



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA CONTRIBUIR AL CONTROL PERMANENTE DE LA
COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL “TAXISUMPA”.**

Autora:

Eliana Cecibel Zambrano Ponce

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por ser mi guía, darme sabiduría, paciencia y dedicación durante estos años de estudio, que tiene como resultado el cumplimiento de una meta, comprendiendo que el que persevera alcanza.

También unos de los pilares fundamentales en este proceso mi familia, mamá y papá que han estado durante esta etapa de estudios académicos conmigo apoyándome de manera incondicional, dándome las fuerzas y guiándome para no claudicar ante cualquier adversidad.

Finalmente con el mayor amor del mundo a mi sobrino Ezequiel y mis hermanos Viviana y Aldair.

Eliana Cecibel Zambrano Ponce



AGRADECIMIENTO

A mis compañeros de aula que en el transcurso de estos años he compartido muchas experiencias y han ayudado en mi crecimiento personal.

Y por último a los docentes que son los que han formado parte de este proceso de aprendizaje, logrando mediante sus enseñanzas, valores y principios a crecer de manera profesional, que el día de hoy se ve reflejado en la culminación de este proyecto, a su vez a la institución por abrir sus puertas a todas aquellas personas que tenemos el deseo y las ganas de superarnos.

Eliana Cecibel Zambrano Ponce



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN 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 después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en los procesos administrativos para contribuir al control permanente de la Compañía de Taxi Convencional “TAXISUMPA” problema de investigación: ¿Cómo incide la ausencia de procesos administrativos, en el control permanente de la Compañía de Taxi Convencional Sumpa S.A. “TAXISUMPA”, domiciliada en el cantón Santa Elena-Provincia de Santa Elena, en el periodo 2018?, presentado por Eliana Cecibel Zambrano Ponce como requisito previo para optar por el título de:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Zambrano Ponce Eliana Cecibel

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Eliana Cecibel Zambrano Ponce en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora en los procesos administrativos para contribuir al control permanente de la compañía de taxi convencional "TAXISUMPA", de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, 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*.

Eliana Cecibel Zambrano Ponce
Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cédula: 2400092769



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**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:
PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA CONTRIBUIR AL CONTROL PERMANENTE DE LA
COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL “TAXISUMPA”.**

Autora: Eliana Cecibel Zambrano Ponce

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

El presente proyecto tiene una propuesta de mejora en los procesos administrativos para contribuir al buen manejo de los recursos humanos, materiales y económicos de la compañía de taxi convencional “Taxisumpa”, la misma que está dedicada a brindar el servicio de transportación a la ciudadanía en general en el cantón Santa Elena. En la actualidad sus funciones administrativas se encuentran deficientes debido a la falta de organización, dirección, planeación y control en las actividades que realiza la institución, dando como resultado conflicto entre el personal administrativo y socios/accionistas debido a que existes opiniones divididas en cuanto al desarrollo de las actividades que realiza la compañía en función a sus objetivos. En el marco teórico se revisó libros y artículos de revistas con relación a procesos administrativos. Se aplicó la investigación, descriptiva, cualitativa, cuantitativa, explicativa, diseño de campo en función al propósito planteado. La herramienta utilizada fue la observación directa para realizar el análisis correspondiente y obtener los datos de la situación actual en la compañía, los resultados obtenidos son presentados en cuadros, gráficos y encuestas. Con el presente estudio realizado se logrará evaluar al personal administrativo, técnico de la compañía y los beneficiarios serán los socios/accionistas, administradores y compañía.

Proceso

Administrativo

Control

Permanente



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
PARA CONTRIBUIR AL CONTROL PERMANENTE DE LA
COMPAÑÍA DE TAXI CONVENCIONAL "TAXISUMPA".**

Autora: Eliana Cecibel Zambrano Ponce

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

This project has a proposal for improvement in the administrative processes to contribute to the good management of human, material and economic resources of the taxi company "Taxisumpa", the same that is dedicated to provide the service of transportation to the public in general in the canton of Santa Elena. At present, its administrative functions are deficient due to the lack of organization, direction, planning and control in the activities carried out by the institution, resulting in conflict between the administrative staff and partners / shareholders due to the fact that there are divided opinions regarding the development of the activities carried out by the company in accordance with its objectives. In the theoretical framework, books and journal articles were reviewed in relation to administrative processes. The research was applied, descriptive, qualitative, quantitative, explanatory, field design according to the proposed purpose. The tool used was direct observation to perform the corresponding analysis and obtain the data of the current situation in the company, the results obtained are presented in tables, graphs and surveys. With the present study, it will be possible to evaluate the administrative and technical staff of the company and the beneficiaries will be the partners / shareholders, administrators and company.

Process

Administrative

Control

Permanent

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Variables de la investigación.....	4
Evaluación del problema.....	4
Interrogantes de la investigación.....	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación e importancia.....	7

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos.....	8
Antecedentes Referenciales.....	10
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	21

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	23
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	33

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	36
PLAN DE MEJORAS.....	54
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	58
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1: Plantilla de trabajadores.....	27
Cuadro 2: Plantilla de accionistas.....	27
Cuadro 3: Tipos de investigación.....	30
Cuadro 4: Población finita.....	31
Cuadro 5: Proceso.....	33
Cuadro 6: Técnicas.....	35
Cuadro 7: Reconocimiento a socios/accionistas.....	37
Cuadro 8: Manejo de ley de compañías.....	38
Cuadro 9: Aportaciones socios/accionistas.....	39
Cuadro 10: Decisiones administrativas.....	40
Cuadro 11: Plan de trabajo.....	41
Cuadro 12: Relación laboral.....	42
Cuadro 13: Toma de decisiones.....	43
Cuadro 14: Plan de mejora.....	44
Cuadro 15: Recursos materiales y tecnológicos.....	45
Cuadro 16: Desarrollo de actividades.....	46
Cuadro 17: Planificación de actividades.....	47
Cuadro 18: Coordinación entre dirigentes y accionistas	48
Cuadro 19: Capacitaciones.....	49
Cuadro 20: Manejo de los recursos	50
Cuadro 21: Liderazgo en el área administrativa.....	51
Cuadro 22: Plan de mejora.....	54
Cuadro 23: Procedimiento de formatos.....	55
Cuadro 24: Procedimiento de capacitación.....	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas:
Gráfico 1: Fases del proceso.....	11
Gráfico 2: Procesos de control.....	14
Gráfico 3: Logo de la compañía.....	25
Gráfico 4: Organigrama de la empresa.....	25
Gráfico 5: Campos de información en la entrevistas.....	34
Gráfico 6: Reconocimiento a socios/accionistas.....	37
Gráfico 7: Manejo de ley de compañías.....	38
Gráfico 8: Aportaciones socios/accionistas.....	39
Gráfico 9: Decisiones administrativas.....	40
Gráfico 10: Plan de trabajo.....	41
Gráfico 11: Relación laboral.....	42
Gráfico 12: Toma de decisiones.....	43
Gráfico 13: Plan de mejora.....	44
Gráfico 14: Recursos materiales y tecnológicos.....	45
Gráfico 15: Desarrollo de actividades.....	46
Gráfico 16: Planificación de actividades.....	47
Gráfico 17: Coordinación entre dirigentes y accionistas.....	48
Gráfico 18: Capacitaciones.....	49
Gráfico 19: Manejo de los recursos	50
Gráfico 20: Liderazgo en el área administrativa.....	51

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La administración nace desde la época prehistórica debido a que para la supervivencia debían realizar actividades que resultaban difíciles, es ahí donde de manera indirecta nació la administración ya que empezaron a organizarse, en un principio empezó con grupos pequeños que buscaban lograr objetivos de manera más fácil, poco a poco se extendió a grandes grupos, en la actualidad la administración dirige a las personas, ayuda a tomar decisiones importantes y evalúa el desempeño obtenido para lograr el cumplimiento de los objetivos. (Luna Rojas, Nayeli Sarai, 2015)

La ausencia de procesos administrativos en la compañía de taxi convencional Sumpa S.A., no permite que se realicen las actividades correctamente, dando como resultado retraso en el desarrollo e innovación de la institución.

La compañía de taxi convencional Sumpa S.A., está constituida por 26 accionistas, los mismos que se encuentran debidamente registrados en la superintendencia de compañías, de los cuales 23 han sido beneficiados con el permiso de operación, las aportaciones mensuales que se realizan son de \$50,00 (cincuenta dólares de los Estados Unidos de América) destinados a cubrir los gastos administrativos de la institución.

La inexperiencia del gerente en temas importantes para la compañía como planificación, dirección y control del personal administrativo, no permite que la compañía se desarrolle y aporte en el servicio que se brinda en transportación a los usuarios de la provincia de Santa Elena.

Debido al constante cambio tecnológico la compañía necesita contar con estrategias que coadyuven al bienestar de la institución y sus trabajadores, logrando utilizar de forma correcta los recursos tangibles e intangibles (humanos, económicos, materiales).

Situación Conflicto

Desde sus inicios en la compañía no se ha realizado planificación enfocada en sus actividades a ejecutar, dando como resultado el bajo rendimiento en talento humano y descoordinación en la toma de decisiones por parte de los directivos, enmarcando que cada puesto o departamento de una organización tiene diferentes funciones y el personal debe estar capacitado para desempeñar sus labores logrando la excelencia.

Entre los factores que influye el desarrollo de la compañía, es que la institución no cuenta con un local propio en el cual se puedan realizar las diferentes actividades, lo que genera un gasto mensual por concepto de arriendo.

A su vez no existe normativa que regule las ayudas económicas que se brindan a los accionistas en caso que ocurra un percance; donde se vea afectado el conductor y su unidad, generando malestar en los socios, dado que realizan aportaciones mensuales.

Correspondiente al área financiera se tiene como dato que el comprobante que se otorga al socio cuando realizan sus aportaciones es el recibo, se manifiesta molestia en los accionistas al observar que no se lleva un control adecuado, siendo obligación de la compañía entregar facturas por conceptos de pagos de cuotas mensuales.

Otro de los problemas que surge en la institución, es que no se aplica sanciones al personal, las mismas que están enmarcadas en el reglamento interno de la compañía, lo que conlleva a la falta de compromiso de los socios y a su vez personal administrativo, técnico y operativo. El registro de

ingresos y egresos diarios se maneja de forma manual, la compañía no cuenta con un sistema que permita determinar cuál es el nivel económico existente.

Con procedencia a lo antes mencionado es importante decir que en la actualidad las empresas con el fin de generar impacto positivo en sus actividades, se han enfocado en adoptar técnicas y métodos

Se tiene como dato que no existe ningún tipo de compromiso, así también como falta de responsabilidad en los accionistas a la hora de realizar sus pagos y firma de la asistencia que es un control que se realiza semanalmente para medir el compromiso que tienen los accionistas con la compañía, dando como resultado atraso en las cuotas mensuales y ausencia en el registro diario de asistencia. Su principal factor es la falta de liderazgo, motivación y comunicación que debe existir entre el personal.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Santa Elena

Cantón: Santa Elena

Campo: Administración

Área: Control

Aspectos: Procesos administrativos, control permanente

Tema: Propuesta de mejora en los procesos administrativos para contribuir al control permanente de la compañía de taxi convencional "TAXISUMPA".

Formulación del problema

¿Cómo incide la ausencia de procesos administrativos, en el control permanente de la Compañía de Taxi Convencional Sumpa S.A. "TAXISUMPA", domiciliada en el cantón Santa Elena-Provincia de Santa Elena, en el periodo 2018?

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Las variables de investigación se dividen en 2:

Variable Independiente: Procesos administrativos

Variable Dependiente: Control permanente

EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

La compañía Sumpa S.A., se ve en la necesidad de brindar un servicio de excelencia a los socios y a su vez se involucran los usuarios que son las personas que utilizan el servicio de transportación en la zona urbana de la ciudad.

Siendo fundamental que se maneje de forma adecuada el área administrativa, poseer objetivos, metas que logren cumplir con la misión y visión que tiene la compañía.

Mantener control de las actividades que realicen, logrando mediante la organización desempeñar cada una de las funciones asignadas al personal que integra la compañía de esta forma cumpliendo con las tareas y obligaciones correspondientes.

Planificar antes de realizar las actividades y manejar correctamente los recursos; evitará continuar con el mismo problema que no permite el desarrollo de la compañía de taxi Sumpa S.A.

Entre los aspectos importantes en la evaluación del problema mencionamos los siguientes:

Delimitado: El manejo incorrecto de los procesos, falta de formación profesional, enmarcando el desinterés por buscar innovar los procedimientos administrativos, que afecta el desempeño laboral de los administradores de la compañía de taxi Sumpa S.A., dando como evidencia la falta de procedimientos en el área administrativa y contable.

Claro: La redacción de este trabajo se enfoca en términos claros, precisos y entendibles con el fin que los resultados sean de fácil comprensión para su ejecución, se realizará una propuesta de un plan de mejoras para contribuir al buen funcionamiento y manejo de las herramientas que posee la compañía, beneficiando a los socios, empleados, usuarios y dirigentes de la compañía Sumpa S.A., alcanzando un alto nivel de competitividad y crecimiento.

Relevante: Se pretende mejorar e implementar estrategias con el fin de cumplir con los objetivos que se plantean en conjunto, beneficio y bienestar de la compañía.

Factible: Con la ayuda del personal interno y mediante la aplicación de instrumentos tales como encuestas y guías de observación, factor importante para medir la situación y problemas que enfrenta la compañía en la actualidad y a su vez realizar las respectivas mejoras en el ámbito administrativo de la institución.

Concreto: Con el diagnóstico de la situación actual en el área administrativa se determinará de forma precisa, directa y adecuada las causas y fallas que retrasa el desempeño y crecimiento de la compañía que impide que las actividades se desarrollen adecuadamente, mediante la recolección de datos a través de técnicas como: la observación, visita de campo y encuestas, se logrará diagnosticar el problema que no permite el desarrollo de la compañía Sumpa S.A.

Evidente: Las conclusiones que se determinó con la visita de campo realizada en la compañía de taxi convencional "Taxisumpa" dio lugar a evidenciar las falencias en el personal administrativo que comprende: gerente, presidente y comisario al no tener claras sus responsabilidades, generando inconvenientes con los accionistas al observar que las decisiones que se toman en beneficio de la institución, no son las adecuadas.

Interrogantes de la Investigación

Durante la presente investigación surgen las siguientes interrogantes:

1. ¿Cómo lograr mejorar los procesos administrativos y contribuir al buen funcionamiento de la compañía?
2. ¿Qué medidas se deben tomar para el análisis de los procesos que se manejan en el área administrativa?
3. ¿Cuáles son las estrategias y decisiones que se tomará para aportar en el desarrollo y beneficio de la compañía?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Determinar un plan de mejora de los procesos administrativos, para contribuir al control permanente de los usuarios, personal administrativo que labora en la compañía.

Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre procesos administrativos y control permanente.
- Diagnosticar el manejo actual en los procesos que corresponden al área administrativa en la compañía de taxis.
- Implementar un plan de mejoras en los procesos administrativos.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La presente investigación es importante, debido a que mediante la misma se podrá conocer las falencias que posee el área administrativa de la compañía, determinando como influye la planificación al momento de realizar las actividades en conjunto y beneficio de la institución teniendo presente que una compañía de taxis no solo tiene como prioridad brindar servicio de transportación a la comunidad, sino también crecer y

desarrollarse en todas las áreas y departamentos, a su vez consolidarse como una compañía que brinda servicio de calidad a la comunidad del cantón Santa Elena, con un valor agregado que la diferencie entre las demás compañías .

La presente investigación resulta conveniente para la compañía de taxi Sumpa S.A., ya que tiene su importancia dentro de los procesos administrativos que maneja la institución actualmente, con el fin de contribuir al desarrollo para el mejoramiento y reestructuración del área administrativa, ayudará a definir cuáles son las metas que se espera alcanzar, modificar los procesos que se utilizan para solucionar problemas con procesos adecuados para la buena marcha de la compañía.

Se manifiesta que el análisis de un estudio se basa en la eficiencia y eficacia, donde se logrará con efectividad y éxito los objetivos que posee la compañía en conjunto con el gerente y presidente, se asegura que la implementación de un plan para la compañía "TAXISUMPA".

Es justificable para la misma, debido a que aportará en la calidad de servicio, administración y las relaciones laborales que existen entre compañeros de trabajo para llevar a cabo correctamente las estrategias y decisiones que tomen los directivos de la compañía, de esta manera lograr que todos trabajen hacia un mismo fin y objetivo, se pretende .

Las mejoras que se plantearán tiene como finalidad ejecutarlas en el área administrativa, con la aplicación de métodos y técnicas, de igual manera mediante la misma se beneficiaran los accionistas. Este tipo de investigación es de utilidad metodológica, porque se utilizará diseños de campo la cual se va enfocar a observar y analizar los procesos, además se hace referencia al análisis de datos estadísticos mediante la utilización de gráficos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

La administración a lo largo de la historia ha tenido una evolución significativa, esto debido a que desde el principio ha existido el trabajo y lo que se ha buscado en una forma de organizarlo, según indica (Thompson Baldiviezo, 2010): “la administración es un proceso a través del cual se coordinan recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficiencia”, teniendo así como consecución del mismo mejorar también la calidad y productividad cuando de alcanzar las metas se trata.

En este aspecto la administración dentro de una organización, debe usarse como una guía que la compañía deba seguir para obtener mayores beneficios.

Antecedentes históricos de la administración

De acuerdo con (Chiavenato I, 2006 p.28) indica que: “En el curso de toda la historia de la humanidad, la administración se desarrolló con una lentitud impresionante”, donde resalta que a partir del siglo XX, es donde verdaderamente surge y estalla de manera notable, es entonces donde se puede manifestar es el inicio de las estrategias y planificaciones dentro de la administración.

Principios de administración

(Fayol H, 1987) Indica que los principios generales son: “flexibles y susceptibles de adaptarse a todas las necesidades”. Lo importante va a ser

saber cómo utilizarlo y sacarle el mayor de los beneficios, donde se resalta que se debe usar la inteligencia, experiencia, decisión y medida.

Los principios dentro de la administración no son limitados, a continuación se mencionará algunos de los principios que se pueden aplicar con mayor frecuencia.

- La división del trabajo.- Es donde se busca obtener un máximo provecho de las personas, por donde se basa en la aplicación mayoritaria de esfuerzo y atención, debido a que simplifica el trabajo.
- La autoridad-responsabilidad.- Consiste en el derecho donde debe predominar el jefe, pero nunca con abusos, es donde entra la parte de la responsabilidad, debido a que debe saber cómo actuar con inteligencia y así mismo ganar experiencia, siempre siendo moral, deberá poseer actitud de mando, de servicios prestados, etc.
- Disciplina.- Consiste principalmente en el respeto, donde deben prevalecer los valores de las personas que conformen la organización.
- Unidad de mando.- Es de parte necesaria debido a que cuya influencia sobre la marcha de los negocios es por lo menos igual. Para poder realizar la actividad un agente sólo debe recibir órdenes de un superior.

Para el buen funcionamiento de la administración se rige a ciertas pautas que se deben cumplir con el personal y ejecutivos de la empresa, contando con una dirección, responsabilidad y dividir las tareas.

En la compañía se necesita más compromiso de parte del personal administrativo y accionistas, para lograr alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos, siempre contando con una guía que nos permita distribuir el trabajo y planificar correctamente.

Según, (Sánchez Delgado, 2014) nos indica que la administración “sirve de base a las funciones del administrador, para llevar un correcto

funcionamiento a su vez cumpliendo ciertas normas o reglas de comportamiento generales que permitan desempeñar funciones de: planeación, organización, dirección, coordinación y control”.

Al igual que la teoría de Fayol coinciden en los tipos de secuencias que se deben llevar en la administración, siendo esta base fundamental en los procesos y toma de decisiones por parte de los jefes y hace referencia al comportamiento que existe entre el personal y los directivos de una organización determinada. Toda empresa que realiza una buena administración alcanza las metas establecidas y logra los objetivos planteados, es por eso que antes de realizar una actividad se debe planificar y seguir una secuencia, para desarrollar cada una de las etapas que se emplean.

Antecedentes Referenciales

Proceso administrativo

La administración comprende una serie de etapas o fases que existen en una empresa, entre ellas se destacan 2 fases una estructural y operacional, en la que se ejecutan todas las actividades de importancia para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. (Münch Lourdes, 2014)

Según (Stephen P. Robbins & David A. Decenzo , 2002) hacen referencia al proceso administrativo como “Las actividades primordiales que desempeñan los gerentes en una organización, se refiere a conseguir las cosas con eficiencia y eficacia lo cual quiere decir hacer las tareas correctas” En la empresa esto significa alcanzar las metas utilizando todos los recursos que posee la institución con eficiencia y eficacia, (Stephen P. Robbins & David A. Decenzo , 2002) cita a Henri Fayol donde nos dice que los gerentes llevan a cabo 5 actividades administrativas y estas son: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas etapas comprenden una estructura organizativa que conlleva a una empresa encaminarse al éxito cumpliendo con los objetivos en función de la misión y visión.

Se pretende que la compañía "TAXISUMPA" se dirija mediante el plan de mejoras y logre un correcto funcionamiento en sus tareas en beneficio de la institución y el personal administrativo, aplicando cada una de las pautas que se manifiestan en la investigación, con el fin de mantener un alto nivel corporativo.

Gráfico 1: Fases del proceso



Fuente: libro "Administración gestión organización enfoques y proceso administrativo".

Autor: Münch Lourdes (2014).

Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo se divide en varias etapas las mismas que se detallan a continuación:

Planeación

Según Luna Alfredo (2014) menciona que la planeación es "el inicio y la base del proceso administrativo, determina qué quiere ser la empresa, ¿dónde?, ¿cómo? y ¿cuándo? se logrará" en base al presente proyecto se dirige a los objetivos que se pretende alcanzar en la empresa, evaluando la situación actual de la compañía.

Importancia de la planeación

La planeación tiene su importancia dentro de la administración según nos revela (Zabala Salazar, 2005) que planear es “precisar los resultados que se pretenden alcanzar, permite incrementar los ingresos y la rentabilidad de una empresa, con la planeación se transmiten a la organización los instrumentos y mecanismos claros para orientar al desarrollo”. Una planeación adecuada nos facilita determinar los procedimientos y manejar los recursos de forma efectiva.

Própositos de la planeación

Toda empresa debe precisar própositos específicos en la planeación, el autor (Hernando, 2005 p. 27 y 28) en su libro titulado planeación estratégica, indica que “con la planeación se establece la estructura en base a las necesidades de las organizaciones”, con la intención de lograr la obtención de los recursos, tanto humanos, económicos y materiales con el fin de cumplir un objetivo.

Tenemos entonces que se debe seguir un lineamiento en base a los principios de la planeación para alcanzar los objetivos deseados, es por esto que al no lograrse aquello el desarrollo de la empresa se ve afectado y perjudica no solo a la institución sino también a sus colaboradores, siendo esta la problemática que enfrenta en la actualidad la compañía Sumpa S.A., al no distribuir correctamente los recursos que posee.

Organización

Según nos indica (Agustín, 2004) citando a Koontz y O’ Donnell mencionan “ organizar es agrupar las actividades para alcanzar los objetivos en sentido horizontal y vertical la estructura de la empresa” siendo un método de responsabilidad para establecer relaciones entre los grupos de trabajo. A través de ella se establece un sistema de relación para la división de trabajo y la estructura necesaria

La organización es parte fundamental dentro de la empresa para llevar un control de las actividades que se realizan con beneficio al grupo de trabajo.

Integración

Es la obtención y agrupación de los elementos materiales y humanos que la organización y planeación señalan necesarios para el buen funcionamiento de la empresa, permite la coordinación de la empresa, para lograr la eficacia y eficiencia cuando se planifica y organiza, uno de los principios de la integración es seleccionar de manera adecuada al personal que ocupará un cargo determinado en la organización. (Mina , 2016)

Dirección

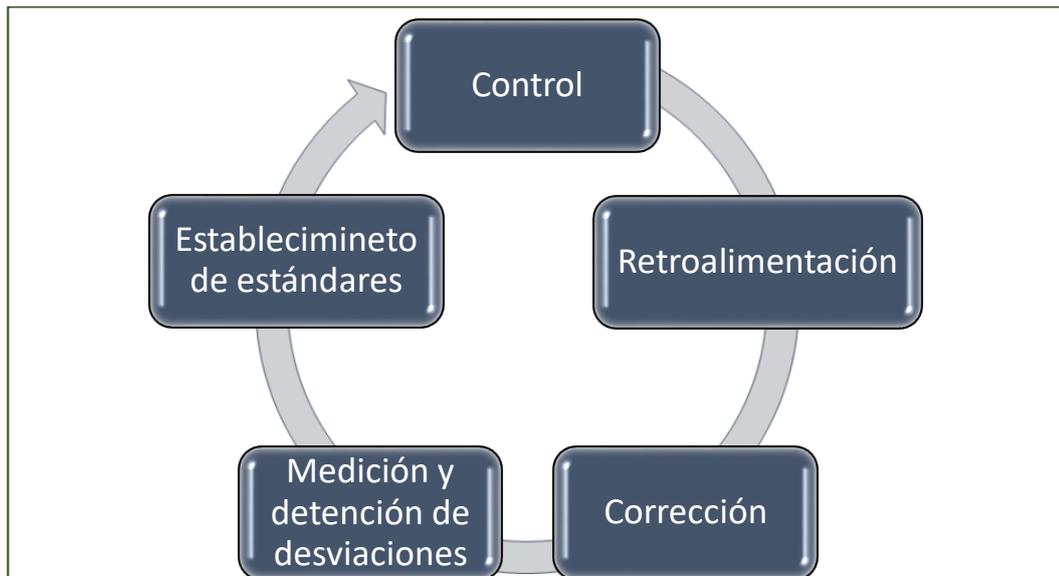
La dirección es un elemento de la administración, siendo el punto central y más importante, a quienes dirigen se los llaman “ejecutivos” en base a la toma de decisiones que se realicen, mediante la dirección se vigila que se cumplan todas las ordenes emitidas de acuerdo con los planes y la organización. (Reyes Ponce Agustín, 2007) (p.384)

En este punto se hace referencia a la toma de decisiones que deben estar plnateadas en base a los elementos que intervienen en el proceso de planificación.

Control

Dentro de la importancia del control en una empresa según Lourde : “ es la fase del proceso administrativo mediante la cual se evalúan los resultados en referencia a lo posteriormente palaneado, lo ideal es saber elegir las tecnicas y tipos de control” El control es de vital importancia dentro de porceso de planeacion puesto que sirve para comprobar el grado de efectividad que existe en la gestión, de igual manera garantiza el cumplimiento de los planes establece medidas para prevenir errores que afecte a la organización.

Gráfico 2: Procesos del control.



Libro: Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.

Autor: Lourdes, (2014).

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Para la presentación de este proyecto es importante descubrir la relación con proyectos anteriormente realizados o que de cierta forma presentan similitud en sus objetivos.

(LLamuca Verónica 2015) En la Universidad Central del Ecuador en el año 2015 se declaró el tema “Evaluación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Transportes Calderón”. El trabajo de investigación proporcionará que se mejore los procesos que se realizan en la Cooperativa de transporte.

Este trabajo de grado tiene similitud con el proyecto ya que trata de la mejora en los procesos administrativos en una Cooperativa de taxis, con la finalidad de aportar con la calidad de servicio a los usuarios, socios/accionistas, se plantea mejoras en beneficios de toda la compañía para optimizar el desarrollo y crecimiento de la institución.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador (2008):

Capitulo II - Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurara al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.

Capitulo II - Sección Quinta - Educación

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz.

Capitulo III – Sección Segunda – Jóvenes

Art. 39.- El estado garantizará los derechos de las jóvenes y los jóvenes, y promoverá su efectivo ejercicio a través de las políticas y programas, instituciones y recursos que aseguren y mantengan de modo permanente su participación e inclusión en todos los ámbitos, en particular en los espacios del poder público.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
- Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los

beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

- Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
- Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
- Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
- Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Capítulo sexto- Sección Primera- Formas de organización de la producción y su gestión.

Sección Tercera – Formas de trabajo y su retribución

Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo.

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

Según el Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017) dice:

Objetivo 3 – Mejorar la calidad de vida de la población.- porque se busca mejorar la forma de vida de las personas mediante un trabajo.

Objetivo 8 – Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.- en el presente proyecto se busca que mejore el sistema económico de la organización y de todos los que participan en ella.

Objetivo 9 – Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.- sin importar el tipo de trabajo, respetando siempre la integridad de las personas tanto física como psicológica.

Ley de Compañías:

Sección VI – de la Compañía Anónima- de la administración y de los agentes de la compañía.

Art.254.- Los administradores, miembros de los organismos administrativos y agentes, sólo podrán ser nombrados temporal y revocablemente.

Art.255.- Los administradores tendrán por la responsabilidad derivada de las obligaciones que la ley y el contrato social les impongan como tales y las contempladas en la ley para los mandatarios; igualmente, la tendrán por la contravención a los acuerdos legítimos de las juntas generales.

Art.259.- El administrador continuará en el desempeño de sus funciones, aun cuando hubiere concluido el plazo para el que fue designado, mientras el sucesor tome posesión de su cargo.

Art.264.- La responsabilidad de los administradores por actos u omisiones no se extiende a aquellos que, estando exentos de culpa, hubieren hecho constar su inconformidad, en el plazo de diez días a contarse de la fecha en que se conocieron de la resolución y dieron noticia inmediata a los comisarios.

Art.265.- La responsabilidad de los administradores frente a la compañía quedará extinguida:

1. Por aprobación del balance y sus anexos, excepto cuando:
 - a) Se lo hubiere aprobado en virtud de datos no verídicos; y ,
 - b) Si hubiere acuerdo expreso de reservar o ejercer la acción de responsabilidad;
2. Cuando hubieren procedido en cumplimiento de acuerdos de la junta general, a menos que tales acuerdos fueren notoriamente ilegales;
3. Por aprobación de la gestión, o por renuncia expresa a la acción, o por transacción acordada por la junta general; y,
4. Cuando hubieren dejado constancia de su oposición conforme a lo indicado en el artículo anterior.

Según el Reglamento Interno Compañía de Taxi Sumpa (2017) donde manifiesta:

Art. 2.- El presente Reglamento Interno, es de carácter obligatorio y tiene como objetivo fundamental el de convertirse en un instrumento, que viabilice la organización y funcionamiento de las actividades de la empresa, a través de sus Representantes Legales, Administradores, Accionistas y empleados; que con un integro conocimiento de sus deberes y derechos, laboraran por mantener el buen nombre de la compañía; teniendo siempre como norma, la eficiencia en el servicio que se brinda. El mismo que guarda armonía con el Estatuto Social y la Ley de Compañías.

Art. 4.- El presente reglamento interno propende a la integración, la ayuda mutua, y la capacitación en lo que se relaciona a la Ley de Compañías, Ley Orgánica del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 5.- La constitución de esta compañía tiene como finalidad a más de prestar el servicio de Transporte Comercial de Taxi Convencional el de lograr que los Representantes Legales, Administradores, Accionistas y empleados mejoren su estándar de vida; prestando a los usuarios un servicio cordial y respetuoso ya que son la base fundamental para el desarrollo de nuestra empresa.

Art. 6.- Los representantes legales, administradores, accionistas y empleados, serán responsables de sus actos u omisiones, pudiendo ser sancionados administrativa, civil o penalmente según fuere el caso.

Art. 7.- La empresa desde su campo de actuación, promoverá el buen servicio de Transporte Comercial de Taxi Convencional en el ámbito de los límites de su jurisdicción, esto es en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Art. 19.- Son organismos de la compañía:

- a) La junta general de Accionistas
- b) El directorio
- c) Comisiones

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Procesos administrativos

Toda organización debe utilizar correctamente los procesos y recursos, para lograr el éxito, de tal manera si el personal administrativo de la compañía Sumpa S.A., maneja eficazmente las fases que comprende el proceso administrativo logrará alcanzar los objetivos deseados esto comprender una adecuada planificación, organización, dirección y control.

Variable Dependiente: Control permanente

Toda norma o procedimiento, en el momento de su diseño o creación, debe prever controles propios o automáticos, que permitan detectar errores e induzcan a tomar acciones correctivas (el control por oposición que se produce cuando dos individuos se verifican mutuamente, la separación de funciones. El sistema que se maneje en la compañía con beneficio al personal administrativo y accionistas ayudando a mantener constantemente organización y comunicación, mediante medidas estandarizadas en función del control.

Definiciones Conceptuales

Calidad: Según (Arturo, 2011) la calidad es: “conjunto de propiedades y características de un producto o servicio”, en la cual tiene como misión ofrecer el cumplimiento de las necesidades del consumidor, así como de igual manera satisfacer las necesidades y perspectivas del consumidor.

Gestión administrativa: (Aranda Formacion, 2014) nos indica que podemos definir la gestión administrativa como: “Un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios”, donde deja en constancia la importancia de los administradores dentro de la organización y de igual manera el fiel cumplimiento de los objetivos fijados.

Retribución: Se la puede definir de manera económica como aquel ingreso que se percibe, en este caso el beneficiario será el trabajador, cuya retribución se entrega cuando realiza el cumplimiento de sus deberes y obligaciones dentro de la institución.

La retribución puede ser catalogada en salarios, sueldos, bonos, comisiones, entre otras.

Cliente: Se define al cliente como aquella persona a la cual va dirigido el producto o servicio, con la finalidad que este sea usado por el mismo, el servicio puede ser de carácter público o privado, existe una gran importancia en referencia al cliente, debido a que se busca satisfacer sus necesidades y expectativas, en caso de no lograrlo se puede llegar a perder al cliente y recuperar un cliente es complicado.

Taxímetro: El taxímetro es considerado como una herramienta de trabajo en referencia al campo del taxista, esto debido a que su finalidad es indicar cuál es el valor económico que el cliente debe cancelar por el servicio brindado, el taxímetro debe ser usado por el conductor del vehículo cuando

el cliente o usuario aborda la unidad y debe ser detenido cuando el usuario a llegado a su destino.

De igual manera esta herramienta de trabajo tiene control por parte de la empresa que vende el producto, por la misma razón se recomienda que debe ser llevado a servicio técnico por lo menos una vez al año.

Taxi Convencional: Se define al mismo como aquel que presta el servicio de transportación dentro de la jurisdicción en la que ha sido creado, a todo aquel usuario que requiera el mismo.

Taxi Ejecutivo: En diferencia del taxi convencional, este tipo de taxi realiza el servicio de puerta a puerta, contando con una central que es la que envía las unidades previo llamadas.

Estrategia: Se define a la técnica que emplea la empresa para desarrollar actividades que busquen mejorar, las estrategias se las puede dividir como:

Estrategia interna: busca mejorar los aspectos internos de la empresa con la finalidad de mejorar o fortalecer a la misma.

Estrategia externa: busca llegar al cliente, buscando la satisfacción del mismo, de igual manera busca mejorar la imagen que se tiene de la institución.

Competencia: Se define como la potestad que tiene la empresa, para lograr obtener un mayor protagonismo en el mercado y destacar entre sus similares.

Plan: Un plan es la consecuencia de una idea, es el conjunto de metas y objetivos que persigue una empresa para poder orientarse en el desarrollo de sus actividades, logrando la optimización de sus recursos operativos, a través del control y seguimiento de procesos, los cuales deben estar encaminados con la estrategia de la organización.

Es por ello, que se puede indicar que un plan debe ser dinámico, flexible.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa:

Compañía de transporte de taxi convencional Sumpa S.A. "TAXISUMPA"

Rama o ministerio:

Servicio de transporte comercial

Información Jurídica:

Resolución N°.001 –CJ-024-2015-GADSE.

Informe Técnico N°001-TT-JTTTSV-GADSE-2014 Del 15 De Diciembre Del 2014

Constitución Jurídica 24 De Febrero Del 2015

Registro Mercantil N°48 Del 5 De Marzo Del 2015

Registro Único de Contribuyente:

2490013280001

Objeto Social:

Ofrecer un servicio de calidad de transporte en taxi, teniendo como característica el servicio al cliente.

Historia

La compañía de taxi convencional Sumpa S.A. "Taxisumpa", fue fundada el 12 de octubre del 2012.

Siendo organizada por el Sr. Camilo Baquerizo y el Sr. Jairo Chancay. La idea surgió como un proyecto y con el tiempo se fue consolidando, hoy en día ellos forman parte de la plantilla de accionistas y parte del personal administrativo, en ese año conformada por 10 socios.

Para el año 2015 la compañía Sumpa adoptó el permiso de operación por parte del municipio en conjunto con la agencia nacional de tránsito, el mismo que les permite laborar en sus unidades. En el 2016 se realizó un estudio de factibilidad dando como resultado el incremento de dieciocho cupos para la compañía, oficialmente fueron entregados en febrero del presente año, actualmente la compañía cuenta con 26 accionistas legalmente registrados en la superintendencia de compañía, pero beneficiados con el permiso de operación solo fueron 23.

Misión

Ofrecer a los usuarios servicio de calidad a precios competitivos, con una gama alta de experiencia en el sector de taxi, plasmando con las más estrictas normas de seguridad y responsabilidad con los trabajadores, clientes y la comunidad en general.

Visión

Ser una compañía consolidada y altamente competitiva en el campo de servicio convencional de taxi, caracterizándose con el profesionalismo de cada uno de sus integrantes e innovando hacia el futuro con tecnología de punta.

Valores corporativos

- Compromiso.- Por parte de todos los que conforman la institución en cada actividad, eventos u otros tipos de compromisos adquiridos.
- Responsabilidad.- Con la institución, con el trabajo, cumpliendo con los valores que se aportan en la institución y dejando la imagen de la compañía en lo más alto posible.

- Trabajo en equipo.- Siempre tener un equilibrio entre la responsabilidad y la amistad, donde se busca siempre tener mayores lazos y buenas relaciones entre todos los socios.

LOGO DE LA COMPAÑÍA

Gráfico 3: Logo de la compañía



Fuente: Base de datos de la compañía de taxi Sumpa S.A.

Organigrama de la empresa

Gráfico 4: Organigrama de la compañía



Fuente: Base de datos de la compañía de taxi Sumpa S.A.

Descripción de las actividades de los colaboradores:

Gerente: Representante legal de la compañía en forma judicial y extrajudicial se encarga de gestionar, planificar coordinar, poner en marcha y cumplir las actividades de la compañía.

Presidente: Son atribuciones y deberes del presidente, vigilar la marcha general de la compañía y el desempeño de las funciones de los servidores de la misma e informar de estos particulares de la Junta General de Accionistas.

Secretaria: Redactar oficios, elaborar facturas, confirmar los depósitos diarios, en forma obligatoria, de acuerdo a los reportes de caja, brindar información a los accionistas de la compañía.

Comisario: Tiene derecho ilimitado de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones sociales, sin dependencia de la administración y en interés de la compañía, debiendo observar la buena marcha, contable financiera de la compañía.

Asesoría jurídica: Estará presidido por el contador el mismo que debe sugerir programas contables, trabajar con verdadera mística y ética profesional.

Departamento financiero: Verificar que el accionista que no envíe su unidad a laborar sin justificación, que se ingrese correctamente la información, revisar la forma en que ha de llevarse la contabilidad de la empresa.

Comisiones especiales: Funcionan de acuerdo a las necesidades de la compañía, los mismos son designados al elegir el vocal principal y vocal secundario.

Siendo al momento las siguientes:

- a) De tránsito vehicular
- b) De revisión contable

Plantilla del personal administrativo

Cuadro 1: Plantilla de trabajadores

Nombres	Cargo	Años de trabajo
Camilo Baquerizo	Gerente	5
Jairo Chancay Ruíz	Presidente	5
José Cacao	Comisario	1
Eliana Zambrano	Secretaria	1

Fuente: Base de datos de la compañía de taxis Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Zambrano Ponce.

Cuadro 2: Plantilla de accionistas

Nombres	Tiempo
Roberto Baque Gutiérrez	5
José Cacao Catuto	5
Fausto Chalen Rodríguez	5
José Suárez Suárez	5
Ronald Zambrano Chila	5
Camilo Baquerizo Gonzabay	5
Manuel Caiche Ramírez	5
Manuel Chalen Zambrano	5

Jairo Chancay Ruiz	5
Antonio Flores Pozo	3
Carlos Muñoz Pozo	5
Marcos Orrala Orrala	5
Jorge Panchana Tómalá	5
Manuel Pilco Isin	3
Joffre Ramírez Tigreiro	5
José Tómalá Tómalá	5
Pascual Torres Prudente	5
Benildo Pozo Neira	3
Pablo Ramírez Vera	1
Félix Borbor Rosales	1
Kleber Borbor Suárez	1
Gabriel Borbor Suárez	1
Marco Oña López	1
Bolívar Chancay Ruiz	5
Karina Baque Mayorga	5
Pedro Chalen González	5

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Diseño de la Investigación

Dentro de la investigación tenemos varios diseños, los cuales son:

Diseño Cualitativo

Según indicó (Bernal C. , 2010) citando a Bonilla y Rodríguez: “se orienta en profundizar casos específicos, no es prioritariamente medir sino describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes,” la investigación cualitativa permitirá analizar los diferentes aspectos que se deben tener presente en la toma de decisiones para el beneficio de la compañía.

Diseño Cuantitativo

Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales este método tiende a generalizar. (Bernal, César A., 2010), por la presente investigación responderá al problema planteado, este tipo de diseño permite analizar cómo se manejan actualmente los procesos y demás recursos que impiden que la compañía se desarrolle.

Diseño de Campo

Según el autor (Arias Fidias, 2012 p. 35) “la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes”, se refiere a la obtención de datos en el lugar de los hechos y observar los objetos a investigar y mejorar, pero no afecta la situación actual del mismo.

En el presente proyecto se utiliza el método de campo, cuantitativo y cualitativo, debido a que se va al lugar de los hechos y hacer referencia mediante citas bibliográficas de las variables, además de analizar la situación actual de los procesos administrativos en la compañía.

Tipos de Investigación

(Sampieri R, 2014) Define: “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”, la misma que se basa obtener datos reales.

Cuadro 3: Tipos de investigación

Explorativa	Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada.
Explicativa	Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.
Descriptiva	Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.
Correlacional	Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables. Primero se miden las variables y luego se estima la correlación.

Fuente: El proyecto de investigación

Autor: Arias F, (2012)

En el presente trabajo se realiza la aplicación de la investigación explicativa y descriptiva porque permitirá analizar y describir situaciones o sucesos, recopila información de manera independiente y las somete a un análisis, se procede a realizar encuestas donde por medio de las mismas se busca expresar y explicar el porqué del problema.

Población y Muestra

Entre la población y la muestra existe una relación directa, esto debido a que la población representa es el todo de algo, mientras que la muestra es el algo del todo.

Población

(Hurtado Iván & Toro Josefina , 2005): Define la población como “el conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar”, la población se refiere a los individuos los mismos que poseen en común características distintas. La misma que se mide mediante métodos estadísticos. La población que se tomará son los socios de la compañía, personal y administrativo.

Población finita

Según (Arias Fidias G, 2012 p.82) “Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un riesgo documental de dichas unidades”.

Población infinita

Como dice (Arias Fidias G, 2012 p.82) “Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible”.

Cuadro 4: Población finita

Características	Cantidad
Administración	3
Socios	18
Total:	21

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

La población es finita, porque son veintiún personas que se utiliza en la presente investigación, para realizar el análisis de la situación actual en la institución, están conformados por personal administrativo y socios accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Muestra

La muestra (López P, 2004) la define como “el subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros, es una parte representativa de la población”, la finalidad de la muestra es escoger aleatoriamente una cantidad determinada de algo. Se utiliza este método cuando la población es grande y se necesita obtener información, depende del propósito del investigador y el contexto.

Como indica (Behar D, 2008) entre los tipos de muestreos más utilizados tenemos:

Muestreo aleatorio simple.- “La forma más común de obtener una muestra es la selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de la población tiene la misma posibilidad de ser elegido”.

Muestreo estratificado.- “Cuando los elementos son proporcionales a su presencia en la población. Para este tipo de muestreo se divide la población en varios grupos con el fin de dar representatividad”.

El muestreo simple.- Es un procedimiento intuitivo para evaluar la eficiencia de diseños que buscan las condiciones más sencillas para analizar los datos de un tema que se esté investigando, por ende este tipo de muestreo es simple y sencillo de utilizar, se da cuando se adquiere al azar, con el objetivo de obtener detalles de la investigación.

En esta investigación no se utilizará muestra, debido a que la población es finita.

Métodos de la Investigación

Método Científico

Según menciona (Arias Fidiás G, 2012) en su libro indica: “Es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”, en este método es visible y resalta la ciencia en la actualidad.

Método Inductivo-deductivo

El autor (Segarra, 2011) indica que “Consiste en basarse en enunciados similares, tales como descripciones de los resultados de observaciones e experiencias para plantear enunciados, tales como hipótesis o teorías”, de extraer hechos completos se llega a obtener una teoría general, basada en diversos criterios conjuntamente, pero con un mismo fin. El Método deductivo determina el problema mediante información recolectada

Método histórico lógico

Según dice (Behar D, 2008) el método histórico de investigación “se denomina historia, que también es posible emplearlo para garantizar el significado y fiabilidad de los hechos pasados en las ciencias naturales y básicas”, el método histórico nos ayudará a establecer las relaciones existentes entre los hechos y síntesis de pruebas sistematizadas

Técnicas e instrumentos de la investigación

Cuadro 5: Proceso

Técnicas	Herramientas
Observación	Guía
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

En el presente trabajo de investigación se utilizó las técnicas de encuesta y observación.

Se utilizará el método inductivo-deductivo porque a través de la observación repetida de los objetos de estudio; y la información recolectada encontraremos las conclusiones para la factibilidad de nuestro trabajo investigativo.

Encuesta

Desde el punto de vista (Grasso L, 2006) “las encuestas sirven para estudios exploratorios y descriptivos”, es un instrumento que sirve para el investigador obtener resultados mediante análisis estadísticos, recoge resultados para determinar las causas y efectos de un determinado tema,

Entrevista

Citado por (Naghi Mohammad , 2005): “es el proceso de interrogar o hacer preguntas a una persona con el fin de captar sus conocimientos y opiniones acerca de algo, con la finalidad de realizar alguna labor específica con la información captada”, según el autor se refiere a la comunicación que existe entre entrevistador y entrevistado sobre algún tema en particular.

Gráfico 5: Campos de información en la entrevistas



Fuente: Libro El proceso de la entrevista. (p.103)

Autor: (Acevedo I Alejandro & López Alba F).

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

La diferencia entre encuesta y entrevista, la encuesta se la realiza de forma escrita y la entrevista es verbal.

Observación

Según (Tamayo & Tamayo M, 2003) afirma que “Es la más común de las técnicas de investigación: la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de datos.”, se trata de observar el objeto a investigar mediante una serie de pasos utilizando la herramienta que es la guía de observación, para analizar cómo es la situación actual de un hecho.

Determinar las casusas que conllevan a estudiar un determinado tema, en el presente proyecto se utilizó las técnicas de encuesta y observación, la misma que se aplica al personal que conforma la compañía Sumpa S.A., y la guía en la observación de los procesos administrativos que maneja actualmente en la institución.

Cuadro 6: Técnicas

Técnicas	Procedimiento
Encuesta	Se elaboró 2 cuestionarios y se aplicó para los accionistas y administradores.
Observación	Se realizó 2 guías de observación para determinar las falencias que presenta el área administrativa en la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de Resultados de la Investigación

El presente trabajo tiene como finalidad mejorar mediante procedimientos estratégicos, los procesos administrativos en la compañía Sumpa S.A., “Taxisumpa” localizada en el cantón Santa Elena.

Se pretende diagnosticar la problemática fijada en la presente investigación con la finalidad de determinar como incide la ausencia de procesos administrativos en la compañía Sumpa S.A.

Mediante los diseños cualitativo, cuantitativo y de campo se logró obtener información detallada de la situación que presenta la compañía, mediante citas, investigaciones referentes a la problemática. Así mismo de los tipos de investigación y los objetivos planteados se tomó como referencia la población finita para la evaluación del problema.

Se utilizó herramientas como: guía de observación, cuestionario y se aplicó a la parte más importante de compañía que son los accionistas y administradores, para evaluar el funcionamiento en el área administrativa.

Una vez recabada toda la información se procede a tabular con la finalidad de que se pueda interpretar los resultados obtenidos y determinar posibles falencias, con base a esto poder hacer la propuesta de mejora.

Se presentarán los resultados de la encuesta mediante gráficos estadísticos, el mismo que refleja una visión despejada del tema de investigación que se realiza. A continuación se muestran los resultados de las encuestas realizadas a los socios/accionistas y administradores de la compañía de taxi Sumpa S.A., donde se realiza un análisis e interpretación:

Resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo de la compañía de taxis Sumpa S.A.

Pregunta 1.- ¿Existe reconocimiento a los socios/accionistas donde se destaca su desempeño dentro de la compañía Sumpa S.A.?

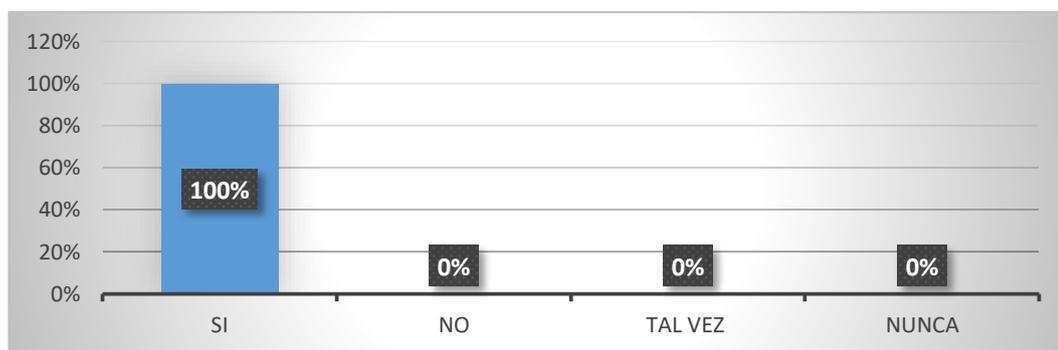
Cuadro 7: Reconocimiento a socios/accionistas

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 6: Reconocimiento a socios/accionistas



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: En base al resultado, se determina que uno de los recursos que se destaca los incentivos que la compañía otorga, al cumplimiento y desempeño que tiene el accionista en sus obligaciones laborales.

Pregunta 2.- ¿Se ha explicado a los accionistas cómo se maneja la ley de compañías y reglamento interno?

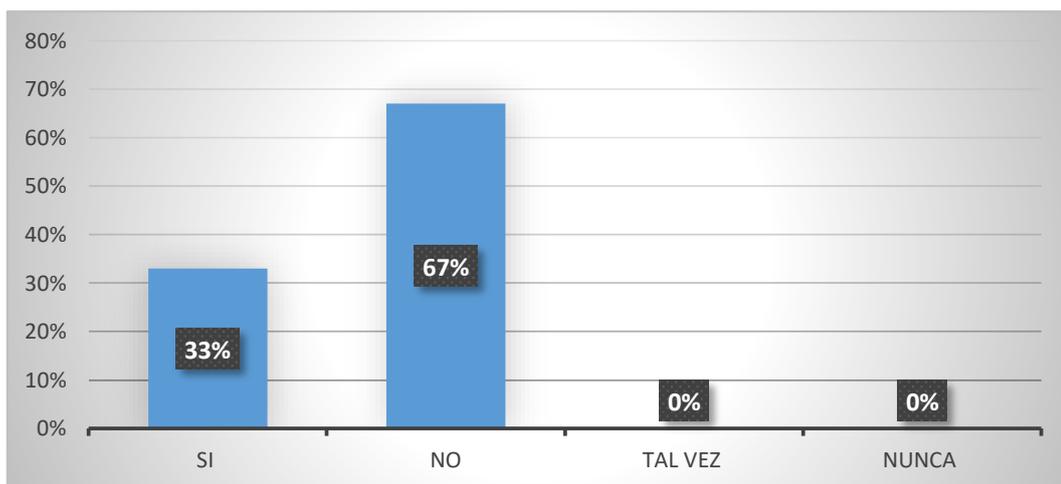
Cuadro 8: Manejo de ley de compañías

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
Tal vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 7: Manejo de ley de compañías



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: Mediante el resultado, se determinó, que a pesar que algunos accionistas si tienen conocimiento de la ley de compañía y reglamento interno, a su vez existe un porcentaje de socios que desconoce aquello.

Pregunta 3.- ¿Se les realiza seguimiento a los socios/accionistas que se encuentran atrasados con sus aportaciones mensuales en la compañía?

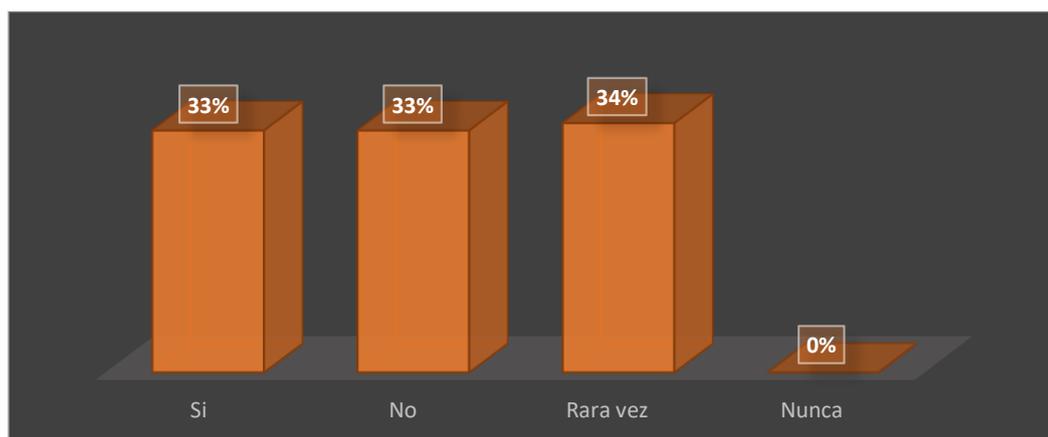
Cuadro 9: Aportaciones socios/accionistas

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	1	33%
Rara vez	1	34%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 8: Aportaciones socios/accionistas



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación.- Se logró determinar que existen opiniones divididas, donde de por si se manifiesta que por lo general no se hace un seguimiento al socio que tiene atraso en sus aportaciones, dando esto como una posible explicación del porque existen varios rubros por cobrar.

Pregunta 4.- ¿Las decisiones que toma la administración son realizadas en conjunto y expuestas en la sala de sesiones?

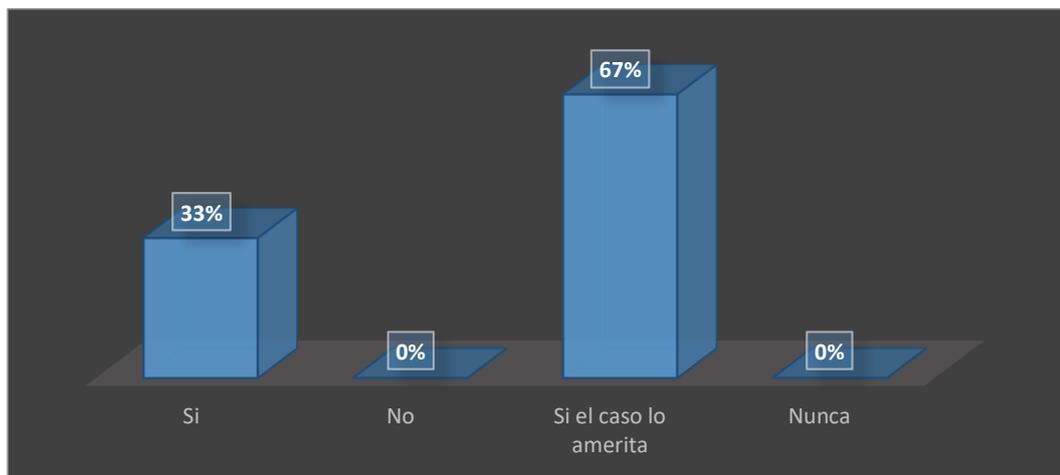
Cuadro 10: Decisiones administrativas

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	0	0%
Si el caso lo amerita	2	67%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 9: Decisiones administrativas



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación.- Mediante el proceso de encuesta se determina que solo cuando se cree necesario las decisiones son tomadas en conjunto y cuando son de fácil determinación no se comunican.

Pregunta 5.- ¿Existe algún plan de trabajo, donde se les designe las actividades que deben realizar cada una de las comisiones formadas en la compañía?

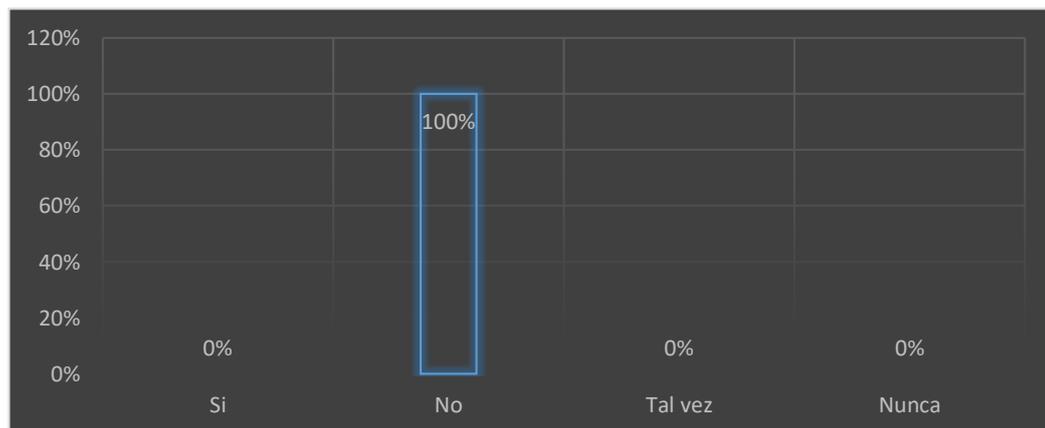
Cuadro 11: Plan de trabajo

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	3	100%
Tal vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 10: Plan de trabajo



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación.- Se determina que no existe un plan de trabajo, por lo que se entiende que se trabaja empíricamente sin buscar consecución de objetivos de manera organizada, marcando esto un retraso en un proceso.

Encuesta realizada a los Socios/Accionistas de la compañía Sumpa S.A., “Taxisumpa”.

Pregunta 1.- ¿Cómo considera usted la relación laboral que existe entre el personal administrativo y socios accionistas de la compañía?

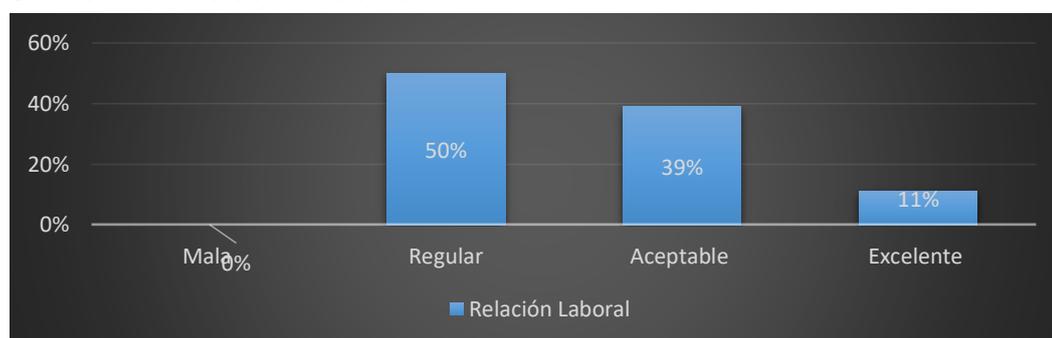
Cuadro 12: Relación laboral

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mala	0	0%
Regular	9	50%
Aceptable	7	39%
Excelente	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 11: Relación Laboral



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: La mayoría de accionistas coinciden que la relación laboral que existe actualmente entre el personal administrativo y socios de la compañía es regular, dando como indicador que es necesario que se mantengan en contacto los administradores en conjunto con los accionistas.

Pregunta 2.- ¿Cómo define el proceso de toma de decisiones por parte de los dirigentes de la compañía de taxi Sumpa S.A.?

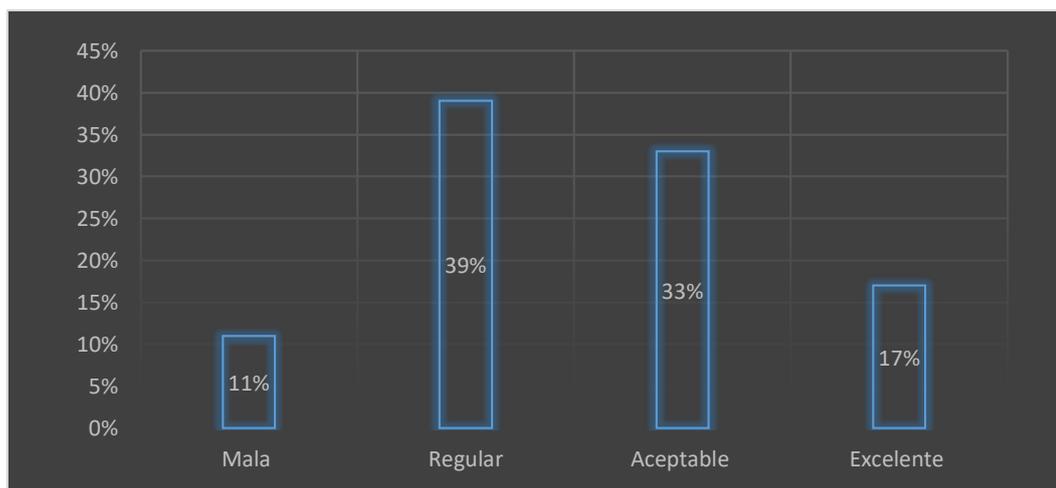
Cuadro 13: Toma de decisiones

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mala	2	11%
Regular	7	39%
Aceptable	6	33%
Excelente	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 12: Toma de decisiones



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: La encuesta reflejó como resultado que la toma de decisiones por parte de los dirigentes no es la adecuada en especial cuando se realizan las reuniones con el directorio, teniendo presente que no se convoca con regularidad a las Asambleas.

Pregunta 3.- ¿Considera usted necesario contar con un plan de mejora para reestructurar los procesos en el área administrativa?

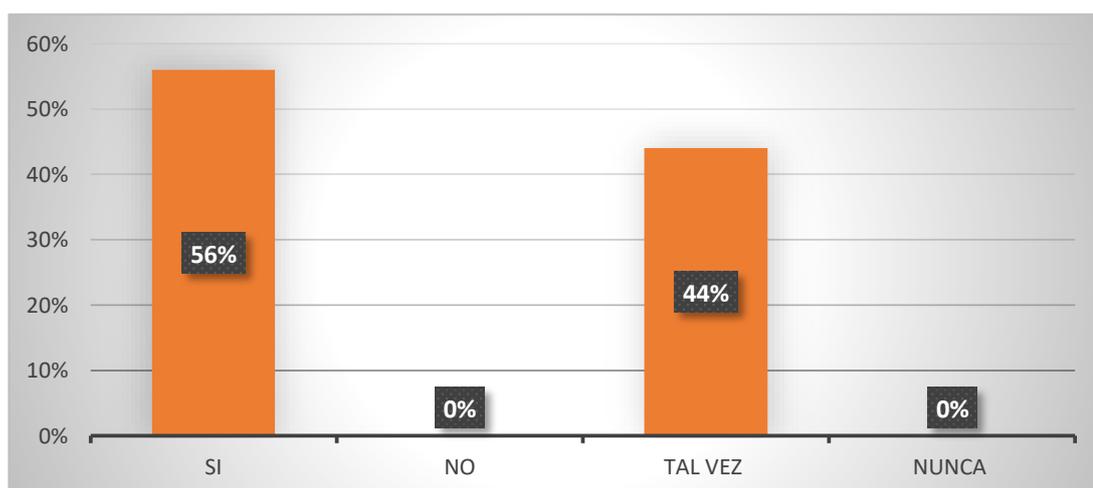
Cuadro 14: Plan de mejora

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	10	56%
No	0	0%
Tal vez	8	44%
Nunca	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 13: Plan de mejora



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis: A pesar que la compañía es pequeña los accionistas nos indica que si es necesario que se cumple con planificaciones en beneficio de la misma, por ende se determina que si es beneficiario implantar estrategias en el área administrativa para contribuir al desarrollo de la entidad.

Pregunta 4.- ¿La compañía de taxi convencional Sumpa S.A. “Taxisumpa” cuenta con todos los recursos materiales y tecnológicos necesarios para desempeñar efectivamente sus funciones laborales?

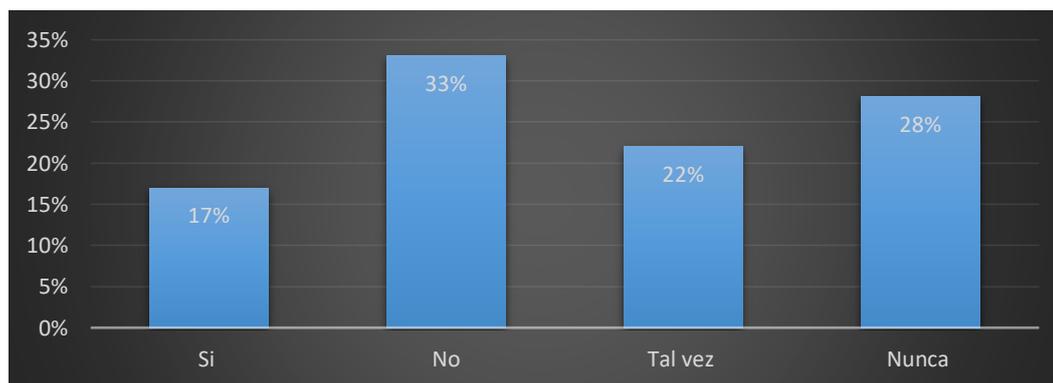
Cuadro 15: Recursos Materiales y tecnológicos

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	17%
No	6	33%
Tal vez	4	22%
Nunca	5	28%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 14: Recursos Materiales y tecnológicos



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: Los socios indican que no existe la infraestructura adecuada para cumplir con todas las tareas, además que no se distribuye correctamente los recursos económicos, siendo estos ingresos para la compañía, obteniendo como punto importante que no se coordinan los administradores antes de realizar algún tipo de actividad.

Pregunta 5.- ¿Piensa usted que las actividades que se desarrollan dentro de la compañía son las adecuadas?

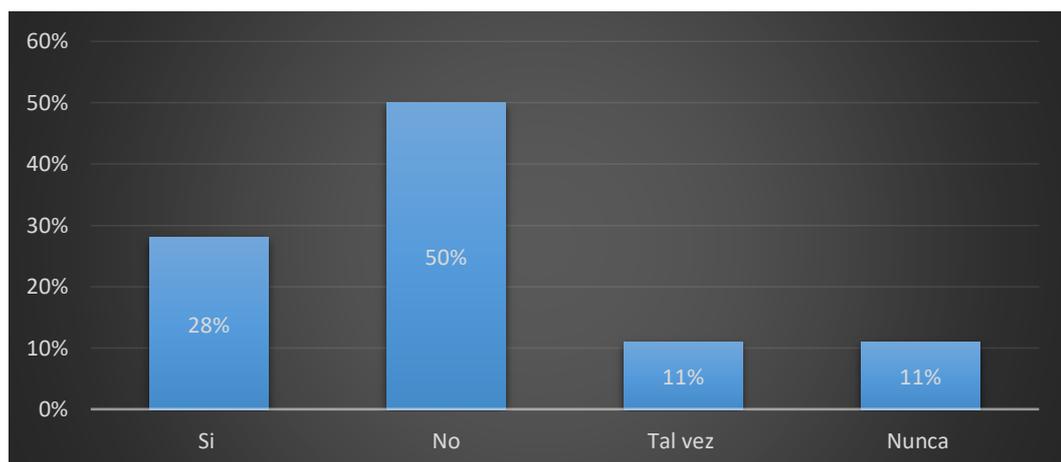
Cuadro 16: Desarrollo de Actividades

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	28%
No	9	50%
Tal vez	2	11%
Nunca	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 15: Desarrollo de Actividades



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: Se indica que no se realizan las actividades adecuadas, en el momento exacto de acuerdo a la situación actual de la compañía, esto genera malestar en los accionistas al observar que no se manejan los procesos de forma correcta.

Pregunta 6.- ¿Cree usted que es importante planificar las actividades para cumplir con los objetivos de la compañía?

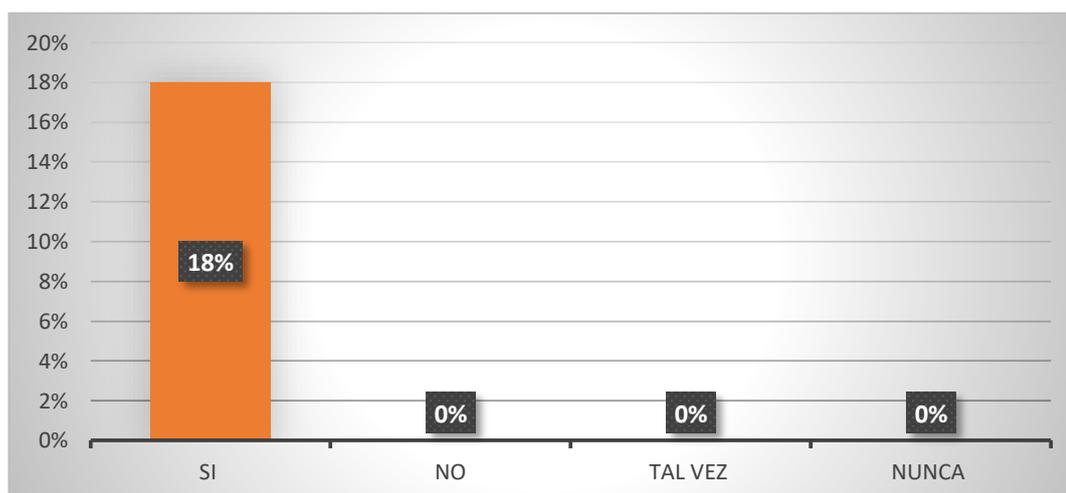
Cuadro 17: Planificación de actividades

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	18	100%
No	0%	0%
Tal vez	0%	0%
Nunca	0%	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 16: Planificación de actividades



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: Los socios indicaron que si es importante realizar un planificaciones frecuentemente, para llevar un control en las actividades futuras y que esto no perjudique el funcionamiento en la administración de la compañía.

Pregunta 7.- ¿Desde su punto de vista considera usted que existe coordinación entre dirigentes y accionistas para ampliar actividades en beneficio de toda la compañía?

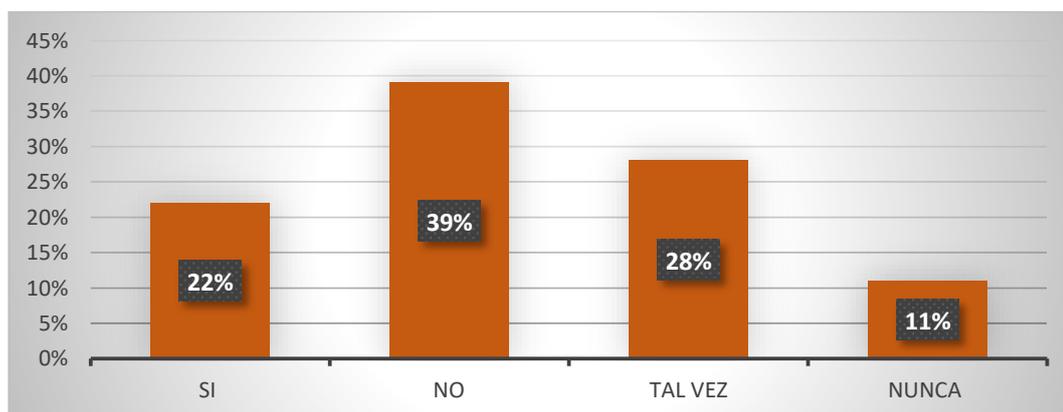
Cuadro 18: Coordinación entre dirigentes y accionistas

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	22%
No	7	39%
Tal vez	5	28%
Nunca	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 17: Coordinación entre dirigentes y accionistas



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: Los resultados demuestran que la mayoría de socios está de acuerdo en que debe existir comunicación constante con los dirigentes siendo este gerente y presidente, que son las personas responsables de guiar y direccionar la buena marcha de la empresa.

Pregunta 8.- ¿Por parte de la compañía han recibido capacitaciones en temas como talento humano, relaciones laborales?

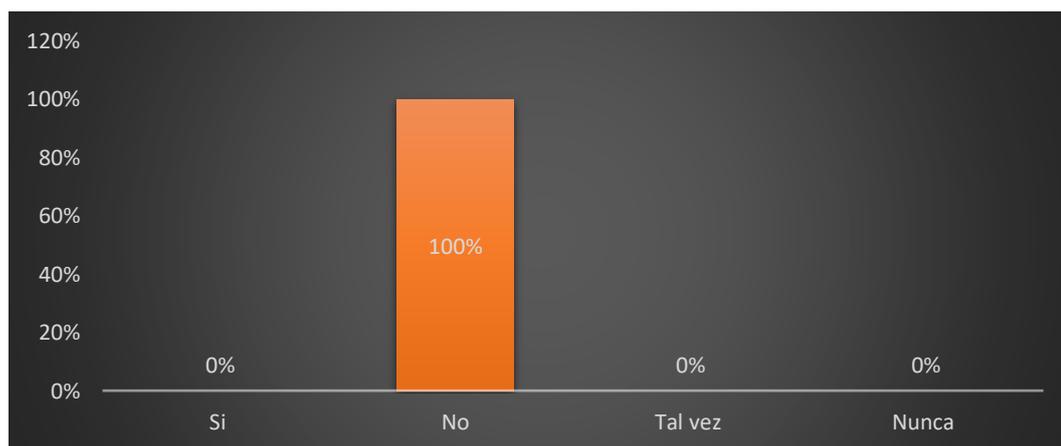
Cuadro 19: Capacitaciones

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0%	0%
No	18%	100%
Tal vez	0%	0%
Nunca	0%	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 18: Capacitaciones



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: Según los resultados de la encuesta, se manifiesta que son pocas las capacitaciones que se realizan en la institución, pero en tema de talento humano y relaciones labores en la actualidad no se llevan a cabo, afectando así a todo el personal tanto administrativo y operativo.

Pregunta 9.- ¿Los recursos que posee actualmente la compañía de taxi Sumpa S.A., se los maneja con eficiencia y eficacia?

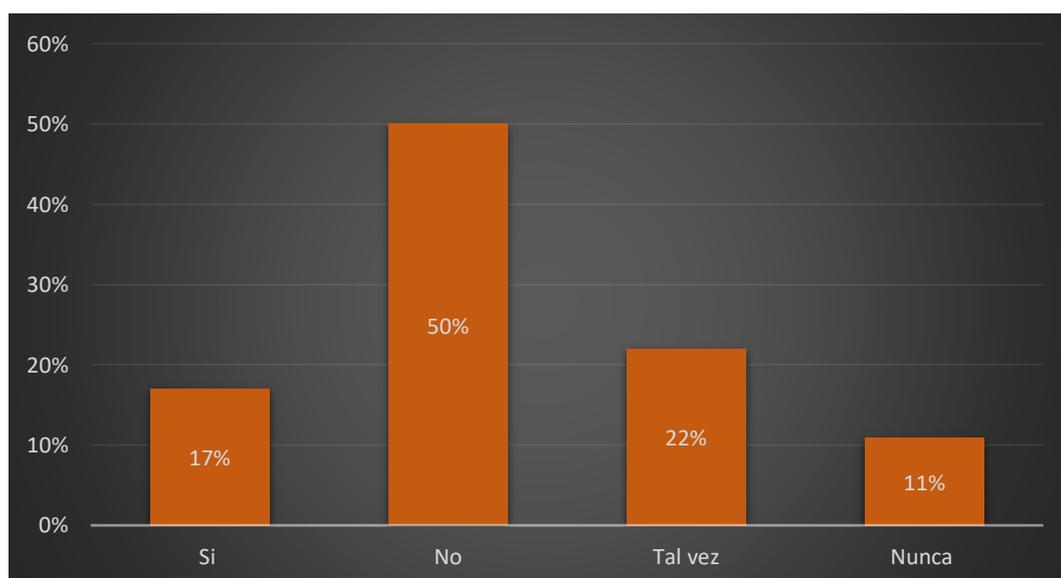
Cuadro 20: Manejo de los recursos

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	17%
No	9	50%
Tal vez	4	22%
Nunca	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 19: Manejo de los recursos



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: Existe poco control en los procedimientos lo que afecta la eficiencia y eficacia que debería manejarse para distribuir y utilizar cada recurso que cuenta en la compañía.

Pregunta 10.- ¿Considera usted que existe liderazgo dentro del personal administrativo?

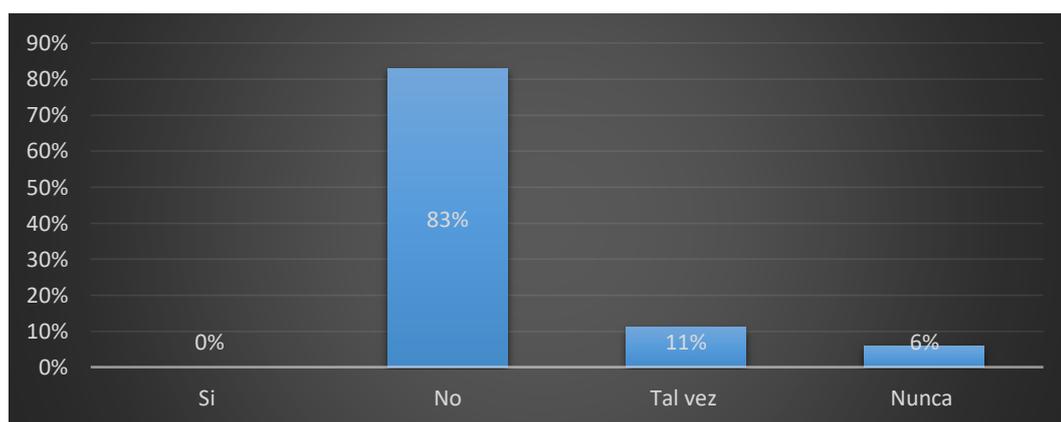
Cuadro 21: Liderazgo en el área administrativa

ITEMS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	15	83%
Tal vez	2	11%
Nunca	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios accionistas de la compañía Sumpa S.A.

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Gráfico 20: Liderazgo en el área administrativa



Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Análisis e interpretación: Los socios manifiestan que no existe en su totalidad liderazgo por parte de los dirigentes y esto se refleja en la desorganización existente al momento de planificar una reunión general, y para resolver algún tipo de conflicto que puede existir en la compañía Sumpa S.A.

Resultado de la Guía de observación

Objetivo: Determinar cómo se maneja y controla la asistencia de los socios accionistas que envían sus unidades a laborar diariamente.

Guía 1

Análisis

Al realizar esta observación directamente en el área administrativa, se encontró varias falencias, debido a que no se lleva un orden en cuanto al formato de asistencia, también se reflejó que existen mucha ausencia de parte de los conductores que no se acercan a la oficina a firmar la asistencia, a su vez al visualizar las carpetas de los socios accionista se determina que no se actualizan los documentos personales, notándose la irresponsabilidad, ya que en los socios debe existir cumpliendo con las normas estipulado en el reglamento interno de la compañía.

Guía 2

Análisis

En el área financiera se observó que no se entregan facturas por concepto de aportaciones económicas mensuales por parte de los accionistas, siendo esto falla del gerente como representante legal debe estar al día con los tributos del SRI, de esta forma mantiene en orden y contribuye al volumen máximo de las finanzas, el mismo valor monetario que sirven para cancelar sueldos y salarios al personal administrativo, se cuenta con un talonario archivados en un folder y a su vez en la memoria interna del computador, se analizó brevemente las actividades que debe realizar el gerente y presidente en función a los deberes y obligaciones que poseen ambos, encargándose uno de la representación legal y la otra dignidad del control de operaciones en la compañía.

Plan de mejora en los procesos administrativos de la compañía de taxi convencional Sumpa S.A.

En base a las referencias mencionadas y mediante los resultados obtenidos se determina realizar la propuesta para el mejoramiento de los procesos administrativos que en la actualidad maneja la compañía Sumpa S.A., "TAXISUMPA", cuyo objetivo será lograr contribuir al control permanente en organización, planeación, dirección y control .

La elaboración del presente proyecto tiene como finalidad que la compañía aplique las mejoras para el beneficio de la misma y se basa como parte fundamental empezar por el personal administrativo que es la cabeza principal de la compañía, siendo responsables de la toma de decisiones siguiendo con los socios/accionistas.

Para el desarrollo de la propuesta, se toma como punto referencial los resultados obtenidos de las encuestas, debido a que las preguntas nos indicaron aspectos de gran relevancia para el desarrollo del presente trabajo, como que aunque el personal administrativo indica que si trabaja en beneficio, conjunto y equipo, por otra parte existen opiniones divididas entre los socios ya que manifiestan malestar en las decisiones que se toman en ocasiones no se cumplen de forma adecuada, así mismo indican los socios que no se realizan capacitaciones en temas de relaciones humana, esto conlleva al desconocimiento de temas relevantes que competen a recursos humanos y financieros. Se plantea realizar capacitaciones para contribuir a la mejora constante y continua.

Justificación de la propuesta

La presente propuesta busca el beneficio de todo el personal que conforma la compañía Sumpa S.A., además de eso busca el crecimiento personal y profesional de cada uno de sus integrantes, en conjunto de todo aquello antes mencionado lograremos también el crecimiento institucional.

PLAN DE MEJORA

Objetivo: Proponer mejoras en los procesos administrativos de la compañía de taxi convencional Sumpa S.A.

Cuadro 22: Plan de mejora

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Socializar con los accionistas información relevante	Lograr que todos trabajen hacia un mismo objetivo	Mediante una sesión general	Mensual	Dirigentes(Gerente-Presidente)	Sala de sesiones de la compañía
Capacitar al personal administrativo y accionistas	Mantener a la vanguardia en temas administrativos	Contratar a empresa calificada	Semestral	Todo el personal	Sala de sesiones de la compañía
Elaborar formato digital de ingresos y egresos	Llevar un control financiero	A través de Registros digitalizados	Mensual	Gerente	Sala de sesiones de la compañía

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Cuadro 23: Procedimiento de formatos

Elaborar formato digital para registrar ingresos y egresos	
Procedimiento	Implementar un registro, para contabilizar lo que ingresa diariamente en la compañía y presentar reportes al comisario que es la persona designada para revisión contable.
Finalidad	Llevar un control detallado y justificable de caja chica, para verificar los ingresos y egresos que tiene la compañía diariamente

Elaborado por: Eliana Cecibel Zambrano Ponce.

Cuadro 24: Procedimiento de capacitación

Talleres-capacitación de relaciones humanas, liderazgo, ley de compañías	
Procedimiento	Este plan busca la mejora, el crecimiento profesional del personal administrativo que está conformado por (secretaria, gerente, presidente y comisario) y a su vez los accionistas de la compañía, la misma que se realizará de forma semestral, para innovar conocimientos e ideas, los responsables que se lleve a cabo dichas tareas serán los directivos, las capacitaciones estarán expuestas por una empresa calificada.
Finalidad	Mejorar las relaciones existentes en el personal que conforma la compañía, contribuir a nuevos conocimientos y aplicarlos en las tareas que se realizan diariamente.

Desarrollo de la propuesta:

Socializar con el personal

Para obtener conocimientos de información relevante como: misión, visión, objetivos de la compañía, para lograr que todo el personal trabaje hacia un mismo lineamiento. Mediante junta general extraordinaria de accionistas presidida por el gerente y presidente, en la sala de sesiones de la compañía.

Formatos digitales

Tiene con fin plasmar un registro detallando las aportaciones que realizan los socios, de igual manera otros ingresos que tiene la compañía como es la emisión de certificados que tiene un costo adicional, al realizar este proceso se optimiza tiempo.

Se va a elaborar en un documento de Excel, donde refleja los valores que ingresan diariamente a la compañía que a su vez contribuyen para el informe que emite el comisario. Con la aplicación de esta propuesta se conocerán los ingresos reales y egresos que diariamente tiene la compañía.

Capacitaciones

Se desarrolló un plan de capacitaciones para todo el personal de la compañía Sumpa S.A., con el objetivo de poner en práctica y ampliando el conocimiento y el talento humano de sus integrantes, además se explicará en un taller los artículos de la ley de compañías con esto lograremos que todo el personal tenga conocimiento de los deberes y obligaciones tanto de los administradores y accionistas, para la mejora y de los procesos administrativos de la empresa, alcanzando de esta manera los propósitos trazados en el proyecto de investigación. Se busca que el curso sea dictado en un corto, mediano y largo plazo, donde se espera se pueda comenzar a evidenciar los avances obtenidos, después de la primera capacitación.

Conclusiones

Una vez culminado el presente proyecto en base a la problemática en la compañía Sumpa S.A., se brinda las siguientes conclusiones:

- Se realizó estudios teóricos sobre procesos administrativos y control permanente.
- En base a las funciones que cumple el personal administrativo, se identificó que las funciones con mayor deficiencia son: planeación, organización, control, la compañía no cuenta con una adecuada estructura organizativa, no poseen un sistema de comunicación entre colaboradores y dirigentes. El gerente de la compañía tiene pocos conocimientos administrativos lo que provoca que no se tomen decisiones acertadas.
- Se detectó que no existe comunicación entre el personal administrativo y socios, generando conflicto entre compañeros de trabajo.
- Se determinó mediante la investigación que la compañía no cuenta con un sistema contable que contribuya al buen manejo financiero.
- Con la elaboración del plan de mejoras, convertirla en una herramienta, para mejorar los procesos administrativos, con la participación de todo el personal que conforma la compañía Sumpa S.A.

Recomendaciones

Basadas en las conclusiones que se presentó en la investigación se recomienda lo siguiente:

- Realizar planificaciones en diferentes ámbitos tanto administrativos y financieros, para contribuir a la buena marcha de compañía.
- Organizar semestralmente capacitaciones en relaciones humanas, para contar con un personal altamente preparado en el ámbito administrativo.
- Elaborar un manual de funciones y procedimientos, con el fin de que todo el personal posea lineamientos y tengan conocimientos de las actividades que tienen que desarrollar para asignar responsabilidades y contribuir a la eficiencia y eficacia de la compañía.
- Elaborar un sistema contable para registrar ingreso, gastos y determinar la utilidad que posee la compañía al finalizar el periodo fiscal.
- Reestructuración de los procesos administrativos, con la elaboración del plan de mejoras, convertirla en una herramienta para beneficio de la compañía.

Bibliografía

- Arias Fidas G. (2012). *El proyecto de Investigación*. Caracas- Venezuela 6ta. Edición: Episteme.
- Reyes Ponce Agustín. (2007). *Administración moderna*. México: Limusa noriega editores.
- Acevedo I Alejandro & López Alba F. (s.f.). Técnicas para manejar una entrevista . En A. I. F, *El proceso de la entrevista* (pág. 103). LIMUSA NORIEGA EDITORES .
- Agustín, R. P. (2004). *Adiministración moderna* . Mexico : Limusa .
- Amaru Antonio, C. (. (2009). *Fundamentos de la administración*. Mexico: Pearson Educacion.
- Aranda Formacion. (07 de 03 de 2014). *Grupo Aranda Formación*. Obtenido de ¿Que es la gestión administrativa?: <https://arandaformacion.com/blog/gestion-administrativa-curso/>
- Aray Julimar, 2. (s.f.). Establecimiento de indicadores de gestión para el control de procesos administrativos y operacionales de la empresa Weatherford División Wirelene Services. *Trabjo de grado* . Universidad de Oriente, Barcelona.
- Arévalo Quijano & Clara Gast Villareal 2004. (s.f.). *(tesis de grado)* . Pontifica Universidad Javeriana , Bogota D,C.
- Arias F. (2012). *El proyecto de Investigación* . Caracas : EPISME C.A.
- Arias Fidas . (2012). *El proyecto de la Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas-República Bolivariana de Venezuela 6TA. EDICIÓN: EPISTEME, C.A.
- Arias Fidas G. (2012). *El Proyecto de Investigación* . Caracas- República Bolivariana de Venezuela : EPISTEME , C.A. 6ta. Edición .
- Arturo. (20 de 07 de 2011). *CreceNegocios*. Obtenido de Concepto de Calidad: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- Behar D. (2008). *Metodología de la Investigación* . Shalom .
- Behar D. (2008). Tipos de muestra. En S. R. Behar Daniel, *Metodología de la Investigación* (pág. 41). México: Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación tercera edición*. Colombia: PERSON Educación.

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación p. 60*. Colombia: Pearson.
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Blandez M. (2014). Pceso Administrativo. En B. M. Guadalupe, *Pceso Administrativo*. Col. Loma Tlalnepantla, Estado de México: digital UNID.
- Bravo Carrasco Juan. (2008). ¿Qué es la gestión de procesos? En B. C. Juan, *Gestión de Procesos* (pág. 22). Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Cepeda Angel, C. D. (2015). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Topico culturales A y ARCD.
- Chalco A. Edita 2015. (s.f.). (*Tesis de grado*). Universidad Ricardo Palma, Perú Lima.
- Chiavenato I. (2006 p.28). *Introducción a la teoríageneral de la administración* . México: Interamericana Editores, S.A, DE C.V.
- ConceptoDefinición.De.* (22 de 05 de 2014). Obtenido de Concepto de Usuario: <http://conceptodefinicion.de/usuario/>
- Coz Rosella. (29 de 11 de 2014). *Blogspot.com*. Obtenido de Blogspot.com: <http://igecalidad.blogspot.com/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html>
- DeCenzo S, P. R. (2002). *Fundamentos de administración, conceptos esenciales y aplicacion p.5 y 6*. Mexico : Pearson educacion.
- Educalingo.* (06 de 2018). Obtenido de Educalingo: <https://educalingo.com/es/dic-es/confiscacion>
- Fayol H. (1987). *Administración industrial y general* . Buenos Aires : Editorial e inmobiliaria, Florida 340.
- Fayol, H. (2009). Proceso administrativo. En A. A. Cesar, *Teoria general y proceso administrativo* (pág. 46). Mexico: Pearson educacion.
- General U. (22 de 05 de 2014). *Conceptodefinicion.de*. Obtenido de Conceptodefinicion.de: <http://conceptodefinicion.de/usuario/>
- Grasso L. (2006). Encuesta . En G. Livio, *Encuestas Elementos para su diseño y análisis* (pág. 17 1era. Edición). Córdoba : Encuentro grupo Editor .
- Hernando, Z. S. (2005 p. 27 y 28). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociadas y solidarias*. Colombia : Consejo Editorial Universitario.

- Herrera, R. (02 de 09 de 2010). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/rommy1702/conceptos-sistematizacion>
- <http://admindeempresas.blogspot.com/2009/11/tipos-de-control-de-gestion.html>. (11 de 2009). *Blogspot.com*. Obtenido de Blogspot.com: <http://admindeempresas.blogspot.com/2009/11/tipos-de-control-de-gestion.html>
- <http://conceptodefinicion.de/auge/>. (s.f.). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/auge/>
- <http://www.curiosfera.com/historia-del-taxi/>. (s.f.). *CurioSfera*. Obtenido de CurioSfera: <http://www.curiosfera.com/historia-del-taxi/>
- <http://www.e-medida.com/documentos/Número-4/Taxímetros>. (s.f.). Obtenido de <http://www.e-medida.com/documentos/Número-4/Taxímetros>
- <http://www.fiscalizacion.cl/diferencias-entre-las-modalidades-de-taxis/>. (s.f.). *Fiscalización transporte*. Obtenido de Fiscalización transporte : <http://www.fiscalizacion.cl/diferencias-entre-las-modalidades-de-taxis/>
- http://www.un.org/esa/dsd/susdevtopics/sdt_pdfs/meetings2011/transport/brazil/noboa.pdf. (s.f.). *Distrito metropolitano*. Obtenido de Distrito metropolitano: http://www.un.org/esa/dsd/susdevtopics/sdt_pdfs/meetings2011/transport/brazil/noboa.pdf
- <https://www.significados.com/holistico/>. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/holistico/>
- <https://www.significados.com/sustentable/>. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/sustentable/>
- Hurtado Iván & Toro Josefina . (2005). *Paradigmas y Métodos de Investigación* . Valencia- Venezuela 5ta. Edición : EPISTEME consultores asociados C.A.
- LLamuca Verónica 2015. (s.f.). Evaluación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Transportes Calderón”. (*tesis de grado*). Universidad Central del Ecuador, Quito .
- López P. (2004). Población Muestra y Muestreo . *Punto Cero* .
- López, N. M. (11 de marzo de 2018). *Diseño investigación 1*. Obtenido de http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm

- Lourdes, M. (2007). *Administración*. México: Person educación.
- Loures, M. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo pag. 121*. México : Pearson .
- Luna Alfredo. (2014). Planeación. En A. L. González, *Proceso Administrativo* (pág. 54). MÉXICO: Grupo Editorial Patria S.A. De C.V.
- Luna Rojas, Nayeli Sarai. (04 de 09 de 2015). *Gestiopolis*. Obtenido de Fundamentos de la Administración, Origen y Evolución: <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-de-la-administracion-origen-y-evolucion/>
- Maira Tigrero Muñoz 2013. (s.f.). Diseño organizacional para la compañía de taxis convencional 24 de febrero, provincia de Santa Elena, año 2013. *Trabajo de Titulación*. Universidad Península de Santa Elena, Santa Elena.
- Metodología de la Investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales . (s.f.). En *Metodología de la Investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* .
- Mina , V. (04 de abril de 2016). *La integración en el proceso administrativo* . Obtenido de <https://prezi.com/e4thq7enunpu/la-integracion-en-el-proceso-administrativo/>
- Münch Lourdes. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo pag. 25*. México: Pearson.
- Naghi Mohammad . (2005). Entrevista . En N. Mohammad, *Metodología de la Investigación* (pág. 139). México : Limusa .
- Palacios Cueva Madeleine 2016. (s.f.). Propuesta de un modelo de gestión administrativa para la Compañía de Taxis Ejecutivos Riveras del Alcazar Rival S.A. del Cantón Loja, en el periodo 2016. (*proyecto de tesis*). Universidad Nacional de Loja, Loja.
- Peralta Arévalo Pablo 2010. (s.f.). Auditoria de gestión aplicada a la empresa construcciones y comercio design e Ing. cía. Ltd,. dedicada al diseño, planificación y construcción para lograr el mejoramiento de sus procesos administrativos. *proyecto de grado (Ing. en Finanzas)*. Escuela Politécnica del Ejército, Sangolquí.
- Ramos F. (12 de 02 de 2017). *Diccionario enciclopedia juridica*. Obtenido de Diccionario enciclopedia juridica: http://diccionario.leyderecho.org/remuneracion/#Concepto_de_Remuneracioacuten

- Reyes A. (2004). Administración moderna. En P. A. Reyes, *Administración moderna* (pág. 16). México: Limusa noriega editores.
- Sampieri R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: INTERAMERICANA Editores S.A de C.V.
- Sánchez Delgado, M. (2014). Administración. En S. D. Maricela, *Administración* (pág. 59). México 2014 ebook: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.
- Segarra, J. (20112). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Snotos.
- Serrano C. (16 de Agosto de 2016). *La nación*. Obtenido de La nación: <https://www.nacion.com/opinion/foros/la-evolucion-de-los-taxis/Z2MHOYODBNERVGSRDXQ74YGOT4/story/>
- Stephen P. Robbins & Mary Coulter . (2005). *Administración Octava edición*. México: Pearson.
- Stephen P. Robbins & David A. Decenzo . (2002). *Fundamentos de administración Tercera edición pag. 6 tercera edición* . México : Pearson .
- Tamayo & Tamayo M. (2003). Observación. En T. & M, *El porceso de la Investigación Científica* (pág. 182 y 183 Cuarta Edición). México D.F: LLIMUSA S.A.
- Tamayo & Tamyo M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa S.A, De C.V.
- Tatiana Pérez Vera 2013. (s.f.). Diseño Organizacional para la compañía de transporte de taxis convencionales "Costamóvil & Servicios S.A.". En el cantón Salinas, provincia de Santa Elena año 2013. *Trabajo de titulación*. Universidad Estatal Península de Santa Elena UPSE, Salinas-Santa Elena.
- Thompson Baldiviezo, J. M. (02 de 04 de 2010). *Administración en Teoría*. Obtenido de <http://administracionenteoria.blogspot.com/2010/04/como-surgio-la-administracion.html>
- Vargas Ana. (07 de 03 de 2014). *Aranda formación*. Obtenido de Aranda formación: <http://arandaformacion.com/gestion-administrativa-curso/>
- Zabala Salazar, H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias* . Colombia : Consejo Editorial Universitario .

ANEXOS

Anexo 1: Carta de autorización de la empresa

COMPañIA DE TAXI CONVENCIONAL SUMPA S.A. "TAXISUMPA"

Fundado el 12 de Octubre del 2012
Dirección: Calle 10 de Agosto y Guillermo Ordoñez
RESOLUCIÓN N°.001 -CJ-024-2015-GADSE. INFORME TÉCNICO N°001-TT-JTTTSV-GADSE-2014 DEL 15 DE
DICIEMBRE DEL 2014 CONSTITUCIÓN JURÍDICA 24 DE FEBRERO DEL 2015, REGISTRO MERCANTIL N°48
DEL 5 DE MARZO DEL 2015

CARTA DE ACPTACIÓN DE LA EMPRESA

Santa Elena, 12 de abril del 2018

Estimado PHD. Simón Alberto Illescas Prieto

Tutor del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

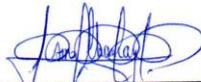
De mis consideraciones:

La Compañía de Transporte en Taxi Convencional **SUMPA S.A. "TAXISUMPA"** por la presente me dirijo a usted con el objetivo de darle a conocer que la Srta. **ZAMBRANO PONCE ELIANA CECIBEL**, estudiante del Instituto Tecnológico de la carrera Administración de Empresas, es aceptado para realizar su Proyecto de Grado en nuestra organización, basado en un tema de implantación de un plan de mejoras en los procesos administrativos. Iniciando desde el 7 de enero del 2018 y como culminación hasta que la información del proyecto de investigación disponga.

Sin otro particular se despide muy cordialmente,

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad.



Jairo Chancay



RUC: 2490013280001

EMAIL: taxisumpa12@hotmail.com
SANTA ELENA - ECUADOR

CELULAR: 44591565-0990742238

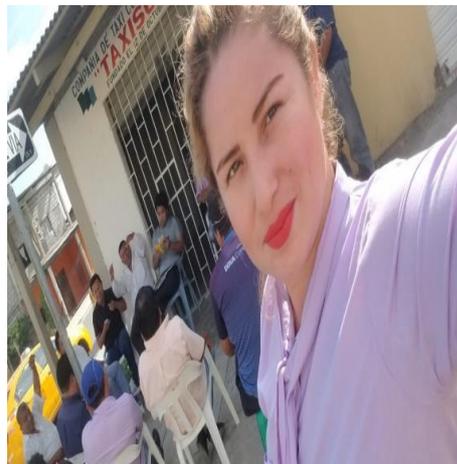
Anexo 2: FODA

Análisis FODA

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad para recibir capacitaciones realizadas por entes reguladores.• Posee Estatutos Internos.• Aceptación por parte de los directivos y socios a un cambio administrativo-contable.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de control sobre los ingresos y egresos.• Escasa toma de decisiones por parte de los administradores.• Impuntualidad en el pago de aportaciones económicas por parte de los accionistas.• Falta de difusión del reglamento interno y estatutos.
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción en el servicio que se brinda a los usuarios.• Capacitaciones a los dirigentes, accionistas y personal administrativo en temas de su beneficio.• Aplicación adecuada de las normativas que regulan a la compañía.	<ul style="list-style-type: none">• Competencia de transportes en taxis convencional en el cantón Santa Elena.• Crecimiento de inseguridad hacia los conductores.• Accidentes de tránsito.

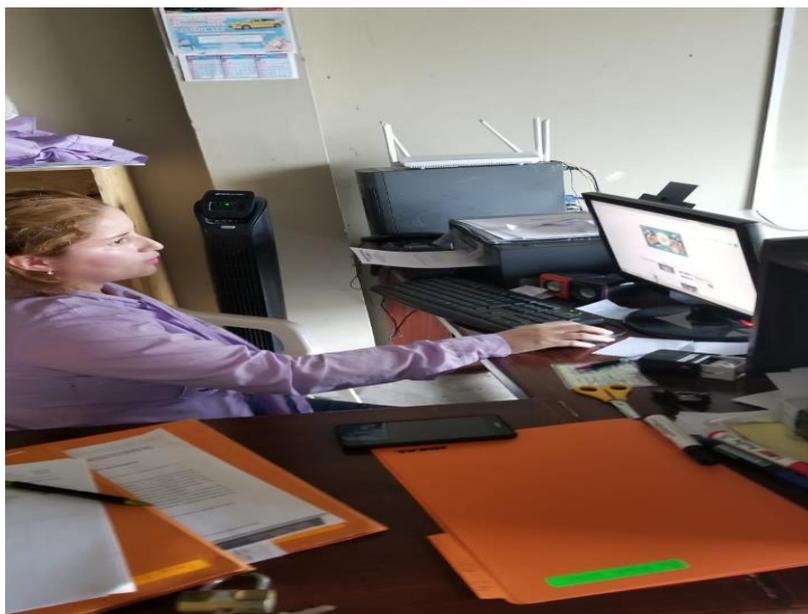
Análisis del entorno interno y externo de la compañía Sumpa S.A.

Anexo 3: Encuestas



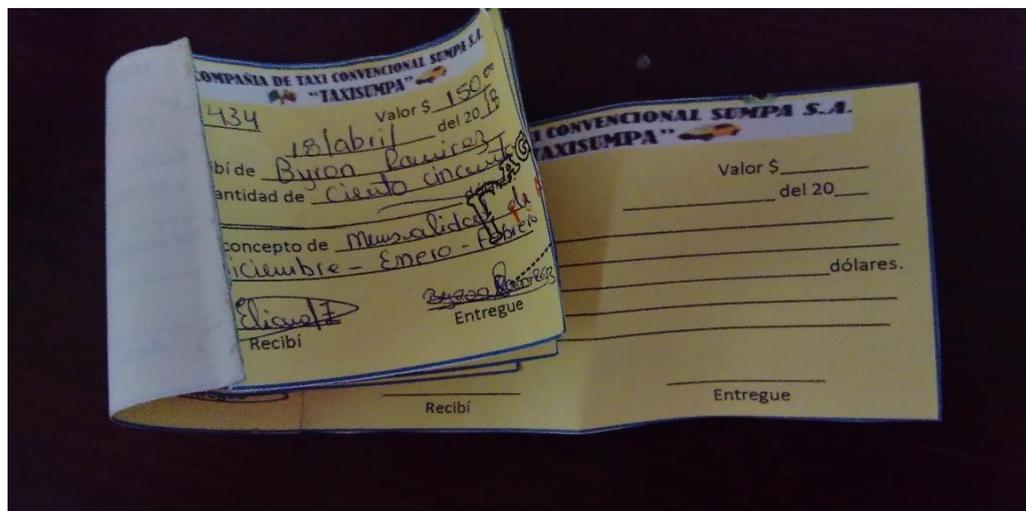
Encuesta realizada a los socios/accionistas de la compañía.

Anexo 4: Fotos actividades del área administrativa.



Actividades que realiza la secretaria de la compañía Sumpa S.A., elaboración de oficios, convocatorias entre otros.

Anexo 5: Recibos



Emisión de recibos por concepto de aportaciones mensuales por parte de los socios accionistas de la compañía.

Anexo 6: Ubicación de la compañía.



Fuente: Google maps (internet)

Ubicación de la oficina de la compañía Sumpa S.A, situada en el cantón Santa Elena-barrio 10 de agosto y galápagos.

ENCUESTA

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología
Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Tecnóloga en
Administración de Empresas

Tema: Propuesta de mejora en los procesos administrativos para contribuir al control permanente de la compañía de taxi convencional "Taxisumpa".

La actual encuesta es anónima y tiene como objetivo obtener información sobre los procesos que actualmente maneja la Compañía de taxi Sumpa S.A.

Se espera que responda a cada ítem con total honestidad, haciendo referencia que este instructivo es específicamente para fines académicos.

Las respuestas emitidas en este documento, se examinará detalladamente de manera privada.

Instrucciones

Sr. Encuestado

Lea cuidadosamente cada pregunta, si tiene duda en alguna interrogante, comunicarla al encuestador.

- 1.- El cuestionario consta de 5 preguntas, las mismas que poseen 4 opciones de cada una de ellas.
- 2.- Marque con una (x) según sea su elección.
- 3.- Utilice esfero de color azul.
- 4.- No realizar correcciones, ya que sería automáticamente el documento.
- 4.- Una vez que termine de responder las preguntas, entregársela a la persona responsable.
- 5.- No se necesita de sus datos personales tampoco firma, puesto que la encuesta es de carácter anónima.

Encuestas realizadas al personal administrativo de la compañía de taxis Sumpa S.A.

Objetivo: La presente herramienta tiene la intención de obtener información sobre el manejo, compromiso, comunicación y coordinación que existe entre el personal administrativo y socios/accionistas de la compañía de taxi Sumpa S.A.

Pregunta 1.- ¿Existe reconocimiento a los socios/accionistas donde se destaca su desempeño dentro de la compañía Sumpa S.A.?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

Pregunta 2.- ¿Se ha explicado a los accionistas cómo se maneja la ley de compañías y reglamento interno?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

Pregunta 3.- ¿Se les realiza seguimiento a los socios/accionistas que se encuentran atrasados con sus aportaciones mensuales en la compañía?

- Si
- No
- Rara vez
- Nunca

Pregunta 4.- ¿Las decisiones que toma la administración son realizadas en conjunto y expuestas en la sala de sesiones?

- Si
- No
- Si el caso lo amerita
- Nunca

Pregunta 5.- ¿Existe algún plan de trabajo, donde se les designe las actividades que deben realizar cada una de las comisiones formadas en la compañía?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

¡La encuesta ha finalizado!

Gracias por su tiempo y colaboración.

Esta información es de vital importancia para conocer de forma detallada las falencias que posee actualmente la compañía y a su vez implementar estrategias en beneficio de la institución.

Eliana Zambrano Ponce

C.I: _____

ENCUESTA

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología
Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: Tecnóloga en
Administración de Empresas

Tema: Propuesta de mejora en los procesos administrativos para contribuir al control permanente de la compañía de taxi convencional "Taxisumpa".

La actual encuesta es anónima y tiene como objetivo obtener información sobre los procesos que actualmente maneja la Compañía de taxi Sumpa S.A.

Se espera que responda a cada ítem con total honestidad, haciendo referencia que este instructivo es específicamente para fines académicos.

Las respuestas emitidas en este documento, se examinará detalladamente de manera privada.

Instrucciones

Sr. Encuestado

Lea cuidadosamente cada pregunta, si tiene duda en alguna interrogante, comunicarla al encuestador.

- 1.- El cuestionario consta de 10 preguntas, las mismas que poseen 4 opciones de cada una de ellas.
- 2.- Marque con una (x) según sea su elección.
- 3.- Utilice esfero de color azul.
- 4.- No realizar correcciones, ya que sería automáticamente el documento.
- 4.- Una vez que termine de responder las preguntas, entregársela a la persona responsable.
- 5.- No se necesita de sus datos personales tampoco firma, puesto que la encuesta es de carácter anónima.

Encuesta realizada a los Socios/Accionistas de la compañía Sumpa S.A., “Taxisumpa”.

Objetivo: Conocer la situación actual de los procesos que se manejan en la compañía Sumpa S.A., recaudando información importante por parte de los socios accionistas, siendo significativo para la implementación de estrategias para un mayor funcionamiento en la administración.

Preguntas

1) ¿Cómo considera usted la relación laboral que existe entre el personal administrativo y socios accionistas de la compañía?

- Mala
- Regular
- Aceptable
- Excelente

2) ¿Cómo define el proceso de toma de decisiones por parte de los dirigentes de la compañía de taxi Sumpa S.A.?

- Mala
- Regular
- Aceptable
- Excelente

3) ¿Considera usted necesario contar con un plan de mejoras para reestructurar los procesos en el área administrativa?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

4) ¿La compañía de taxi convencional Sumpa S.A. "Taxisumpa" cuenta con todos los recursos materiales y tecnológicos necesarios para desempeñar efectivamente sus funciones laborales?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

5) ¿Piensa usted que las actividades que se desarrollan dentro de la compañía son las adecuadas?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

6) ¿Cree usted que es importante planificar las actividades para cumplir con los objetivos de la compañía?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

7) ¿Desde su punto de vista considera usted que existe coordinación entre dirigentes y accionistas para ampliar actividades en beneficio de toda la compañía?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

8) ¿Por parte de la compañía han recibido capacitaciones en temas como talento humano, liderazgo?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

9) ¿Los recursos que posee actualmente la compañía de taxi Sumpa S.A., se los maneja con eficiencia y eficacia?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

10) ¿Considera usted que existe liderazgo dentro del personal administrativo?

- Si
- No
- Tal vez
- Nunca

¡La encuesta ha finalizado!

Gracias por su tiempo y colaboración.

Esta información es de vital importancia para conocer de forma detallada las falencias que posee actualmente la compañía y a su vez implementar estrategias en beneficio de la institución.

Eliana Zambrano Ponce

C.I: _____

Guía de Observación N°1

Lugar: Instalaciones de la compañía Sumpa S.A.

Fecha: Martes 10 de abril de 2018

Hora de Inicio: 15h00pm

Hora Fin: 16h00pm

Observado: Registro de asistencia

Observador: Eliana Cecibel Zambrano Ponce

Objetivo: Determinar cómo se maneja y controla la asistencia de los socios accionistas que envían sus unidades a laborar diariamente.

Objeto de Observación: Departamento administrativo

Indicadores	Frecuencia	Tiempo
<ul style="list-style-type: none">Registro digital e impreso, con datos personales de los socios accionistas de la compañía.	2	13:00pm – 14:00pm
<ul style="list-style-type: none">Registro de documentación actualizada de los socios accionistas	1	15:00pm- 15:20pm
<ul style="list-style-type: none">Visualización de las asistencia correspondiente al mes de marzo	2	16:00pm- 16:45pm

Guía de Observación N°2

Lugar: Instalaciones de la compañía Sumpa S.A.

Fecha: Miércoles 18 de abril de 2018

Hora de Inicio: 16h00pm

Hora Fin: 17h00pm

Observado: Registro de ingresos y egresos

Observador: Eliana Cecibel Zambrano Ponce

Objetivo: La presente herramienta sirve para determinar cómo se realizan los registros económicos en la compañía.

Sujeto de Observación: Departamento financiero

Indicadores	Frecuencia	Tiempo
<ul style="list-style-type: none">• Manejo y registro de ingresos y egreso mensuales	1 vez	15:00pm- 15:30pm
<ul style="list-style-type: none">• Registro de recibos emitidos por aportaciones de los socios	3 veces	14:00pm- 14:40pm
<ul style="list-style-type: none">• Análisis de las actividades que realiza el Gerente y Presidente	2 veces	15:00pm- 16:30pm

FORMATO N° 1
INGRESOS DIARIOS

INGRESOS/ MES DE JUNIO							
	FECHA	RECIBO	NOMBRES/APELLIDOS	DETALLES	VALOR	TOTAL	
2							
3	1/6/2018						
4						\$ -	
5							
6	4/6/2018	448	WILTON POZO PRUDENTE	Mensualidad del mes de mayo	\$ 50,00		
7						\$ 50,00	
8	5/6/2018		JOSE TOMALA	Abono mensualidad mes de diciembre -2017	\$ 20,00		
9						\$ 20,00	
10	8/6/2018	451	ROBERTO BAQUE GUTIERREZ	Mensualidad de abril	\$ 50,00		
11	8/6/2018	452	JOSE TOMALA TOMALA	Mensualidad de diciembre	\$ 5,00		
12	9/6/2018		JORGE PANCHANA TOMALA	Abono del mes de mayo	\$ 20,00		
13			-2			\$ 75,00	
14	11/6/2018	453	JOSE TOMALA TOMALA	Mensualidad de enero	\$ 50,00		
15	11/6/2018	454	JJOSE CACACO	Mensualidad de abril	\$ 50,00		
16						\$ 100,00	
17			-3				
18	12/6/2018	455	JOSE SUAREZ	Mensualidad de octubre-2017	\$ 50,00		
19						\$ 50,00	
20							
21	TOTAL INGRESOS =						\$ 295,00

Hoja de cálculo de Microsoft Excel utilizado para registrar los ingresos diarios en la compañía.

FORMATO N° 2
DE EGRESOS DIARIOS

1				
2		ENGRESOS/MES DE JUNIO		
3	FECHA	DETALLES	VALOR	TOTAL
4	8/6/2018	pago de factura SRI	\$ 15,00	
5	12/6/2018	cancelación de honorarios (contador)	\$ 100,00	
6	12/6/2018	Alquiler de local	\$ 135,00	
7	13/6/2018	Materiales de oficina	\$ 7,00	
8				\$ 257,00
9	14/6/2018	Se compró camiseta/obsequio festejo día del padre	\$ 20,00	
10	14/6/2018	Corona rey (festejo dia delpadre)	\$ 1,50	
11	14/6/2018	Funda de regalo	\$ 1,65	
12				\$ 23,15
13		TOTAL EGRESOS=		\$ 280,15
14				

Cuadro de registro de egresos que se efectúan de forma diaria.

FORMATO N° 3

Registro de otros ingresos

Certificados			
N°	Socio Adquiriente	Detalles	Valor
01	Roberto Baque Gutiérrez	R/Vehicular	\$ 3,00
02	José Cacao Catuto	R/Vehicular	\$ 3,00
03	Fausto Chalen Rodríguez	R/Vehicular	\$ 3,00
04	José Suarez Suarez	R/Vehicular	\$ 3,00
05	Manuel Chalen Zambrano	Banco	\$ 3,00
06	Antonio Flores Pozo	Banco	\$ 3,00
07	Jorge Panchana Tómalala	Cooperativa	\$ 3,00
		Aseguradora	\$ 3,00
TOTAL			\$ 24,00

Otros ingresos que se registrar por concepto de certificados que solicitan los socios a la compañía.

FORMATO N° 4

Ingresos por multas

Multas		
Art.	Socio Sancionado	Valor
49	José Tómalala Tómalala	\$ 20,00
48	Manuel Pilco Isin	\$ 10,00
49	Benildo Pozo Neira	\$ 20,00
49	Feliz Borbor Rosales	\$ 10,00
49	Pascual Torres Prudente	\$ 10,00
49	Pablo Ramírez Vera	\$ 10,00
49	Gabriel Borbor Suarez	\$ 10,00
49	Ronald Zambrano Chila	\$ 20,00
TOTAL		\$ 110,00

Multas que se les aplican a los accionistas de acuerdo a la infracción que incurran los socios, también forman parte de ingresos.

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

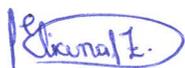
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en los procesos administrativos para contribuir al control permanente de la Compañía de Taxi Convencional “TAXISUMPA” problema de investigación: ¿Cómo incide la ausencia de procesos administrativos, en el control permanente de la Compañía de Taxi Convencional Sumpa S.A. “TAXISUMPA”, domiciliada en el cantón Santa Elena-Provincia de Santa Elena, en el periodo 2018?, presentado por Eliana Cecibel Zambrano Ponce como requisito previo para optar por el título de:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

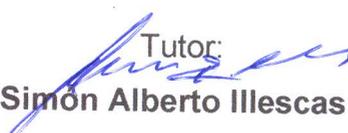
El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:

Zambrano Ponce Eliana Cecibel

Tutor:



PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Eliana Cecibel Zambrano Ponce en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora en los procesos administrativos para contribuir al control permanente de la compañía de taxi convencional "TAXISUMPA", de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, 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*.

Eliana Cecibel Zambrano Ponce
Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cédula: 2400092769



Factura: 002-010-000021081



20182403002D01285

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20182403002D01285

Ante mí, NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) ELIANA CECIBEL ZAMBRANO PONCE portador(a) de CÉDULA 2400092769 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en SALINAS, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia 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. LA LIBERTAD, a 9 DE AGOSTO DEL 2018, (9:39).

Eliana C

ELIANA CECIBEL ZAMBRANO PONCE
CÉDULA: 2400092769



[Handwritten signature]

NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN LA LIBERTAD



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 2400092769

Nombres del ciudadano: ZAMBRANO PONCE ELIANA CECIBEL

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/MANABI/MANTA/MANTA

Fecha de nacimiento: 22 DE AGOSTO DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ZAMBRANO PEÑAFIEL PEDRO JOSE

Nombres de la madre: PONCE PINCAY AMADA PAULINA

Fecha de expedición: 1 DE JULIO DE 2011

Información certificada a la fecha: 9 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 2 - SANTA ELENA
- LA LIBERTAD



Nº de certificado: 184-144-99601



184-144-99601

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANÍA No. **240009276-9**

APELLIDOS Y NOMBRES
ZAMBRANO PONCE ELIANA CECIBEL

LUGAR DE NACIMIENTO
MANABI MANTA

FECHA DE NACIMIENTO **1992-08-22**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **F**

ESTADO CIVIL **Soltera**



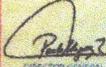
INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** E1333H122

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
ZAMBRANO PEÑAFIEL PEDRO JOSE

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
PONCE PINCAY AMADA PAULINA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
SALINAS 2011-07-01

FECHA DE EXPIRACIÓN
2021-07-01







REPÚBLICA DEL ECUADOR

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018



004 JUNTA No. 004 - 371 NÚMERO 2400092769 CÉDULA

APELLIDOS Y NOMBRES
ZAMBRANO PONCE ELIANA CECIBEL

SANTA ELENA PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:

SALINAS CANTÓN ZONA: 2

JOSE LUIS TAMAYO / MUEY PARROQUIA




REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS



F. PRESIDENTE DE LA JRV IMP. JGM.MJ

Eliana Z.



DOY FE: Que el documento que antecede en una hojas es igual al documento original que me fue exhibido

Art. 18 numeral 5 Ley Notarial

La Libertad, 09/08/2018

DR. GUIDO B. MORENO ORDÓÑEZ
NOTARIO SEGUNDO DEL CANTÓN LA LIBERTAD



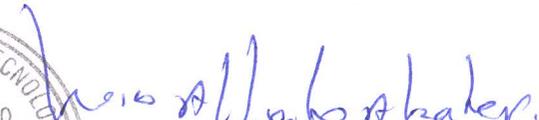
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

