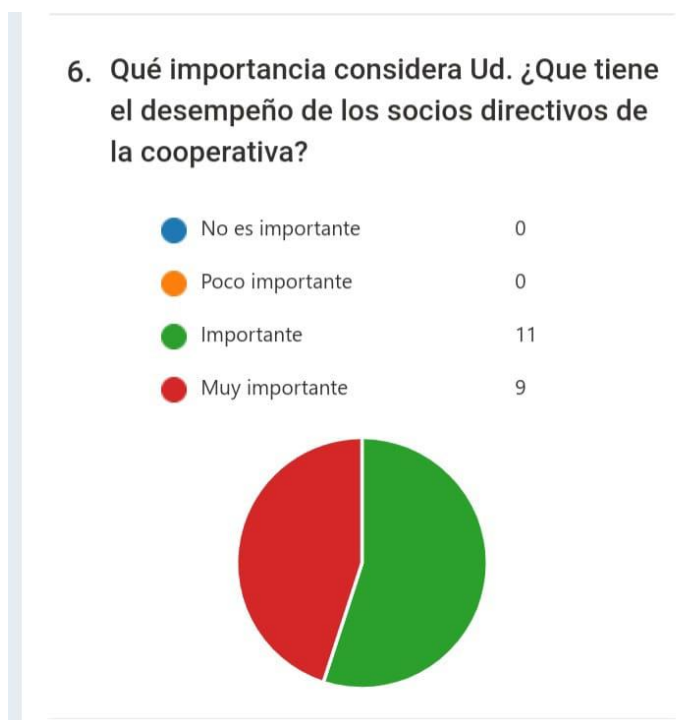
4. Qué tipo de comunicación verbal considera Ud. ¿Que debe aplicarse en el ambiente laboral?



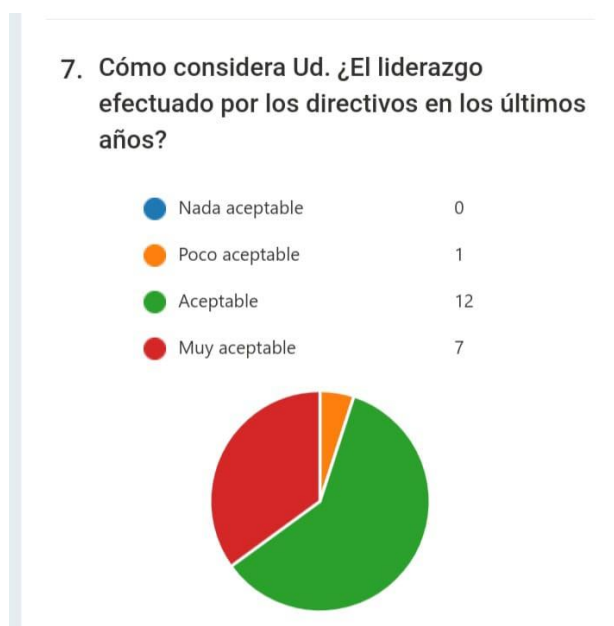
5. ¿de los siguientes aspectos cuales considera Ud. que son importantes para el buen direccionamiento de la cooperativa?



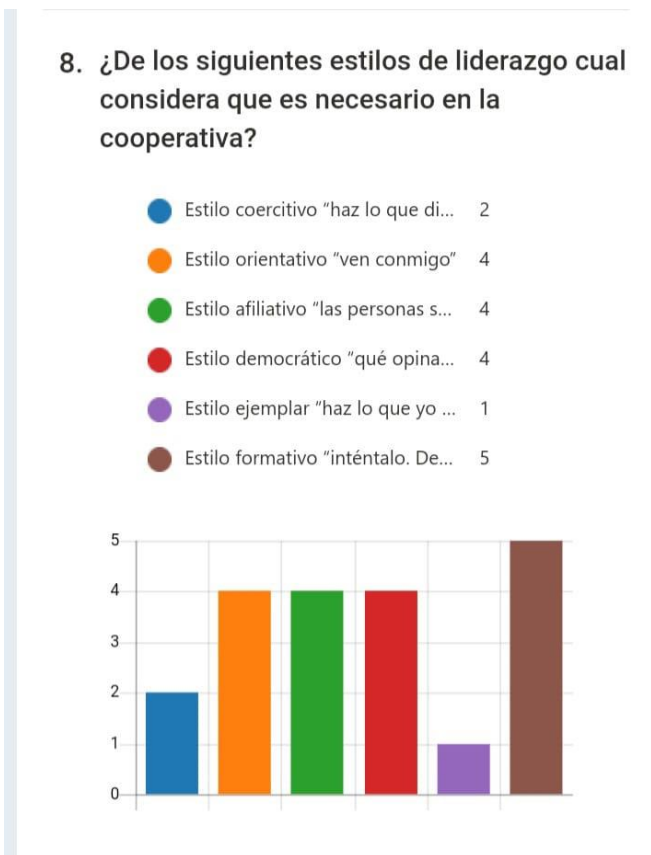
6. Qué importancia considera Ud. ¿Qué tiene el desempeño de los socios directivos de la cooperativa?



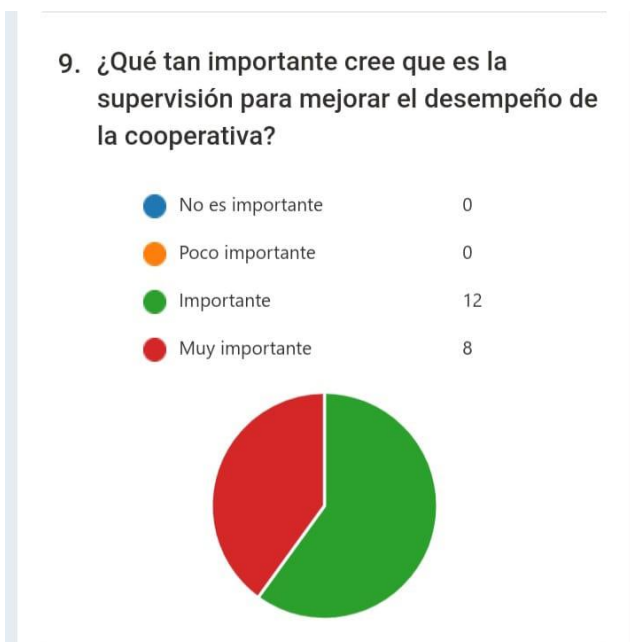
7. como considera Ud. ¿el liderazgo efectuado por los directivos en los últimos años?



8. ¿de los siguientes estilos de liderazgo cual considera que es necesario en la cooperativa?



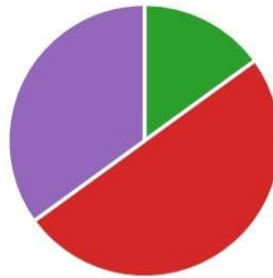
9. ¿Qué tan importante cree que es la supervisión para mejorar el desempeño de la cooperativa?



10. ¿sus actividades son monitoreadas o supervisadas por los directivos para medir su desempeño?

10. ¿Sus actividades son monitoreada o supervisada por los directivos para medir su desempeño?

● Nunca	0
● Casi nunca	0
● Ocasionalmente	3
● Casi todos los días	10
● Todos los días	7



Encuestas



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE
SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



El objetivo de la presente encuesta a los socios es obtener información de la dirección que manejan dentro de las cooperativas de taxi de Montañita, Manglaralto y Olon de la provincia de Santa Elena.

1. ¿conoce si la cooperativa de taxi maneja una estructura organizacional?

Si

No

2. ¿como considera que es la comunicación entre los socios y directivos?

Mala

Regular

Buena

Excelente

3. ¿Qué grado de importancia considera Ud. que tiene la comunicación para generar un buen ambiente laboral?

No es importante

Poco importante

Importante

Muy importante

4. ¿Qué tipo de comunicación verbal considera Ud. que debe aplicarse en el ambiente laboral?

Comunicación formal

Comunicación informal

Comunicación vulgar

Comunicación asertiva

5. ¿de los siguientes aspectos cuales considera ud que son importantes para el buen direccionamiento de la cooperativa?

Unidad

Compromiso

Valores

Responsabilidad

Liderazgo

Motivación

Comunicación efectiva

Supervisión

6. Qué importancia considera Ud. ¿Que tiene el desempeño de los socios directivos de la cooperativa?

No es importante

Poco importante

Importante

Muy importante

7. Cómo considera Ud. ¿El liderazgo efectuado por los directivos en los últimos años?

Nada aceptable

Poco aceptable

Aceptable

Muy aceptable

8. ¿De los siguientes estilos de liderazgo cual considera que es necesario en la cooperativa?

Estilo coercitivo “haz lo que digo”

Estilo orientativo “ven conmigo”

Estilo afiliativo “las personas son primero”

Estilo democrático “qué opinas tu”

Estilo ejemplar “haz lo que yo espero sin necesidad de que te lo cuente”

Estilo formativo “inténtalo. Desarrollo de las personas”

9. ¿Qué tan importante cree que es la supervisión para mejorar el desempeño de la cooperativa?

No es importante

Poco importante

Importante

Muy importante

10. ¿Sus actividades son monitoreada o supervisada por los directivos para medir su desempeño?

Nunca

Casi nunca

Ocasionalmente

Casi todos los días

Todos los días

BIBLIOGRAFÍA

- arias, f. G. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* (sexta ed.). Caracas, Venezuela: episteme, c.a. recuperado el 2020
- Ballesteros, k. E. (2017). *Análisis de la gestión administrativa de la cooperativa*. Puntificia universidad catolica del ecuador, sede esmeraldas, dirección de investigación y postgrados. Esmeraldas: ecuador - pucese.
- Cano ramirez, a. (2005). *La supervisión profesional*. Madrid: ulpgc.
- Carpio, c. (2006). *La supervisión y la administración*. Universidad autónoma metropolitana. D. F México: compilación de artículos de investigación de la red académica internacional.
- Carrasco izurieta, r. A., & zapata espinoza, g. C. (2015). *La gestión administrativa de la cooperativa de taxi la grutadel canton san miguel de la provincia de bolivar*. Universidad de bolivar, gestión empresarial. Guaranda: repositorio digital ub.
- Chiavenato, i. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (séptima ed.). Tlalnepantla, estado de México, México: mcgraw-hill interamericana. Recuperado el 12 de octubre de 2020
- Chiavenato, i. (2011). *Administración de recursos humanos* (novena ed.). D. F México, México: mcgraw-hill. Recuperado el octubre de 2020, de https://www.academia.edu/29724210/chiavenato_administracion_de_recursos_humanos_subrayado
- Chiavenato, i. (2011). *Administración de recursos humanos*. D. F México, México: mcgraw-hill. Recuperado el octubre de 2020
- Chiavenato, i. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano en las organizaciones* (novena ed.). D. F México, México: mcgraw-hill educación. Recuperado el octubre de 2020, de https://www.academia.edu/29724210/chiavenato_administracion_de_recursos_humanos_subrayado

- Empresa de movilidad y transito. (2018). *Resolucion n 004-dir-2018-emot*. Empresa de movilidad y transporte. Duran: emot. Obtenido de emot.
- Goleman, d. (2005). Liderazgo que obtiene resultados. *Dialnet*, 83(11), 109-122.
- Hernández-sampieri, r. (2014). *Metodologia de la investigacion* (sexta ed.). D.f mexico, mexico: mc graw-hill education.
- Herrera, f., ramirez, i., roa, j., & herrera, i. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contexto educativo. *Revista iberoamericana de educación*, 2-20. Recuperado el 12 de octubre de 2020, de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/625herrera.pdf>
- Münch, l. (2006). *Fundamentos de administración* (séptima ed.). Mexico: trillas. Recuperado el 12 de octubre de 2020
- Münch, l. (2014). *Administración gestion organizacional, enfoques y proceso administrativo* (segunda ed.). Naucalpan, estado de mexico, mexico: pearson educación. Recuperado el 12 de octubre de 2020, de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administrac3b3n-lourdes-munch-2a-edic3b3n.pdf>
- Münch, l. (2014). *Administracion, gestion organizacional, enfoques y proceso administrativo* (segunda ed.). Naucapal de juarez, estado de mexico, mexico: pearson educación. Recuperado el 12 de octubre de 2020
- Otacoma asencio, v. X. (2015). *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización de la empresa solaint*. Universidad de guayaquil, ciencias administrativas. Guayaquil: repositorio nacional en ciencias y tecnologias. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10616/1/tesis%20%20vanessa%20Oxiomara%20otacoma%20asencio.pdf>
- Payeras sierra, j. (2004). *Coaching y liderazgo: para directivos interesados en incrementar sus resultados* (primera ed.). Madrid, españa: editorial diaz de santos, s.a.