



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNOLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN ESTRATEGICO PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACION
EFICIENTE EN LA COMPAÑIA DE TRICIMOTO “COMTRATRIBUEES
S.A.” DEL CANTON ISIDRO AYORA**

Autor:

Franco Alvarado Jaime José

Tutor:

Víctor Yambay Delgado, MSc. (a)

Isidro Ayora – Guayas – Ecuador

2017

DEDICATORIA

Largo ha sido el camino que he tenido que recorrer para alcanzar esta meta, infinitos son los obstáculos que día a día se me presentaron. Es por esto que al culminar esta etapa de mi vida quiero dejar plasmado mi más sincero agradecimiento y dedicatoria a todas aquellas personas que fueron parte fundamental de mi vida y de manera directa o indirecta me alentaron a seguir día a día para no desmayar y llegar con gran satisfacción hasta el final.

Dedico este logro a quienes me dieron la vida, mis padres, a mis hermanos quienes han sido pilar fundamental en mi existencia y con quien he compartido grandes momentos, y por ultimo este trabajo lo dedico enteramente al titular de esta obra ya que me he demostrado que cuando alguien se propone algo con dedicación y esmero es capaz de alcanzar grandes cosas ya que nunca me di por vencido ante las adversidades y obstáculos que me ha tocado pasar en mi existencia más bien aquello me permitió llenarme de fortaleza para continuar adelante y demostrarme que las más duras batallas se las gana con gran sabiduría e inteligencia.

AGRADECIMIENTO

A Dios por cobijarme con su manto de sabiduría y guiar por el camino correcto al mismo tiempo permitirme estar aquí y llenarme de la fortaleza necesaria para alcanzar cada una de mis metas.

A mis compañeros de curso el ASS21 con quienes hemos compartido grandes e inolvidables momentos y fueron parte importante de este logro.

A mis padres por darme la vida y ser el motor fundamental de mi existencia

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACION DE LA ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan estratégico para lograr una administración eficiente en la compañía de tricimoto “comtratribuees S.A” del cantón isidro ayora”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide la creación de un plan estratégico en la Compañía de tricimoto Señor De La Buena Esperanza “Comtratribuees S.A” del Cantón Isidro Ayora en la Provincia del Guayas?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **Franco Alvarado Jaime José**

Tutor: **Víctor Yambay Delgado, MSc. (a)**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Franco Alvarado Jaime José en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Plan Estratégico para lograr una Administración Eficiente en la Compañía de Tricimoto “Comtratribuees S.A.” del Cantón Isidro Ayora, de la modalidad Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Franco Alvarado Jaime José

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _0921838496

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Administración de Empresas

TEMA:

“Plan estratégico para lograr una administración eficiente en la compañía
de tricimoto “Comtribuees S.A.” del cantón Isidro Ayora.”

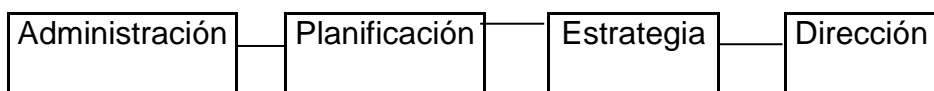
Autor: Franco Alvarado Jaime José

Tutor: Víctor Yambay Delgado, MSc. (a)

RESUMEN

La realización del presente trabajo de titulación es realizada en mención al tema de la planificación en la administración general de la empresa de transporte de tricimoto que se encuentra ubicada en el cantón Isidro Ayora.

La Compañía De Transporte En Tricimoto Señor De La Buena Esperanza “COMTRATRIBUEES S.A” fundada el 16 de agosto del año 2016. Se ve afectada en el manejo de la planificación debido a que se identifica que no hay personal especializado en la materia de administración de empresas, debido a esto se establecerá una propuesta de mejora para la situación afectada de la compañía.





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de: Tecnólogo En
Administración De Empresas

TEMA:

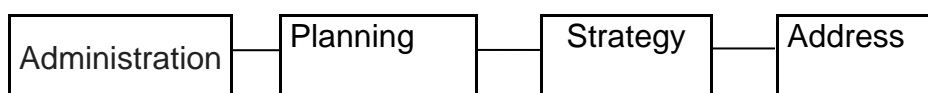
“Plan estratégico para lograr una administración eficiente en la
cooperativa de tricimoto “comtribuees s.a.” del cantón isidro ayora.”

Autor: Franco Alvarado Jaime José

Tutor: Víctor Yambay Delgado, MSc. (a)

ABSTRACT

The realization of the present titling work is done in mention to the subject of the planning in the general administration of the transport company of tricimoto that is located in the canton Isidro Ayora. The Transport Company in Tricimoto Senior de la Buena Esperanza "COMTRATRIBUEES SA" founded on August 16, 2016. It is affected in the management of planning because it identifies that there are no specialized personnel in the field of business administration, Due to this it will establish a proposal to improve for the affected situation of the company.



INDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
CARATULA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACION DE LA ACEPTACION DEL TUTOR.....	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICES DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICES DE CUADROS	x
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. UBLCACION DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO.....	1
1.2. SITUACION CONFLICTO	3
1.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	4
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. VARIABLES	4
1.6. EVALUACION DEL PROBLEMA	5
1.7. OBJETIVOS	6
1.8. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	7
CAPITULO II.....	10
MARCO TEORICO	10
2. Fundamentación teórica	10
2.1. Antecedentes históricos	10
2.2. Antecedente Referencial	11

2.3. Antecedente referencial	14
2.4. Fundamentación Legal.....	16
2.5 Variables de la Investigación	27
2.6. DEFINICIONES CONCEPTUALES	29
CAPITULO III.....	40
Presentación de la empresa.....	40
Diseño de la investigación.....	44
Tipos de investigación	45
CAPITULO IV.....	56
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	56
LA PROPUESTA	71
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES.....	102
BIBLIOGRAFÍA.....	103

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico # 1 Estructura Organizativa.....	42
Grafico # 2 Que es un Plan Estratégico.....	57
Grafico # 3 Misión, Visión y Valores.....	58
Grafico # 4 Necesidad de aplicar un Plan Estratégico.....	59
Grafico # 5 Cumplimiento de las necesidades del usuario.....	60
Grafico # 6 Opiniones tomadas en cuentas.....	61

Grafico # 7 Eficiencia de los directivos.....	62
Grafico # 8 Coordinación de los socios con los directivos.....	63
Grafico # 9 Necesidad de implantar estrategias administrativas.....	64
Grafico # 10 Contribuir en el proceso de cambio.....	65
Grafico # 11 El Plan Estratégico mejorara los servicios.....	66
Grafico # 12 Modalidad de la planificación.....	72
Grafico # 13 Estructura organizativa.....	74
Grafico # 14 programa de capacitación.....	88
Grafico # 15 Propósito.....	97

ÍNDICES DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro # 1 Operacionalización de las Variables.....	27
Cuadro # 2 Operacionalización de las Variables.....	28
Cuadro # 3 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.....	43
Cuadro # 4 Descripción del proceso objeto de estudio.....	44
Cuadro # 5 Población de la empresa.....	48
Cuadro # 6 Que es un Plan estratégico.....	57
Cuadro # 7 Misión, Visión y Valores.....	58
Cuadro # 8 Necesidad de aplicar un Plan Estratégico.....	59
Cuadro # 9 Cumplimiento de las necesidades del usuario.....	60

Cuadro # 10 Opiniones tomadas en cuentas.....	61
Cuadro # 11 Eficiencia de los directivos.....	62
Cuadro # 12 Coordinación de los socios con los directivos.....	63
Cuadro # 13 Necesidad de implantar estrategias administrativas.....	64
Cuadro # 14 Contribuir en el proceso de cambio.....	65
Cuadro # 15 El Plan Estratégico mejorara los servicios.....	66
Cuadro # 16 Matriz foda.....	84
Cuadro # 17 Matriz estratégica foda.....	85
Cuadro # 18 Plan de acción.....	87
Cuadro # 19 Control de asistencia.....	95
Cuadro # 20 propuesta de plan de mejora.....	100

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. UBLCACION DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO

Inicialmente la administración en la planeación estratégica era más útil para las grandes corporaciones que operaban en múltiples industrias, los riesgos de fallas cada vez más frecuentes, los errores costosos e incluso la ruina económica hacen que los administradores profesionales de hoy en todas las organizaciones tomen con seriedad la administración estratégica para conservar la competitividad de sus empresas en un ambiente cada vez más volátil.

Las investigaciones hechas previamente han revelado que las empresas que participan en administración estratégica generalmente superan a las que no lo hacen como lo afirma (Wheellen, 2007). El logro de una correspondencia apropiada, o concordancia entre el ambiente de una organización y su estrategia, estructura y procesos tiene efectos positivos en el rendimiento de la organización.

La globalización actual ha obligado a las empresas tanto en el Ecuador como en el mundo entero ha enmarcarse en lo que hablamos un plan de gestión estratégica, la gestión estratégica es: “El arte y la ciencia de formular, implantar o evaluar la toma de decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus metas.”, por lo tanto podemos observar que la economía japonesa es la que ha logrado un gran desarrollo aplicando planes de gestión estratégica y administrativa en sus diferentes empresas.

Los conceptos descritos anteriormente los relacionaremos a los problemas de la agrupación que inicialmente se constituyó como Asociación de Triciclos Motorizados con el nombre de Señor De La Buena Esperanza y dio inicio a sus operaciones un 5 de enero del año 2006 con Acuerdo Ministerial # 8315 contando con 30 socios, quienes brindaban un servicio de transporte a la ciudadanía de puerta a puerta para luego pasar a constituirse como Compañía De Transporte En Tricimoto Señor De La Buena Esperanza “ COMTRATRIBUEES S.A” fundada el 16 de agosto del año 2016 en el cantón Isidro Ayora teniendo como sede establecida en las calles 10 de Agosto y 5 de junio contando en la actualidad con 22 socios quienes permanecen activos y cumplen funciones para la cual fue creada la Compañía las misma que busca satisfacer sus necesidades más básicas, ofreciendo un servicio eficaz y eficiente a los usuarios promoviendo una transportación puerta a puerta en el casco urbano del Cantón Isidro Ayora

El problema principal radica en que no se encuentra ordenada su estructura organizativa, el inadecuado diseño organizacional que posee no le permite aprovechar lo suficiente, los recursos de la compañía. Actualmente afronta el reto de modernizar el parque automotor los mismos que deben ser homologados y autorizados por la ANT y ATM Centro Guayas – EP en coordinación con el GAD Municipal Isidro Ayora ente que regula la actividad de servicio de transporte terrestre.

Esta institución de servicio de transporte a la comunidad, en especial de personas afronta un sinnúmero de dificultades de organización debido a que sus directivos no poseen las directrices y los conocimientos necesarios con lo cual están imposibilitados de lograr alcanzar los objetivos propuestos y brindar así un servicio de eficiencia y calidad a los usuarios.

La falta de conocimiento de los directivos para poder efectuar una administración eficiente plantea la necesidad de proponer una Planificación Estratégica para lograr una gestión eficiente para la

Compañía de Tricimoto “COMTRATRIBUEES S.A” Señor De La Buena Esperanza la cual ayudará a optimizar la administración de los recursos que posee.

Desarrollar esta Planificación Estratégica permitirá conocer e implementar un sistema que evite la confusión de los roles de cada uno de los directivos, la ausencia de eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos y de gestión financiera de esta manera contribuye, al mejoramiento del proceso administrativo de la compañía.

1.2. SITUACION CONFLICTO

Dentro de los problemas de mayor incidencia que se ha logrado determinar en la Compañía de transporte en Tricimoto SEÑOR DE LA BUENA ESPERANZA “COMTRATRIBUEES S.A.” es la ausencia de personal especializado en el área administrativa de la organización, se ve afectado en el diseño organizacional convirtiéndolo en un sistema complejo en lo cual esto no direcciona la estructura administrativa de la empresa y da como una respuesta evidente que los socios cumplan con actividades unilaterales o personal y no institucional, debido a que no disponen de descripciones de puestos de trabajos lo que dificulta la coordinación de las diferentes actividades de la institución, se observa una falta de cultura empresarial ya que las decisiones ejecutivas son empíricas y solo determinan iniciativas o actividades en función de las actividades diarias.

La inexistencia de una planificación estratégica actualmente lleva consigo a la Compañía de Tricimoto Señor De La Buena Esperanza “CONTRATRIBUEES S.A” a manejarse sin objetivos claros, desconocimiento por parte de los colaboradores de lo que se debe hacer, así como carece de una evaluación de los logros obtenidos puesto que no existe un parámetro de: ¿Dónde están? ¿Ni a dónde se quieren llegar? En base a lo indicado el desarrollo de una planificación estratégica

beneficiaría a la Compañía de manera directa al poder plasmar de una manera efectiva la misión, visión, orientación y enfoque, la que se verá reflejada en los colaboradores quienes formarán parte fundamental del logro de éste plan.

Por ser una compañía joven dentro del mercado en brindar un servicio de transporte de tricimoto podemos evidenciar que las causas de los problemas mencionados se han dado por que la compañía carece de una administración efectiva y eficiente a seguir.

1.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA

Campo: Administración de Empresa

Área: planificación estratégica

Aspecto: Disposición de áreas administrativas

Período: 2017

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la creación de un plan estratégico en la administración en la Compañía de Tricimoto SEÑOR DE LA BUENA ESPERANZA COMTRATRIBUEES SA Del Cantón Isidro Ayora en la Provincia del Guayas?

1.5. VARIABLES

Variable independiente:

Plan estratégico

Variable dependiente:

Administración

1.6. EVALUACION DEL PROBLEMA

Delimitado:

En la empresa se identificó problemas y debilidades que presenta la compañía en el manejo del área administrativa, que afecta a los clientes y los socios de la empresa desde la fecha del 2016.

Claro:

Desarrollar un plan estratégico que buscara mejorar la administración de la compañía y al mismo tiempo plasmar la misión, visión y objetivos para de esta manera lograr el crecimiento institucional de la compañía y hacer de la misma una institución líder en brindar un servicio de calidad en el Cantón Isidro Ayora en la Provincia del Guayas.

Concreto:

El trabajo es concreto debido a que determinara un plan estratégico para lograr una administración eficiente el mismo que busca lograr los beneficios esperado al momento de aplicar el proyecto a la compañía de transporte.

Original:

El trabajo es original debido a que se convierte en el primero en ser aplicado a una compañía de tricimoto del cantón Isidro ayora, en el periodo del año 2017.

Evidente:

Es evidente porque se manifiesta en la compañía debilidades o falencia por las inexistencia de una planificación estratégica y coordinación entre el personal administrativo.

Relevante:

El trabajo es relevante porque establecerá un plan de mejoras necesarias en la administración de los recursos de la compañía con el fin de lograr mejores beneficios personales y organizacionales para la compañía.

1.7. OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer un plan estratégico para asegurar una adecuada administración en la compañía de tricimoto Señor De La Buena Esperanza “COMTRATRIBUEES SA.” Del Cantón Isidro Ayora.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los aspectos sobre la planificación estratégica.
- Diagnosticar la situación actual de la administración en la compañía de Tricimoto Señor De La Buena Esperanza “COMTRATRIBUEES S.A” en el periodo 2016 – 2017.
- Proponer un Plan Estratégica para la Compañía de Tricimoto Señor De La Buena Esperanza “COMTRATRIBUEES S.A” del Cantón Isidro Ayora.

1.8. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

El desarrollo del trabajo permitirá implementar un plan estratégico para lograr el mejoramiento de la organización, la aplicación correcta de las reglas propuestas lograra su desarrollo, alcanzando así los objetivos deseados; direccionando soluciones a la problemática planteada.

La conveniencia del trabajo se la determina debido a que logrará dar solución a los problemas administrativos a la compañía de transporte, el mismo que nos permitirá concentrar los recursos, con la finalidad de que cada socio desempeñe las funciones y responsabilidades asignadas en el direccionamiento estructural, logrando un excelente proceso comunicativo en las actividades de la institución.

La relevancia social del trabajo es que con la aplicación del Plan Estratégico se lograra que la compañía logre concentrar los recursos necesarios en beneficio de cada uno de los socios y la institución al mismo tiempo que se lograra brindar una mejor atención a los usuarios ya que se mejora el servicio tanto en unidades como en la atención que se le dará a cada cliente logrando así la fidelidad y preferencia hacia nuestra compañía por parte de los clientes.

La implicaciones prácticas del trabajo de investigación es identificada debido a que permitirá dar una solución a cada uno de los procesos administrativos, permitiéndonos tomar decisiones de cambio y generar estrategias las mismas que le permitan ser considerada como una compañía altamente competitiva en el Cantón Isidro Ayora.

El valor teórico consiste en contribuir con una investigación la misma que nos permitirá dar solución y contribuir para el adecuado manejo del Plan Estratégico en la compañía dicho que la investigación desde el campo científico, seguirá una secuencia de etapas y controles teóricos mencionados que permitan la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y de esta manera permita tener un ventaja competitiva con referencia en lo que hará en sus próximos 5 años ya sea a corto, mediano

y largo plazo y de esta manera podrá convertirse a futuro en una empresa eficiente y eficaz en el Cantón Isidro Ayora.

1.9. VIABILIDAD

Viabilidad técnica:

Analizaremos de una forma cuantitativa los recursos que se obtiene en la compañía en base a las aportaciones que realizan los socios y de esta manera saber en qué se emplean y cuáles son los beneficios a obtener para lograr fortalecer la institución.

Viabilidad Socio-Cultural:

La aplicación del plan estratégico buscara dar solución a la compañía en su área administrativa lo cual será de gran beneficio para cada uno de los socios y al mismo tiempo buscara brindar una mejor atención personalizada y de calidad a los usuarios con lo cual se lograra fidelidad hacia la compañía ya que cada usuario recibirá atención igualitaria sin distinción de sexo, raza o religión.

Viabilidad económica:

En el Cantón Isidro Ayora no existe otro tipo de movilización sea este en el casco urbano como rural es de esta manera que la compañía Señor De La Buena Esperanza brinda su servicio de transportación en el casco urbano el mismo que se busca mejorar en atención y servicio es de esta manera que próximamente se llevara a cabo la adquisición de nuevas unidades con el firme propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Viabilidad ambiental:

Este tipo de vehículos no provocan contaminación al medio ambiente en elevado porcentaje ya que la compañía se caracteriza por tener unidades ensambladas con motos nuevas y el porcentaje de contaminación es reducido en el cantón.

Viabilidad institucional y de gestión:

Con la aplicación del plan estratégico se buscara dar solución a los problemas administrativos de la compañía y al mismo tiempo beneficiara a los usuarios.

Viabilidad financiera:

La parte económica con que se maneja la compañía se solventa con aportaciones que efectúan los socios sea en aportaciones diarias o por semana para lograr de esta manera cubrir los gastos de las diferentes gestiones y trámites que se llevan a efecto.

Viabilidad política:

Con la aplicación del plan estratégico tiene como objetivo alcanzar beneficios en la parte administrativa al lograr solvencia económica ya que se buscara maximizar ingresos y minimizar gastos de la compañía lo cual traería grandes beneficios en los socios y al mismo tiempo se lograra conseguir la satisfacción y fidelidad de los clientes hacia la compañía ya que se les brindara un excelente servicio.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2. Fundamentación teórica

2.1. Antecedentes históricos

Esta agrupación nació ante la necesidad y carencia de transportación y movilización de personas en el Cantón Isidro Ayora para lo cual inicialmente se constituyó como Asociación de Triciclos Motorizados con el nombre de Señor De La Buena Esperanza y dio inicio a sus operaciones un 5 de enero del año 2006 con Acuerdo Ministerial # 8315 y en el mismo año en asamblea general de socios que se llevó a efecto un 22 de noviembre con la presencia de los 30 socios fundadores de esta institución se efectuó la designación del directorio el mismo que ya había sido nombrado el día que inició sus operaciones y de esta manera se procedió a solicitar al Subsecretario de Bienestar Social y Galápagos se registre al directorio el cual se encargara de efectuar los trámites correspondientes para la institución.

En un inicio se utilizó triciclos los cuales se les adaptó un motor y años después se inicia la adaptación de una cabina para transportar pasajeros, convirtiéndose en vehículos de características artesanales, cuya base inicia de una motocicleta a la cual se le acopla en la parte posterior una estructura metálica que se sostiene con dos llanta con capacidad para 4 personas y de esta manera la organización empezó a brindar un servicio de transporte a la ciudadanía de puerta a puerta para el cual se constituyó en el único servicio de transportación en el cantón el mismo que no cuenta con cooperativas de taxis, ni buses que cumplan la función de traslado de las personas sea en el área urbana como rural.

Años después paso a constituirse como Compañía De Transporte En Tricimoto Señor De La Buena Esperanza “ COMTRATRIBUEES S.A”

fundada el 16 de agosto del año 2016 en el cantón Isidro Ayora teniendo como sede establecida en las calles 10 de Agosto y 5 de junio contando en la actualidad con 22 socios quienes permanecen activos y cumplen funciones para la cual fue creada la compañía la misma que busca satisfacer sus necesidades más básicas, ofreciendo un servicio eficaz y eficiente a los usuarios promoviendo una transportación puerta a puerta en el casco urbano del Cantón Isidro Ayora.

Actualmente esta compañía afronta el reto de regularizar sus unidades y al mismo tiempo modernizar el parque automotor los mismos que deben ser regulados y homologados de acuerdo a las especificaciones técnicas emitidas por la ANT y ATM Centro Guayas – EP en coordinación con el GAD Municipal Isidro Ayora ente que regula la actividad de servicio de transporte terrestre.

2.2. Antecedente Referencial

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

CARRERA: Tecnología en administración de empresa

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnología en
Administración de Empresas.**

TEMA:

“PLAN ESTRATÉGICO DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIO PAGOÁGIL EN SUS NEGOCIOS TRANSACCIONALES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.

AUTOR:

Meliza Arriaga Magallan

TUTOR:

Ing. Javier Jiménez Peralta

RESUMEN

Este proyecto está enfocado a la implementación de un plan estratégico de comercialización de servicio de la empresa Pagoágil en sus negocios transaccionales en la ciudad de Guayaquil, el cual propone un plan estratégico comercial para llegar a más puntos transaccionales en los cuales pretende incrementar las recaudaciones de cobros y pagos de servicios que otorga Servipagos a través de su red comercial para llegar a más clientes en zonas determinadas dentro de la ciudad de Guayaquil.

Con la creación de nuevas agencias en zonas estratégicas para incentivar a los pequeños micro emprendedores para la captación de recursos a través del sistema de recaudación, las mismas pueden satisfacer en su entorno por el clima de confianza que se establece con la misma comunidad con el objetivo de hacer fluir información de la prestación de los servicios de diferentes instituciones que sus filiales de Pagoágil.

De acuerdo al análisis e interpretación que surgió mediante la presente investigación, se determinó que existe disminución y el bajo crecimiento de clientes que presten servicios transaccionales de Pagoágil en sus locales comerciales, por este motivo es factible la implementación de un plan estratégico de comercialización de servicio Pagoágil en sus negocios transaccionales, con el ánimo de mejorar y aumentar prestadores de servicios transaccionales de Pagoágil en la ciudad de Guayaquil.

Plan estratégico de comercialización

Mediante esta investigación se ha logrado obtener información que contribuye y sugiere que es de gran importancia que el corresponsal no bancario Pagoágil desarrolle un plan estratégico de comercialización que

ayuden a mejorar los procesos de captación de nuevos clientes prestadores de servicios de Pagoágil, y es por eso que es plasmado de esta manera:

Estrategia de mercadotecnia: Se realizara campañas de promoción mediante:

- Vallas publicitarias
- Volantes publicitarios
- Shows de apertura de negocios

Estrategia de infraestructura: Se realizará una remodelación de la estructura a los locales prestadores de servicios de Pago ágil ofrecida para los clientes para con esto ofrecer una modalidad de gusto visual, a través de:

- Rótulos luminosos
- Pintura para la estructura externa del local.

Estrategia de servicio al cliente: para buscar la satisfacción de los clientes se debe cumplir las siguientes acciones:

- Modificar los servicios para el cliente en base, a las necesidades y requerimientos del mismo.
- Mejorar el tiempo de respuesta para otorgar la aceptación de 25 días a 10 días de trámite para prestación de servicios de Pagoágil.
- Aumentar la movilidad en el mercado de ventas de los servicios de Pagoágil en las zonas rurales de Guayaquil.

Plan comercial de ventas

Se llevara a efecto mediante las visitas semanales, mensuales y anuales de cierre de ventas de ejecutivos de ventas de los cuales laboran 8 horas diarias de las cuales 4 horas laboran en oficina y las otras 4 en búsqueda

de clientes en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2016, de acuerdo a las tablas extraídas de la base comercial de Pagoágil.

2.3. Antecedente referencial

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

CARRERA: Ingenierita en Gestión Empresarial

Tesis presentada como requisito para optar por el título de ingeniero en gestión empresarial con mención en negocios internacionales.

TEMA:

“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO GERENCIAL DESTINADO A MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA PEQUEÑA EMPRESA EDISOMED S.A”

AUTORES:

Sandy Mancheno Goyes

Susana Moreno Vásquez

Vanessa Naranjo Reyes

TUTOR:

ECO. Evelyn García Moreira

RESUMEN

En resumen la presente tesis planteo estrategias en la administración general de la pequeña empresa EDISOMED S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil añadiendo y aportando nuevos objetivos en el nivel económicos, financieros y administrativos, por medio de la implementación de estrategias al área de gerencia de este micro empresa como respuesta a las competencias que surgen en la actualidad para atraer a los clientes como principal objetivo para el descubrimiento de nuevas posiciones, para las empresas que buscan captar en el mercado nuevos clientes.

La importancia del plan estratégico a nivel gerencial es relevante en el mercado que le rodea debido a que este proceso se lo relaciona sobre los objetivos de una empresa y los recursos que serán utilizados en las diferentes facetas de la empresa conjuntamente con las políticas generales.

La falta de necesidad de una planificación en la empresa genera situaciones consideradas graves en los procesos internos y gerenciales en las operaciones, en base a esto se ve afectada el flujo de la información y la realización de las actividades del personal y esto ha generado como consecuencia que la empresa presente un bajo crecimiento tanto administrativo como económico en sus últimos periodos, se observa factores de un clima laboral tenso entre los empleados que hacen lo posible para obtener buenas respuestas en los procesos productivos.

Para la elaboración metodológica de la planificación estratégica el autor utilizo los tipos de investigación descriptiva y explicativa para la representación y descripción de la información y la situaciones problemáticas de la micro empresa.

Para el desarrollo de la planificación estratégico se realizó la reestructuración del sistema jerárquico de la pequeña empresa para

establecer un óptimo desarrollo de sus tareas, con el cumplimiento de sus objetivos políticas y metas ya sea estas planteadas a corto, mediano y largo plazo, de esta manera.

Dicho esto para concluir el autor propuso nueve estrategias para la planificación de la pequeña empresa de las cuales son las siguientes:

- Estrategia N° 1: Mejorar la imagen corporativa de la empresa
- Estrategia N° 2: Estructura Organización y Funcional de la empresa Edisomed S.A.
- Estrategia N° 3: Comunicación interna
- Estrategia N° 4: Descentralización de las decisiones
- Estrategia N° 5: Estabilidad del personal
- Estrategia N° 6: Aumentar un mayor número de clientes
- Estrategia N. 7: Incrementar el grado de rentabilidad de la empresa Edisomed S.A.
- Estrategia N° 8: Mejorar la satisfacción del cliente
- Estrategia N. 9: Lograr ser más competitivos

Logrando con las mismas mejorar el sistema de la planificación de la empresa en los diferentes niveles mencionados de la organización descrita anteriormente.

2.4. Fundamentación Legal

Toda empresa u organización de servicio o comercial, debe regirse bajo normas y leyes creadas para regular y asegurar el funcionamiento, cumpliendo con las leyes establecidas y rigiéndose a toda modificación que se realice a los estatutos de control para el bien común de la compañía y la comunidad.

Desde el 29 de mayo del 2015 está vigente el reglamento del Servicio de Transporte Comercial Alternativo de Tricimoto, Mototaxis o Similares, aprobado por la Agencia Nacional de Tránsito. La creación del estatuto, que es parte del Registro Oficial N° 172, se fundamenta en la formalización, mediante la organización legal de este sector del transporte, para “garantizar que este servicio se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas”.

El reglamento a la ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 731, el 25 de junio de 2012, y cuya última modificación se realizó el 26 abril 2016 dice:

Sección V, De las unidades administrativas regionales y provinciales.

Art. 17.- Las Unidades Administrativas Regionales y Provinciales son los entes encargados de ejecutar las políticas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y por la Agencia Nacional de Tránsito, en las regiones o provincias que la ANT determine. Su organización, estructura y competencias se regirán por la Ley, este Reglamento y por las normas que para el efecto expida la Agencia Nacional de Tránsito.

Art. 18.- Las Unidades Administrativas Regionales y Provinciales estarán dirigidas por un responsable de unidad que será de libre nombramiento y remoción por parte del Director Ejecutivo de la ANT; tendrán a su cargo la gestión administrativa, económica y técnica de su respectiva unidad, la gestión operativa en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y la coordinación con los GADs que en su jurisdicción hayan asumido las competencias señaladas en la Ley. Serán los encargados del cumplimiento de la Ley, el Reglamento y las Resoluciones del Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito.

Art. 19.- En caso de ausencia temporal del responsable de unidad, éste será reemplazado por el funcionario que para el efecto designe el Director Ejecutivo de la ANT. El encargo se conferirá por escrito, especificando el tiempo de duración del mismo.

Art. 20.- Serán competencias de los responsables de unidad, además de las que determine el Director Ejecutivo de la ANT, las siguientes:

1. Elaborar los estudios regionales y provinciales, bajo los parámetros técnicos emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito, que sirvan de insumo para la expedición del Plan Nacional de Rutas y Frecuencias;
2. Mantener los registros respectivos con la información que se genere en sus jurisdicciones; para estos efectos, los GADs que hayan asumido las competencias señaladas en la Ley, deberán proporcionar a las unidades la información correspondiente a sus jurisdicciones;
3. Recaudar los dineros que le corresponda percibir a la Agencia Nacional de Tránsito en el ámbito de su competencia;
4. Supervisar, en coordinación con los GADs, el cumplimiento del plan o planes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial elaborados y autorizados por el organismo rector;
5. Emitir licencias de conducir para conductores profesionales y no profesionales, maquinaria agrícola y equipo caminero; y,
6. Coordinar operativos de control con los agentes de tránsito que correspondan.

CAPÍTULO II

DE LOS GOBIERNOS AUTONOMOS DESCENTRALIZADOS

Art. 29.- Sin perjuicio de las competencias reservadas a la Agencia Nacional de Tránsito y a la CTE, los Gobiernos Autónomos

Descentralizados ejercerán las competencias en materia de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial señaladas en la Ley, una vez que las asuman de conformidad con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y demás normas aplicables.

Art. 30.- Las ordenanzas que expidan los GADs en el ejercicio de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, guardarán armonía con las políticas emitidas por el Ministerio del sector, y se enmarcarán en las disposiciones de carácter nacional emanadas de la ANT. Para tales efectos, las ordenanzas que se expidieren deberán ser comunicadas a la ANT inmediatamente luego de su aprobación, para el control correspondiente.

Así mismo, el Directorio de la ANT, a través de su Presidente, de oficio o a petición de parte, podrá solicitar a los GADs la información relativa al cumplimiento por parte de éstos, de las regulaciones de carácter nacional que expida. De determinarse el incumplimiento de las regulaciones de carácter nacional por parte de los GADs, la ANT podrá ejercer las acciones legales y constitucionales que correspondan para garantizar el correcto cumplimiento de estas regulaciones.

SECCION I DE LA TRANSFERENCIA DE LAS COMPETENCIAS

Art. 31.- La transferencia de las competencias a los GADs, se realizará según lo establecido en el Título V del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

SECCION II DE LAS UNIDADES DE CONTROL DE LOS GOBIERNOS AUTONOMOS DESCENTRALIZADOS.

Art. 32.- Para el ejercicio de las competencias establecidas en la Ley de Transporte Terrestre, los Gobiernos Autónomos Descentralizados

incorporarán dentro de sus estructuras orgánicas y ocupacionales, previo estudio de la Agencia Nacional de Tránsito e informe favorable del Ministerio de Relaciones Laborales, las unidades de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, que dependerán operativa, orgánica, administrativa y financieramente de los GADs correspondientes.

Una vez que se cuente con el informe favorable del Ministerio de Relaciones Laborales, los GADs emitirán la respectiva ordenanza. El Ministerio de Relaciones Laborales, en coordinación con la ANT, establecerá los requisitos para el ingreso y desarrollo de carrera de los agentes civiles de tránsito, entre los que deberá constar la capacitación previa y obligatoria por parte de la ANT.

Serán las encargadas de coordinar con las Unidades Administrativas Regionales o Provinciales, o con la CTE, según corresponda, en todos los casos que la ley exige una actuación coordinada de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

LIBRO II

DEL TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR

TITULO I

DE LAS CONDICIONES DE TRANSPORTE TERRESTRE

Art. 40.- El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial que responde a las condiciones de:

RESPONSABILIDAD.- Es responsabilidad del Estado generar las políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre, de lo establecido en la Ley, los reglamentos y normas técnicas aplicables.

UNIVERSALIDAD.- El Estado garantizará el acceso al servicio de transporte terrestre, sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución de la República y las leyes pertinentes.

ACCESIBILIDAD.- Es el derecho que tienen los ciudadanos a su movilización y de sus bienes, debiendo por consiguiente todo el sistema de transporte en general responder a este fin.

COMODIDAD.- Constituye parte del nivel de servicio que las operadoras de transporte terrestre de pasajeros y bienes deberán cumplir y acreditar, de conformidad a las normas, reglamentos técnicos y homologaciones que para cada modalidad y sistema de servicio estuvieren establecidas por la Agencia Nacional de Tránsito.

CONTINUIDAD.- Conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de operación, permisos de operación, autorizaciones concedidas por el Estado sin dilaciones e interrupciones.

SEGURIDAD.- El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita a los operadores a su vez, garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes transportados respetando las regulaciones pertinentes.

CALIDAD.- Es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial y demás valores agregados que ofrezcan las operadoras de transporte a sus usuarios.

ESTANDARIZACION.- A través del proceso técnico de homologación establecido por la ANT, se verificará que los vehículos que ingresan al parque automotor cumplan con las normas y reglamentos técnicos de seguridad, ambientales y de comodidad emitidos por la autoridad, permitiendo establecer un estándar de servicio a nivel nacional.

MEDIO AMBIENTE.- El estado garantizará que los vehículos que ingresan al parque automotor a nivel nacional cumplan con normas ambientales y promoverá la aplicación de nueva tecnologías que permitan disminuir la emisión de gases contaminantes de los vehículos.

CAPITULO I

DE LA ATENCION PREFERENTE A PASAJEROS

Art. 41.- Gozarán de atención preferente las personas con discapacidades, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes. Para el efecto, el sistema de transporte colectivo y masivo dispondrá de áreas y accesos especiales y debidamente señalizados, en concordancia con las normas y reglamentos técnicos INEN vigentes para estos tipos de servicio.

Art. 42.- El sistema de transporte terrestre brindará asistencia especial a las personas señaladas en esta sección, según sus necesidades, facilitándoles el acceso a los vehículos y ofreciéndoles la mayor comodidad dentro de la categoría respectiva. Además, la infraestructura física del vehículo y de los corredores del transporte deberá ser accesible a este grupo de usuarios. La Agencia Nacional de Tránsito y los GADs, en el ámbito de sus competencias, controlarán el cumplimiento de estas obligaciones.

TITULO II

DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

CAPITULO I

DE LA CONSTITUCION DE COMPAÑIAS YCOOPERATIVAS DE TRANSPORTE TERRESTRE.

Art. 53.- Quienes vayan a prestar servicio público o comercial, deben solicitar autorización a la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o a los gobiernos autónomos descentralizados que han asumido la competencia, antes de constituirse jurídicamente.

El departamento técnico correspondiente realizará los estudios de factibilidad, que serán puestos a consideración del Director Ejecutivo de la Agencia para la emisión del informe previo, el mismo que será remitido al Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial para su aprobación final, en caso de ser procedente.

El procedimiento y los requisitos para la obtención de estos informes serán regulados por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Los informes previos tendrán una vigencia de 180 días.

Las operadoras podrán constituirse, en el caso de compañías, exclusivamente como sociedades de responsabilidad limitada, anónimas o de economía mixta.

Conforme lo establecido en el artículo 79 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, el objeto social de las operadoras de transporte que se constituyan deberá circunscribirse exclusivamente a un ámbito de operación.

Nota: Artículo sustituido por artículo 2 de Decreto Ejecutivo No. 975, publicado en Registro Oficial Suplemento 741 de 26 de Abril del 2016 .

CAPITULO VI

DE LOS VEHICULOS PERMITIDOS SEGUN LA CLASE Y AMBITO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.

Art. 63.- Los servicios de transporte terrestre de acuerdo a su clase, tipo y ámbito podrán prestarse en los siguientes vehículos, cuyas características se establecerán en la reglamentación y normas INEN vigentes:

1. TRANSPORTE TERRESTRE PÚBLICO:

1.1. Transporte Intercantonal

a) Transporte Colectivo: Buses y minibuses. Los mismos que pueden ser convencionales, de entrada baja o piso bajo.

b) Transporte Masivo: Tranvías, monorriel, metros, trolebuses, buses articulados y buses biarticulados.

1.2. Transporte Interprovincial.- Buses y minibuses y buses tipo costa.

1.3. Transporte Intrarregional e Interprovincial.- Buses y minibuses, microbuses y buses tipo costa.

1.4. Transporte Internacional y Fronterizo.- Buses.

2. TRANSPORTE TERRESTRE COMERCIAL:

2.1. Transporte Intracantonal.-

a) Transporte Escolar e Institucional: Furgonetas, microbuses, mini buses y buses

b) Taxis:

b.1) Convencional: Automóvil de 5 pasajeros, incluido el conductor.

b.2) Ejecutivo: Automóvil de hasta 5 pasajeros, incluido el conductor.

c) Servicio alternativo-excepcional: Tricimotos, mototaxis, triciclos motorizados (vehículos de tres ruedas).

d) Carga liviana: Vehículos tipo camioneta de cabina sencilla con capacidad de carga de hasta 3.5 toneladas.

e) Carga pesada: Vehículos y sus unidades de carga, con capacidad de carga de más de 3.5 toneladas.

f) Fronterizo: el mismo que se regulará por los acuerdos internacionales vigentes.

2.2. Transporte Interprovincial.-

a) Transporte escolar e institucional: Furgonetas, microbuses, mini buses y buses.

b) Turismo: Vehículos todo terreno livianos, furgonetas, microbuses, mini buses y buses.

c) Carga liviana: Vehículos con capacidad de carga de hasta 3.5 toneladas.

d) Transporte mixto: Vehículos con capacidad de carga de hasta 1.2 toneladas y hasta 5 pasajeros incluido el conductor.

e) Carga pesada: Vehículos y sus unidades de carga con capacidad de carga de más de 3.5 toneladas.

La Agencia Nacional de Tránsito, en su Reforma a la Resolución No. 030-DIR-2015-ANT, al reglamento de Servicio de Transporte Terrestre Comercial Alternativo de Tricimotos, expresa lo siguiente:

Que, el Art. 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que “las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.

Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce del ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Que el Art. 264, numeral 6 de la Constitución contempla que “Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determina la ley: Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.

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

Que el Art 3 de la LOTTTSV señala que el Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas.

Que, la Dirección de Regulación de Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, mediante Memorando No. ANT-DRTTTSV-2015-0251-M de 27 de mayo del 2015, puso en consideración de la Directora Ejecutiva el Proyecto de Reforma de la Resolución No. 044-DIR-2015-ANT “Reglamento de Servicio de Transporte Terrestre Comercial Alternativo de Tricimotos”, para que a su vez la señora Directora Ejecutiva ponga en consideración del Directorio de la Agencia Nacional de Transito el mencionado documento con sus anexos de respaldo.

Hasta entonces, según la disposición General Segunda la Ley Orgánica del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se considera que podrán prestar de forma excepcional el servicio comercial de tricimotos, mototaxis o triciclos en lugares donde sea segura y posible su prestación, sin afectar al transporte comercial o público.

2.5 Variables de la Investigación

Cuadro # 1 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica de recolección de información
INDEPENDIENTE Plan estratégico	Se lo define como el conjunto de análisis, decisiones para determinar posibles acciones que una empresa lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a largo plazo o corto plazo.	Socios	Actividad laboral.	¿Tiene conocimiento que es un plan estratégico? ¿Cree usted que la compañía al contar con visión, misión y valores podrá definir sus objetivos y metas de una forma más clara? ¿Cree usted que es necesario la aplicación de un plan estratégico para mejorar el servicio de la compañía? ¿Cree usted que la compañía cumple con las exigencias y necesidades que demanda el usuario al momento de utilizar este medio de transporte? ¿Considera usted que sus opiniones son tomadas en cuentas por parte de los dirigentes al momento de la toma de decisión? ¿Usted cree que los directivos están cumpliendo eficientemente en la compañía? ¿Cree usted que los directivos coordinan con los socios al momento de tomar una decisión?	Encuesta
DEPENDIENTE Administración Eficiente	Es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados el mismo que nos direcciona hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional	Choferes	Estrategias laborales	¿Cree usted que es necesario la implementación de estrategias en la administración para alcanzar las metas y objetivos deseados? ¿Estaría dispuesto a ser parte del proceso cambio que se presente con la aplicación del plan estratégico dentro de la organización? ¿Cree usted que el Plan Estratégico ayudara a mejorar los servicios que ofrece la compañía y permitirá cumplir con las exigencias y demandas que exige el usuario?	
		Usuarios	Análisis estratégico		
			Conocimiento de administración		
			Opinión		
			Observaciones		
			Recomendaciones		
		Zona de influencia	Análisis personal		

Fuente: Compañía de transporte Señor de la Buena Esperanza "Comtribuees S.A."
Elaborado por: Franco Alvarado Jaime

Cuadro # 2 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica de recolección de información
INDEPENDIENTE: Plan estratégico	Se lo define como el conjunto de análisis, decisiones para determinar posibles acciones que una empresa lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a largo plazo o corto plazo.	Presidente	Análisis del entorno. Estudio de factibilidad Plantear objetivos	¿Cómo usted evalúa el entorno de trabajo? ¿Será importante el proceso de la planificación en la compañía? ¿Considera relevante la aplicación de un plan estratégico? ¿Cuáles serán los beneficios de la misión y la visión para la empresa? ¿Cuáles son los objetivos de la empresa? ¿La administración general de la compañía es eficiente para usted?	Entrevista
		Gerente	Plan de mejora	¿En qué grado la administración general cumple con los objetivos en la empresa? ¿Qué tan eficientes son los controles administrativos? ¿Aportaría usted mejoras a los controles administrativos? ¿Considera que la aplicación de una Planeación Estratégica mejorará la planificación Organizacional de la compañía?	
DEPENDIENTE: Administración Eficiente	Es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados el mismo que nos direcciona hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional	Tesorero	Establecer nuevas metas Control de taras administrativas		
		Secretario	Optimización de recursos Establecer controles administrativos		

Fuente: Compañía de transporte Señor de la buena Esperanza "Comtribuees S.A.
Elaborado por: Franco Alvarado Jaime

2.6. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Planeación

La planeación es el proceso estratégico, que forma parte del proceso administrativo mediante en la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se selecciona alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas ya sean estas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad e información de recursos reales y potenciales, que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar y realizar programas y acciones específicas en tiempo y espacio, logrando una predicción lo más probable del futuro que puedan garantizar el éxito según lo afirma (Medina, 2012).

La planeación nos permite tomar decisiones y establecer estrategias para aplicarlas a la empresa con lo cual pretendemos en un futuro llevarla al éxito que deseamos.

Principios de la planeación

Un principio se concibe como todo aquello que se acepta o se acoge en esencia sin que allá entere conformidad en la forma o en los detalles.

La planeación al igual que cualquier otra actividad en el área administrativa se rige por unos principios, los cuales son verdades fundamentales de aplicación general que sirven como guía de conducta a observarse en la acción administrativa.

Estrategia

Para una empresa la estrategia, son el camino para asegurar su desempeño y supervivencia en el mercado laboral. Abarca la definición de

los objetivos de la organización y los caminos para alcanzarlos. A las estrategias también se les atribuye como el nombre de *políticas de negocios*. Algunas empresas se concentran en un solo negocio; otras se diversifican y actúan en diferentes ramos; algunas más que compiten en ciertos negocios adoptan la directriz de colaboración en otros. Esos son ejemplos de estrategias o políticas de negocios según (Amaru, 2009).

La estrategia es el camino que nos guía en si para lograr alcanzar el desempeño y correcto desenvolvimiento de la organización para así hacer frente a la competencia y poder alcanzar las ventajas necesarias para hacer frente a otras empresas.

Plan estratégico

Es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo es el proceso que consiste en decidir sobre una organización sobre los recursos que serán utilizados y las política que se orientan para la consecución de dichos objetivos.

La estrategia vista desde una óptica global integra una serie de conceptos y acciones que se inclinan con el establecimiento de metas y objetivos, así como la traducción de los planes en programas y el monitoreo para asegurar el cumplimiento de los objetivos además implica la tarea de comunicar y de mostrar una línea para el empleo general de los recurso según (Medina, 2012).

La planeación estratégica es sin lugar a duda la mejor arma que se puede emplear en una organización debido a que nos direcciona a obtener ventajas competitivas hacia los demás competidores y nos ayuda a definir objetivos a largo plazo en beneficio para la empresa.

Análisis Estratégico

En toda empresa es imprescindible conocer los eventos a nivel macro y micro del entorno y manera de manifestarse, esto permite saber y conocer, cómo pueden influir los mismos en los valores de los miembros de la organización y en las potencialidades necesarias para poder cumplir la misión y lograr la visión y en relación con ello establecer los valores necesarios para enfrentar dichos eventos sin que impacte de manera negativa el sistema de creencias y valores básicos de los integrantes de la organización como lo afirma (Medina, 2012).

Un análisis a nuestra organización nos permite conocer la falencia y nos da la pauta para buscar las mejoras necesarias, evitando de esta manera impactos negativos en la dirección de la organización.

Propósitos de Planeación

El Propósito hace referencia a una función o tarea básica de forma general de una empresa o una agencia o de cualquier parte de ella.

Es así como por lo general las organizaciones tienen un propósito relacionado con la producción y distribución de bienes y servicios, el de los tribunales por ejemplo es la interpretación de las leyes y su aplicación, y así sucesivamente.

La planeación por su parte tiene como propósito fundamental contribuir al alcance de los objetivos: facilitar el logro de los objetivos y de la empresa como lo afirma (MINTZBERG, 2007).

El propósito que todo gerente busca para su organización será siempre lograr alcanzar la mayor rentabilidad y de esta manera alcanzar las metas propuestas.

La necesidad de planear

La necesidad de la planeación, esencialmente se deriva del hecho de que toda empresa, o institución opera en un medio que experimenta constantes cambios como son (Tecnológicos, políticos, competitivos, actitudes y normas sociales, económicos) derivados del proceso de globalización. Y también es una de las actividades más arduas y complejas que confronta el hombre, no hacerla bien no es ningún pecado, pero si lo es contentarse con hacerla menos que bien según (MINTZBERG, 2007).

Los gerentes tienen que hallarse siempre a la vanguardia de los cambios tecnológicos políticos y otros más para poder establecer los cambios necesarios en la organización.

Importancia de la planificación

Sin planes, los administradores no pueden saber cómo organizar a la gente y los recursos; Sin un plan, no pueden dirigir con confianza o esperar que otros los sigan. Y sin un plan, los administradores y sus seguidores tienen muy pocas probabilidades de lograr sus metas o de saber cuándo y dónde se están desviando de su camino.

El control se convierte en un ejercicio útil. Con frecuencia, los planes erróneos afectan la salud de toda la organización según (MINTZBERG, 2007).

La importancia de que toda organización tenga un plan les permite a los administradores tener una dirección, saber hacia dónde ir y poder de esta manera enfrentar la competencia.

Pasos de la planeación estratégica

La planeación estratégica inicia con un análisis inteligente de la situación actual en el desarrollo de la organización es decir es un diagnóstico o radiografía esto incluye que valores y principios están inmersos dentro de la organización los cuales deben ser guiados por la dirección de la misma. Al futuro hay que proyectar los valores finales que se pretenden implementar que pueden variar con los iniciales o que estén influenciado por la tendencias del mercado, pero siempre conservando los principios iniciales. La formulación y alineación de la estrategia está encaminada a armonizar el procesos de adaptación de la organización con la tendencia de la alta gerencia para finalmente hacer una implantación de la estrategia más adecuada que emergió en el proceso de planeación según (Medina, 2012).

La planeación estratégica se caracteriza por llevar a efecto un análisis minucioso para conocer de cerca las falencias actuales que posee una organización.

Análisis estratégico

Este análisis implica al estratega realizar un trabajo del entendimiento de la organización de la actual posición estratégica. Este procedimiento actualmente tiene como objetivo responder las siguientes interrogantes.

Donde queremos ir. ?	Horizonte
Donde estamos hoy. ?	Diagnostico
Donde queremos estar. ?	Direccionamiento
Como llegaremos. ?	Proyección estratégica
Como estamos llegando. ?	Evaluación-Monitoreo Estratégico

Este proceso de análisis incluye dos auditorías de las cuales son:

Auditoria interna: establece la capacidad estratégica de fortaleza y debilidades de la organización.

Auditoria externa: analiza las oportunidades y amenazas que se encuentran en el medio ambiente de la empresa según (Medina, 2012).

Valores compartidos

Los líderes estratégicos son los administradores de la organización, de la identidad y las aspiraciones, en esto se incluyen la visión, misión, valores y planes hacia el futuro. Estos factores representan un elemento clave a través de los diferentes aspectos de la situación de la competencia se filtran y las prioridades de la organización se establece según (Medina, 2012).

Valores finales de la organización

Los valores finales son considerados esenciales para dar sentido y cohesionar el esfuerzo hacia dónde va la organización a largo plazo y hacen referencia al tipo de empresa que se quieren lograr, la dimensión a alcanzar y la diferenciación que se pretende conseguir según (Medina, 2012).

Evaluación de la estrategia

Implementada la estrategia, los gerentes y administradores deben saber cuándo no está funcionando bien determinada estrategia para aquello es necesario realizar un monitoreo de su ejecución. En este nivel se suministra las siguientes fases de la implementación y formulación de estrategia. Estas sirven bien sea para reafirmar las metas y estrategias corporativas existentes o para sugerir cambios según (Medina, 2012).

Misión

Toda organización tiene una misión con una doble dimensión, una económica y otra social. Siendo la primera la necesidad crítica de ser rentable y la segunda hace referencia a aspectos inesperados como general empleo y desarrollar profesionales.

La misión debe tener cinco elementos: la historia de la misma, las referencias actuales de la administración y de los propietarios, del entorno del mercado, los recursos con los que cuenta la administración y las competencias distintivas según (Medina, 2012).

- Procedimientos para elaborar la misión
- Iniciación por la alta dirección.
- Preparación del equipo en su conceptualización.
- Elaboración de la expresión de la misión.
- Revisión y retro alimentación.
- Aprobación y compromiso.

Visión

Es el conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que una unidad de negocio quiere ser en el futuro. Señala el rumbo y la dirección, es una representación de como creemos debe ser el futuro para nuestra empresa. Son los sueños de la empresa que se piensan concretar en un periodo determinado. La visión se plantea para inspirar y motivar a quienes tienen un interés mercado en el futuro de la empresa según (Medina, 2012).

Valores

Los valores en el plan estratégico cumplen en si un propósito el mismo que se convierte en un guía al momento de la toma de decisión en la organización. Tenemos los siguientes valores:

- Conocimiento del mercado
- Eficiencia
- Conocimiento y satisfacción del cliente
- Innovación
- Sinergia
- Liderazgo

Objetivos

Los objetivos estratégicos son los que, definen los resultados deseados para toda la empresa en el largo plazo; abarcan áreas de desempeño como posición en el mercado, volumen de negocios, innovación, responsabilidad social e imagen en la comunidad, competencias de los recursos humanos, valor y eficiencia de los recursos físicos, inversiones y resultados financieros globales, entre otros. Las estrategias siempre se asocian a los objetivos estratégicos, los resultados que la empresa pretende alcanzar según (Amaru, 2009).

Análisis interno

El análisis interno, permite fijar con exactitud las fortalezas y debilidades de la organización. Tal análisis comprende la identificación de la cantidad y calidad de recursos disponibles para la organización.

Son las actividades que puede controlar la organización y que desempeña muy bien o muy mal, estas incluyen las actividades de la gerencia general, mercadotecnia, finanzas y contabilidad, producción y

operaciones, investigación y de desarrollo y sistema computarizado de información de un negocio.

Los factores internos se pueden determinar de varias maneras, entre ellas la medición del desempeño y realizar la comparación con periodos anteriores y promedios de la industria. Asimismo, se pueden llevar a cabo diversos tipos de encuestas a efecto de escudriñar factores internos, como serían el ánimo de los empleados, la eficiencia de la producción la eficacia de la publicidad y la lealtad de los clientes.

El proceso de identificar y evaluar las fuerzas y las debilidades de la organización en las áreas funcionales de un negocio es una actividad vital de la administración estratégica. Las organizaciones luchan por seguir estrategias que aprovechen las fuerzas y fortalezcan las debilidades internas. En esta etapa se observa cómo las compañías logran una ventaja competitiva, además se analiza el rol de las habilidades distintivas, los recursos y capacidades en la formación y sostenimiento de la ventaja competitiva de una firma como lo sostiene (MINTZBERG, 2007).

Análisis Externo

Su objetivo consiste en identificar las oportunidades y amenazas estratégicas en el ambiente operativo de la organización. Las amenazas y las oportunidades están, en gran medida, fuera del control de una organización cualquiera; de ahí el término "externas."

En esta etapa se deben examinar tres ambientes interrelacionados: el inmediato, o de la industria (donde opera la organización), el ambiente nacional y el macro ambiente más amplio.

Analizar el ambiente inmediato involucra una evaluación de la estructura competitiva industria de la organización, que incluye la posición competitiva de la organización central y sus principales competidores,

como también la etapa de desarrollo industrial. Debido a que en la actualidad los mercados son mundiales, examinar este ambiente también significa evaluar el impacto de la globalización en la competencia dentro de una industria.

Estudiar el ambiente nacional requiere evaluar si el contexto nacional dentro del cual opera una compañía facilita el logro de una ventaja competitiva en el mercado mundial. Esto implicaría analizar las tendencias y hechos económicos, sociales, culturales, demográficos, ambientales, políticos, jurídicos, gubernamentales, tecnológicos y competitivos que podrían beneficiar o perjudicar significativamente a la organización en el futuro. En caso contrario, entonces la compañía podría considerar el desplazamiento de una parte significativa de sus operaciones a países donde el contexto nacional facilite el logro de una ventaja competitiva.

Analizar el macro ambiente consiste en examinar factores internacionales, tecnológicos como la revolución de las computadoras, el aumento de competencia de las compañías extranjeras.

Un postulado básico de la administración estratégica es que las empresas deben formular estrategias que les permitan aprovechar las oportunidades externas y evita o disminuir las repercusiones de las amenazas externas. Por consiguiente, para alcanzar el éxito resulta esencial detectar, vigilar y evaluar las oportunidades y amenazas externas según (MINTZBERG, 2007).

Políticas

Las políticas también son planes, pues son declaraciones o interpretaciones generales que orientan o dirigen las reflexiones para la toma de decisiones.

No todas las políticas son declaraciones: a menudo sólo están implícitas en las acciones de los gerentes; por ejemplo, el presidente de una compañía puede seguir estrictamente (quizá por conveniencia, más que

por política) la práctica de promover al personal interno, lo que puede interpretarse como política y seguirse al pie de la letra por los subordinados.

De hecho, uno de los problemas que enfrentan los gerentes es el asegurarse de que los subordinados no interpreten como política decisiones gerenciales menores que no tienen la intención de servir como modelo como lo afirma (Cannice, 2012).

Programas

Los programas son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado; por lo regular cuentan con el apoyo de un presupuesto asignado como lo afirma (Cannice, 2012).

Procedimiento

Los procedimientos, llamados también rutinas o normas, son descripciones detalladas de secuencias de actividades que deben llevarse a cabo para que sea posible cumplir un objetivo. Los procedimientos intentan reducir al mínimo las posibilidades de error y, para ello, definen con precisión el comportamiento a seguir. Al contrario de las políticas, los procedimientos no dejan ningún margen de autonomía para quienes toman las decisiones.

Los procedimientos estandarizan la conducta de las personas, uniformando el proceso de tomar decisiones para resolver determinados tipos de problemas.

Los procedimientos evitan que diferentes individuos resuelvan un mismo problema de manera distinta, o que éste se resuelva en diversos lugares, creando injusticias y conflictos todavía mayores según (Amaru, 2009).

CAPITULO III

Presentación de la empresa

La Compañía de Tricimoto es una organización que se dedicada al servicio de transporte a la comunidad del cantón Isidro Ayora, a través de los años de vida institucional ha dejado un precedente en la comunidad a la cual brinda sus servicios por ello es preciso recordar sus inicios a partir del 5 de enero del 2006 como asociación de triciclos.

Esta agrupación siempre ha trabajado con esfuerzos y sacrificios y una de sus principales metas era en gran parte constituir la compañía, en sus inicios esta agrupación fue liderada por el señor Segundo Espinoza Peñafiel en calidad de presidente de la asociación quien realizaría los trámites necesarios para la institución a la cual presidía.

Con el pasar del tiempo los triciclos fueron cambiados y se da inicio a la compra y adaptación de una cabina para transportar pasajeros, convirtiéndose en vehículos de características artesanales, cuya base inicia de una motocicleta a la cual se le acopla en la parte posterior una estructura metálica que se sostiene con dos llanta con capacidad para 4 personas.

En el mes de Abril del año 2009 en su sede ubicada en el cantón Isidro Ayora y en presencia de los 30 socios se procede a la elección de la nueva directiva que conformaría esta institución.

Las ideas visionarias de sus directivos se propusieron como el mayor reto que fue la de realizar los trámites para la creación de la compañía logro que se cristalizaría años después ya que hasta aquellos tiempos era asociación además se logra dar servicios en beneficios para los socios como son: servicios de préstamos para mantenimiento y compra de

repuestos para las unidades, servicio de ayudas por accidentes de tránsito y calamidad doméstica.

Desde el año 2009 esta institución se encuentra liderada por el señor Julio Mora Ubilla en calidad de presidente y actualmente cumple la función de gerente de la compañía quien en sus funciones ha venido trabajando con eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos y metas planteadas logrando cristalizar el 16 de Agosto del año 2016 uno de los mayores sueños que tenían los socios de esta institución de ver convertida su asociación en compañía hecho que se logró después de varios años de trámites ya que la ANT no daba vialidad a los requerimientos de constitución para las compañía de tricimotos.

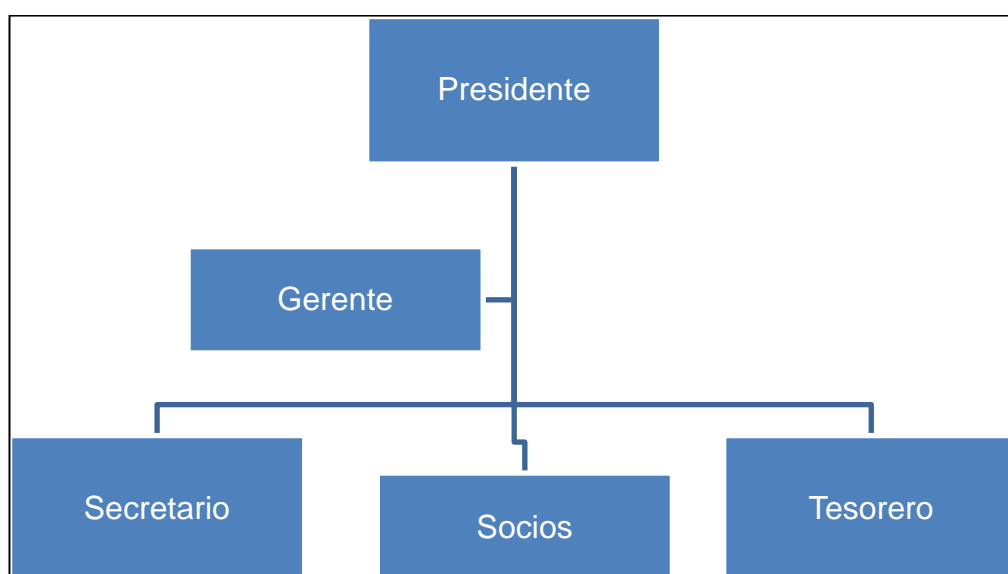
Nombre completo de la empresa: Compañía De Transporte En Tricimoto Señor De La Buena Esperanza “COMTRATRIBUEES S.A”

Correo: COMPSRDBUENAFE@HOTMAIL.COM

Numero RUC: 099301719001

Cantón: Isidro Ayora – Guayas - Ecuador

Gráfico# 1: Estructura Organizativa.



Fuente: “Comtribuees S.A

Cuadro #3 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

TOTAL DE TRABAJADORES		
Nombre	Ocupación	Número De Trabajadores
Mora Ubilla Julio	Gerente	1
Cruz García Rosendo	Presidente	1
Franco Alvarado Jaime	Secretario	1
Cruz Mora José	Tesorero	1
Socios	Choferes	22

Elaborado por (Franco Alvarado Jaime)

Clientes, Proveedores y Competidores más Importantes

La compañía se caracteriza por satisfacer las necesidades diarias de los clientes sin distinción de clase social, religión, edad, sexo al ofrecerles un servicio de excelente calidad y comodidad y más que todo, la seguridad a un precio módico logrando de esta manera la fidelidad de sus clientes.

Los proveedores que suministran los repuestos para las unidades son varios ya que siempre se busca adquirir sean repuestos y llantas a precios módicos y de buena calidad por lo general se compra repuestos chinos y japoneses.

La competencia que tiene la compañía en la actualidad es con varias unidades de la compañía Yotricidro S.A ya que es una compañía que brinda un servicio de iguales características.

Cuadro # 4 Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

AREAS	FUNCIONES
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ● Llevar los libros de Actas tanto de la Asamblea General como del Consejo de Administración. ● Organizar y dirigir la Administración y Servicios conforme a normas establecidas por el Consejo de Administración. ● Ejecutar acuerdos que por mandato de la Asamblea y Consejo de Administración se tomaran. ● Velar por una contabilidad al día. ● Realizar los cobros a deudores y realizar los pagos correspondientes. ● Informar mensualmente, o cuando lo requieran al Consejo de Administración sobre el Estado económico y financiero de la forma establecida. ● Reajustar los planes si fuese necesario
Presidente	<ul style="list-style-type: none"> ● Presidir las reuniones de Asamblea General, Ordinarias, Extraordinarias y del Consejo de Administración. ● Firmar conjuntamente con el Tesorero, todos los documentos relacionados con las actividades económicas y financieras de la compañía. ● Representar a la compañía. en todos los actos oficiales dentro y fuera de ella. ● Velar por la buena marcha Organizativa, Socio Económica de la compañía.. ● Realizar cualquier acción que establezca la Asamblea General de Delegados, Estatuto y la Legislación vigentes de compañía.. ● Firmar con el Secretario las Actas y Acuerdos de Asamblea General Ordinarias, Extraordinarias y del Consejo de Administración.
Secretario	<ul style="list-style-type: none"> ● Llevar los libros de Actas tanto de la Asamblea General como del Consejo de Administración.. ● Llevar un registro de todos los Asociados y Asociadas de la compañía.. ● Convocar, a Asambleas General Ordinarias y Extraordinarias con instrucciones o acuerdo tomado por el Consejo de Administración. ● Firmar conjuntamente con el Presidente las Actas de las sesiones del Consejo de Administración y de la Asamblea General. ● Certificar las Resoluciones o Acuerdos tomados por el Consejo de Administración y la Asamblea General ● Firmar toda la correspondencia que llegue a la compañía.. ● Elaborar con el Presidente un informe anual de actividades realizadas para ser presentado a la Asamblea General Ordinaria.
Tesorero	<ul style="list-style-type: none"> ● Control Contable e informar mensualmente al consejo de administración de las actividades de la compañía.. ● Custodia de todos los documentos, títulos y valores de la compañía.. ● Firmar con el Presidente los Cheques y Valores por obligaciones económicas y financieras contraídas por la compañía.. ● Cualquier otra función acordada por el Consejo de Administración
Socios	<ul style="list-style-type: none"> ● Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones. ● Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia. ● Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, por causas debidamente justificadas. ● Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto. ● Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los Consejos y de Gerencia.

Elaborado por (Franco Alvarado Jaime)

Diseño de la investigación

La investigación es una mezcla de procesos sistemáticos como lo afirma (Sampieri, 2006), que son aplicados al estudio de un fenómeno o problema identificado de un objeto u cosa.

El diseño de investigación a desarrollar nos servirá para demostrar que la investigación y elaboración de estrategias a nivel empresariales son fundamentales para dar solución a la serie de problemas que se presentan en los departamentos de administración y poder así de esta manera contribuir con el progreso de cambio de la institución, y así poder mejorar la atención al cliente.

Enfoque de la investigación

Según Sampieri, (2006), afirma que en el desarrollo metodológico de la investigación existen varios enfoques que representan a los conjuntos de los procesos estructurados en la elaboración de la investigación, en lo cual se presentan tres enfoques de los cuales presentamos los siguientes:

Enfoque cuantitativo

Se denomina al enfoque cuantitativo como los procesos, secuencias y probatorios de la recolección de datos con base en la medición numérica de un objeto para un análisis a determinar.

Enfoque cualitativo

En diferencia del enfoque cuantitativo de una investigación este enfoque utiliza la recolección de la información sin una medición numérica en los procesos de la interpretación de los resultados.

Enfoque mixto

Los métodos mixtos se los conoce como la representación de procesos donde intervienen los dos enfoques el cuantitativo y el cualitativo en la recolección y análisis de la información.

Tipos de investigación

Investigación descriptiva

Los estudios descriptivos según Sampieri,(2006) buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

En lo cual mediante la descripción de la investigación se describirán los procesos de la empresa que inciden en el mal manejo de la planificación estratégica que afectan de manera general a todos los procesos de la compañía de transporte.

Investigación explicativa

Los estudios explicativos según Sampieri,(2006) estos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales del fenómeno de estudio. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables.

En el desarrollo de la presente investigación se utilizara esta técnica de investigación para explicar las situaciones del proceso de la planificación de la empresa en su actual manejo administrativo.

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria según Sampieri,(2006) es la investigación que se aplica cuando el objetivo es examinar un tema o promesas de investigación poco estudiado, del cual se presentan muchas dudas por su poca investigación, se usa esta investigación para preparar un terreno para futuras investigaciones. Se aplicará este tipo de investigación debido a que presentan las características de ser poco investigado en la empresa, el tema de investigación nos permite identificar los problemas y las variables que se identifiquen en el desarrollo de la siguiente investigación.

Investigación correlacional

Se conoce que la investigación según Sampieri,(2006) correlacional es la investigación que tiene la finalidad de presentar la relación que existe en las variables y las preguntas de investigación de un trabajo investigativo en un contexto particular. Se aplicará la investigación correlacional en este trabajo por las características que presenta el entorno del estudio correlacional, debido a esto se entiende que las variables guardan una relación directa en el problema de la investigación planteado en el ámbito de la planificación empresarial.

Población y Muestra

Población

La población es la agrupación o el conjunto de las personas o empresas que concuerdan con determinadas especificaciones como lo sostiene (Sampieri, 2006).

Se la define también, como el conjunto de personas que vive en un área geográfica determinada y cuyo número se calcula a instancias de una evaluación estadística.

Por otra parte, en términos biológicos, una población será el conjunto de individuos pertenecientes a una misma especie y que habitan en la misma zona geográfica.

Aunque claro, el uso más popular que ostenta el término población es aquel que dice que población es el conjunto de personas que habitan el planeta tierra o cualquier división de ella.

La población a la que nos dirigiremos ante el presente estudio de Plan Estratégico, están conformado por los accionistas, directivos de la compañía y de usuarios del Cantón Isidro Ayora.

Tipos de población

Existen dos tipos de población de los cuales según (Arias, 2006). Que son la población finita y la población infinita.

Población finita

La población finita es el conjunto que se conoce de una cantidad de objetos que la integran.

Población infinita

Es conocida como aquella en la que la totalidad de los objetos que la conformas no se la conoce.

Tamaño de la población

Cuadro # 5: población de la empresa

CUADRO DE LA POBLACION DE LA MICROEMPRESA		
ELEMENTOS	CARACTERISTICAS	PERSONAL
SOCIOS	Directivos	5
CHOFERES	Servicio y atención	5
USUARIOS	Fidelidad y lealtad	5
ZONA DE INFLUENCIA	Demanda de servicio	5
TOTAL		20

Elaborado por (Franco Alvarado Jaime)

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población. El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa.

Para nuestro cálculo de la muestra procederé a utilizar el muestreo probabilística, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra (Sampieri, 2006).

Tipos de muestras

En el contexto de las muestras existen dos grandes divisiones, que son las muestras probabilísticas y las muestras no probabilísticas cada una de estas tiene su significado y su clasificación, que las describiré a continuación en base al presente autor (Arias, 2006).

Muestras probabilísticas

Es la agrupación de un subgrupo de la población que se estudia en el que los que la conforma tiene la misma posibilidad de ser seleccionados.

Muestreo aleatorio simple

Es el proceso en que se comprende la probabilidad que conforma cada elemento que conforma la muestra.

Muestreo estratificado

Este consiste en separar la población en subgrupos cuyos elementos determinen poseer características similares en su interior.

Muestreo por conglomerados

Es parte de la división de la población de los elementos a estudiar que están conformados por unidades menores a esto se lo denomina conglomerados.

Muestras no probabilístico

Es conocida como el subgrupo de la población, en que la elección de los que la conforman no dependerá de la probabilidad sino de la función de la elección del investigador en la investigación.

Muestreo accidental

Es el procedimiento que permite elegir al azar los elementos según el juicio del investigador

Muestreo intencional

En este tipo de muestreo los elementos son seleccionados con bases en opiniones o juicios preestablecidos por el investigador.

Muestreo por cuota

Esta se basa en la elección de los elementos de la población en base a la labor de ciertas características de la población.

Técnicas e instrumentos de la investigación

Para la recolección de la información de la investigación, se hará uso de las dos herramientas para ser aplicadas a la población determinada.

Observación

La observación es la herramienta más común entre las técnicas de investigación, esta se basa en la visualización de problema a investigar identificando los hechos o acciones que se produzcan en la naturaleza del objeto de estudio en función a los objetivos de investigación definidos.

Se hará uso de esta herramienta de investigación para la identificación natural por medio de la observación de las situaciones que ocasionan las causas del problema de investigación.

Encuesta

La encuesta en la presente investigación servirá como una técnica que servirá para obtener la información del problema identificado en la investigación, en el procedimiento de la investigación en base a un diseño de la metodología de la investigación de la cual aplicara la encuesta a los trabajadores de la empresa para describir el problema.

Para la elaboración de las preguntas de la encuesta se aplicara la escala de Likert en los cuestionarios, mediante los tipos de preguntas politómicas por medio de respuestas alternativas.

Entrevista

La entrevista se la define como una técnica metodológica en base a un dialogo interrogatorio a la población determinada a investigar que conforman parte del problema de investigación para obtener información pertinente que sirva de información requerida.

Formato de encuesta

Objetivo:

Conocer las opiniones de los empleados de la empresa acerca del manejo de la planificación estratégica.

Preguntas:

1: ¿Tiene conocimiento que es un plan estratégico?

Si

No

2: ¿Cree usted que la compañía al contar con visión, misión y valores podrá definir sus objetivos y metas de una forma más clara?

Muy necesario

Medianamente necesario

Poco necesario

No es necesario

3: ¿Cree usted que es necesario la aplicación de un plan estratégico para mejorar el servicio de la compañía?

Muy necesario

Medianamente necesario

Poco necesario

No es necesario

4: ¿Cree usted que la compañía cumple con las exigencias y necesidades que demanda el usuario al momento utilizar este medio de transporte?

Siempre

Casi siempre

De vez en cuando

Nunca

5: ¿Considera usted que sus opiniones son tomadas en cuentas por parte de los dirigentes al momento de la toma de decisión?

Siempre

Casi siempre

De vez en cuando

Nunca

6: ¿Usted cree que los directivos están cumpliendo eficientemente en la compañía?

Muy satisfactoriamente

Satisfactoriamente

Medianamente satisfactorio

Poco satisfactorio

7: ¿Cree usted que los directivos coordinan con los socios al momento de tomar una decisión?

- Siempre
- Casi siempre
- De vez en cuando
- Nunca

8: ¿Cree usted que es necesario la implementación de estrategias en la administración para alcanzar las metas y objetivos deseados?

- Muy necesario
- Medianamente necesario
- Poco necesario
- No es necesario

9: ¿Estaría dispuesto a ser parte del proceso de cambio que se presente con la aplicación del plan estratégico dentro de la organización?

- Si
- No

10: ¿Cree usted que el Plan Estratégico ayudara a mejorar los servicios que ofrece la compañía y permitirá cumplir con las exigencias y demandas que exige el usuario?

- Excelente
- Bueno
- Muy bueno
- Regular
- Malo

Formato de entrevista

Entrevista para el Gerente de la cooperativa Señor De La Buena Esperanza “Comtribuess S.A”

Objetivo: Obtener información para identificar las falencias y debilidades para poder dar las soluciones necesarias en la compañía Señor De La Buena Esperanza “Comtribuess S.A”	Entrevistado: Mora Ubilla Julio Fecha: 27 – 03 – 2017	Entrevistador: Franco Alvarado Jaime
---	---	---

- 1: ¿Cómo usted evalúa el entorno del trabajo?
- 2: ¿Será importante el proceso de la planificación en la compañía?
- 3: ¿Considera relevante la aplicación de un Plan Estratégico en la compañía?
- 4: ¿Cuáles serán los beneficios de la Misión y la Visión para la empresa?
- 5: ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?
- 6: ¿La administración general de la compañía es eficiente para usted?
- 7: ¿En qué grado la administración general cumple con los objetivos en la empresa?
- 8: ¿Qué tan eficiente son los controles administrativos?
- 9: ¿Aportaría usted mejoras a los controles administrativos?
- 10: ¿Considera que la aplicación de una Planeación Estratégica mejorará la planificación Organizacional de la compañía?

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este capítulo se presentara por medios de los instrumentos planteados anteriormente, por medio de las técnicas que se desarrolló para conocer las respuesta de los empleados de la empresa de transporte en mención a la planificación estratégica y su importancia en la misma.

Para ejercer el análisis se desarrollara la interpretación de las preguntas de las encuestas y entrevistas que se realizó junto con las variables de investigación con el fin de conocer los motivos y causas que provocan la incorrecta administración de los procesos administrativos de la empresa a partir del periodo actual.

En las encuestas tambien se aplica el metodo de investigacion correlacional debido a que se estudia las dos variables de la causas del problema, para la interpretacion se usara varios cuadros de graficos para dar a conocer los resultados.

Encuesta

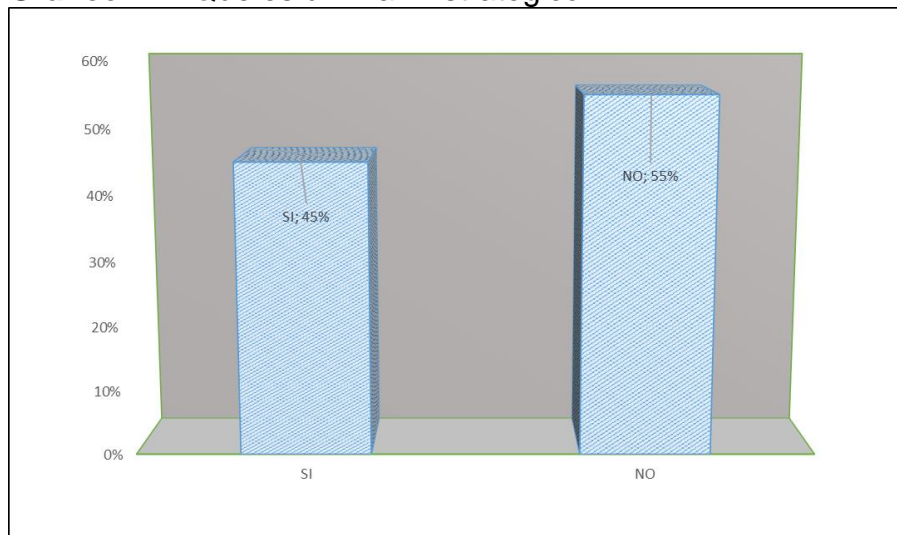
1: ¿Tiene conocimiento que es un plan estratégico?

Cuadro # 6 Que es un Plan Estratégico

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SI	9	45%
2	NO	11	55%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Gráfico # 2 Que es un Plan Estratégico



Elaboración: Investigador

Interpretación:

El 45% de la población tiene conocimiento teórico de lo que es un plan estratégico mientras que el 55% no lo tiene, esto se asume que el plan estratégico tiene que ser propuesto en la administración de la empresa para las mejoras en los resultados de los procesos.

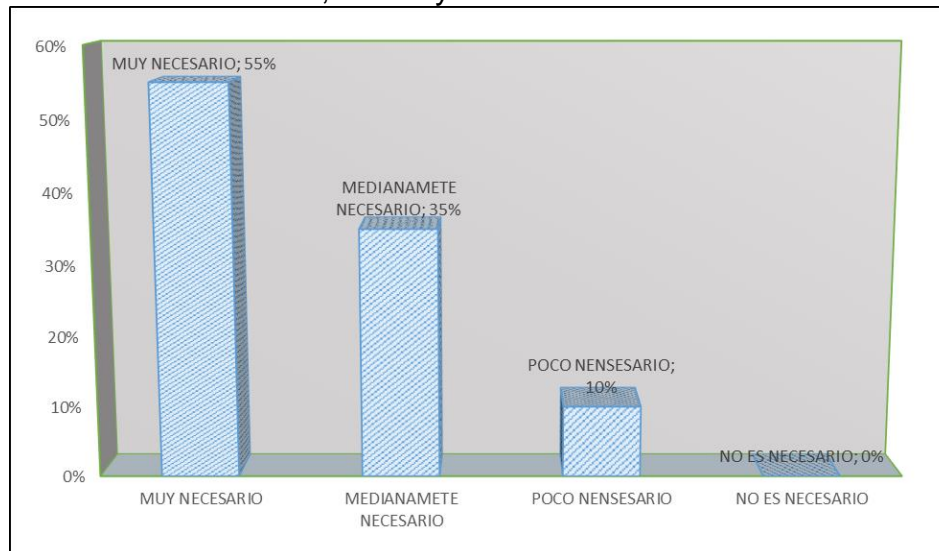
2: ¿Cree usted que la compañía al contar con visión, misión y valores podrá definir sus objetivos y metas de una forma más clara?

Cuadro # 7 Misión, Visión y Valores

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	MUY NECESARIO	11	55%
2	MEDIANAMETE NECESARIO	7	35%
3	POCO NENSESARIO	2	10%
4	NO ES NECESARIO	0	0%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Gráfico # 3 Misión, Visión y Valores



Elaboración: Investigador

Interpretacion:

Se obtubieron resultados de las encuestas sobre la vision, mision y valores, de la empresa en la planificacion que arrojaron los resultados con el 55% para la aternativa 1, para 35%para la aternativa 2 y 10% para la aternativa 3, considerando que el definir las metas de la empresas aportara a alcanzar los objetivos de la mismas en los tiempos establecidos.

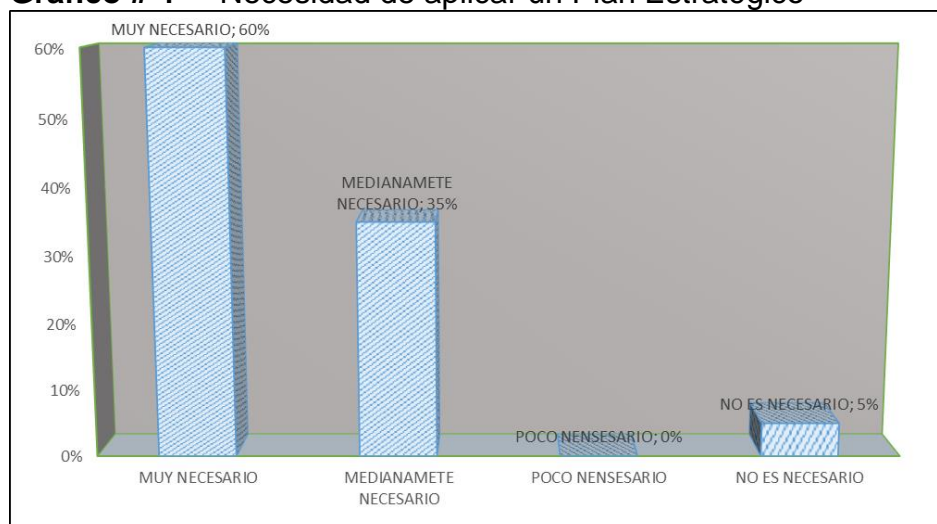
3: ¿Cree usted que es necesario la aplicación de un plan estratégico para mejorar el servicio de la compañía?

Cuadro # 8 Necesidad de aplicar un Plan Estratégico

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	MUY NECESARIO	12	60%
2	MEDIANAMETE NECESARIO	7	35%
3	POCO NENSESARIO	0	0%
4	NO ES NECESARIO	1	5%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Grafico # 4 Necesidad de aplicar un Plan Estratégico



Elaboración: Investigador

Interpretacion:

El 60% afirma que es necesario la aplicación del plan estrategico en la empresa, mientras que el 35% tambien atribuye a la importancia de la aplicación del plan y el 5% restante afirma que no es necesario, concluyendo que las empleados de la empresa de transporte consideran que el plan es necesario para lograr mejores resultados.

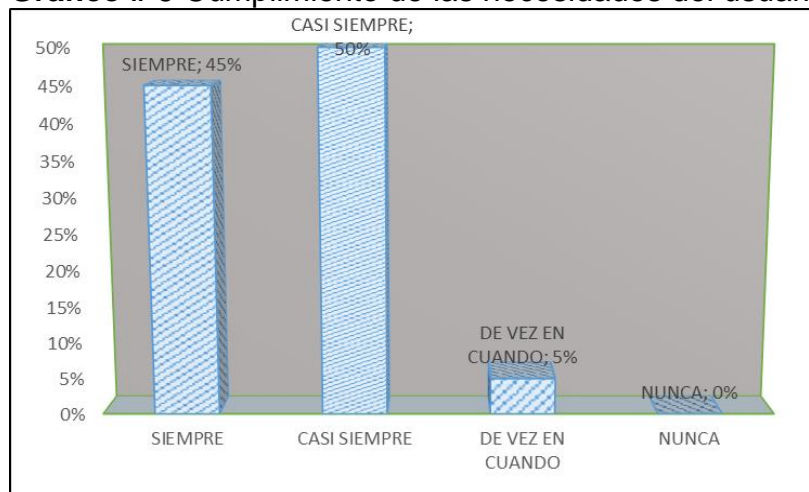
4: ¿Cree usted que la compañía cumple con las exigencias y necesidades que demanda el usuario al momento utilizar este medio de transporte?

Cuadro # 9 Cumplimiento de las necesidades del usuario

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SIEMPRE	12	60%
2	CASI SIEMPRE	5	25%
3	DE VEZ EN CUANDO	3	15%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Grafico # 5 Cumplimiento de las necesidades del usuario



Elaboración: Investigador

Interpretacion:

En base a la pregunta se conoce que el 60% determina el cumplimiento en cada momento de los procesos de las exigencias y nesidades del usuario, mientras que el 25% afirma que casi siempre y por ultimo el 5% afirma que de vez en cuando, en lo cual esto afirma que totalmente no se cumple las demandas de los clientes en el servicio de la empresa concluyendo que es necesario la aplicación de un plan estrategico en la compañía.

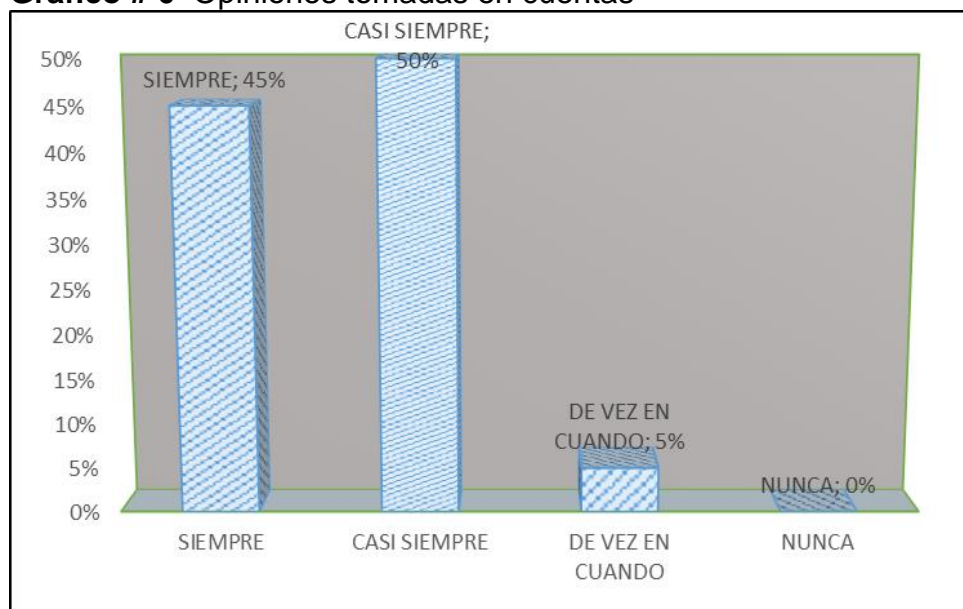
5: ¿Considera usted que sus opiniones son tomadas en cuentas por parte de los dirigentes al momento de la toma de decisión?

Cuadro # 10 Opiniones tomadas en cuentas

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SIEMPRE	9	45%
2	CASI SIEMPRE	10	50%
3	DE VEZ EN CUANDO	1	5%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Gráfico # 6 Opiniones tomadas en cuentas



Elaboración: Investigador

Interpretación:

El cuadro estadístico de la presente pregunta muestra los resultados de la aceptación de las opciones que son aceptadas para el 45% los cuales afirman que siempre son aceptadas, el 50% sostiene que casi siempre y el 5% afirma que de vez en cuando, definiendo que se considera importante la planificación en la gerencia para el manejo de la toma de decisiones por la inconsistencia en los resultados obtenidos.

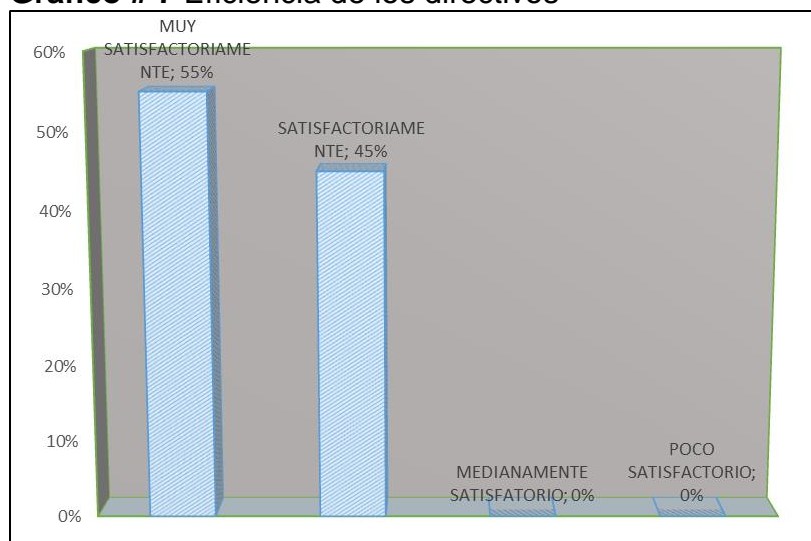
6: ¿Usted cree que los directivos están cumpliendo eficientemente en la compañía?

Cuadro # 11 Eficiencia de los directivos

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	MUY SASTIFACTORIAMENTE	11	55%
2	SASTIFACTORIAMENTE	9	45%
3	MEDIANAMENTE SASTIFACTORIO	0	0%
4	POCO SASTIFACTORIO	0	0%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Grafico # 7 Eficiencia de los directivos



Elaboración: Investigador

Interpretacion:

Se muestran los resultados que el 55% afirma que el cumplimiento de la función de los directivos es óptima mientras que el 45% de la población afirma que el manejo eficiente es bueno, obteniendo los resultados estadísticos considero que la aplicación de la planificación es importante en la empresa para que el 100% de los empleados consideren la eficiencia de el cumplimiento de la compañía.

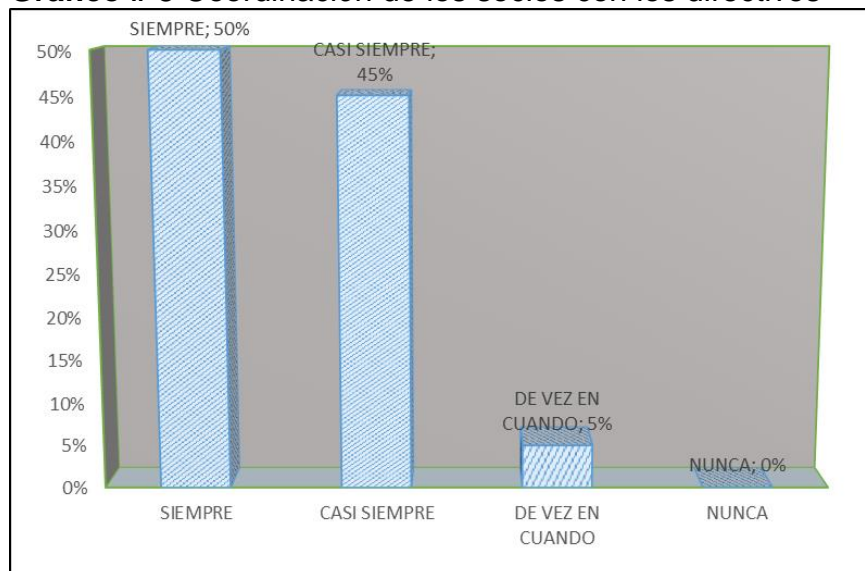
7: ¿Cree usted que los directivos coordinan con los socios al momento de tomar una decisión?

Cuadro # 12 Coordinación de los socios con los directivos

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SIEMPRE	10	50%
2	CASI SIEMPRE	9	45%
3	DE VEZ EN CUANDO	1	5%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Grafico # 8 Coordinación de los socios con los directivos



Elaboración: Investigador

Interpretación:

En la coordinación de la toma de decisiones de la empresa identificamos mediante la encuesta realizada la misma que dio los resultados que no hay una totalidad en la coordinación entre los directivos con los socios y mediante el análisis del gráfico identificamos que es necesaria la aplicación de la planificación para lograr un 100% de coordinación en la empresa.

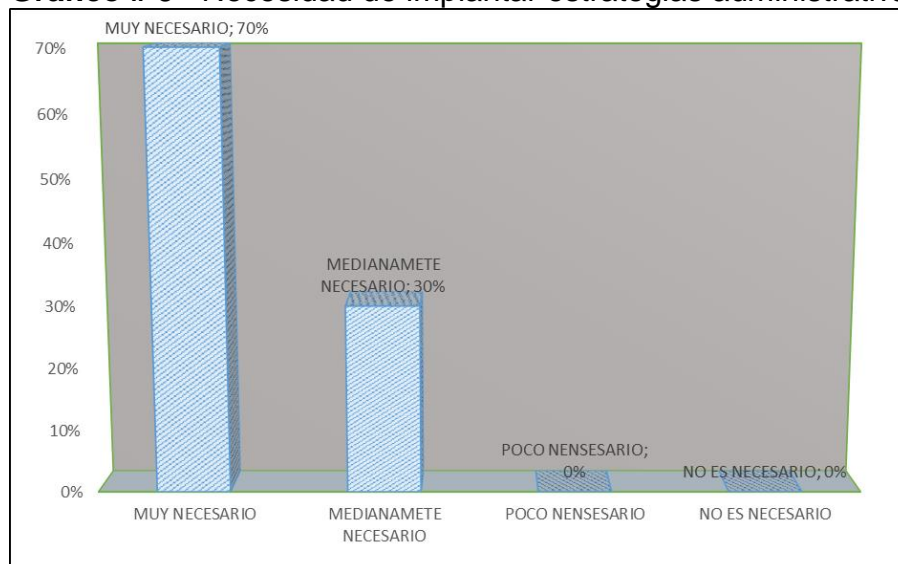
8: ¿Cree usted que es necesario la implementación de estrategias en la administración para alcanzar las metas y objetivos deseados?

Cuadro # 13 Necesidad de implantar estrategias administrativas

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	MUY NECESARIO	14	70%
2	MEDIANAMENTE NECESARIO	6	30%
3	POCO NECESARIO	0	0%
4	NO ES NECESARIO	0	0%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Gráfico # 9 Necesidad de implantar estrategias administrativas



Elaboración: Investigador

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que los empleados consideran la importancia de la implementación de las estrategias en la administración para el cumplimiento de los objetivos deseados conociendo que el 70% considera muy necesaria la aplicación y el 30% le atribuye que es medianamente necesario.

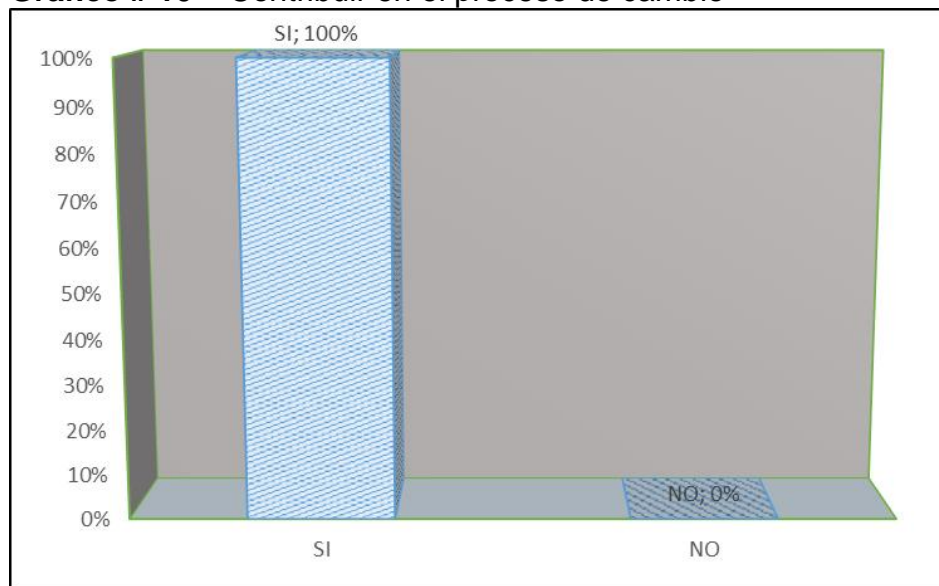
9: ¿Estaría dispuesto a ser parte del proceso de cambio que se presente con la aplicación del plan estratégico dentro de la organización?

Cuadro # 14 Contribuir en el proceso de cambio

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	SI	20	100%
2	NO	0	0%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Grafico # 10 Contribuir en el proceso de cambio



Elaboración: Investigador

Interpretacion:

En base al resultado de la presente pregunta el 100% de la poblacion encuestada esta dispuesta a contribuir y aporta al cambio del proceso de la planificacion estrategica de la compañía de transporte .

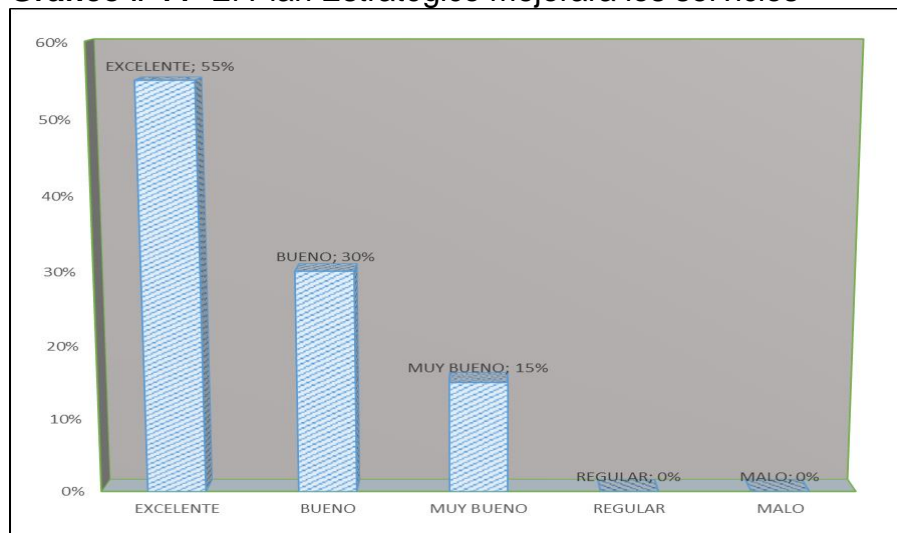
10: ¿Cree usted que el Plan Estratégico ayudara a mejorar los servicios que ofrece la compañía y permitirá cumplir con las exigencias y demandas que exige el usuario?

Cuadro # 15 El Plan Estratégico mejorara los servicios

Código	Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	EXCELENTE	11	70%
2	BUENO	6	30%
3	MUY BUENO	3	0%
4	REGULAR	0	0%
5	MALO	0	0%
	TOTAL	20	100%

Elaboración: Investigador

Grafico # 11 El Plan Estratégico mejorara los servicios



Elaboración: Investigador

Interpretacion:

Los resultados de la pregunta con la mayoría de los porcentajes que es el 55% afirma que es excelente la aplicación de la planificación estratégica, el 30% bueno y el 15% muy bueno dándole prioridad a la importancia de la aplicación de la planificación.

**Entrevista para el Gerente de la Compañía Señor De La Buena
Esperanza “Comtribuess S.A”**

Objetivo: Obtener información para identificar las falencias y debilidades para poder dar las soluciones necesarias en la compañía Señor De La Buena Esperanza “Comtribuess S.A”	Entrevistado: Mora Ubilla Julio Fecha: 27 – 03 – 2017	Entrevistador: Franco Alvarado Jaime
---	---	---

1: ¿Cómo usted evalúa el entorno del trabajo?

Excelente ya que brindamos un servicio de calidad con lo cual buscamos satisfacer las necesidades de los usuarios.

2: ¿Será importante el proceso de la planificación en la compañía?

Si ya que nos permitirá planificar con lo cual se buscara mejorar el desempeño en el área administrativa y al mismo tiempo nos permitirá brindar un mejor servicio al usuario.

3: ¿Considera relevante la aplicación de un Plan Estratégico en la compañía?

Si ya que nos permitirá obtener los medios necesarios para poder mejorar y poder brindar una mejor imagen como empresa.

4: ¿Cuáles serán los beneficios de la Misión y la Visión para la empresa?

La misión y visión nos dará la identidad para nuestra compañía y aportara al crecimiento de nuestra institución.

5: ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?

Atención de excelente calidad

Equipamiento de las unidades

Capacitación de los socios y choferes

Cumplimiento de las leyes de tránsito vigente

6: ¿La administración general de la compañía es eficiente para usted?

Si ya que hemos logrado dar un paso importante en la organización como es la constitución de la compañía.

7: ¿En qué grado la administración general cumple con los objetivos en la empresa?

Se busca cumplir a cabalidad ya que siempre la compañía esta presta a brindar un servicio de excelente calidad al usuario.

8: ¿Qué tan eficiente son los controles administrativos?

Los controles en la parte administrativa se realizan de una manera eficiente ya que los socios exigen que se les presente de una forma clara los ingresos y gastos de la compañía.

9: ¿Aportaría usted mejoras a los controles administrativos?

Si ya que al existir un mejor control administrativo lograríamos crecer como empresa.

10: ¿Considera que la aplicación de una Planeación Estratégica mejorará la planificación organizacional de la compañía?

Si ya que tendremos las estrategias para dar solución a los problemas que se presenten en la compañía.

**Entrevista para el Presidente de la Compañía Señor De La Buena
Esperanza “Comtribuess S.A”**

Objetivo: Obtener información para identificar las falencias y debilidades para poder dar las soluciones necesarias en la Compañía Señor De La Buena Esperanza “Comtribuess S.A”

Entrevistado:
Cruz García
Rosendo
Fecha: 27 – 03 –
2017

Entrevistador:
Franco Alvarado
Jaime

1: ¿Cómo usted evalúa el entorno del trabajo?

Muy bueno ya que los socios y choferes mantiene una excelente comunicación con los dirigentes de la compañía y así podemos brindar una excelente atención al usuario.

2: ¿Sera importante el proceso de la planificación en la compañía?

Si ya que nos permitirá brindar un mejor servicio al usuario.

3: ¿Considera relevante la aplicación de un Plan Estratégico en la compañía?

Será de mucha importancia la aplicación por que nos permitirá obtener una guía para dar solución a los problemas que se nos presente en la compañía.

4: ¿Cuáles serán los beneficios de la Misión y la Visión para la empresa?

Nos dará identidad a nuestra compañía y nos permitirá lograr el engrandecimiento empresarial.

5: ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?

Atención de excelente calidad

Equipamiento de las unidades

Capacitación de los socios y choferes

Cumplimiento de las leyes de tránsito vigente

6: ¿La administración general de la compañía es eficiente para usted?

Si ya que siempre mantenemos informados a los socios de los informes económicos que mantenemos en la compañía.

7: ¿En qué grado la administración general cumple con los objetivos en la empresa?

Se busca cumplir de una manera eficiente para lograr el crecimiento de nuestra empresa para satisfacción tanto de los socios como de los usuarios.

8: ¿Qué tan eficiente son los controles administrativos?

Nuestras funciones en la parte administrativa las considero excelente ya que los socios nos exigen y controlan en los gastos que tiene la compañía.

9: ¿Aportaría usted mejoras a los controles administrativos?

Si ya que aportaría al crecimiento de la compañía.

10: ¿Considera que la aplicación de una Planeación Estratégica mejorará la planificación organizacional de la compañía?

La planificación nos permitirá brindar una mejor atención y así poder consolidar nuestra compañía como una empresa líder en la prestación de servicio al usuario.

LA PROPUESTA

Implementación de la planificación estratégica

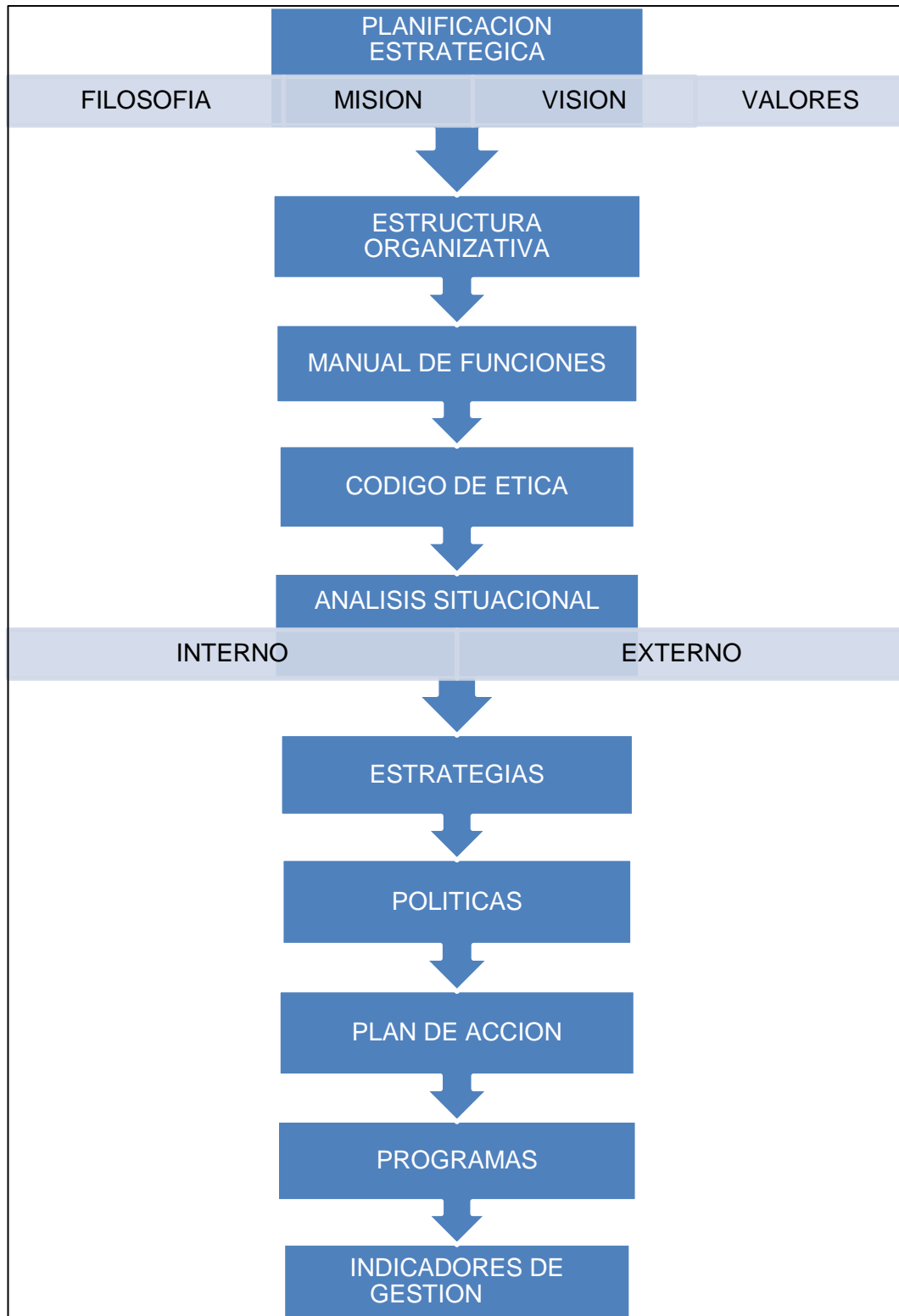
La propuesta de un plan para la mejora de la planificación estratégica en la empresa está dirigida por el área de secretaria de la compañía de transporte para toda las áreas en general con el objetivo de aplicar y proponer soluciones al manejo de la planificación estratégica para obtener mejores resultados en las operaciones que se realizan en la empresa.

Como respuesta de la propuesta en la compañía mediante el plan se desea y espera que el desarrollo de las actividades de la planificación en los procesos laborales que se han estudiado sea más eficiente en cuanto a los procesos administrativos

Esta propuesta se la califica relevante y es aceptable por los empleados de la compañía de transporte mediante las encuestas realizadas a los mismos con el fin de medir y observar los procesos de la planificación, en lo cual esto aportara beneficios ya sean para procesos internos y los procesos externos de la empresa.

Modalidad de la planificación

Grafico # 12 Modalidad de la planificación



Elaboración: Investigador

Filosofía

Trabajar enfocados en el cumplimiento de nuestros objetivos para cumplir los proyectos planteados mediante procesos de calidad y con valores y principios éticos empresariales.

Mision

Somos una institución comprometida con la calidad y la satisfacción total del servicio al brindarles conformidad y seguridad a los usuarios del Cantón Isidro Ayora a través de un excelente servicio de transporte en tricimoto que sea cómodo, confiable y que busque soluciones a las necesidades de nuestros usuarios.

Visión

“Consolidarnos como una compañía líder y competitiva en el servicio de transporte de pasajeros al distinguirnos como una institución notable, confiable y efectiva en el Cantón Isidro Ayora por su calidad humana y profesionalismo, aportando al crecimiento comercial y engrandecimiento de la ciudad, poniendo en práctica el trabajo en equipo para garantizar una excelente atención al usuario”.

Valores

Lealtad; enfatizar los procesos de forma correcta entre empleados de manea que estos mejoren las actividades diarias de la cooperativa

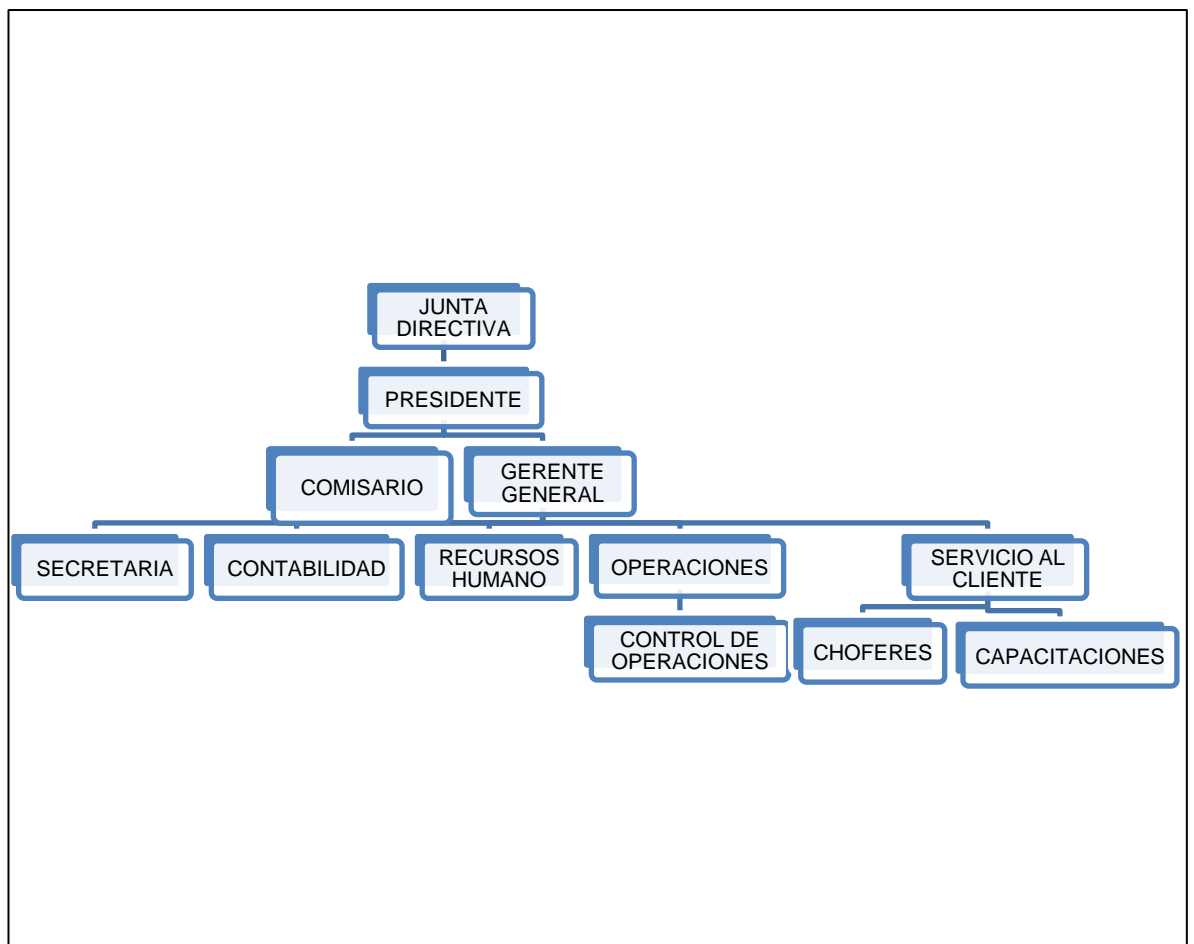
Honestidad: los empleados de la compañía deben mantener un grado de honestidad entre los mismos.

Respeto; proveer el respeto entre los funcionarios y las áreas tanto en lo laboral como en lo personal

Trabajo en equipo: el trabajo en equipo en las diferentes áreas es considerado en la compañía debido a que mejora la gestión a los diferentes esfuerzos de la compañía para cumplir los objetivos

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Grafico # 13 Estructura organizativa



Elaboración: Investigador

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

El manual de funciones y de los procedimientos, es realizado en base a las actividades y los procesos que se tienen que elaborar en cada área de la compañía de transporte.

JUNTA DIRECTIVA

Objetivo del cargo

Dirigir, organizar y controlar los procesos más relevantes que determinen el oportuno y efectivo control de la compañía con el fin de colaborar al mejoramiento de los procesos administrativos.

Funciones específicas

- Proteger las inversiones frente a los accionistas, frente a cualquier tipo de riesgo que presente la compañía.
- Supervisar las funciones que realiza la alta gerencia de la compañía.
- Aprobar todos los programas internos y externos de la compañía.
- Fijar los precios de los servicios que ofrezca la compañía de transporte.
- Aprobar y comprobar el presupuesto anual de la compañía para las funciones de un periodo.
- Determinar la aprobación de implementación de proyectos o sistemas para el beneficio de la compañía.
- Aprobar las condiciones de manera general de los trabajos de la compañía.
- Establecer los criterios de disciplina los cuales la compañía deberá ejercer en concordancia con los funcionarios.

PRESIDENTE

Objetivo del cargo

Examinar y controlar las funciones de la dirección general de los procesos planteados por la dirección y la planificación de la junta directiva para el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

Funciones específicas

- Presidir las reuniones de la junta directiva de la compañía de transporte.
- Convocar a la junta directiva a sesiones ordinarias por medio de la citación elaborada por el secretario de la compañía.
- Rendir informes previos de todas las labores a la junta directiva y entregar información que esta requiera.
- Proponer a la junta directiva acuerdos y reglamentos que se crean necesarios para el mejoramiento y organización de la compañía.
- Ejercer la representación legal de la compañía de transporte.
- Cumplir y hacer cumplir a los funcionarios de la compañía y las disposiciones aceptadas por la junta directiva.
- Coordinar y ejecutar las políticas internas que fije la junta directiva.
- Suscribir conjuntamente con la junta directiva, gerente general y los demás funcionarios de la compañía lo que corresponde a los estados financieros.

COMISARIO

Objetivo del cargo

Controla las funciones de los gastos mediante un informe con un soporte documentario de los hechos que se efectuaron para el gasto.

Funciones específicas

- Revisar la evaluación del cumplimiento de la ley de compañías y el reglamento interno de la compañía.
- Supervisar los informes del directorio general de la compañía.
- Revisar todos lo relacionado al sistema legal y tributario del servicio efectuado por la compañía.

GERENTE GENRAL

Objetivo del cargo

Aportar con los procesos al cumplimiento de las metas, la visión, y la misión de la compañía con conocimiento y experiencia laboral de manera que ayude a los funcionarios de la compañía a cumplir con los procesos internos.

Funciones específicas

- Orientar, supervisar y controlar las actividades de las diferentes áreas o departamentos de la compañía.
- Determinar acciones que mejoren la toma de decisiones y la planificación estratégica conjuntamente con los funcionarios de la compañía mediante un informe para su revisión técnica.
- Plantear metas en la compañía a mediano y largo plazo junto con los objetivos anuales y estrategias a los funcionarios de cada área para su desarrollo.
- Revisar y evaluar de forma periódica en el desempeño de los objetivos de cada una de las áreas de la compañía.
- Dirigir los procesos de control interno de la compañía.
- Mantener un alto conocimiento del mercado y evaluar las tendencias de los factores externos de la compañía que puedan aportar al desarrollo de planes y metas.

- Orientar y apoyar a los colaboradores de la compañía con los aspectos teóricos de las áreas para el manejo de la compañía
- Mantener informado a los funcionarios de la compañía sobre las decisiones y los asuntos relacionados con las áreas a cargo.
- Estar activamente presente en las situaciones de riesgos que se presenten en la compañía.
- Velar que todos los procesos de la compañía sean realizados de forma eficaz y eficiente.

SECRETARIO

Objetivo del cargo

Brindar apoyo activamente a la gerencia general con las tareas y procesos que sean asignadas a esta, además de cumplir con la comunicación de los procesos de la gerencia a todas las áreas de la compañía de transporte.

Funciones específicas

- Manejar y dar seguimiento a los procesos del área de gerencia general de la compañía.
- Desarrollar la atención al público de la compañía y dirigirlos a las gestiones que estos desean.
- Cumplir con las funciones que se les sean asignadas por el superior inmediato de la compañía de transporte.
- Coordinar las funciones entre las oficinas de la compañía.
- Desarrollar mecanismos de información que favorezcan que la información circule con el jefe inmediato de la compañía y todas las áreas de las unidades de la misma.
- Notificar al jefe inmediatos de las acciones que se realizan en la compañía de transporte

- Organizar, mantener y responder por las actividades del manejo de los archivos de la compañía manteniendo el orden numerico de los mismos.
- Tomar apuntes, cartas, oficios, memorandos, informes y demas documentos precedidos por su jefe superior.
- Llevar una agenda de las actividades que el jefe inmediato va a desarrollar e informar de los compromisos que tiene que cumplir.

CONTABILIDAD

Objetivo del cargo

Planificar todas las actividades de contabilidad de la compañía conjuntamente con todos los estados financieros para el control monetario.

Funciones especificas

- Programar, dirigir y controlar los sistemas de contabilidad de la compañía.
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos técnicos relacionados a la contabilidad.
- Realizar opiniones profesionales sobre los procesos relacionados a la competencia de la contabilidad.
- Participar en reuniones relacionadas con los sistemas contables de la compañía.
- Programar, coordinar y dirigir el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones de los sistemas de contabilidad.
- Evaluar y controlar el cumplimiento de los procedimientos técnicos del registro de las cuentas contables realizando un informe mensual en el comportamiento de los gastos.
- Observar que se realice el control de los fondos presupuestarios.

- Supervisar el pago de las planillas de los servicios de gastos básicos.

RECURSOS HUMANOS

Objetivo del cargo

Controlar las funciones del manejo de los inventarios, el pago de los sueldos y el control de la selección del personal para la compañía.

Funciones específicas

- Realizar la selección de la contratación del personal para la compañía.
- Control del inventario de manera general en la compañía.
- Mantener un estricto control sobre la base de datos de los empleados de la compañía.
- Coordinar con los jefes directivos y administradores las necesidades de materiales físicos para los empleados.
- Realizar supervisiones de las actividades de retiro y jubilaciones de la compañía.
- Supervisar el desarrollo de la elaboración y el cumplimiento de los indicadores de gestión y de la dirección.
- Llevar el control de las nóminas de los empleados en los tiempos establecidos.
- Determina la correcta aplicación de las normas y procedimientos generales del personal de la compañía.
- Realizar el reporte mensual del control de los presupuestos para la gerencia general para su respectivo manejo
- Elaborar gastos detallados que hayan sido utilizados en la misma área.
- Llevar el control anual de las vacaciones de los empleados.

- Supervisa las actividades relacionadas al seguro de vida y las aportaciones al mismo de los empleados.

OPERACIONES

Objetivo del cargo

Controlar, dirigir y supervisar todos los procedimientos operativos de la compañía de manera que sean óptimos para que se obtengan resultados determinados en la misión y la visión.

Funciones específicas

- Mantener renovadas las funciones y las responsabilidades de los diferentes jefes de las áreas de la compañía.
- Desarrollar buenas relaciones laborales con los funcionarios de las distintas áreas.
- Revisar los resultados obtenidos de los indicadores, el cumplimiento de metas y la evaluación de la eficacia de las acciones internas de las áreas
- Lograr mejores niveles de eficiencia y eficacia en las áreas de trabajo de manera que mejoren los procedimientos internos.
- Supervisar por la correcta alineación, en el proceso de la planificación estratégica con la planificación táctica y operativa de la gerencia general de la compañía.
- Evaluar la implementación de tecnologías en la administración de las distintas áreas para los procesos de las mismas.

SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo del cargo

Digerir los procesos de venta del servicio de transporte y el servicio de atención al cliente de acuerdo a la normativa de la compañía.

Funciones específicas

- Supervisar el trabajo del equipo de servicio de la compañía de transporte.
- Resolver inquietudes de las personas.
- Comunicar a las áreas de los procesos que se elaboran en el área sobre todo las principales novedades que se han presentado.
- Diseñar estrategias de comunicación de manera que permitan identificar los objetivos del equipo de trabajo.
- Afirmar los correctos principios de la atención de los clientes.

CODIGO DE ETICA

Mediante el código se presentara de manera general la modalidad de conducta que deben tener los funcionarios dentro de la compañía de transporte.

Código ética general

- Las actividades dentro de la compañía serán realizadas de manera correcta y organizada.
- Se procederá a revisar todos los procesos que se realicen dentro de la empresa.
- La comunicación al cliente en mención al servicio tiene que ser de manera cordial y con respeto.

- Los funcionarios de la compañía deben mantener un buen clima organizacional en todas las áreas de esta para una correcta función de los procesos.
- Los empleados deben cumplir con todos los procesos que se les sean asignados durante el periodo de la jornada laboral.
- No se permitirá el uso excesivo de cualquier tipo de música u objeto asociado al mismo que ocasione disgusto en las diferentes áreas.
- No se permite en la empresa cualquier tipo de estafa o abuso a cualquier empleado de la compañía.
- Si los empleados llegasen a notar algún tipo de soborno, se procederá inmediatamente a notificar al jefe o líder encargado para su correcta sanción.
- Todas las áreas deben funcionar de manera equitativa para potenciar el trabajo en equipo en la organización.

ANALISIS SITUACIONAL

MATRIZ FODA

Cuadro # 16 Matriz foda

FORTALEZA: <ul style="list-style-type: none">▪ La empresa tiene buenos recursos.▪ La comunicación en la empresa es relativa en función al objetivo del gerente.▪ El servicio de los choferes de la compañía espreciado por los clientes.▪ Los funcionarios de la compañía tienen objetivos claros en la dirección misma.▪ Ubicación correcta para el servicio de transporte.	DEBILIDADES: <ul style="list-style-type: none">▪ No todos los empleados tienen estudios administrativos.▪ Se presencia dificulta para el manejo de la planificación estratégica.▪ La toma de decisiones se las realiza sin estudios precedentes.▪ No tener una motivación para los empleados.▪ No hay capacitaciones para los empleados y choferes.
OPORTUNIDADES: <ul style="list-style-type: none">▪ Mayor número de demanda de transporte en el sector.▪ Apoyo de los clientes por el servicio.▪ Aumento de los ingresos de la empresa.▪ Poseer una gran cantidad de clientes.	AMENZASAS: <ul style="list-style-type: none">▪ Competencia del sector.▪ Pérdida de clientes.▪ Tomar decisiones incorrectas en la compañía.

Elaboración: Investigador

MATRIZ ESTRATEGICA FODA

Cuadro # 17 Matriz estratégica foda

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La empresa tiene buenos recursos. ▪ La comunicación en la empresa es relativa en función al objetivo del gerente. ▪ El servicio de los choferes de la compañía espreciado por los clientes. ▪ Los funcionarios de la compañía tienen objetivos claros en la dirección misma. ▪ Ubicación correcta para el servicio de transporte. 	<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No todos los empleados tienen estudios administrativos. ▪ Se presencia dificulta para el manejo de la planificación estratégica. ▪ La toma de decisiones se las realiza sin estudios precedentes. ▪ No tener una motivación para los empleados. ▪ No hay capacitaciones para los empleados y choferes.
<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor número de demanda de transporte en el sector. ▪ Apoyo de los clientes por el servicio. ▪ Aumento de los ingresos de la empresa. ▪ Poseer una gran cantidad de clientes. 	<p>ESTRATEGIA FO:</p> <p>F1.O1. Brindar un mejor servicio a los clientes debido al aumento de la demanda.</p> <p>F3.O2. Aprovechar el apego de los clientes para la fidelización de los mismos.</p> <p>Mejorar el sistema de tarifas de transporte</p>	<p>ESTRATEGIA DO:</p> <p>D1.O1. mejorar el nivel académico de los empleados de la compañía para poder ofrecer un mejor servicio.</p> <p>D2.O2. mejorar el sistema de la herramienta de la planificación estratégica de manera que ayude a tomar mejores decisiones.</p>
<p>AMENZASAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencia del sector ▪ Pérdida de clientes ▪ Tomar decisiones incorrectas en la compañía 	<p>ESTRATEGIA FA:</p> <p>F1.A1. Aprovechar los recursos de la empresa para ofrecer un mejor servicio.</p> <p>F2.A2. aprovechar la estrecha relación de la comunicación entre los choferes y los clientes.</p>	<p>ESTRATEGIA DA:</p> <p>D1.A1. realizar capacitaciones del servicio al cliente debido a la fuerte competencia.</p> <p>D2.A2. Mejorar el sistema de la planificación estratégica de manera que ayude a ganar más clientes.</p>

Elaboración: Investigador

POLITICAS

Fomentar un ambiente laboral ordenado y adecuado para las diferentes actividades de la compañía.

Contar con funcionarios administrativos competentes con actitud responsable y cumplimiento de sus funciones.

Ofrecer a los clientes una buena relación comunicativa y de calidad en cada proceso que este solicite.

Promover un trabajo en equipo entre los jefes y los empleados de la compañía.

Plan de acción

Cuadro # 18 Plan de Acción

META		Implementación del programa del plan estratégico				
RESPONSABLE		Gerencia General, Recurso Humanos y Departamento de Contabilidad				
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿COSTO?
Objetivo	Objetivo -Beneficio	Actividades	Responsable	Fecha inicio Fecha finalización	Local Departamento	Presupuesto
Presentar el plan de mejora en el proceso administrativo de la compañía	1: Planificación estratégica para lograr una eficiente administración 2: Elaboración de la filosofía; misión, visión y valores 3: Rediseño de estructura organizativa, con su manual de funciones y código de ética 4: Análisis situacional y sus estrategias	Presentación del estudio de planificación a la Junta Directiva	Gerente General	Enero 2018	Sede de la Compañía	
Capacitación constante para el personal de la compañía	1: Para mejorar el nivel académico de los empleados 2: Para lograr brindar una mejor atención al usuario	Elaborar calendario de capacitación Establecer costo y presupuesto de la capacitación	Gerente General Departamento de Contabilidad	Semestral Enero - Julio	Edificio las Cámaras - Guayaquil	\$ 2370
Seguimiento a la implementación del plan estratégico y al programa de capacitación	1: Medir el desempeño de los funcionarios 2: Medir la satisfacción de los usuarios	Encuesta de satisfacción al usuario y medición de desempeño a los colaboradores	Recursos Humanos	Anual	Cantón Isidro Ayora	\$500

Elaboración: Investigador

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

PRESENTACIÓN

El desarrollo de un programa de capacitación en la compañía de transporte desarrollara conocimientos específicos de los temas en la planificación estratégica para el manejo y dirección relativos al trabajo que se realiza en la empresa, esto permitirá adoptar nuevas actitudes frente a los diversos aspectos que se pueden llegar a presentar en la organización en los puestos de trabajo en el clima interno.

En base al programa de capacitación se conoce que uno de los principales objetivos es aportar al personal administrativo un mejor ambiente con la creación de dar a conocer nuevas formas de trabajo de manera que determinen el funcionamiento interno de la compañía de transporte.

Dicho esto, seguidamente se presentan las fases del programa de capacitación para el seguimiento de programa médiате el grafico.

Grafico # 14 Programa de capacitación



Fuente: (Chiavenato, 2007)

Elaboración: Investigador

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

La compañía de transporte tiene como principal actividad la de prestar el servicio de traslado de las personas residentes en el Cantón Isidro Ayora para optimizar tiempo y recursos de las mismas.

JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del plan de capacitación de la planeación estratégica de la compañía es elaborado ante la falta de los conocimientos que se tienen que tener para el manejo administrativo de la planeación.

El implementar el programa de capacitación de la planificación estratégica trae consigo beneficios dirigidos de manera positiva a la compañía en lo que respecta a las funciones internas de cada uno de los empleados y como estos van a aportar al crecimiento de la compañía con sus actividades bajo un sistema planificado.

ALCANCE

La presente propuesta del programa de capacitación en torno a la planificación estratégica es elaborada para la capacitación del personal de la compañía en un plazo indeterminado o plazo fijo.

FINES DEL PROGRAMA DE CAPACITACION

Presentando el propósito de manera general del programa de capacitación de planificación estratégica en la dirección y control de la compañía con la implantación de conocimientos, teorías y guías prácticas

para la mejora del desempeño técnico y de la gestión, se procede a fijar los fines del programa:

- 1.- Desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas laborales.
- 2.- Proyectar a los funcionarios el sistema a la mejora de la planificación estratégica de la compañía.
- 3.- Presentar a los funcionarios las competencias de cada uno de los puestos laborales de la compañía.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACION

Objetivos Generales

Proveer mejores procesos de los funcionarios en la aplicación de los procedimientos de la compañía y el manejo de los recursos internos, en base a una comunicación con los valores corporativos de la organización.

Objetivos Específicos

Dirigir a la compañía a presentar y obtener mejores actitudes y procesos en las actividades diarias que se ejecutan.

Realizar una motivación de manera general en los funcionarios para que estos presenten procesos con una calidad superior en todas las fases y procesos de la compañía.

METAS

Capacitar totalmente a todos los funcionarios de la compañía para el manejo de funciones de laborales diarias.

ESTRATEGIAS

En medida que la compañía de transporte buscara de manera general que se presente una estrategia global del programa de capacitación:

Mejorar el desempeño actual de los funcionarios en los puestos de trabajo llevando a cabo esto por medio de la actualización de conocimientos y competencias en las áreas de operación de la compañía.

TEMAS DE CAPACITACIÓN

- Dirección
- Liderazgo
- Motivación
- Coaching
- Mentoring
- Servicio al cliente
- Clima laboral
- Comunicación
- Reconocimiento e incentivos
- Circulo de calidad

Descripción de los temas

Dirección

En el proceso del programa de capacitación mencionar los aspectos de la dirección en la aplicación de la planificación estratégica de la compañía para su manejo interno y cumplir así las metas planteadas.

Liderazgo

Generalizar el liderazgo para los jefes superiores en el manejo de las áreas de trabajo de manera que aporten a la solución de problemas de la manera más viable y eficiente posible.

Motivación

Capacitar a los empleados en la conceptualización de la motivación y la aplicación al trabajo, y proponer la motivación en los procesos administrativos para un mejor clima laboral en el entorno interno de trabajo.

Coaching

Capacitar al personal de manera que estos instruyan a los funcionarios a cumplir con la planificación estratégica de la compañía.

Mentoring

Capacitar a los jefes de la compañía con experiencia para que estos compartan experiencias laborales con los nuevos trabajadores en su integración en su área laboral de manera que ayuden al cumplimiento de la planificación estratégica de la compañía.

Servicio al cliente

En el área del servicio al cliente que es la principal fuente de ingresos de la compañía, será de vital importancia capacitar a los choferes dotándoles de los conocimientos esenciales sobre el trato oportuno que se les debe dar a los clientes que utilizan este medio de transporte.

Clima laboral

Capacitar de manera general a los trabajadores de la compañía del concepto clave de clima laboral y sus componentes básicos para el cumplimiento de políticas organizacionales internas elaboradas como parte de la planificación estratégica para la institución.

Comunicación

Para el desarrollo de la comunicación en la planificación estratégica se capacitará a los empleados del manejo de la comunicación para el desarrollo de las funciones de manera que determine el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

Reconocimiento e incentivos

Los reconocimientos e incentivos de la compañía en la capacitación de la planificación estratégica de la institución se determinarán para el grado de desarrollo de las funciones internas.

Círculo de calidad

En el proceso de la capacitación se dispondrá a los empleados la capacitación de la calidad en los procesos internos y externos de la planificación estratégica de la compañía.

Nombre de la institución

Instituto de Capacitación Profesional:



Lugar de la capacitación

Dirección: Edificio las Cámaras torre A planta baja, Guayaquil

Teléfono: 0991186599

Sitio web: aseduecuador.com

Perfil de los capacitadores

El perfil del capacitador para el programa de la compañía, en base a características debe tener las siguientes:

- Ser profesional del tema
- Tener habilidades pedagógicas
- Usar lenguaje sencillo y claro
- Generar empatía con los capacitados

Costo de la capacitación

Capacitación	\$1500
Material pedagógico	\$250
Gastos del viatico del capacitador	\$250
Equipo físico y tecnológico	\$100
Certificados	\$120
Coffee break	\$150
Total	\$2370

Control de asistencia

Cuadro # 19 Control de asistencia

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Elaboración: Investigador

Evaluación de la satisfacción del programa de capacitación

Para medir la evaluación y la satisfacción del programa de capacitación de la compañía se utilizara una encuesta para medir el grado de aceptación para los funcionarios, dicho esto se presenta la normativa de la encuesta:

Encuesta

1: ¿El programa de capacitación cumplió con sus necesidades?

Si

No

2: ¿Qué le pareció la formación académica del programa de capacitación?

Excelente

Aceptable

Buena

Regular

3: ¿El programa cumplió con las necesidades académicas para las funciones de la planificación estratégica de la compañía?

Si

No

4: ¿Aplicaría lo aprendido en el programa de capacitación para las funciones de la compañía de transporte?

Si

No

5: ¿En qué proceso aplicara la formación del programa de capacitación?

Comunicación

Administración

Planificación

Dirección

6: ¿Recomendaría seguir realizando programas de capacitación para el desarrollo de la compañía?

Si

No

CONTROL

Grafico # 15 Propósito de control



Fuente: hernandez, (2011)

Elaboración: Investigador

Clasificación del propósito de control

El propósito del control del programa de la planificación estratégica de la compañía de transporte, tiene el fin de administrar el proceso del programa en su desarrollo y aplicación para una adecuada aplicación de los controles del uso de la información a utilizar.

Parámetros de indicadores

Los parámetros indicadores del programa de capacitación de planificación estratégica son los siguientes:

- 1) Tipos de información de la planificación estratégica.
- 2) Aplicación de la planificación estratégica.

Sistemas de medición

La aplicación de los sistemas de medición de información de la capacitación sobre la planificación estratégica es definida como el medio encargado de calificar las operaciones de los medios empleados en el programa de capacitación de la compañía.

En el caso de la compañía se medirán los procesos que se elaboran en todas las fases del programa de la planificación estratégica.

Medición del desempeño

Para la medición del desempeño del análisis se precede a analizar los datos que se obtengan del sistema de información de la planificación estratégica de la compañía, los mismos que se revisaran en cada desarrollo de las operaciones que se realizan en la determinación del programa.

Medidas correctivas

Las medidas correctivas servirán de objeto para señalar las faltas que se hayan presentado en la pacificación estratégica.

Evaluación de efectividad

La evaluación general del programa de planificación estratégica será empleada para la deducción continua del control de las operaciones que se realicen a fin de que los problemas no prevalezcan en la compañía.

Para ello se calificara el sistema de la información del programa de capacitación, la toma de decisiones con el análisis de los costos y beneficios de las actividades del programa.

Cuadro # 20 propuesta de plan de mejora

Objetivos:				Determinar el grado de cumplimiento de la planificación estratégica en la empresa que incide en el manejo de los empleados			
Meta:				Mejorar el manejo de la planificación estratégica de la empresa para alcanzar metas propuestas y objetivos definidos ya sean estos a largo plazo o corto plazo y lograr determinar un mejor servicio a la atención al cliente en la compañía de transporte.			
Responsable:				Franco Alvarado Jaime José			
#	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
1	Mejorar el proceso de la toma de decisiones de la planificación estratégica	Para mejorar los procesos internos y externos en la organización.	Aplicando misión visión valores corporativos, estructuración del organigrama de la compañía y capacitación al personal de la compañía.	En la dirección de la empresa en el periodo 2018	Secretaria de la compañía.	En la compañía de tricimoto "comtratribuees S.A." del Cantón Isidro Ayora	\$ 2870

Elaboración: Investigador

CONCLUSIONES

En base a los resultados generados en el trabajo de investigación que se procedió a realizar en la compañía se concluye que los procesos internos de la planificación estratégica no eran manejados de forma eficiente para crear resultados óptimos.

El personal no estaba de acuerdo con los procesos de la planificación interna de la empresa debido a que presentaban desacuerdos en las decisiones que se tomaban para el manejo de la compañía.

En cuanto a la planificación externa de la compañía de transporte afectaba a los choferes de la empresa en el servicio que brindan a los clientes, el mismo que no era calificado de una manera satisfactoria por los mismos según los datos de los choferes.

De forma general concluyo la propuesta de mejora en los procesos de la planificación es importante para mejorar recursos y procesos en la compañía de transporte.

RECOMENDACIONES

Procurar que la gerencia en el proceso de la planificación estratégica tenga el conocimiento suficiente para realizar esta actividad considerada importante por lo empleados.

Que el proceso de la toma de decisiones de la planificación no solamente sean tomados por la gerencia sino también influyan los directivos de la compañía de transporte.

Relacionar la coordinación de la empresa con la planificación interna y externa como un proceso relevante y sugerido por todos los empleados de la compañía.

BIBLIOGRAFÍA

- AMARU, A. C. (2009). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- ARIAS, F. (2006). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA CIENTÍFICA*. CARACAS, VENEZUELA: EDITORIAL EPISTEME.
- CANNICE, H. K.-H.-M. (2012). *ADMINISTRACION UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL*. MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- CANNICE, H. K.-H.-M. (2012). *ADMINISTRACION UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL*. MEXICO: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- COMISIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, T. Y. (2010). *RESOLUCIÓN NO. 052-DIR-2010-CNTTTSV*. QUITO: SALA DE SESIONES DE LA CNTTTSV.
- LA ELABORACION DEL PLAN ESTRATEGICO*. (S.F.). ALTAIR CONSULTORES.
- MAGALLAN, M. A. (2016). *PLAN ESTRATÉGICO DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIO PAGOÁGIL EN SUS NEGOCIOS TRANSACCIONALES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. GUAYAQUIL: ITB.
- MEDINA, M. D. (2012). *PLANEACION ESTRATEGICA*. BOGOTA: EDICIONES DE LA U.
- MEDINA, R. &. (2011). *PLANEACION ESTRATEGICA FUNDAMENTOS Y CASOS*. BOGOTA: EDICIONES DE LA U.
- MINTZBERG, H. (2007). *PLANEACION ESTRATEGICA*. COLOMBIA.

MINTZBERG, H. (2007). *PLANEACION ESTRATEGICA*. COLOMBIA.

SAMPIERI, R. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: THE MCGRAW-HILL COMPANIES, INC.

SAMPIERI, R. H. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO.

WHEELLEN, T. Y. (2007). *ADMINISTRACION ESTRATEGICA Y POLITICA DE NEGOCIO*. MEXICO: ADMINISTRACION ESTRATEGICA Y POLITICA DE NEGOCIO.

ANEXOS







**22 DE NOVIEMBRE CANTONIZACION DE ISIDRO AYORA Y
PRESENTACION DE LOS NUEVOS MODELOS DE TRICIMOTOS
HOMOLOGADAS PARA LA COMPAÑIA**



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACION DE LA ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **"Plan estratégico para lograr una administración eficiente en la compañía de tricimoto "comtribuees S.A" del cantón isidro ayora"**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide la creación de un plan estratégico en la Compañía de tricimoto Señor De La Buena Esperanza "Comtribuees S.A" del Cantón Isidro Ayora en la Provincia del Guayas?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:



Presentado por el Egresado: **Franco Alvarado Jaime José**

Tutor: **Víctor Yambay Delgado, MSc. (a)**



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Franco Alvarado Jaime José en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Plan Estratégico para lograr una Administración Eficiente en la Compañía de Tricimoto "Comtribuees S.A." del Cantón Isidro Ayora, de la modalidad Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Franco Alvarado Jaime José

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: _0921838496



Firma

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Factura: 001-001-000000332



20170928000D00123

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170928000D00123

Ante mí, NOTARIO(A) ESPERANZA ESMERALDA ORDOÑEZ LALANGUI de la NOTARÍA ÚNICA, comparece(n) JAIME ROSE FRANCO ALVARADO portador(a) de CÉDULA 0921838496 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en ISIDRO AYORA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO E FIRMA EN LA CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) propia(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para esta instancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. ISIDRO AYORA, a 27 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (9:41).

Jaime Franco

JAIME ROSE FRANCO ALVARADO
CÉDULA: 0921838496



Esperanza Ordoñez Lalanguí

Notaria Pública Esperanza Ordoñez Lalanguí
Cantón Isidro Ayora
Ecuador

NOTARIO(A) ESPERANZA ESMERALDA ORDOÑEZ LALANGUI
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN ISIDRO AYORA





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Jaime Franco

Número único de identificación: 0921838496

Nombres del ciudadano: FRANCO ALVARADO JAIME JOSE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/ISIDRO AYORA/ISIDRO AYORA

Fecha de nacimiento: 2 DE JUNIO DE 1986

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: VICENTE O FRANCO MURILLO

Nombres de la madre: MARIA ALVARADO QUIJIJE

Fecha de expedición: 8 DE ENERO DE 2014

Información certificada a la fecha: 27 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: ESPERANZA ESMERALDA ORDOÑEZ LALANGUI - GUAYAS-ISIDRO AYORA-NT 1 - GUAYAS - GUAYAQUIL



certificado: 175-072-78173



175-072-78173

Jorge Troya Fuertes

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0921838496

Nombre: FRANCO ALVARADO JAIME JOSE

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 27 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: ESPERANZA ESMERALDA ORDOÑEZ LALANGUI - GUAYAS-ISIDRO AYORA-NT 1 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 174-072-78239



174-072-78239



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

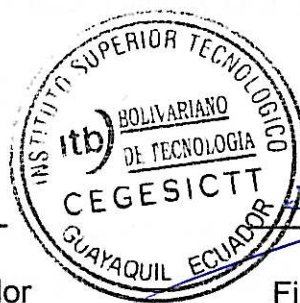
En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Noemi Dolores Alvarado

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



[Signature]
Firma