



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
**SUDAMERICANO**  
*Hacemos gente de talento!*



ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO**

**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA COOPERATIVA DE  
TRANSPORTES PESADOS “CITAL” EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL  
PERIODO 2021-2022.**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGAS EN  
LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

**AUTORAS:**

ALVARADO NOLE JOSSELYN ALEJANDRA

PACCHA FAICAN MARÍA JHOANNA

**DIRECTOR**

ING. LUCIO ALFONSO CUENCA MACAS

LOJA, NOVIEMBRE DEL 2022

## Certificación

Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas

**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

### **CERTIFICA:**

Que he supervisado el presente proyecto de investigación titulado: “**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PESADOS “CITAL” EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL PERIODO 2021-2022.**”, el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano; por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, 02 de noviembre del 2022

f. \_\_\_\_\_

Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas

C.I. 1104939697

## Declaración juramentada



Loja, 02 de noviembre del 2022

**Nombres:** Josselyn Alejandra Alvarado Nole

**Cédula de identidad:** 1105659815

**Carrera:** Administración Financiera

**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** Abril - noviembre 2022

**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PESADOS “CITAL” EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL PERIODO 2021-2022.”

En calidad de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentada no atenta contra derechos de terceros.

- 4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado no presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 5. Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, graficas, fotografías y demás son de nuestra autoría; y en caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la auditoria, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia; me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Así mismo por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para el INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones, o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja



.....

Josselyn Alejandra Alvarado Nole

1105659815



Loja, 02 de noviembre del 2022

**Nombres:** María Jhoanna Paccha Faican

**Cédula de identidad:** 1106179318

**Carrera:** Administración Financiera

**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** Abril - noviembre 2022

**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PESADOS “CITAL” EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL PERIODO 2021-2022.”

En calidad de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

6. Soy autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
7. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas.
8. El trabajo de investigación de fin de carrera presentada no atenta contra derechos de terceros.
9. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado no presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

10. Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de nuestra autoría; y en caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la auditoria, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia; me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Así mismo por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para el INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones, o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....

María Jhoanna Paccha Faican

1106179318

### Dedicatoria

Le dedico y agradezco el presente proyecto a Dios, por permitirme seguir adelante, a mi Sra. Madre Mariela Alvarado por siempre creer en mí y nunca dejarme sola, a mis pequeñas hijas por ser mi motor para seguir adelante y superarme que por ellas es por quien tengo motivación, a mi abuelita por brindarme apoyo cuando más lo necesitaba y darme sabiduría con sus consejos.

*“Con amor y admiración para mis grandes mujeres luchadoras”*

*Alejandra Alvarado*

El presente proyecto está dedicado primeramente a DIOS por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Sr. Julio Cesar Paccha y Sra. Melva María Faican por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos sus valores por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor, por los ejemplos de perseverancia y constancia. A mis hermanos quienes han sido los impulsores de este logro, lo cual aprendí aciertos de motivación y de momentos difíciles, todo para mí son mi fortaleza, y a todos quienes forman parte de mi vida agradecida infinitamente.

*“Gracias mil veces, gracias Queridos Padres”*

*María Jhoanna Paccha*

## Agradecimiento

### **A Dios:**

Por estar presente en todo momento y por ser la luz que ha iluminado mi camino a lo largo de la senda de mi vida.

### **A mis Padres:**

Es de sabios, reconocer el arduo trabajo de todos quienes han contribuido en este resultado, después de un largo camino recorrido, donde un Dios le pague se hace extensivo a mis Padres, quienes han sido los forjadores de éxito al verse reflejado con el alcance de sueños, hoy hechos realidad.

Al “**Instituto Superior Tecnológico Sudamericano**” por abrirme las puertas y formar profesionales de excelencia.

A la carrera de **Administración Financiera** y a todos mis **docentes** quienes formaron parte y han sido los guías de conocimiento y experiencia.

A mi querido **Tutor de Proyecto el Ing. Lucio Cuenca** por su asesoría y estímulo para seguir creciendo intelectualmente como persona.



**Acta de sección de derechos****ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
DE FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos de proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.** – El Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas por sus propios derechos, en calidad de director del proyecto de investigación de fin de carrera; Josselyn Alejandra Alvarado Nole y María Jhoanna Paccha Faican mayores de edad, por sus propios derechos en calidad de autora del proyecto de investigación de fin de carrera; emiten la presente acta de cesión de derechos

**SEGUNDA.** - Declaratoria de autoría y política institucional.

**UNO.** – Josselyn Alejandra Alvarado Nole y María Jhoanna Paccha Faican realizó la investigación titulada: “DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PESADOS “CITAL” EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL PERIODO 2021-2022.”, para optar por el título de Tecnóloga en Administración Financiera, en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas.

**DOS.** - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

**TERCERA.** - Los comparecientes Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Josselyn Alejandra Alvarado Nole y María Jhoanna Paccha Faican como autoras, por medio del presente instrumento, tiene a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de

investigación de fin de carrera titulado “DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PESADOS “CITAL” EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL PERIODO 2021-2022.”, a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

**CUARTA.** - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el 02 mes de noviembre del año 2022.

.....  
Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas

**DIRECTOR**

**C.I. 1104939697**



.....  
Josselyn Alejandra Alvarado Nole

**AUTOR o AUTORA**

**C.I. 1105659815**



.....  
María Jhoanna Paccha Faican

**AUTOR o AUTORA**

**C.I. 1106179318**

## Índice de Contenidos

Certificación.....	II
Declaración juramentada.....	III
Dedicatoria .....	VII
Agradecimiento .....	VIII
Acta de sección de derechos .....	IX
Índice de Contenidos.....	XI
Índice de figuras.....	XV
Índice de tablas.....	XVI
1.    Resumen.....	1
2.    Abstract .....	2
3.    Problematización.....	3
4.    Tema.....	5
5.    Justificación.....	6
6.    Objetivos .....	7
6.1.    Objetivo general.....	7
6.2.    Objetivo específico .....	7
7.    Marco teórico .....	8
7.1.    Marco institucional .....	8
7.1.1.    Análisis y descripción del logotipo .....	8
7.1.2.    Reseña Histórica.....	8
7.1.3.    Recopilación.....	12
7.1.4.    Misión.....	14
7.1.5.    Visión .....	14
7.1.6.    Valores éticos .....	14
7.1.7.    Foda .....	15

7.1.8.	Organigramas .....	15
7.1.9.	Manual de funciones .....	15
7.2.	Marco conceptual .....	16
7.2.1.	Filosofía.....	16
7.2.2.	Definición de la Planeación.....	16
8.	Diseño metodológico .....	17
8.1.	Métodos .....	17
8.1.1.	Método fenomenológico.....	17
8.1.2.	Método práctico proyectual.....	18
8.1.3.	Método hermenéutico .....	18
8.2.	Técnicas .....	18
8.2.1.	Técnica de la observación .....	19
8.2.2.	Técnica de la entrevista .....	19
8.2.3.	Técnica del análisis fundamental .....	19
9.	Resultados de la investigación .....	20
10.	Propuesta de acción.....	31
10.1.	Misión .....	31
10.2.	Visión.....	31
10.3.	Valores éticos.....	31
10.4.	Matriz Foda.....	32
10.4.1.	Análisis Interno .....	33
10.4.2.	Análisis Externo .....	33
10.4.3.	Fortalezas.....	33
10.4.4.	Oportunidades .....	34
10.4.5.	Debilidades .....	34
10.4.6.	Amenazas .....	34

10.5.	Estrategias FODA/debilidades.....	34
10.6.	Plan de acción .....	35
10.7.	Organigrama estructural .....	37
10.8.	Manual de funciones.....	39
10.8.1.	Asamblea general de socios .....	40
10.8.2.	Presidente .....	41
10.8.3.	Consejo de Administración .....	42
10.8.4.	Consejo de vigilancia .....	43
10.8.5.	Gerente .....	44
10.8.6.	Secretaria .....	45
10.8.7.	Socios .....	46
10.8.8.	Contabilidad .....	47
10.8.9.	Capacitaciones.....	48
10.8.10.	Guardia .....	49
10.9.	Programación de la socialización .....	50
11.	Conclusiones .....	51
12.	Recomendaciones.....	52
13.	Bibliografía .....	53
14.	Anexos .....	58
14.1.	Anexo 1: Entrevista .....	58
14.2.	Anexo 2: Encuesta .....	60
14.3.	Anexo3: Certificación de aprobación del proyecto .....	61
14.4.	Anexo 4: Certificación socialización de resultados.....	62
14.5.	Anexo 5: Certificación de entrega de resultados .....	63
14.6.	Anexo 6: Oficio de apertura del proceso de titulación .....	64
14.6.	Anexo 6: Cronograma.....	66

14.7.	Anexo 7: Presupuesto .....	67
14.8.	Anexo 8: Evidencia fotográfica .....	68
14.9.	Anexo 9: Certificado de Abstract .....	69

## Índice de figuras

<b>Figura1</b> Logo.....	8
<b>Figura2</b> <i>Croquis Cital</i> .....	9
<b>Figura3</b> Socios Actuales.....	11
<b>Figura 4</b> Caravana .....	12
<b>Figura5</b> Misión, Visión, Valores.....	14
<b>Figura6</b> Edad .....	20
<b>Figura7</b> Género .....	21
<b>Figura 8</b> Plan estratégico.....	22
<b>Figura 9</b> Tiempo como socios.....	23
<b>Figura 10</b> Ambiente laboral .....	24
<b>Figura 11</b> Atención al cliente.....	25
<b>Figura12</b> Estrategia Publicitaria.....	26
<b>Figura13</b> Manual de funciones.....	27
<b>Figura14</b> Servicios Prestados .....	28
<b>Figura15</b> Tiempo de entrega .....	29
<b>Figura16</b> Misión y Visión .....	30
<b>Figura1</b> Factores Foda.....	32
<b>Figura 2</b> Organigrama estructural .....	37
<b>Figura 3</b> Organigrama Funcional .....	38

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> Socios fundadores .....	10
<b>Tabla 2</b> Edad .....	20
<b>Tabla3</b> Genero .....	21
<b>Tabla 4</b> Tiempo como socio .....	23
<b>Tabla 5</b> Ambiente Laboral.....	24
<b>Tabla 6</b> Atención al cliente.....	25
<b>Tabla7</b> Estrategia publicitaria .....	26
<b>Tabla8</b> Manual de funciones .....	27
<b>Tabla9</b> Servicios Prestados .....	28
<b>Tabla10</b> Tiempo de entrega.....	29
<b>Tabla11</b> Misión y Visión.....	30
<b>Tabla12</b> Manual de funciones .....	39
<b>Tabla13</b> presidente .....	40
<b>Tabla14</b> Gerencia .....	41
<b>Tabla15</b> Secretaría.....	42
<b>Tabla16</b> Contabilidad .....	43
<b>Tabla17</b> Bodega .....	44
<b>Tabla18</b> Socios .....	45
<b>Tabla19</b> Trabajadores .....	46
<b>Tabla20</b> Estibadores .....	47
<b>Tabla21</b> Capacitaciones.....	48
<b>Tabla22</b> Seguridad .....	49
<b>Tabla23</b> Cronograma.....	66
<b>Tabla24</b> Presupuesto Estudiantil .....	67



## 1. Resumen

La falta de un Diseño de plan estratégico en la cooperativa ha desembocado en ineficiencia en los departamentos administrativos, provocando variabilidad en los procesos, duplicidad de funciones y fallos en el desempeño organizacional; afectando de manera directa el desarrollo de la organización, por ello se propone la creación e implementación de un “Diseño de un plan estratégico en la Cooperativa de transportes pesados “Cital” en la ciudad de Loja para el periodo 2021-2022” , con el fin de crear un manual de funciones en la cooperativa, el mismo que lleva consigo la sugerencia y recomendación de misión, visión y valores éticos que ayuden a la cooperativa a mejorar la formación ética y con una mayor percepción que la empresa espera de sí misma en un corto o largo plazo.

Se aplicaron diversas técnicas y métodos que contribuyeron a una mejor percepción del problema, principalmente utilizando el método fenomenológico que permitió realizar el levantamiento de información primaria a través de entrevistas permitiendo conocer la historia y fundación de la cooperativa y notar la falta de misión, visión y ética de valores, la técnica de análisis fundamental (Interno y Externo), el método hermenéutico facilitó el levantamiento de fundamentos teóricos importantes y el práctico proyectual la propuesta de acción. Como objetivo principal tiene el elaborar un diseño de un plan estratégico para la cooperativa de transportes pesados Cital mediante la aplicación de técnicas de recolección de información, para sugerir un manual de funciones que ayude y mejore el rendimiento de la cooperativa en su área administrativa

“El diseño de un plan estratégico” que se logró presentar como resultado de la observación de las funciones establecidas en la cooperativa, teniendo en cuenta que sus conocimientos y falta de capacitación han sido el detonante de la creación del mismo, realizado en base al organigrama estructural de la cooperativa, con el afán de centrarse donde se necesite dicha administración, que sirva para establecer las funciones y tareas a realizar de manera correcta y organizada.

Finalmente, al socializar la propuesta, se detalla y se recalca las fortalezas y debilidades que cuenta la empresa, con el fin de mejorar y destinar mayores recursos para el correcto funcionamiento, logrando lineamientos y directrices que guíen el accionar de la empresa de una manera organizada.

## 2. Abstract

The lack of a strategic plan design in the cooperative has led to inefficiency in the administrative departments, causing variability in processes, duplication of functions and failures in organizational performance, directly affecting the development of the organization. Therefore, it is proposed the creation and implementation of a "Design of a strategic plan in the Cooperative of heavy transport "Cital" in the city of Loja for the period 2021-2022" to create a manual of functions in the cooperative. The purpose of this plan is to create a manual of functions in the cooperative, which includes the suggestion and recommendation of mission, vision and ethical values that will help the cooperative to improve the ethical formation and with a greater perception that the company expects of itself in the short or long term.

Several techniques and methods were applied that contributed to a better perception of the problem, mainly using the phenomenological method that allowed the collection of primary information through interviews, allowing to know the history and foundation of the cooperative and to notice the lack of mission, vision and ethics of values, the technique of fundamental analysis (Internal and External); the hermeneutic method facilitated the collection of important theoretical foundations and the practical projective the proposal of action. The main objective is to improve its administrative management, taking advantage of the opportunities that are found in its environment, through the economic impact and profitability that is presented within the Cooperative. Consequently, to achieve the correct operation of the financial system.

"The design of a strategic plan" was obtained as a result of the observation of the functions established in the cooperative, taking into account that their knowledge and lack of training have been the trigger for the creation of the same, based on the structural organization chart of the cooperative, to focus on where such administration is needed, which serves to establish the functions and tasks to be performed in a correct and organized manner.

Finally, when socializing the proposal, the strengths and weaknesses of the company are detailed and emphasized to improve and allocate more resources for the proper functioning, achieving guidelines and directives that guide the actions of the company in an organized manner.

### 3. Problemática

Vera (2017) Los transportes pesados son muy importantes para la economía mundial de un país, ya que nos sirven para movilizar diferente tipo de mercadería, que sirve tanto para diversas empresas como a personas particulares cuyo envío permite que fluya el sistema económico, el transporte pesado es una industria muy importante para la producción económica de país, por ello es factible identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan al sector, y como éstas inciden en el entorno de esta empresa, como operadora de servicio de transporte pesado.

Delgado (2016) Los organismos de regulación y control en Ecuador, buscan que el servicio de transporte esté orientado a la satisfacción del cliente, según el reglamento de la Asamblea Nacional Constituyente que se expidió la “Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, promulgada en el Registro Oficial Suplemento No. 398 de 7 de agosto del 2008 además, en el art 1 se establece que el presente Reglamento establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país”

El transporte de mercadería pesada en Ecuador es considerado uno de los motores que impulsan las actividades particulares y productivas a nivel mundial e internacional. Las personas necesitan enviar y mover sus pertenencias o mercadería en general con rapidez y confianza y esto sucede ya sea por razones de comodidad, necesidad, precios y eficiencia a la hora de envío y entrega.

BRIONES (2016) En Loja, la actividad del transporte pesado goza de preponderancia en el desarrollo del país, sin embargo, por mucho tiempo no fue considerado como un sector estratégico en la economía nacional y pese a que existen varios organismos que intervienen en la actividad del transporte terrestre, sus funciones y establecimiento de responsabilidades aún son deficientes.

Hugo (2016) Debido al crecimiento de las cooperativas de transporte pesado en la ciudad de Loja es necesario contar con establecimientos propios los cuales brinden un mayor manejo de mercadería y un lugar estratégico donde sea más eficiente

y cómodo para el cliente, así pues podemos resumir que varias empresas no cuentan con establecimiento propio y esto causa problemas con sus clientes, por tal motivo tienen que estar buscando el lugar al cual se movilizaron, la cooperativa de transportes Cital a diferencia de su competencia cuenta con un establecimiento propio, en el centro de la ciudad, cuenta con estacionamiento propio lo cual le brinda ventajas sobre otras empresas; la finalidad del presente proyecto es proponer el diseño de un plan estratégico el mismo que ayude a llevar de manera correcta las tareas de la cooperativa.

El objetivo principal del proyecto de investigación es proporcionar un Diseño de plan estratégico en el que se detalle cada punto que necesite y se vea necesario en la cooperativa de transportes pesados Cital, el cual ayude en la organización y socialización de los cargos establecidos.

Finalmente se resume, que en la Cooperativa de transporte pesado “CITAL”, existe una falta de conocimientos en la parte operativa, ya que los cargos que debe ejercer cada departamento lo cumplen también rellenando el de otro, realizando así la duplicidad de los cargos, también el mismo se evidencia la falta de misión, visión y ética empresarial, lo cual conlleva a una dirección muy diferente a la cooperativa, pues por falta de la misma se interpreta como falta de proyección a futuro.

#### **4. Tema**

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA COOPERATIVA DE  
TRANSPORTES PESADOS “CITAL” EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL  
PERIODO 2021-2022.

## 5. Justificación

Banda (2016) El presente trabajo procede a justificar las condiciones presentadas en la cooperativa de transportes pesados Cital bajo la línea de investigación “ Desarrollo económico y balance local, nacional e internacional” y la sublínea del “Eficiencia Empresarial” línea y sublínea vigentes para el reglamento de investigación del instituto superior tecnológico Sudamericano, el cual pretende informar a la cooperativa que mediante el liderazgo y compromiso de los socios y directivos, estos serían la clave del éxito, para lograr el desarrollo económico adecuado y una organización departamental clara y eficaz.

El proyecto de investigación de fin de carrera permitirá alcanzar la titulación de Tecnólogos en Administración Financiera, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante los 3 años de formación académica. El proceso de investigación de fin carrera está desarrollado bajo lo establecido en el reglamento especial de titulación.

La presente Cooperativa Cital debe establecer las tareas pertinentes para cada área administrativa, también un mejor manejo de publicidad la misma que ayude para la atracción de nuevos clientes, como también para la impresión de la cooperativa, pues al tener la correcta destinación y aprovechando los medios tecnológicos esto puede ayudar a la imagen corporativa, teniendo favorables respeta de aceptación y esperando así la atracción de clientes.

Finalmente, el diseño de un plan estratégico supone el desarrollo o puesta en práctica el manual de funciones que van dirigidas y guiadas a cada objetivo y funciones a cumplir, también basando la toma de sus decisiones en los valores éticos sugeridos y proyectando sus objetivos a corto y largo plazo, a través de la misión y visión que ayudaran para dicha proyección y esperando encaminar de manera positiva.

## 6. Objetivos

### 6.1. Objetivo general

Elaborar un diseño de un plan estratégico para la cooperativa de transportes pesados Cital mediante la aplicación de técnicas de recolección de información, para sugerir un manual de funciones que ayude y mejore el rendimiento de la cooperativa en su área administrativa.

### 6.2. Objetivo específico

- Recopilar información bibliográfica por medio de libros, artículos y otros recursos académicos que permitan el fundamento teórico de la presente investigación.
- Elaborar un diseño de plan estratégico mediante la aplicación de una encuesta dirigido a los socios y trabajadores de la cooperativa de Transporte Pesado Cital obteniendo datos cualitativos y cuantitativos para conocer el diagnóstico situacional sobre la Cooperativa Cital.
- Crear el organigrama funcional y estructural, implementando la misión y visión bajo la orientación de un manual de organizaciones, como guía estructural.
- Socializar con el gerente sobre la propuesta de un manual de funciones con sugerencias de capacitaciones sobre el conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.

## 7. Marco teórico

### 7.1. Marco institucional

#### Figura 1

*Logo*



*Nota:* Cooperativa CITAL (Alvarado & Paccha)

#### 7.1.1. Análisis y descripción del logotipo

Las siglas CITAL de la cooperativa corresponde al nombre de “Cooperativa Interprovincial de Transportes y Asociados Lojanos”.

La cooperativa de transportes pesados CITAL, se encuentra conformado por varios socios, que se han unido voluntariamente para la creación de la empresa, conjuntamente con su logo siendo diseñado por los socios fundadores y aceptado de manera democrática y unánime.

El logo está conformado por el camión como distintivo y pieza fundamental de la cooperativa, el significado de la carretera, como símbolo del trazo de su destino acompañados de los paisajes en sus travesías. Siendo sus colores elegidos de manera estratégica para la atención y atracción de los clientes, el rojo siendo el predominante contrastando con vivos amarillos que completan con los colores llevados en los cajones de los camiones.

Su tipografía fue escogida acorde al diseño, manteniendo la estética manteniendo la calidez y logrando resaltar y fortaleciendo los atractivos de retentiva.

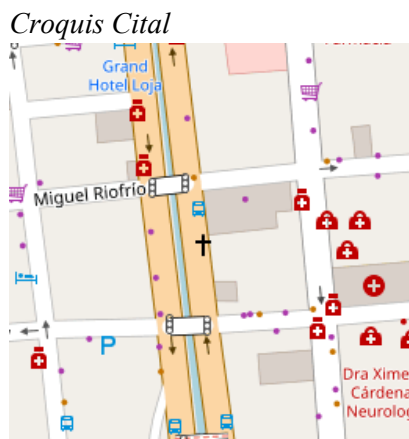
#### 7.1.2. Reseña Histórica

La COOPERATIVA DE TRANSPORTE PESADO CITAL es creada en el año de 1970 y constituida el 20 de abril del año de 1972, fecha en la que se recordara y se celebrara un año más de su inicio y se realizara estas festividades en honor a



JESUS DEL GRAN PODER, siendo el promotor de esta creación el señor Raúl Campana secundado por personas interesadas de esta Azaña. Estableciendo sucursales en las ciudades de Quito Guayaquil, Cuenca, Ambato y su Casa Matriz en Loja. (Obando Fuertes, 2022)

**Figura2**



**Nota:** Cooperativa CITAL. (Alvarado & Paccha)

En la misma época en la que se discutían los alcances que debía tener esta nueva empresa, consciente de esta realidad y comprometida con la sociedad lojana, este grupo, constituido por choferes profesionales, decide conformar CITAL. La empresa se plateó como objetivo principal, en el ámbito de transportar carga pesada a diferentes sectores de la región sur del país.

Una vez aprobado el servicio, se procedió al mercadeo del mismo, y fue cuando en la ciudad de Loja en el año 1973 se constituye jurídicamente la Cooperativa de Transporte Pesado CITAL, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 1077, e inscrita en el Registro General de Cooperativas, con el Nro. de Orden 1699 de fecha 11 de mayo de 1973.

La Cooperativa de Transporte Pesado CITAL tiene como propósito principal brindar servicios de transportación de carga en las diferentes rutas que mantiene a nivel provincial y nacional, se sustenta en un modelo constructivo para lo cual ha diseñado la necesidad que existe en la población bajo lineamientos del Consejo Nacional de Transito a través de reformas otorgadas a las diferentes Cooperativas que ofertan el servicio de transportación.

**Tabla 1***Socios fundadores*

<b>N°</b>	<b>SOCIOS</b>	<b>ESTADO</b>
1	Aureliano Alvarado	Retirado
2	Alberto Ambuludí	Retirado
3	Ulises Armijos	Retirado
4	Guillermo Bravo	Retirado
5	Geovanny Cabrera	Activo
6	Rosa Cabrera	Retirado
7	Eras Cordero	Retirado
8	Alcivar Espinosa	Activo
9	Mauricio Espinoza	Retirado
10	Patricio González	Retirado
11	Rafael Gonzáles	Retirado
12	Salvador Guamán	Activo
13	Luis Montoya	Retirado
14	Marcelo Pérez	Retirado
15	José Miguel Vaca	Retirado

*Nota:* Lista de nóminas de socios fundadores. (Alvarado & Paccha, 2022)

La ética empresarial es una rama de la ética aplicada. Se ocupa del estudio de las cuestiones normativas de naturaleza moral que se plantean en el mundo de los negocios.

Esta empresa fue creada con el propósito de servir a la ciudadanía lojana desde todos los rincones del Ecuador, con los principios de respeto y educación que caracteriza a los lojanos, ciudad castellana por excelencia, la Cooperativa de Transportes Pesado CITAL es una empresa del sector Cooperativas de Transportes, Transporte de Carga; con oficinas en la ciudad de Loja, provincia (l) LOJA. Además, cuenta con sucursales en otras ciudades del país.

**Figura3***Socios Actuales*

N°	SOCIOS	ESTADO
1	Yovanny Chamba Salazar	Activo
2	Alcivar Espinoza Iñigues	Activo
3	Ángel Sánchez Pullaguari	Activo
4	Carlos Quituizaca Pachar	Activo
5	Diego Alvarado Nole	Activo
6	Edwin Velásques Sarango	Activo
7	Héctor Cabrera Pardo	Activo
8	Henry Alvarado Nole	Activo
9	Iván Cueva Calva	Activo
10	Jorge Cango Morocho	Activo
11	José Vaca Agurto	Activo
12	Líder Vaca Agurto	Activo
13	Michael Sánchez Brito	Activo
14	Omar Obando Fuertes	Activo
15	Salvador Ezequiel Guamán	Activo

*Nota:* Lista de nóminas de socios fundadores. (Alvarado & Paccha, 2022)

**Dirección:** Av. Lauro Guerrero 11-44 E/ Mercadillo y Azuay

**Ubicación:** LOJA, LOJA, Ecuador

**Teléfono:** 07-2571674 07-2577715

**Celular:** 0982465088

**E-mail:** <http://www.edina.com.ec/5269/11/890/cooperativa-de-transportes-pesadocital/cooperativas-de-transportes>

### 7.1.3. Recopilación

#### Figura 4

##### Caravana



*Nota:* Camiones de la cooperativa CITAL: (Alvarado & Paccha)

Según MUNDI (2022) asegura que el transporte en Ecuador Movilizarse dentro del Ecuador y sus ciudades es sencillo; sin embargo, hay que conocer algunos consejos para llegar de un lugar a otro de la manera más rápida y segura.

#### ➤ **Buses Urbanos**

En las grandes ciudades se puede llegar prácticamente a cualquier lugar por medio de un bus. El servicio es bastante barato y hay una gran cantidad de unidades que solo llevan pasajeros sentados. Los buses empiezan a circular desde muy temprano (05:30) pero es común que en la noche no trabajen hasta muy tarde (10:00).

#### ➤ **Trolebús**

Es el sistema de transporte urbano más moderno y eficiente del país. Grandes buses articulados circulan por vías exclusivas y con paradas fijas. El servicio es barato y junto al servicio de buses integrados (unidades que trabajan de manera integrada al trolebús y eco vía), atraviesan de un extremo a otro de la ciudad. Puede resultar un poco apretado en los horarios de entrada y salida de oficinas. El servicio sólo funciona en Quito, desde las 06h00 hasta las 24h00.

#### ➤ **Taxis**

El servicio de taxis es otra forma de trasladarse de un lugar a otro. En general el servicio es bueno, las unidades son nuevas y los taxistas están dispuestos a ayudar a los turistas. En Quito, se puede tomar taxis en la calle o llamando a las cooperativas de taxis para servicio a domicilio las 24 horas del día. El costo se determina por un taxímetro. El recorrido arranca en \$0,40 centavos de dólar en el día y en la noche \$0,45 centavos de dólar, y el costo de un recorrido mínimo es de un dólar.

➤ **Buses-Cooperativas**

El bus es el medio de transporte más utilizado para los 14 desplazamientos dentro del Ecuador. Prácticamente se puede llegar a cualquier punto del país con tan solo tomar uno o dos buses. Los precios varían de acuerdo a la distancia y al servicio. El servicio Expreso, lo lleva hacia su destino sin realizar paradas intermedias. Muchas compañías de transporte ofrecen unidades nuevas, con baño, televisor y asientos reclinables. Algunas incluso sirven algún refrigerio para el camino.

➤ **Avión**

Ecuador es uno de los países que cuenta con uno de los mejores transportes aéreos internos en la región. Cerca de 12 ciudades cuentan con aeropuertos domésticos y con vuelos de varias compañías nacionales. Los precios varían de acuerdo a la distancia y al servicio. El vuelo más largo dentro de nuestro país dura alrededor de 45 min., exceptuando las Islas Galápagos, a las cuales se llega en una hora y media, desde Quito o Guayaquil.

➤ **Ferrocarril**

Existe servicio de ferrocarril en el país, pero no es muy utilizado como medio de transporte sino como una gran atracción turística. Era conocido como el tren más difícil del mundo por cruzar los Andes entre quebradas y prados, esquivando encañonados y ríos caudalosos. Este medio no sirve en caso de apuro, por su antigüedad y lentitud; sin embargo, es una de las maneras más entretenidas de conocer el Ecuador. En cualquier agencia de viajes podrán ayudarlo con información completa acerca de esta aventura sobre rieles.

➤ **Botes, lanchas, canoa**

En el Ecuador hay muchos lugares especialmente en la Amazonía, a los cuales solo se puede acceder por vía marítima o fluvial. En todos aquellos pueblos o destinos siempre existen pequeñas canoas motorizadas o botes que ofrecen ser vicio de transporte. El precio varía de acuerdo a la distancia y al destino. Antes de emprender el viaje es necesario que verifique el costo a pagar

#### 7.1.4. Misión

Según Corrales (2019) el objetivo de este concepto es definir por qué motivo existe una empresa y de qué le sirve al mundo, el país o la sociedad las actividades que desarrolla. La misión es el primer paso a la hora de definir la estrategia empresarial de cada compañía. Una vez esté clara y sepan qué son y por qué, podrán empezar a definir su futuro, establecer cómo van a cumplir los objetivos y desarrollar un plan de negocio en el que los valores y creencias estén siempre presentes.

#### 7.1.5. Visión

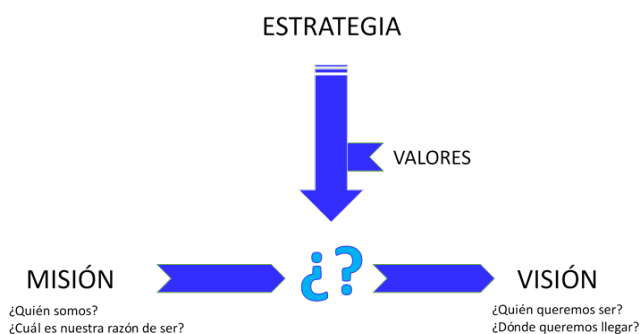
Santander (2022) nos indica que la visión permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas. Para ello, debe representar de una forma clara y realista los principios que dan una identidad a esta empresa y responder a cuestiones como: ¿qué se desea lograr?, ¿hacia dónde nos dirigimos?, ¿dónde queremos estar en un futuro? y ¿cómo lo conseguiremos? Además, a diferencia de la misión, su definición puede tener una mayor longitud, aunque lo mejor es ser breve, destacando los puntos realmente importantes.

#### 7.1.6. Valores éticos

Tomando en cuenta que TINTIN (2019) indica que la ética empresarial es una rama de la ética aplicada. Se ocupa del estudio de las cuestiones normativas de naturaleza moral que se plantean en el mundo de los negocios. La gestión empresarial, la organización de una corporación, las conductas en el mercado, las decisiones comerciales, etc. La ética empresarial se distingue, por un lado, de las ciencias empresariales o económicas puramente descriptivas (sin pretensiones normativas) tales como la econometría o la historia económica.

### Figura5

*Misión, Visión, Valores*



**Nota:** Estructura a seguir de la misión, visión y ética de valores. (Alvarado & Paccha)

### **7.1.7. Foda**

Según Betancourt (2018) la matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. La sigla FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que se puede aprovechar utilizando las fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de los objetivos).

### **7.1.8. Organigramas**

Citando a Rodrigues (2022) nos indica que los organigramas pueden ser tan generales o complejos que abarquen absolutamente todo lo que pasa en un negocio, pero también pueden ser específicos para aclarar la línea de mando y funciones de las subáreas. Este tipo de organigrama se centra en las capacidades de los colaboradores y las tareas que debe llevar a cabo cada departamento para poner en marcha los engranajes de la empresa.

Diferencia entre organigrama funcional y estructural:

El organigrama estructural consiste en una representación gráfica de la estructura de una organización en lo general. Sirve para observar cuáles son las células administrativas u operativas en la empresa, así como los vínculos y flujos que existen entre esas unidades para que el negocio funcione. En este organigrama hay un gran peso en la jerarquía que tiene cada departamento dentro de la operación de una compañía.

El organigrama funcional es más específico. Además de señalar esas células o áreas, indica las funciones de cada departamento y, si se va más al detalle, especifica las tareas de cada colaborador que forma parte de una célula o equipo. Para este organigrama lo importante son los flujos y relaciones que se establecen entre las unidades y las funciones que cada una debe desempeñar.

### **7.1.9. Manual de funciones**

Wilfredo (2018) nos señala que el Manual de Funciones y Procedimientos es un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de

lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o de servicios; este documento enfoca principalmente a la administración de los recursos humanos, principal componente de la estructura organizacional, ya que a través del desempeño y aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de objetivos y metas, así también, contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la empresa.

## **7.2. Marco conceptual**

### **7.2.1. Filosofía**

La filosofía empresarial identifica "la forma de ser" de una empresa, también se habla que la cultura de empresa tiene que ver con los principios y valores empresariales, todo ello es tanto como decir que es "la visión compartida de una organización".

Según la recopilación de TINTIN (2019) el conjunto de valores define el carácter fundamental de la organización, creando un sentido de identidad y pertenencia en ella, y propiciando un comportamiento ético (profesional, personal y social) y una capacidad flexible de consensuar metas comunes.

### **7.2.2. Definición de la Planeación**

De las definiciones anteriores se desprende que el marketing es un conjunto de actividades, técnicas, estrategia, centradas específicamente a cumplir los deseos y necesidades del consumidor. Es decir, hacer lo que el consumidor desea en lugar de hacer lo que deseamos nosotros como empresa. Constituyéndose en una oportunidad económica para la empresa.



## **8. Diseño metodológico**

Se desarrollarán los elementos centrales que desde el punto de vista metodológico guiarán la investigación, a saber: Planteamiento del problema de investigación, justificación, objetivos y limitaciones; además se explicitará en el tipo de técnicas utilizada para la recolección de la información y de qué manera esta fue procesada por medio de matrices de análisis para el caso de la cooperativa de transportes pesados Cital. Victor (2010)

### **1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es de tipo Analítico, Prospectivo, Observacional, transversal. Según el análisis y alcance de los resultados es un estudio analítico ya que profundizan más en el estudio, planteando pruebas de hipótesis y buscando indicadores que permitan evaluar la calidad del servicio y las funciones presentes en la cooperativa que nos ayuda a resolver cada uno de los ítems creados.

El método analítico utilizado nos explica COCA (2017) que es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.

### **8.1. Métodos**

Tomando en cuenta que TINTIN (2019) expone que para la realización del presente trabajo de investigación se siguió un orden metodológico, que permitió obtener la información necesaria y poder plantear posibles alternativas de solución, para lo cual se hizo uso de métodos y técnicas, de acuerdo a las necesidades y a las fases progresivas del trabajo.

#### **8.1.1. Método fenomenológico**

Husserl E (1998) nos enseña que es un paradigma que pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos. El objetivo que persigue es la comprensión de la experiencia vivida en su complejidad; esta comprensión, a su vez, busca la toma de conciencia y los significados en torno del fenómeno.

El siguiente método, sirvió tanto para entender el porqué de la creación de la empresa y entender las experiencias vividas por cada socio de la cooperativa, mediante

entrevistas realizadas, se logró recopilar que cada miembro tiene una experiencia deferente pero con un punto en igualdad a sus demás compañeros, como también para entender que las catástrofes ocurridas en su mayoría están fuera de sus manos y no cuentan con las herramientas o soluciones eficientes para resolver dichas situaciones.

### **8.1.2. Método práctico proyectual**

Munari (1983) indica que el método proyectual consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia. Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo. No es algo absoluto y definitivo; es algo modificable si se encuentran los valores objetivos que mejoren el proceso

Con el siguiente método se pretende lograr una recopilación completa sobre los orígenes de la empresa, los valores puestos en ella y sobre todo consiguiendo el cooperativismo de cada uno de los socios, teniendo un acceso directo a todo lo relacionado con las funciones que desempeña cada departamento administrativo.

### **8.1.3. Método hermenéutico**

Según Rodríguez (2019) el método hermenéutico corresponde a una técnica de interpretación de textos, escritos u obras artísticas de distintos ámbitos. Su propósito principal es servir de ayuda en el área comprensiva de un texto de tal modo que concibe que el ser humano por naturaleza es interpretativo

La temática que brinda este método, permitió interpretar de maneras más clara la falta de conocimiento de las labores de cada departamento administrativo encontradas en la cooperativa, el mismo que motivó con la creación a un diseño de plan estratégico, verídico y eficaz con la finalidad de plantear un orden y correcto desarrollo de actividades.

## **8.2. Técnicas**

Rubio (2020) señala que es necesario establecer algunas técnicas e instrumentos los cuales permitieron llegar a obtener información necesaria y real para el desarrollo de la investigación así tenemos:

Universidad La concordia (2020) Existen muchas técnicas aplicadas a todas las áreas del saber, desde el conocimiento tecnológico y científico, hasta la estadística y criminología. Las técnicas de investigación son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, obtener mucha información y conocimiento para resolver nuestras preguntas.

### **8.2.1. Técnica de la observación**

Ruiz (2022) recopila que es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. De lo contrario, los datos que se obtengan no van a ser válidos. El método de recolección de datos se utiliza en ocasiones en las que otros sistemas, como pueden ser las encuestas, cuestionarios, entre otros, no son tan efectivos.

Esta técnica permitió conocer de una manera puntual el lugar donde se llevó a cabo la investigación y verificara la Estructura Funcional actual de la cooperativa transportes pesados Cital.

### **8.2.2. Técnica de la entrevista**

Recopilando que Herrera (2019) comenta que la encuesta como técnica de investigación se caracteriza por utilizar una serie de procedimientos estandarizados, a partir de cuya aplicación se recogen, procesan y analizan un conjunto de datos de una muestra estimada como representativa de una población o universo mayor, al cual se extrapolarán los resultados que de ella se obtengan.

Permitió obtener información verbal, se acudió a realizar una entrevista al Gerente de la empresa y a los empleados de la misma, quienes brindaran información útil y verás para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

### **8.2.3. Técnica del análisis fundamental**

El análisis fundamental según Vozpupili (2020) es una técnica de predicción bursátil que se basa en el análisis de los datos del balance, cuentas de resultados publicados, establece el valor teórico de una empresa y una aproximación al valor de los títulos de la en bolsa. Generalmente, el análisis fundamental emplea dos tipos de análisis para comenzar a establecer el precio objetivo de una compañía.

## 9. Resultados de la investigación

A continuación, se presenta el análisis de resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas en la cooperativa de transportes pesados CITAL

### ¿En qué rango está comprendida su edad?

**Tabla 2**

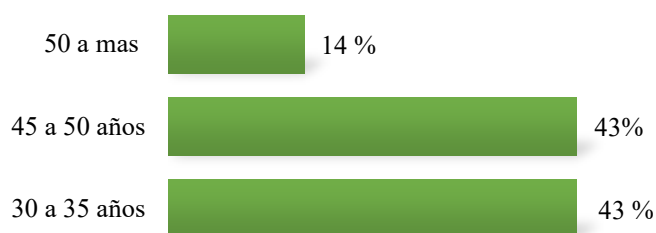
*Edad*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
30 a 35 años	6	43%
45 a 50 años	6	43%
50 a mas	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura6**

*Edad*

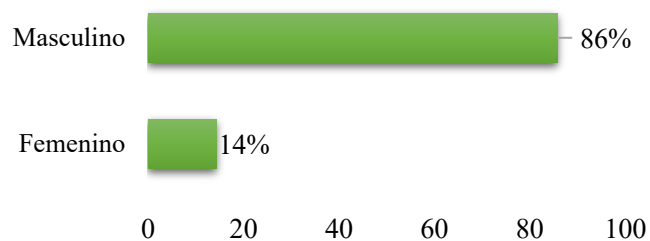


*Nota:* El porcentaje de 50 años corresponde a los socios Fundadores de Cital. (Alvarado & Paccha, 2022)

**Genero****Tabla3***Genero*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	2	14%
Masculino	12	86%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura7***Género*

*Nota:* El porcentaje mayor de los encuestados pertenece a los hombres. (Alvarado & Paccha, 2022)

## 1. ¿Le gustaría la implementación de un plan estratégico en la cooperativa?

**Tabla 3**

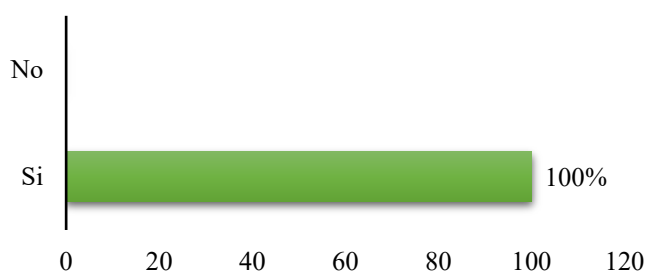
*Plan estratégico*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura 8**

*Plan estratégico*



*Nota:* Aceptación del 100% del plan estratégico. (Alvarado & Paccha, 2022)

### **Análisis Cuantitativo**

El total de los encuestados nos manifiesta su aprobación a la aplicación de un plan estratégico, obteniendo un 100% de aceptación.

### **Análisis cualitativo**

En función a los resultados obtenidos, se logra inferir que en la cooperativa de transportes pesados Cital, existe poca información acerca de un plan estratégico, afirmando la falta por la aceptación de todos los socios/trabajadores en la aplicación de un plan estratégico donde indica que la cooperativa desea fortalecer y organizar los departamentos administrativos que cuenta la cooperativa.

## 2. ¿Qué tiempo lleva como socio de la cooperativa?

**Tabla 4**

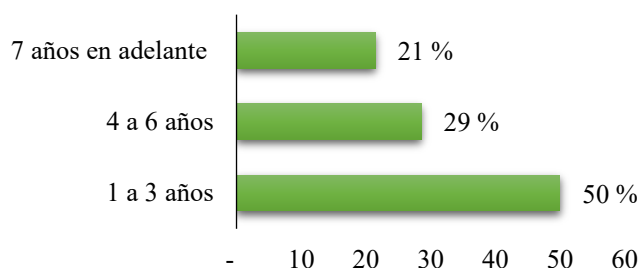
*Tiempo como socio*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 3 años	7	50%
4 a 6 años	4	29 %
7 años en adelante	3	21 %
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura 9**

*Tiempo como socios*



*Nota:* tiempo laboral de socios fundadores en menor porcentaje. (Alvarado & Paccha, 2022)

### Análisis Cuantitativo

Como se observa en la figura, los porcentajes obtenidos en los años trabajados en la cooperativa corresponden en un 50% a los socios que llevan de 1 a 3 años, con un 29% los socios que llevan un mediano tiempo de 4 a 6 años, y los socios fundadores representan el 21% siendo los de mayor tiempo de 7 años en adelante.

### Análisis Cualitativo

En función a los datos obtenidos, se conoce que los socios fundadores, representan el mínimo de porcentaje dentro de los encuestados, en lo que respecta al resto de los socios, así mismo se observa que en los últimos tres años existe un incremento de nuevos socios que logran aportar vitalidad y nuevas ideas dando paso a una nueva generación, tanto tecnológica como innovadora que ayude a fortalecer y crecer a la cooperativa adaptándose y dando paso a nuevas implementaciones.

### 3. ¿Cómo considera el ambiente laboral, dentro de la cooperativa de transporte pesado CITAL?

**Tabla 5**

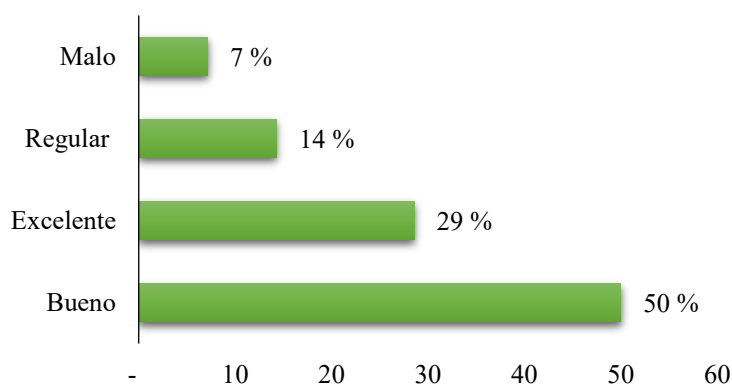
*Ambiente Laboral*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	7	50 %
Excelente	4	29 %
Regular	2	14 %
Malo	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura 10**

*Ambiente laboral*



*Nota:* buena relación y ambiente laboral. (Alvarado & Paccha, 2022)

#### **Análisis Cuantitativo**

En base a los resultados, correspondiente al literal bueno en un 50%, siguiendo excelente con 29% siendo los resultados más votados y de mayor porcentaje siendo regular en un 14% y el literal malo con un 7% siendo los menos votados y de menor porcentaje.

#### **Análisis Cualitativo**

La mayoría de los socios tienen un ambiente laboral favorable en el desarrollo de sus actividades mientras que algunos socios no se integran de manera completa por diversas razones que no le permiten una completa integración.



#### 4. ¿Cómo es la atención al cliente por parte de la cooperativa de transporte pesado CITAL de la ciudad de Loja es?

**Tabla 6**

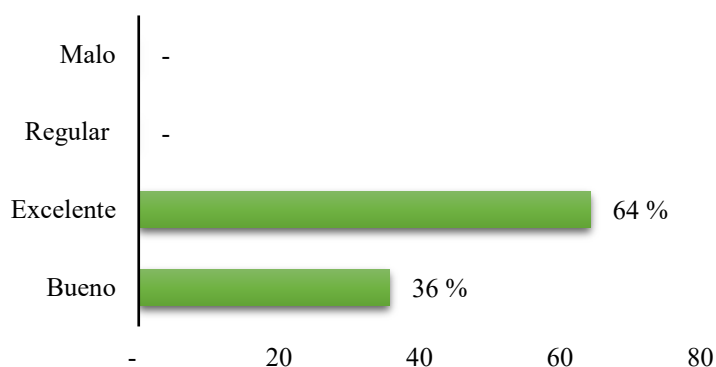
*Atención al cliente*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	5	36 %
Excelente	9	64 %
Regular	0	-
Malo	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura 11**

*Atención al cliente*



*Nota:* Mejorar la estrategia de atención para lograr el 100%. (Alvarado & Paccha, 2022)

#### **Análisis Cuantitativo**

Observando las estadísticas, el porcentaje de las encuestas ha sido favorable con un 64% de excelencia en atención al cliente y en un 36% siendo bueno, dejando en valor cero los literales consiguientes.

#### **Análisis Cualitativo**

En este apartado se logra observar mediante las estadísticas obtenidas que la cooperativa cuenta con una excelente atención al cliente, generando positividad y atracción de los clientes, quienes, al recibir una atención favorable, mostraran cierta fidelidad a la empresa, causando impactos positivos para la imagen de la cooperativa.

## 5. ¿Considera que la empresa cuenta con una estrategia de publicidad adecuada?

**Tabla7**

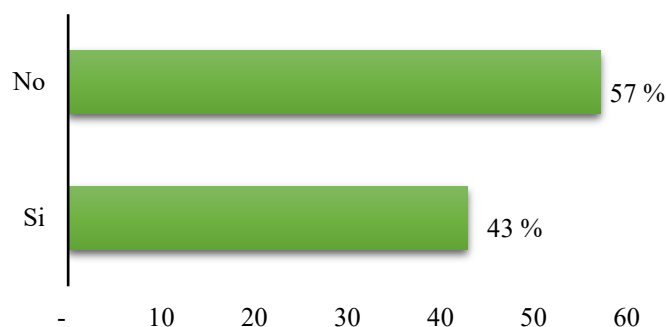
*Estrategia publicitaria*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	43%
No	8	57 %
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura12**

*Estrategia Publicitaria*



*Nota:* La cooperativa no cuenta con una publicidad adecuada. (Alvarado & Paccha, 2022)

### **Análisis Cuantitativo**

En relación a los resultados obtenidos, se tiene un 57% pertenece como negatividad en cuanto a la estrategia publicitaria, y un 43% que menciona lo contrario afirmando que la cooperativa si posee con dicha estrategia.

### **Análisis Cualitativa**

En la cooperativa de transportes pesados Cital, en relación a los resultados obtenidos previos a la encuesta, recopilamos que la cooperativa no cuenta con una implementación y actualización de publicidad adecuada, esto debido a la falta de conocimiento sobre el tema generando que la empresa no tenga una publicidad masiva, mismo que causara impactos no muy favorables para la imagen de la cooperativa.

## 6. ¿Le gustaría que la empresa contara con un manual de funciones?

**Tabla8**

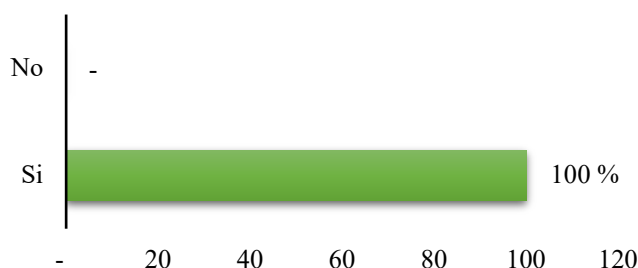
*Manual de funciones*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura13**

*Manual de funciones*



*Nota:* Aceptación completa de una manual de funciones. (Alvarado & Paccha, 2022)

### **Análisis Cuantitativo**

Con un 100% de aceptación, obtenemos los resultados de los encuestados los mismo que aceptan la creación e implementación del manual de resultados.

### **Análisis Cualitativa**

Dados los resultados anteriores, se evidencia que en la Cooperativa de transportes CITAL existe una aceptación completa sobre un manual de funciones, esto debido a que la Cooperativa no cuenta el correcto funcionamiento, teniendo duplicidad de las áreas administrativas, evidenciando la falta de un manual y por ende correspondiente a la aceptación de la implementación de un manual de funciones.

## 7. ¿Las tarifas de los servicios que ofrece la cooperativa de transporte pesado CITAL son?

**Tabla9**

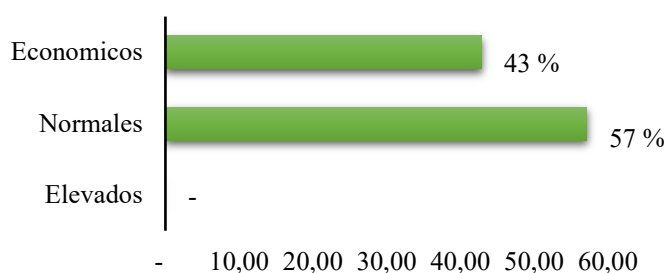
*Servicios Prestados*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Elevados	0	-
Normales	8	57 %
Económicos	6	43 %
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura14**

*Servicios Prestados*



*Nota:* Cuenta con precios normales y económicos. (Alvarado & Paccha, 2022)

### **Análisis Cuantitativo**

Dados los resultados anteriores, la cooperativa cuenta en su mayoría con un 57% de porcentajes aceptables y que en un 43% representa la perspectiva del consumidor.

### **Análisis Cualitativo**

Analizando los porcentajes de la encuesta realizada, se conoce que los precios manejados dentro de la cooperativa, equivalen a los precios límites del mercado transportista, el ente regulador con el que la cooperativa conlleva sus precios, se toman en cuenta en peso, tamaño y distancia que influye en el costo de cada bulto a transportar.

## 8. ¿Qué tiempo demora la entrega del producto la cooperativa a los usuarios?

**Tabla10**

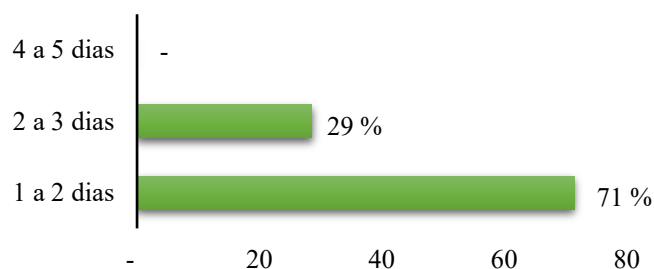
*Tiempo de entrega*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 2 Días	10	71%
2 a 3 Días	4	29%
4 a 5 Días	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura15**

*Tiempo de entrega*



*Nota:* Entrega de mercadería en un buen tiempo establecido. (Alvarado & Paccha, 2022)

### Análisis Cuantitativo

El 71% nos demuestra que la cooperativa cuenta con un buen tiempo de entrega siendo que con mínimo de retraso del 29%.

### Análisis Cualitativo

La cooperativa de transportes pesados Cital, es una de las empresas con menor tiempo de entrega, esto se evidencia en los días de entrega de demora de uno a dos días máximo, existiendo excepciones de dos a tres días que en su mayoría pueden influen por el clima, la distancia, falla mecánica o retraso en la entrega de la mercadería, generando así una demora de un día.

## 9. ¿Le gustaría que la empresa cuente con una misión y visión definida?

**Tabla11**

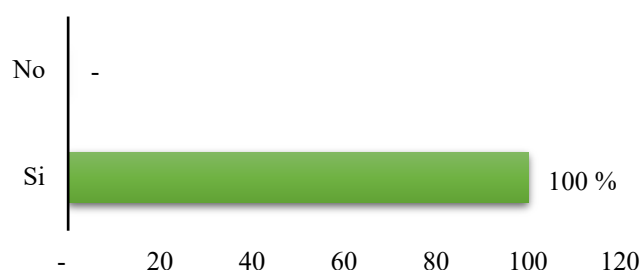
*Misión y Visión*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100 %
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

**Figura16**

*Misión y Visión*



*Nota:* Presentación y aceptación de misión y visión. (Alvarado & Paccha, 2022)

### **Análisis Cuantitativo**

El resultado de las encuestas nos revela que el 100% de los encuestados está de acuerdo con la creación de la misión y visión.

### **Análisis Cualitativo**

En función a los resultados, observar en la cooperativa una falta de misión y visión, la cual sirva como proyecciones a futuro de como se ve la empresa y como espera verse un futuro, planteando se así metas a corto y largo plazo con un mínimo de estudio u análisis para cumplir sus objetivos, por ende, es importante que la empresa cuente con ellas para proyectar lo que la empresa representa y busca proyectar.

## 10. Propuesta de acción

Para la presente propuesta de acción, se utilizaron diferentes métodos y técnicas que ayudaron en la recolección de información para el diseño estratégico de la Cooperativa de transportes pesados CITAL planteado a continuación

A lo largo de su desarrollo, el plan estratégico señala las bases para el funcionamiento de la empresa en la línea de una consecución de objetivos futuros, aun desconociendo cuál será el futuro. En otras palabras, definirá qué acciones tendrán que ser llevadas a cabo a nivel empresarial para poder afrontar los retos que vayan apareciendo y finalmente conseguir los objetivos marcados previamente. El plan estratégico es un documento integrado en el plan de negocio que recoge la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos y alcanzar su misión de futuro. Galán (2020)

Con la información obtenida se realizó el siguiente plan estratégico:

### 10.1. Misión

Ser una cooperativa dedicada al servicio, con unidades seguras y eficaces, brindando seguridad y satisfacción al cliente y al socio, mismo que se demuestra la responsabilidad y honestidad de su equipo de trabajo, cumpliendo con las leyes, normas, reglamentos y políticas de los organismos de control, ofrece a nuestros clientes un servicio de calidad a precios cómodos, con eficacia, diligencia y calidad humana.

### 10.2. Visión

Ser líderes en el mercado brindando un servicio eficiente y eficaz con unidades modernas, a fin de ser reconocidos por la excelencia brindada en servicio local como provincial, proporcionando satisfacción al cliente y generando recursos para sus socios, promoviendo un ambiente de trabajo basado en la integridad, el trabajo en equipo y la innovación personal.

### 10.3. Valores éticos

- **Responsabilidad:** Cumpliendo de forma oportuna y puntual los cargos de las respectivas acciones de cada socio.

- **Honestidad:** Respetar la confianza de los socios de la Cooperativa de transportes pesados Cital, con la finalidad de proteger la integridad de la misma.
- **La transparencia:** Está ligada con la ética, la moral pública, la honestidad, la honradez, la lealtad, la confianza, entre otros.
- **Servicio:** Brindar un buen servicio y la información apropiada, de forma espontánea hacia las necesidades de los clientes.
- **Puntualidad:** Cumplir con el horario establecido tanto de socios como de trabajadores, brindando así el respeto a la empresa y a los demás integrantes.
- **Honradez:** Respetar y acatar las reglas establecidas, sin preferencias entre socios y manteniendo el capital claro y detallado.

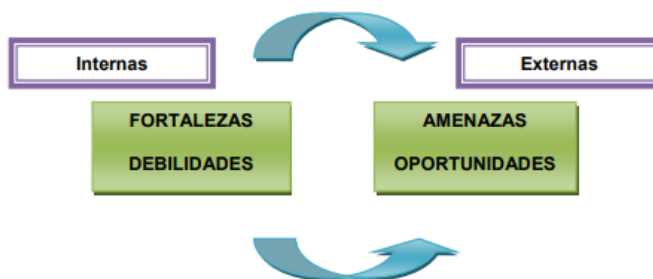
#### 10.4. Matriz Foda

La matriz de actividades o FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa y organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

El análisis FODA cuenta con ciertas características que posee el negocio en el mercado y así saber cómo se encuentra la organización, el análisis FODA permite detectar las Fortalezas de la organización, las Oportunidades del mercado, las Debilidades internas de la empresa y las Amenazas en el entorno.

#### Figura17

*Factores Foda*



*Nota:* Factores de división en análisis FODA. (Alvarado & Paccha)



#### ***10.4.1. Análisis Interno***

La página QuestionPro (2015) recopila que mediante el análisis interno sirve para realizar la comparación de la situación actual de la empresa con la realidad exterior y se analiza la transmisión de información dentro de la organización. Mediante este análisis las empresas determinan lo que pueden hacer, por lo que tiene que ver hacia adentro e identificar los puntos positivos y negativos, y establecer el conjunto de recursos que pueden utilizarse para mejorar la imagen de la empresa dentro del mercado.

Al hacer un análisis estratégico interno se conocen también las debilidades, las limitaciones a las que se enfrenta una empresa, pero hay que buscar conocer también lo que opina el cliente sobre nuestras propias debilidades y que muchas veces no vemos.

#### ***10.4.2. Análisis Externo***

Una vez realizado el análisis interno, la empresa necesita saber más sobre su mercado e identificar lo que podrían hacer mejor, para ello se necesita conocer a las personas que utilizan el producto o servicio.

Cabo (2016) Medir la satisfacción del cliente es el análisis externo más común que existe, gracias a este análisis una empresa u organización puede lograr cambios positivos considerables. El análisis estratégico debe de ser parte fundamental de las actividades de una empresa cada determinado tiempo, saber las cosas que está haciendo bien y aquellas que no están funcionando es muy importante para mantener su buen funcionamiento y organización. Se debe analizar a los clientes, sus motivaciones y necesidades insatisfechas. También se requiere identificar a la competencia, evaluar su desempeño, imagen, objetivos, estrategias, estructura, fortalezas y debilidades

#### ***10.4.3. Fortalezas***

- Cumplimiento de todas las obligaciones legales y fiscales.
- La empresa cuenta con unidades de transporte en óptimo estado.
- El personal que se contrata en la empresa tiene experiencia laboral y cumple con los requisitos establecidos por la ley.
- Excelente ubicación y precios accesibles a todo público.

- Infraestructura adecuada en las diferentes sucursales que permite el buen funcionamiento de la esa organización.
- Existe y cuenta con programas de capacitación llamado Isy Plus

#### **10.4.4. Oportunidades**

- Alta demanda del servicio de transporte
- La empresa es altamente reconocida en el mercado local y nacional
- No existen servicios sustitutos de fácil acceso
- Infraestructura vial en óptimo estado para circular
- Proveedores de carácter permanente en la empresa con un alto número de convenios realizados

#### **10.4.5. Debilidades**

- Deficiencia en las capacitaciones a socios/trabajadores.
- No se mide el nivel de desempeño oportunamente en los trabajadores.
- La Infraestructura en la matriz no está adecuada para brindar los servicios de calidad.
- No cuenta con una adecuada implantación de publicidad masiva.
- Falta de integración y compañerismo entre los socios de la cooperativa

#### **10.4.6. Amenazas**

- Incremento de competencia local y nacional.
- Aumento de transportistas informales activos.
- Aumento de delincuencia y robo de mercadería.
- Incremento de precio del combustible

### **10.5. Estrategias FODA/debilidades**

#### **1. Deficiencia en las capacitaciones a socios/trabajadores**

Las capacitaciones son procesos fundamentales para que los socios/trabajadores tengan los conocimientos suficientes para operar a diario de forma eficiente, y consiguiendo grandes beneficios mismo que son enormes, porque así enriquecen el conocimiento y fortalecen las habilidades de sus socios/trabajadores.

2. No se mide el nivel de desempeño oportunamente en los trabajadores.

Es una de las tareas más importantes que el Departamento de Recursos Humanos, en este caso la cooperativa al no contar directamente con este departamento es necesario que el gerente y presidente de la cooperativa, se encarguen de medir el desempeño de sus trabajadores con el fin de brindar servicio eficiente en el caso de no existir un buen manejo del trabajo en el área administrativa que se esté evaluando.

3. Aumento de delincuencia y robo de mercadería

El incremento de delincuencia en el Ecuador va cada vez en aumento, poniendo en peligro tanto a la mercadería transportada como al chofer de la unidad de transporte, en muchos de los casos, los transportistas realizan actos demonios “Heroicos” al hecho de no dejarse robar o intimidar, en casos extremos, dicha valentía no sale de manera favorable si no todo lo contrario.

4. Incremento de precio del combustible

Debido a la actual situación económica en el país el aumento del combustible a generando también el alza de los precios en el servicio prestado por la cooperativa, perdiendo así un poco de los clientes nuevos y manteniendo poco control sobre clientes fieles, pues al existir una alta demanda de competencia, preferirán las tarifas más económicas en cuanto a la tarifa establecida por la cooperativa.

## **10.6. Plan de acción**

1. Deficiencia en las capacitaciones a socios/trabajadores

Como solución a la falta de capacitaciones, se sugieren programas de herramientas software los mismos que son interactivo, generando así la atención y el interés de parte de los socios/trabajadores, también utilizar diferentes ideas para facilitar la capacitación de la atención que son:

- ✓ Contenidos de Aprendizaje Visualmente Atractivos
- ✓ Generar Participación e Interactividad
- ✓ No Perder el Control
- ✓ Evaluación Continua para Valorar el Rendimiento

2. No se mide el nivel de desempeño oportunamente en los trabajadores.

Al realizar una evaluación de nivel de desempeño en la cooperativa, no solo la empresa será beneficiada si no también los empleados, pues si la gerencia y

presidencia encuentran que no está capacitado, tendrán la oportunidad de contratar a un personal más calificado para la tarea, en cuanto al evaluado el trabajador buscará mayores capacitaciones y tendrá mejor manejo de las tareas de su área asignada.

### 3. Aumento de delincuencia y robo de mercadería

La implementación de rastreo satelital ha facilitado el monitoreo constante de las unidades, con el fin de saber lo hora y lugar de detención del vehículo, siendo que si pasa de límite de espera y no se ha reportado, se procede al llamado de emergencia, brindando el lugar exacto donde se encuentre detenido, también se recomienda a los choferes del transporte no oponer resistencia.

### 4. Incremento de precio del combustible

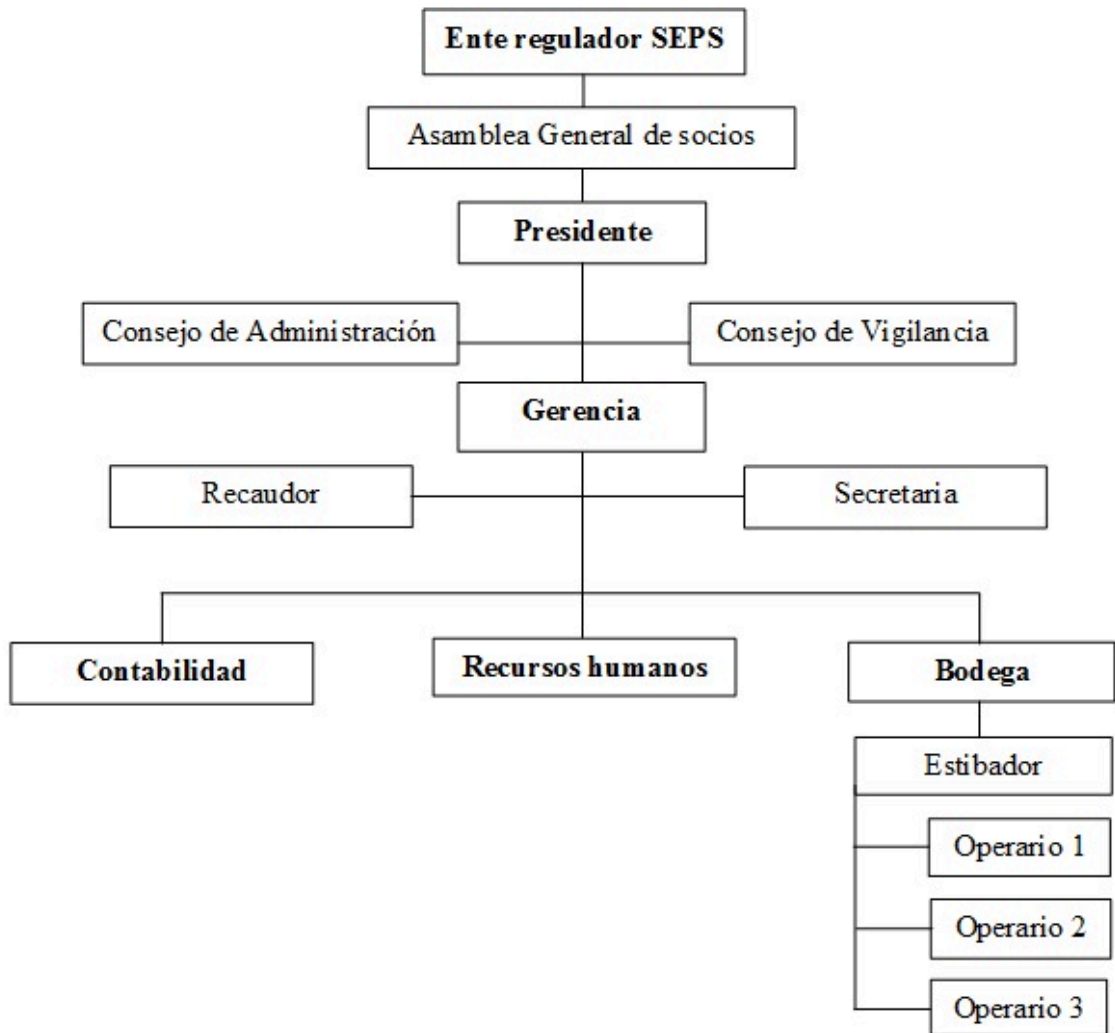
Una opción recomendable en cuanto a al incremento de combustible, sería la entrega de mercadería únicamente si es de tamaño no y peso fueran demasiado grandes para ser entregados en el camión, pues una opción viable es la entrega de mercadería en camiones más pequeños que no consuma mucho combustible, haciendo la entrega rápida de mercadería y a cooperativa manteniendo así su credibilidad como empresa.

A continuación, se desarrolla los organigramas y manual de funciones pues la Cooperativa de transportes pesados Cital no cuenta con los mismos y esto se evidencia en la tabla N° 6 de la encuesta realizadas a socios y trabajadores, en estos se desarrollaron los siguientes puntos:

## 10.7. Organigrama estructural

**Figura 18**

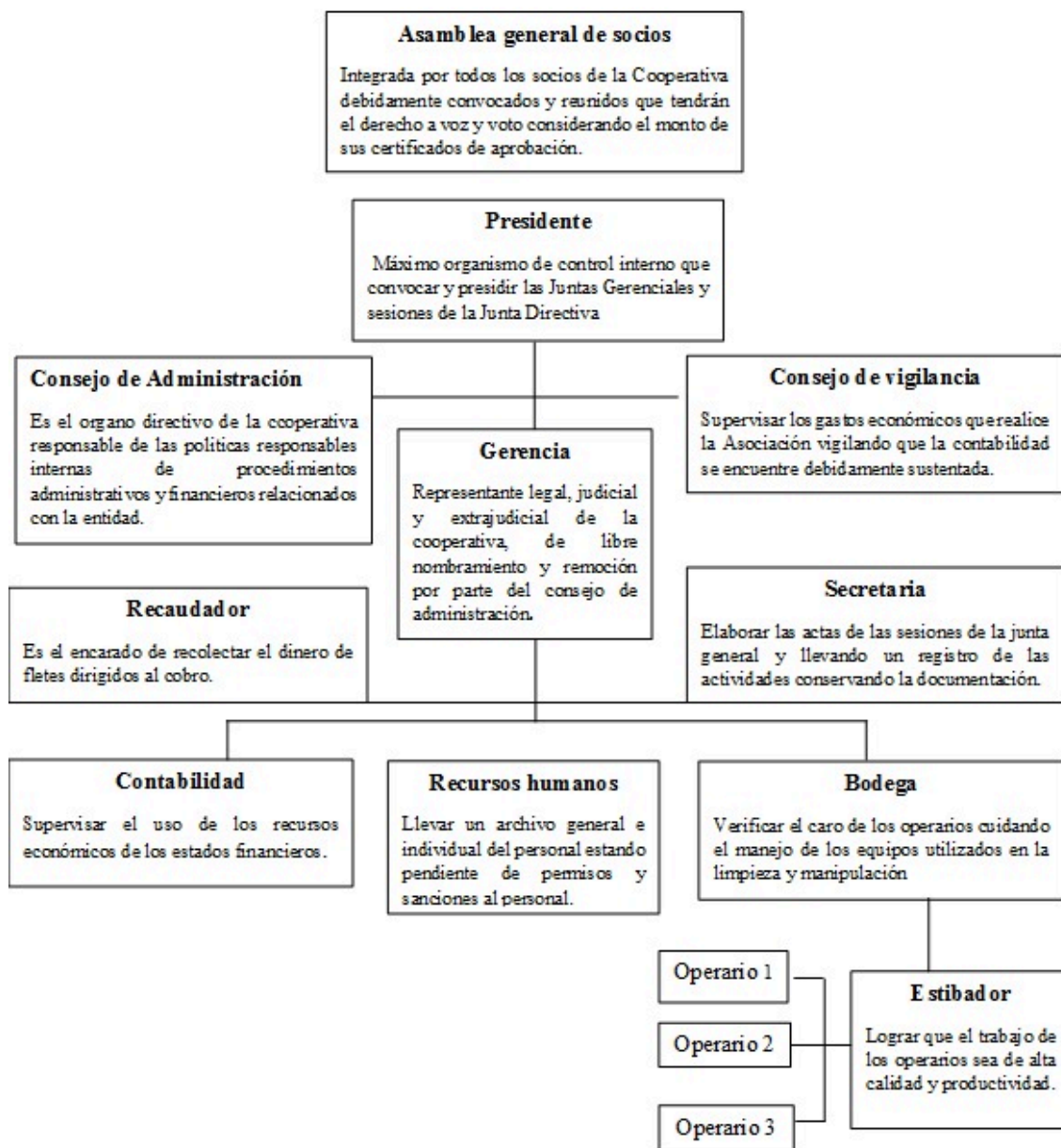
*Organigrama estructural*



*Nota:* organigrama estructural de la cooperativa Cital. (Alvarado & Paccha)

**Figura 19**  
*Organigrama Funcional*

g



*Nota:* organigrama funcional de la cooperativa Cital. (Alvarado & Paccha)

De acuerdo a la pregunta 6 de la encuesta realizada podemos hacer la siguiente observación:

**¿Le gustaría que la empresa contara con un manual de funciones?**

**Tabla12**

*Manual de funciones*

<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	14	100%
No	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la Coop. Cital, (Alvarado & Paccha, 2022)

En base a los resultados, se observa que la cooperativa de transportes pesados Cital no cuenta actualmente con un manual de funciones, es por ello que se vio confiable el planteo del mismo, que sirva como una guía a los departamentos de la empresa, con el fin de mejorar el rendimiento operacional y en función a sus tareas respectivas de cada área designada.

### **10.8. Manual de funciones**

ALTECO (2020) El manual de funciones constituye el documento formal que compila las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización, tomando en cuenta que es el resultado del estudio de los puestos de trabajo, imprescindible para llevar a cabo la correcta gestión de las personas. Es así como se propone el siguiente manual de funciones acorde a los departamentos que tiene la empresa.

### 10.8.1. Asamblea general de socios

**Tabla13**

*Asamblea general de socios*

---

#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** Asamblea general

**Dependencia:** Área Ejecutiva

**N° Código:** 001

#### OBJETIVO

Está integrada por todos los socios de la cooperativa debidamente convocados y reunidos, quienes tendrán derecho a voz y voto único sin considerar el monto de sus certificados de aportación, el mismo que será ejercido de forma directa o mediante delegación a otro socio de la cooperativa.



#### FUNCIONES

- Cumplir y hacer cumplir los principios y valores relacionados al cooperativismo.
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa
- Aplicar políticas institucionales y metodologías de trabajo
- Proponer reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia.

#### REQUISITOS

- Facilidad de palabra
- Habilidades de liderazgo

---

*Nota:* Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)



### 10.8.2. Presidente

**Tabla 14**

*presidente*

---

#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** presidente

**Dependencia:** Área Ejecutiva

**N° Código:** 002

#### OBJETIVO

Es el presidente el consejo de administración, lo será también de la cooperativa y de la asamblea general, durará dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho consejo y, además de las atribuciones contantes en las normas jurídicas.



#### FUNCIONES

- Convocar, presidir y orientar las discusiones de las asambleas generales y en las reuniones de consejo de administración.
- Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa, dimitiendo con su voto el empate en las votaciones de la asamblea
- Suscribir los cheques conjuntamente con el gerente, siempre y cuando el reglamento interno así lo determine.
- Adquirir conjuntamente con el gerente, lo bienes muebles y servicios prioritarios hasta por el monto establecido en el reglamento interno, y de acuerdo con el presupuesto anual vigente.
- Suscribir conjuntamente con el secretario del consejo de administración las actas de la asamblea general y de las sesiones del consejo de administración.

#### REQUISITOS

- Título de tercer nivel área administrativa o afines
  - Al menos 5 años de experiencia
  - Manejo de programas office
  - Facilidad de palabra
  - Habilidades de liderazgo
- 

*Nota:* Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)

### 10.8.3. Consejo de Administración

**Tabla15**

*consejo de administración*

---

#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** Consejo de Administración

**Dependencia:** Área ejecutiva

**N° código:** 003

#### OBJETIVO PRINCIPAL



Es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por tres vocales y sus respectivos suplentes elegidos en la asamblea general por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constaran en el reglamento interno de la cooperativa.

Las vocales duran en sus funciones dos años y podrán ser elegidos por el mismo cargo por una sola vez.

#### FUNCIONES ESCENCIALES

- Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos del art 4 de la ley y de los valores y de los principios del cooperativismo.
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa.
- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo
- Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia.
- Dictar los reglamentos de administración y organización internos no asignados en la asamblea general.

#### REQUISITOS

- Título mínimo de Bachiller
  - Desenvolvimiento bajo presión
  - Operar eficientemente los programas de computadora que le sean proporcionados
  - 2 años mínimos de experiencia
- 

*Nota:* Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)

#### 10.8.4. Consejo de vigilancia

**Tabla16**

*Consejo de vigilancia*

---

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** Consejo de vigilancia

**Dependencia:** Área ejecutiva

**N° código:** 004

#### OBJETIVO PRINCIPAL

Es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el consejo de administración y la gerencia, que están integrados por tres vocales con sus respectivos suplentes elegidos en la asamblea general.



#### FUNCIONES ESCENCIALES

- Controlar las actividades económicas de la cooperativa.
- Realizar controles recurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa.
- Observar cuando las resoluciones y decisiones del consejo de Administración y del Gerente, en su orden no guarde conformidad con lo resuelto por la asamblea general.
- Informar al consejo de administración y a la asamblea general sobre los riesgos que pueden afectar a la cooperativa.
- Efectuar los arqueos de caja y revisar la contabilidad de la cooperativa a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables.

#### REQUISITOS

- Título de bachiller
  - Buen manejo de computadora y tecnología
  - Mínimo de 2 años de experiencia
- 

*Nota:* Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)

### 10.8.5. Gerente

**Tabla17**

*gerente*

---

#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** Gerencia

**Dependencia:** Área operativa

**N° Código:** 005



#### OBJETIVO PRINCIPAL

El designando gerente de la cooperativa deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde al objetivo social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo.

#### FUNCIONES ESCENCIALES

- Ejercer la representación legal y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, su reglamento y presente estatuto social.
- Proponer al consejo de administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
- Presentar al consejo de administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria.
- Contratar, aceptar renuncias y dar por terminados contratos de trabajo cuya designación por remuneración no corresponden a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el consejo de Administración.
- Mantener actualizado el registro de certificado de aportación.

#### REQUISITOS

- Título de tercer nivel en Administración Financiera o afines
- Mínimo de experiencia 2 años en cargos similares
- Nivel medio del idioma ingles
- Dominio de SEPS

---

*Nota:* Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)

### 10.8.6. Secretaria

#### Tabla18

secretaria

---

#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** secretario C.A

**Dependencia:** Área ejecutiva

**N° Código:** 006

#### OBJETIVO PRINCIPAL

Serán elegidos obligatoriamente de entre los vocales del consejo de administración, quien será o no socio, pudiendo actuar como secretario de la cooperativa, conformado a la nómina de empleados.



#### FUNCIONES ESCENCIALES

- Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes
- Certificar y dar fe de la veracidad de las actas, resoluciones y documentos institucionales, teniendo previa autorización del presidente.
- Llevar un registro de las resoluciones de la asamblea general y de los consejos de administración, vigilancia y comisión.
- Conservar ordenadamente los archivos.
- Asistir puntualmente a las reuniones establecidas por la asamblea general.

#### REQUISITOS

- Título de bachiller Técnico
- Experiencia mínima de 2 años
- Cursos sobre interacciones sociales
- Manejo básico de ingles

---

**Nota:** Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)

### 10.8.7. Socios

#### Tabla19

#### Socios

---

#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** Socios

**Dependencia:** Área operativa

**N° Código:** 007



#### OBJETIVO PRINCIPAL

Las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con un vínculo común de ser choferes profesionales además de los requisitos y procedimientos específicos de ingresos que constan en el reglamento interno.

#### FUNCIONES ESCENCIALES

- Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias del presente estatuto, los reglamentos internos y las disposiciones de los órganos de gobierno.
- Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones designadas para cargos directivos y compromisos económicos con la cooperativa
- Asistir a los cursos de educación y capacitación, cooperativista
- Abstenerse a difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa y de sus funciones dirigentes.
- Participar en eventos educativos, culturales y deportivos y más altos públicos que fueron organizados o patrocinados por la cooperativa.

#### REQUISITOS

- Licencia profesional tipo E
  - Camión en óptimas condiciones
  - Récord policial sin antecedentes penales
  - Hoja de vida intachable
  - Mas requisitos fijados por la cooperativa en el reglamento interno
- 

*Nota:* Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)

### 10.8.8. Contabilidad

#### Tabla20

#### Contabilidad

---

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** Contabilidad

**Dependencia:** Área operativo

**N° de código:** 008

#### OBJETIVO PRINCIPAL



La contabilidad de la cooperativa será llevada por el contador o contadora designado por el gerente, previa autorización del consejo e autorización profesional que deberá tener título de tercer nivel en contabilidad y auditoría.

#### FUNCIONES ESCENCIALES

- Revisar y aprobar los registros contables generados y asegurar la integridad y razonabilidad de los mismos.
- Asegurar y verificar la correcta aplicación de las normas contables y tributarias vigente en el registro de las transacciones contables diarias,
- Elaborar las liquidaciones de impuestos, preparar estados/reportes financieros mensuales/trimestrales/anuales relacionados con contabilidad.
- Administrar la documentación contable e impositiva.
- Gestionar la relación de auditores internos y externos y coordinar las funciones de contabilidad en base a evaluaciones de rendimiento.

#### REQUISITOS

- Título de tercer nivel en contaduría y gestión jurídica
- Mínimo de 2 años en manejo de contabilidad
- Buena presentación y ética profesional
- Manejo correcto del programa Isy plus

---

**Nota:** Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)

### 10.8.9. Capacitaciones

**Tabla21**

*Capacitaciones*

---

#### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** Capacitaciones

**Dependencia:** Área de trabajo

**N° de código:** 009



#### GOBJETIVO PRINCIPAL

La capacitación de los asociados pretende desarrollar un cuerpo activo de asociados capaces de participar eficazmente en el funcionamiento de sus sociedades cooperativas. Esto incluye el aprendizaje para establecer estructuras adecuadas, fijar reglas útiles y asumir la dirección general de su propia organización.

#### FUNCIONES ESCENCIALES

- Capacitarse continuamente con las leyes tribunales, laborables y legales cuando estas hayan sufrido modificaciones.
- Usar técnicas que le ayuden a mejorar la Coop.
- Es necesario la capacitación de los choferes en cuanto a leyes, reglamentos de tránsito en temas como multas, puntos en la licencia, sanciones, etc.

#### REQUISITOS

- Personal capacitado en el manejo de capacitaciones
- Buena extensión verbal y lenguaje lirico
- Buen conocimiento sobre el tema a manejar
- Desenvolvimiento escénico

---

*Nota:* Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)



### 10.8.10. Guardia

#### Tabla22

#### Seguridad

---

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

---

**Nombre del cargo:** Guardia

**Dependencia:** Área de trabajo

**N° de código:** 010



### OBJETIVO PRINCIPAL

Proteger los bienes y a los empleados de la empresa manteniendo un entorno seguro y protegido. Prestar atención a los indicios de delito o desorden e investigar los altercados. Actuar legítimamente en defensa directa de la vida o la propiedad.

### FUNCIONES ESCENCIALES

- Controlar que no ingresen otros vehículos en horas no establecidas
- Llevar un control adecuado de las personas que ingresen dentro de la Coop.
- Tener conocimiento sobre defensa personal y manejo correcto de armas
- Tener un récord policial limpio de antecedentes y buena conducta disciplinaria.

### REQUISITOS

- Experiencia mínima de 2 años demostrable en el área de Seguridad Física.
- Examen de Drogas y alcohol.
- Conocimiento en el manejo de armas de fuego.
- Título de bachiller/ curso de seguridad.

---

*Nota:* Cargo y Función del departamento Administrativo. (Alvarado & Paccha, 2022)

Una vez realizado el plan estratégico de la cooperativa se procedió a realizar la socialización del plan estratégicos a los miembros de la cooperativa con la finalidad de dar a conocer el presente proyecto y dar conocimiento a la empresa sobre el manejo de las ares administrativas, las ventajas y desventajas de un plan estratégico.

#### **10.9. Programación de la socialización**

Se realizo la preparación de las diapositivas con el fin de presentar de manera formal y ética, el desarrollo del proyecto planteado, colocando los puntos clave y específicos a tratar y a conocer, evitando la confusión y la redundancia en temas tratos de manera directa.

Una vez establecido el material a trabajar, se procede a la socialización con el gerente a fin de mostrar el trabajo que se requiere presentar al resto del personal de la cooperativa, contando así con la aprobación y estableciendo la fecha, hora y plataforma o establecimiento establecido, con la intención de contar con todos los integrantes para un mayor abarco de conocimiento.

Consiguiente a la aprobación y establecimiento de la socialización, se procede a la convocatoria mediante un escrito, en el que se cite con hora, fecha, lugar o plataforma establecida para la segunda parte de la socialización, esta vez con todos los integrantes de la cooperativa, enseñando así los puestos y funciones que debe cumplir cada departamento administrativo, recalando que el manual es un reglamento que se debe cumplir de manera correcta para evitar la duplicidad de trabajo evitando el entorpecimiento de las tareas.

Finalmente se concluye tomando las evidencias fotográficas, el agradecimiento por la atención y la asistencia, recomendando al final, capacitaciones para toda la cooperativa en las diferentes áreas, para que los socios/trabajadores, estén actualizados en cuanto a tareas, tecnología y conocimiento claro del puesto de trabajo a desarrollar, también para las altas directivas, capacitaciones en las que les ayude con un mejor manejo del Plan estratégico y sobre la destinación de recursos para la publicidad adecuada.

## 11. Conclusiones

La recopilación de información bibliográfica y observación directa ayudo en la elaboración del presente proyecto mediante fuentes confiables y verificadas, validando la información tomada para el proyecto de investigación, esto debido a que la cooperativa no cuenta con información sobre ella en las páginas web, evidenciando la falta de manejo de la información y actualización de la misma.

En la elaboración de un diseño de plan estratégico, se realizó gracias a la recopilación e investigación de información bibliográfica, también se implementado el análisis FODA ayudando a ver sus debilidades como fortalezas manejado en el Análisis Interno y externo, consiguiente ha el diseño de plan estratégico la Misión y Visión para la empresa son implementados con el objetivo que tengan un objetivo a corto y largo plazo teniendo proyecciones claras a futuro para la cooperativa.

La creación de los organigramas funcionales como estructurales fueron punto clave para el diseño de un manual de funciones en el que se detalla las funciones de cada departamento laboral, evitando así la duplicidad de las tareas establecidas para cada área departamental, en él se detalla las cargos y ocupaciones que deben seguir de manera correcta, la funcionalidad y la organización de los departamentos laborables, la falta de conocimiento de la administración, ha dado como resultado que los empleados realicen tareas que no les corresponden,

Finalmente se realizó la socialización del proyecto con el gerente de la cooperativa, teniendo una aceptación del manual y puesto como sugerencia en la cooperativa, una vez manifestado y enseñado los aditamento creados en este proyecto se procede a revelando cada apéndice del manual con su objetivo, funciones y requisitos para el puesto a ocupar, señalando las habilidades y conocimientos que debe tener el futuro empleado a contratar, teniendo en cuenta que previo debe ser capacitando y adecuando a su cargo, para que este puede realizarlo de manera educada y amable.

## 12. Recomendaciones

Se plantea que la cooperativa, actualice y cree una página web en la cual puedan subir la información sobre la cooperativa, donde los usuarios puedan conocer mas sobre su historia y logrando implementar publicidad que ayude en el conocimiento de la empresa.

Se sugiere que la cooperativa tome en cuenta cada ítem del manual de funciones con la finalidad que los empleados y socios puedan tener un correcto funcionamiento del cada establecido para cada uno, para evitar así, el desorden y la confusión de los deberes que posee cada uno.

Es recomendable contratar personal altamente capacitado, con conocimientos y experiencias en el campo de transportación de mercadería, para lograr tener un mejor desenvolvimiento en las actividades que se realizará y de esta manera obtener los mejores resultados.

Se debe fomentar una cultura basada en principios y valores institucionales, y generar compromiso con la institución ya que por el nivel de educación del recurso humano los cambios tardan más de lo que se pueda planificar.

Se propone consolidar en cada integrante de la organización la visión y la misión, que se establece en el direccionamiento estratégico puesto que está basado en principios y valores; cumpliendo con los objetivos, estrategias y políticas, para alcanzar la visión y la misión propuestas. Además, se sugiere que se realice una constante capacitación en las diferentes áreas, ya que la competencia que esta en este mercado es grande.

### 13. Bibliografía

- (16 de 04 de 2020). Obtenido de ALTECO: <https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>
- Adecco, A. (2018). *Ambiente Laboral dentro de una Cooperativa*.
- anónimo. (16 de 05 de 2016). *TECNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN*. Obtenido de <https://administracionpublicaub.files.wordpress.com/2016/03/tecnicas-de-analisis-de-informacion.pdf>
- Banda, H. (25 de 5 de 2016). *PLAN DEL PROYECTO DE TESIS*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11342/1/JOHANNA%20VALENCIA%20-%20TESIS%20TRANSPIEDRAHITA%20FINAL.pdf>
- Bernañ, D. (22 de 3 de 2022). *La prensa*. Obtenido de GAFILAT: <https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/GAFILAT-hara-evaluacion-a-El-Salvador-hasta-el-ano-2023--20220322-0072.html>
- Betancourt, D. F. (19 de 04 de 2018). Obtenido de <https://www.ingenioempresa.com/matriz-foda/>
- BRIONES, W. G. (2016). *Proyecto de Factibilidad para la Ampliación de la Planta Procesadora*.
- Cabo, C. J. (19 de 02 de 2016). *QuestionPro*. Obtenido de Análisis estratégico: <https://www.questionpro.com/es/analisis-estrategico.html>
- capacitaciones*. (2020).
- COCA, G. H. (23 de 11 de 2017). *Método Analítico*. Obtenido de UAEH: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/b\\_huejutla/2017/Metodo\\_Analitico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)
- Corrales, J. A. (28 de 05 de 2019). *rockontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/mision-y-vision-de-una-empresa/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20la%20misi%C3%B3n,sociedad%20las%20actividades%20que%20desarrolla.>

- Delgado, R. C. (2016). *REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Decreto Ejecutivo 1196.
- Galán, J. S. (08 de 07 de 2020). *economipedia*. Obtenido de Plan Estratégico: <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Herrera, L. A. (14 de 03 de 2019). *UDE*. Obtenido de La Encuesta como Técnica de Investigación, Validez y Confiabilidad: <https://ude.edu.uy/la-encuesta-como-tecnica-de-investigacion-validez-y-confiabilidad/>
- Hugo, C. V. (2016). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.
- Husserl E. (1998). Método fenomenológico. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*, 7. Recuperado el 09 de 06 de 2022, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010)
- IÑIGUEZ, M. A. (06 de 08 de 2015). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8343/1/MAURICIO%20ANTONIO%20ESPINOSA%20I%20C%20I%20GUEZ.pdf>
- Izquierdo, M. A. (17 de 09 de 2021). Obtenido de <https://ce.entel.cl/pymes/capital-humano/articulos/que-es-y-como-realizar-correcta-deteccion-de-necesidades-de-capacitacion/#:~:text=La%20DNC%20o%20detecci%C3%B3n%20de,puesto%20de%20trabajo%20en%20concreto.>
- KOIWE. (25 de 04 de 2021). Obtenido de [http://www.koiwerrhh.com.ar/capacitacion\\_evaluacion.html](http://www.koiwerrhh.com.ar/capacitacion_evaluacion.html)
- Madeleine, P. S. (02 de 03 de 2015). *UNIVERSIDAD CATOLICA*. Obtenido de Plan estratégico de la “Empresa Anita” periodo 2015-: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3489/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-163.pdf>
- Manual de titulación-ISTS*. (20 de 01 de 2022). Obtenido de LINEA DE INVESTIGACIÓN.
- minera, s. (12 de 02 de 2020). Obtenido de <https://www.revistaseguridadminera.com/capacitacion/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de->

capacitacion/#:~:text=La%20ejecuci%C3%B3n%20del%20programa%20de, incluir%20un%20curso%20bien%20planificado.

Morales, F. C. (12 de 06 de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Gerente : <https://economipedia.com/definiciones/gerente.html>

Munari, B. (1983). *Metodología proyectual por Bruno Munari*. Recuperado el 10 de 06 de 2022, de <https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/>

MUNDI, P. (02 de 06 de 2022). *Precios de transportes y servicios en Ecuador*. Obtenido de Precios de transportes en Ecuador: <https://preciosmundi.com/ecuador/precio-transporte-servicios>

OVANDO, L. D. (01 de 2008). *BANCOMEXT*. Obtenido de [https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2016/02/Manual\\_de\\_Organizacion.pdf](https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2016/02/Manual_de_Organizacion.pdf)

Pesquera, M. (2020). *Significo de un estibador*.

*QuestionPro*. (20 de 03 de 2015). Obtenido de Análisis estratégico Financiero: <https://www.questionpro.com/es/analisis-estrategico.html>

Rodriguez, N. (25 de 04 de 2022). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/organigrama-funcional>

Rodríguez, D. (12 de Abril de 2019). *Lifeder*. Obtenido de Método hermenéutico: origen, características, pasos y ejemplo.: <https://www.lifeder.com/metodo-hermeneutico/>

Rubio, N. M. (07 de 05 de 2020). *Psicología y mente*. Obtenido de Los 12 tipos de técnicas de investigación: características y funciones: <https://psicologiaymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>

Ruiz, J. I. (9 de 07 de 2022). *Ok Diario*. Obtenido de Observación directa: <https://okdiario.com/curiosidades/conoce-metodo-observacion-directa-3628568>

Santander. (13 de 01 de 2022). *Santander Universidad* . Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/mision-vision-y->

valores.html#:~:text=La%20visi%C3%B3n%20permite%20definir%20el,que  
remos%20estar%20en%20un%20futuro%3F

*seguridad minera.* (12 de 02 de 2020). Obtenido de  
<https://www.revistaseguridadminera.com/capacitacion/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-capacitacion/#:~:text=El%20proceso%20de%20capacitaci%C3%B3n%20con%20sta,la%20evaluaci%C3%B3n%20C%20control%20y%20seguimiento.>

Silva, D. d. (17 de 10 de 2021). Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/plan-de-capacitacion/>

TINTIN, M. S. (13 de 07 de 2019). *UNIVERSIDAD DE CUENCA*. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3720/1/Tesis.pdf.pdf>

Trabajo, P. F. (13 de 06 de 2018). *Gobierno de Mexico*. Obtenido de capacitaciones: <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20juega%20un%20papel,trabajo%20que%20se%20les%20encomienda.>

*Universidad La concordia.* (28 de 07 de 2020). Obtenido de CONOCE 4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN QUE SON IDEALES PARA UNIVERSITARIOS: <https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/tecnicas-de-investigacion/#:~:text=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20son,conocimiento%20para%20resolver%20nuestras%20preguntas.>

Vera, D. C.-C. (2017). *Estrategias de Marketing para transportes Sanchez Polo de Ecuador* .

Victor. (01 de 5 de 2010). *Tesis*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1985/5/TFLACSO-04-2007PACM.pdf>

Vozpupili. (18 de 05 de 2020). *Estrategias de Inversión*. Obtenido de Análisis Fundamental: <https://www.estrategiasdeinversion.com/herramientas/diccionario/analisis-fundamental/analisis-fundamental-t->





## 14. Anexos

### 14.1. Anexo 1: Entrevista

La siguiente entrevista tiene como finalidad recopilar datos para nuestro proyecto de titulación denominado: **Diseño de un plan estratégico en la cooperativa de transportes pesados “CITAL”**. de la Tecnología Superior en Administración Financiera.

**1. ¿Su cooperativa está legalmente constituida?**

Se encuentra legalmente constituida, cuenta con los respectivos permisos de funcionamiento y se cumple con las legalidades tributarias

**2. ¿Cómo administra su cooperativa?**

esta pregunta responde que la cooperativa de transportes pesado CITAL, es administrada técnicamente.

**3. ¿La cooperativa de transporte pesado CITAL que Ud. Administra aplica un Plan Estratégico?**

En realidad, no se lo ha hecho, pero están dispuesto a la aceptación de una para la ayuda de la administración.

**4. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica establecida?**

La cooperativa de transportes pesado CITAL, si cuenta con una estructura orgánica establecida, para cumplir con sus funciones

**5. ¿Tiene la empresa organigramas que le permita identificar los niveles jerárquicos como las funciones específicas de los empleados?**

No cuenta con misión, visión, objetivos y valores escritas y definidas

**6. ¿La empresa cuenta con: ¿Misión, Visión y Valores definidos?**

no cuentan con funciones establecidas y definidas, por lo tanto no cuentan con dichas visiones.

**7. ¿Qué objetivo tiene cooperativa de transportes pesado CITAL ciudad de Loja?**

El principal objetivo de la cooperativa de transportes pesado CITAL es el transporte de productos a nivel nacional, satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

**8. ¿Sus colaboradores cuentan con las herramientas administrativas para desempeñar sus funciones?**

Los colaboradores de la empresa cuentan con las siguientes herramientas para desempeñar sus funciones:

- Manual de procedimientos
- Reglamentos
- Organigrama

**9. ¿La cooperativa de transporte pesado CITAL cuenta con planes de publicidad y promoción?**

La empresa ha planificado este tipo de actividad esporádicamente, lo cual esta desactualizado con las nuevas técnicas publicitarias.

**10. ¿Cuál es la cobertura que tiene la cooperativa de transporte pesado CITAL?**

La cooperativa de transporte pesado CITAL, tiene una cobertura provincial y nacional

**11. ¿El local que posee la cooperativa de transporte pesado CITAL es propio o arrendado?**

El local de la cooperativa de transporte pesado CITAL es propio en la ciudad de Loja, teniendo planes de compra en la ciudad de guayaquil que por el momento arrienda en Guayaquil y Quito.

**12. ¿Posee algún crédito por parte de una entidad financiera?**

La cooperativa tiene un crédito en la cooperativa Loja, para la compra y remodelación de las oficinas en la ciudad de Guayaquil.

**13. ¿El personal que tiene a su cargo cumplen satisfactoriamente las actividades encomendadas?**

Todos cumplen con las actividades encomendadas, sin excepción de ningún departamento laboral.

**14. ¿Toma usted en cuenta la opinión de sus empleados para la toma de decisiones dentro de la administración de la cooperativa de transporte pesado CITAL?**

La opinión de los empleados se la toma en cuenta ocasionalmente, creo que se debe dar mayor importancia a sus opiniones y sugerencias para enmendar errores como para mejorar el servicio al cliente.

**15. ¿Capacita Ud. a su personal?**

En muy pocas ocasiones, pero le gustaría hacerlo más seguido planificadamente, tomando en cuenta las nuevas formas de capacitación.

## 14.2. Anexo 2: Encuesta



1. **¿En qué rango está comprendida su edad?**  
30 a 35 ( )    45 a 50 ( )    50 a + ( )
2. **¿En promedio considera que sus ingresos son aceptables?**  
Sí ( )    No ( )
3. **¿Qué tiempo lleva como socio de la cooperativa?**  
1 a 3 años ( )    4 a 6 años ( )    7 años en adelante ( )
4. **¿Por qué medios de comunicación le gustaría se diera a conocer a la cooperativa?**  
Instagram ( )    Facebook ( )    Twitter ( )
5. **¿Cómo considera la imagen de la cooperativa de transporte pesado CITAL de la ciudad de Loja?**  
Regular ( )    Buena ( )    Excelente ( )
6. **¿Cómo calificaría la administración de la cooperativa de transportes pesados CITAL?**  
Buena ( )    Mala ( )
7. **¿Cree que la de atención al cliente por parte de la cooperativa de transporte pesado CITAL de la ciudad de Loja es?**  
Aceptable ( )    Mejorable ( )
8. **¿Considera que la empresa cuenta con una estrategia de publicidad adecuada?**  
Sí ( )    No ( )
9. **¿Le gustaría que la empresa contara con una guía institucional?**  
Sí ( )    No ( )
10. **¿Los precios de la cooperativa de transporte pesado CITAL son?**  
Elevados ( )    Normales ( )    Económicos ( )

**¡Gracias por su colaboración!**

**14.3. Anexo3: Certificación de aprobación del proyecto**

**COOPERATIVA TRANSPORTES PESADOS  
"CITAL"**  
**RUC: 1190021854001**

---

Loja, 08 de julio del 2022

Oficio No. GC-CITAL-OROF-043-2022

Ingeniera  
Lucio Alfonso Cuenca Macas  
DIRECTOR DEL PROCESO DE TITULACIÓN – ISTS  
Ciudad.-

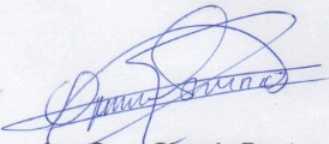
De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la prestigiosa Cooperativa Transportes Pesados Cital a la vez que le deseamos éxitos en sus funciones como docente.

El motivo de la presente es para informarle que se acepta su solicitud conforme consta en su oficio sin número de fecha 08 de junio del 2022 para lo cual mi representada les brindará la información que sea requerida por las señoritas estudiantes la misma que deberá ser usada única y exclusivamente para temas académicos.

Se entrega el presente documento a las partes interesadas, para los fines pertinentes.

Atentamente,



**Ing. Omar Obando Fuertes**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**COOPERATIVA TRANSPORTES CITAL**  
**C.I. 0400993770**

---

Correo electrónico: [coopcital@hotmail.com.ar](mailto:coopcital@hotmail.com.ar) / [gerenciacital@gmail.com](mailto:gerenciacital@gmail.com) / Dirección: Provincia LOJA, Cantón LOJA, Parroquia SUCRE, Barrio CUARTO CENTENARIO, Calles AV. LAURO GUERRERO S/N entre AZUAY Y AV. MERCADILLO. Teléfono: 072577715 – FAX: 072571674. Celular Gerente: 0982465088.

## 14.4. Anexo 4: Certificación socialización de resultados

**COOPERATIVA TRANSPORTES PESADOS  
"CITAL"  
RUC: 1190021854001**

---

Loja, octubre del 2022.

Oficio No. GC-CITAL-OROF-075-2022

Ingeniero.  
Lucio Alfonso Cuenca Macas  
TUTOR DE TESIS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.  
Presente. –


**Asunto: INFORMANDO SOCIALIZACIÓN DE TESIS.**

De mi consideración:

Por medio de la presente reciba un cordial saludo deseándole el mejor de los éxitos en sus funciones encomendadas. El motivo de la presente es informarle que las señoritas estudiantes **Alvarado Nole Josselyn Alejandra y Paccha Faicán María Jhoanna** socializaron su tesis denominada: **"DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA COOPERATIVA TRANSPORTES PESADOS CITAL PARA EL PERIODO 2021-2022"**.

Por la favorable atención que le dé a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

  
Ing. Omar Obando Fuertes  
C.I. 0400993770  
GERENTE  
COOPERATIVA TRANSPORTE "CITAL"



---

Correo electrónico: [coopcital@hotmail.com.ar](mailto:coopcital@hotmail.com.ar) / [gerenciacital@gmail.com](mailto:gerenciacital@gmail.com) / Dirección: Provincia LOJA, Cantón LOJA, Parroquia SUCRE, Barrio CUARTO CENTENARIO, Calles AV. LAURO GUERRERO S/N entre AZUAY Y AV. MERCADILLO. Teléfono: 072577715 – FAX: 072571674. Celular Gerente: 0982465088.

**14.5. Anexo 5: Certificación de entrega de resultados****COOPERATIVA TRANSPORTES PESADOS  
"CITAL"  
RUC: 1190021854001**

Loja, octubre del 2022.

Oficio No. GC-CITAL-OROF-076-2022

Ingeniero.  
Lucio Alfonso Cuenca Macas  
**TUTOR DE TESIS DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.**  
Presente. –

Asunto: ACEPTACIÓN DE TESIS.

De mi consideración:

Por medio de la presente reciba un cordial saludo deseándole el mejor de los éxitos en sus funciones encomendadas. El motivo de la presente es para hacerle conocer que las señoritas estudiantes **Alvarado Nole Josselyn Alejandra y Paccha Faicán María Jhoanna** realizaron la socialización del proyecto de tesis "DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA COOPERATIVA TRANSPORTES PESADOS CITAL PARA EL PERIODO 2021-2022". El mismo que ha sido aprobado y aceptado por nuestra institución.

Por la favorable atención que le dé a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Ing. Omar Obando Fuertes  
C.I. 0400993770  
GERENTE  
COOPERATIVA TRANSPORTE "CITAL"



Correo electrónico: [coopcital@hotmail.com.ar](mailto:coopcital@hotmail.com.ar) / [gerenciacital@gmail.com](mailto:gerenciacital@gmail.com) / Dirección: Provincia LOJA, Cantón LOJA, Parroquia SUCRE, Barrio CUARTO CENTENARIO, Calles AV. LAURO GUERRERO S/N entre AZUAY Y AV. MERCADILLO. Teléfono: 072577715 – FAX: 072571674. Celular Gerente: 0982465088.

## 14.6. Anexo 6: Oficio de apertura del proceso de titulación



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 11 de Julio del 2022  
Of. N° 367 -VDIN-ISTS-2022

Sr. (ita). ALVARADO NOLE JOSSELYN ALEJANDRA  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACION FINANCIERA**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PESADOS "CITAL" EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL PERIODO 2021-2022.**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) **LUCIO ALFONSO CUENCA MACAS.**

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.  
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS







## VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 11 de Julio del 2022  
Of. N° 492 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ta). PACCHA FAICAN MARIA JHOANNA  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACION FINANCIERA**

Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES PESADOS "CITAL" EN LA CIUDAD DE LOJA PARA EL PERIODO 2021-2022.**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) **LUCIO ALFONSO CUENCA MACAS.**

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.  
**VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS**





### 14.7. Anexo 7: Presupuesto

**Tabla24**

*Presupuesto Estudiantil*

PRESUPUESTO			
		V.U	V.T
INGRESOS			
2	Aporte del investigador		
	Alejandra Alvarado	\$880,00	
	Jhoanna Paccha	\$1301.00	
	TOTAL, INGRESOS		\$2.181,00
EGRESOS			
RECURSOS MATERIALES			
4	Internet	\$35,00	\$140
2	Anillados	\$20,00	\$40
4	Empastados	\$40,00	\$160
6	Transporte	\$40,00	\$240
2	Proyecto de titulación	\$800	\$1.600
	TOTAL, EGRESOS		\$2.181,00

**Nota:** Presupuesto detallado del proceso de titulación. (Alvarado & Paccha, 2022)

#### 14.8. Anexo 8: Evidencia fotográfica

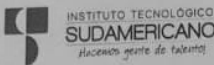


Realización de las encuestas a los socios/trabajadores de la cooperativa transportes pesados Cital.



Socialización con el gerente y el departamento operativo de la cooperativa.



## 14.9. Anexo 9: Certificado de Abstract

CERTF. N°. 016-RH-ISTS-2022  
 Loja, 29 de Octubre de 2022

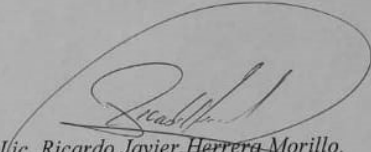
El suscrito, Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

**C E R T I F I C A:**

*Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de las señoras **ALVARADO NOLE JOSSELYN ALEJANDRA** y **PACCHA FAICAN MARIA JOHANNA** estudiantes en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 2022 de la carrera de **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.*

*Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.*

**English is a piece of cake!**



Lic. Ricardo Javier Herrera Morillo.  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS**  
 CHECKED BY  
 Lic. Ricardo Herrera  
 ENGLISH TEACHER  
 DATE:

Matriz: Miguel Riofrio 156-26 entre Sucre y Bolívar