



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**DISEÑO DE PROYECTO. PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DEL MEJORAMIENTO DEL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE
“SAN FRANCISCO DE PALIZADA S.A”**

Autor:

Ríos Luque Alexander Antonio

Tutora:

Rosa Roxana Chiquito Chillan

Guayaquil – Ecuador

2018

DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico a Dios, quien supo guiarme por el buen camino, y brindarme las fuerzas necesarias para seguir con mi objetivo. A los docentes por todo el conocimiento aportado en cada clase y por toda la paciencia que han dado. A cada compañero que prestó su ayuda cuando lo necesitaba, ya sea en cada tarea encomendada, por no mostrar sólo una relación de compañeros, sino una relación de hermanos por depositar toda confianza en mi persona.

Ríos Luque Alexander Antonio

AGRADECIMIENTO

A la persona que hizo que mi culminación se logre, esa persona es mi padre agradezco su voz de aliento y ese apoyo económico incondicional.

A mi madre por cada madrugada de desvelo.

A mi esposa y e hija por ser las razones más fuertes que han influido en mi progreso, para cumplir todas mis metas y proyectos propuesto por el amor mostrado y sustento dado. A mi hermana por ser la persona que me impulso a seguir mi carrera universitaria, agradezco con infinitud a todos ellos por el soporte brindado.

Ríos Luque Alexander Antonio

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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 he analizado el proyecto de investigación con el tema: Propuesta del mejoramiento organizacional y administrativo de la compañía de transporte “**San Francisco De Palizada S.A**” presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: ¿De qué manera influye un plan estratégico en las actividades empresariales de la compañía de transporte “**San Francisco De Palizada S.A**” ubicada en la ciudad de Vinces Provincia De Los Ríos 2018? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema

Presentado por el egresado:

Ríos Luque Alexander Antonio

Tutora:

Chiquito Chillan Rosa Roxana

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Ríos Luque Alexander Antonio en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de Mejoramiento del Proceso Administrativo de la Compañía de Transporte "San Francisco De Palizada S.A"" de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Ríos Luque Alexander Antonio

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 120685740-9

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

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

Tema

“Propuesta de Mejoramiento del Proceso Administrativo de la Compañía de Transporte “San Francisco De Palizada S.A”

Autor: Alexander Antonio Ríos Luque

Tutora: Rosa Roxana Chiquito Chillan

RESUMEN

La presente investigación, se realizó en base a las necesidades que presenta la compañía de transporte “San Francisco de Palizada” de la ciudad de Vinces, demostradas en las falencias que presentan los procesos administrativos de la compañía. Al ejecutar un estudio sobre lo investigado, se han obtenido resultados que permitieron saber que dentro de la compañía no existe una planificación administrativa claramente definida, falta de una estructura organizacional y carencia de control.

El objetivo principal de esta investigación es mejorar los procedimientos administrativos los cuales permitan a la compañía enfocarse a realizar actividades eficientes con el fin de que servirá de beneficio tanto para los usuarios externos e internos de la compañía.

El presente trabajo fue dividido en capítulos en los cuales se refieren a los hallazgos de la investigación detectando las variables con las que se ejecutara el proyecto, haciendo referencia a la teoría aplicada al trabajo. Luego de haber obtenido la información se analizó minuciosamente la debilidad cada proceso.

Posteriormente, todo el estudio de la información obtenida de esta investigación, interesó para la formación y ejecución conveniente de los diferentes procesos administrativos.

Proceso administrativo

Servicio brindado

Usuarios



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

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

Tema

“Propuesta de Mejoramiento del Proceso Administrativo de la Compañía
de Transporte “San Francisco De Palizada S.A”

Autor: Alexander Antonio Ríos Luque

Tutora: Rosa Roxana Chiquito Chillan

ABSTRAC

The present investigation was carried out based on the needs presented by the transport company "San Francisco de Palizada" of the city of Vinces, demonstrated in the shortcomings that present the administrative processes of the company. When executing a study on the researched, results have been obtained that allowed to know that within the company there is no clearly defined administrative planning, lack of an organizational structure and lack of control.

The main objective of this research is to improve administrative procedures which allow the company to focus on performing efficient activities in order to benefit both external and internal users of the company.

The present work was divided into chapters in which they refer to the research findings detecting the variables with which the project was executed, making reference to the theory applied to the work. After having obtained the information, the weakness was analyzed in each process.

Subsequently, all the study of the information obtained from this investigation, interested for the formation and convenient execution of the different administrative processes.

Administrative
process

Service provided

Users



ÍNDICE

Contenido	Página
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	viii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación Conflicto.....	2

Formulación del problema	3
Variables de la investigación	3
Objetivos de la Investigación.....	3
Justificación e Importancia	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO	5
Antecedentes Históricos.....	5
Historia administración de transporte	5
Antecedentes Referenciales.....	6
División del trabajo	7
Coordinación.....	7
Toma de decisión	8
Integración	8
Motivación.....	8
Comunicación	9
Supervisión	9
Medición de resultados	10
Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, que deben definirse de acuerdo con los estándares.....	10
Comparación	10
Detección de desviaciones	10
Corrección	10
Proceso administrativo	12
Planeación	13

Misión	13
Visión	13
Propósito.....	13
Objetivo.....	13
Estrategia.....	14
Políticas	14
Programas	14
Presupuestos.....	14
Dirección.....	14
Control	15
Tipos de servicios de transportes..... 15	
Servicio de transporte público.....	15
Servicio de transporte público o transporte en común es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador y dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del Gobierno.	15
Servicio de transporte privado.	16
Servicio de transporte de carga:	16
Servicio de carga de mensajería	17
Servicio de transporte turístico.	18
Boleterías	21
Variable independiente.....	21
Variable dependiente	21
Fundamentación Legal.....	21

Tarjetas controladoras de unidades	22
Definición Conceptual	23
Propuesta	23
CAPÍTULO III	26
METODOLOGÍA	26
Organigrama:	26
Estructura Organizativa.....	27
Plantilla total de trabajadores en oficina.....	27
Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores.....	29
Proveedores	31
Diseño de la Investigación.....	31
Tipos de la Investigación	32
Población y Muestra	32
Análisis documental	39
CAPÍTULO IV.....	42
Análisis e interpretación de resultados	42
Plan de mejoras	44
TECNICA PARA EL PLAN DE MEJORAS 5W 2 H.....	46
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES	49
ANEXOS	52



ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Página
Tabla 1. Entorno	2
Tabla 2. Clasificación de los clientes	20
Tabla 3 Guía de Observación	35
Tabla 4. Análisis Documental.....	40
Tabla 5. Técnica Plan de Mejoras.....	46

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Contenido	Página
Ilustración 1. Organigrama.....	27
Ilustración 2. Estructura Organizacional	27
Ilustración 3. Plantilla de Trabajadores	28
Ilustración 4. Estado de Situación Inicial.....	29
Ilustración 5. Estado de Resultado	30
Ilustración 6. Diagrama Causa y Efecto.....	41

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En la última década las empresas en general, independientemente de su tamaño y actividad, se han encontrado inmersas en mercados muy dinámicos. Éstos se caracterizan, entre otros aspectos, por la preocupación constante de tener clientes leales y rentables, por rápidos progresos tecnológicos, por innovación constante, por una creciente rivalidad competitiva.

La concentración de la población en grandes ciudades ha supuesto la necesidad de dotación de un transporte eficiente para el desarrollo de la vida cotidiana de éstas. En los últimos años en los grandes núcleos urbanos de Ecuador se ha procedido a la implantación de diferentes tipos de transporte público para el traslado de la población

Esto ha permitido que el transporte crezca de una manera acelerada en los últimos años, instalándose nuevas microempresas, pero con una estructura organizativa deficiente, es decir, sin procesos administrativos bien definidos. Es aquí precisamente que se necesita encontrar mecanismos de acción para ciertos desvíos desde el punto de vista administrativo como: falta de comunicación interna, estructuras

orgánicas no definidas, ausencia del control interno, informalidad en los procedimientos.

El problema del transporte o distribución, es un problema de redes especial en programación lineal que se funda en la necesidad de llevar unidades de un punto específico llamado fuente u origen hacia otro punto específico llamado destino.

Los principales objetivos de un modelo de transporte son la satisfacción de todos los requerimientos establecidos por los destinos, y claro está, la minimización de los costos relacionados con el plan determinado por las rutas escogidas.

Situación Conflicto

La compañía de transporte “San Francisco De Palizada S.A”, su sede está ubicada en recinto Palizada, perteneciente al cantón Vinces, Provincia de los ríos. Inició sus actividades el 02 de diciembre del año 2016. La compañía de transporte presenta falencias tales como; falta de comunicación interna, estructuras orgánicas no definidas, ausencia del control interno, informalidad en los procedimientos administrativos.

Tabla 1. Entorno
Elaborado por: Ríos Luque Alexander Antonio

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Cambio persistente de administraciones.	<ul style="list-style-type: none">• Lo cual impide que no se observe si persisten dificultades en la compañía.
<ul style="list-style-type: none">• Dificultad al definir la misión, visión de la compañía.	<ul style="list-style-type: none">• Impide a tener claros sus objetivos propuestos.
<ul style="list-style-type: none">• Despreocupación en buscar un asesor que les ayude en las diligencias administrativas.	<ul style="list-style-type: none">• Desorganización en la administración

Formulación del problema

¿Cómo influye el proceso administrativo en la compañía de transporte de pasajeros “San Francisco De Palizada S.A? ubicada en la ciudad de Vinces Provincia De Los Ríos 2018 en el servicio brindado?

Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Planificación.

Aspectos: Plan de mejoras.

Tema: Propuesta del mejoramiento del proceso administrativo de la compañía de transporte “San Francisco de Palizada S.A”

Variables de la investigación

Variable Independiente: Proceso administrativo.

Variable Dependiente: Servicio brindado.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un plan de mejoras del proceso administrativo de la compañía de transporte “San Francisco de Palizada S.A”.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el proceso administrativo y el servicio.
- Diagnosticar las actividades administrativas y el servicio brindado de la empresa de transporte “San Francisco de Palizada S.A”
- Diseñar un plan de mejoras en la compañía de transporte “San Francisco de Palizada S.A”.

Justificación e Importancia

Se ha detectado que la compañía de transporte “San Francisco De Palizada S.A” presenta algunas falencias dentro del área administrativa considerando como las más importantes ausencias de planificación y organización, administración inadecuada de

los recursos con los que cuenta la cooperativa, falta de control interno y comunicación, por tal motivo se ha planteado realizar una propuesta para el mejoramiento administrativo de la compañía creando la contingencia de tomar medidas preventivas y correccionales que ayudarán a la eficiencia en el uso de los recursos y cumplimiento eficaz de los objetivos los cuales permitirán el crecimiento de la compañía.

Hoy en día la planificación dentro de las empresas es de suma importancia, ya que permite reconocer variables que hacen referencia en el trabajo de las organizaciones dentro de su entorno y a su vez brinda la oportunidad de predecir circunstancias a futuro y tomar decisiones convenientes. Dentro de las organizaciones los beneficios que aporta la planificación son necesarios para su desarrollo, y crecimiento, por lo tanto, es recomendable incursionar el plan estratégico en cada una de las actividades de la entidad.

Para la compañía de transporte “San Francisco de Palizada S.A” es de gran interés implementar y desarrollar un control interno, para que despliegue acciones estratégicas empresariales y se torne más conveniente en el medio, puntualizando los elementos del plan estratégico para su progreso eficaz y eficiente obteniendo efectos seguros para la institución.

La investigación desarrollada mediante un análisis a la situación de la empresa busca solucionar los conflictos encontrados dentro del área de administración y establecer las acciones donde lleven a cabo componentes que conlleven correctamente una manipulación y mejora de

la administración y permita evaluar los resultados de la gestión frente a los objetivos, metas y responsabilidades de la empresa.

Frente a esto se planteará la elaboración de manuales que puedan servir de informe como solución a la mejora de la administración. De la misma manera, la propuesta complace a formar una dirección estratégica adecuada, para que la organización se forme con una visión, misión, valores, objetivo claros y concisos.

De hecho, esta propuesta favorecerá tanto a el área administrativa como a la organización ya que esta permite adaptar pautas de un procedimiento administrativos para brindar un servicio de calidad, y obtener un buen control al momento de prestar servicios.

Nuestra propuesta de estudio favorecerá la gestión administrativa ya que será un modelo que permite acreditar estándares de calidad y control en la prestación de nuestros servicios, crear guías de funciones y procedimientos administrativos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Historia administración de transporte

A nivel mundial el transporte es considerado como un elemento central para el mejoramiento o atraso de las distintas culturas existentes. A través del tiempo el transporte ha ido evolucionando en la historia, tomando en cuenta que en el periodo precolombino los incas poseían un eficiente sistema de caminos los cuales permitían conectarse a lo largo de su imperio trasladando distintos tipos de bienes, esto lo realizaban a pie o utilizaban el lomo de animales como las llamas para poder llegar a su destino.

La necesidad de movilizarse ha sido esencial en el ser humano, tomando en cuenta que las primeras civilizaciones se trasladaban a pie por distancias no mayores a 1 kilómetro, esto con el fin de relacionarse con el medio físico en el que se desenvuelven. Mediante el crecimiento de la población y el asentamiento de nuevas culturas nómadas, el traslado de productos se volvió indispensable para la supervivencia, por esta razón las comunidades se vieron en la necesidad de crear carruajes y trineos de madera los cuales eran movilizadas por animales, es en la década de los 70 donde se analiza los factores económicos y sociales que ayudarían a la planificación y desarrollo del transporte, esto debido al continuo crecimiento de la población.

Durante la Revolución Industrial el transporte consigue un avance importante como fue la creación del ferrocarril y el barco a vapor. En el año de 1990 el ferrocarril llega a ser muy importante debido a que el transporte motor inicia su evolución en lo que es la transformación de transporte colectivo y masificado. Hoy en día el transporte es un medio fundamental para el crecimiento de los países, por esta razón el Estado es quien se preocupa de la construcción de infraestructura, carreteras, vías de ferrocarril, puertos y aeropuertos.

Actualmente el Transporte Público es aquel que presta el servicio de traslado de un sitio a otro, el cual se encuentra a disposición del público en general, funciona sobre tablas de horarios.

Antecedentes Referenciales

Un proceso administrativo es un método el cual se desarrolla para brindar solución a problemas, es una herramienta que se emplea para lograr los objetivos y metas de la organización y se encuentran enfocados en la planificación, organización, dirección y control.

Para que este proceso administrativo pueda llevarse a cabo necesita tomar en cuenta las estrategias y políticas de la empresa.

En la **planificación** generalmente se formula la pregunta ¿Qué se debe hacer? Es el primer paso que se desarrolla en el proceso administrativo para fijar los objetivos y metas donde se desea llegar.

La planificación es un paso donde surgen las alternativas para alcanzar un mayor desarrollo en la organización es establecer las circunstancias para el desarrollo posterior de la empresa.

Por lo mencionado anteriormente podemos concluir que la planificación influye en la toma de decisiones.

La **organización** es la segunda fase dentro del proceso administrativo el cual se encarga de integrar a un solo círculo a todos los colaboradores de dicha empresa, teniendo en claro cada puesto de labor que existe en ella, en el que se desempeña cada uno de los empleados; las tareas encomendadas, responsabilidades y autoridad de cada puesto teniendo en cuenta la cantidad de personas necesarias para las cubrir las plazas.

Actividades importantes de organización:

Subdividir el trabajo en unidades operativas

Agrupar las obligaciones operativas en puestos

Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.

Aclarar los requisitos del puesto.

Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.

Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la admón.

Proporcionar facilidades personales y otros recursos.

Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

La organización está conformada por:

División del trabajo

Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo

Coordinación

Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez en el desarrollo y la consecución de los objetivos

Dirección

En este proceso logra que la planeación y la organización entren en labor, ahora el talento humano deberá desempeñar su labor de la mejor manera posible para esto debe coordinar los trabajos, orientándolos y como punto importante darles una excelente motivación ya que esto no lo expresan los jefes sino los verdaderos líderes.

Es decir, la dirección abarca a toda la organización para que juntos contribuyan a lograr los objetivos propuestos.

Actividades importantes de la ejecución

Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.

Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.

Motivar a los miembros.

Comunicar con efectividad.

Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.

Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.

Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.

Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

La dirección está conformada por:

Toma de decisión

Es la elección de un curso de acción entre varias alternativas.

Integración

Comprende la función a través de las cuales el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes

Motivación

La motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación

Comunicación

Es el proceso a través del cual se transmite y recibe información de un grupo social.

Supervisión

Vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente

Como paso final el control es el que depende de la calidad de todos los anteriores para que sea positivo ya que controlar es comprobar lo que se está haciendo, si se está de acuerdo con lo planeado. Para poder controlar se necesita de información y esa información se la obtiene desde la planeación en el diseño o programa de trabajo, tener en claro los objetivos para así cumplir nuestras metas.

Actividades importantes de control

Comparar los resultados con los planes generales.

Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.

Idear los medios efectivos para medir las operaciones.

Comunicar cuales son los medios de medición.

Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.

Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.

Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.

Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

Identificación de estándares

Identificar el estándar que fue establecido y le va a servir como modelo de comparación para evaluarlo

Medición de resultados

Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, que deben definirse de acuerdo con los estándares.

Comparación

Son ventajas o desventajas que se toman en cuenta para valorar la decisión correcta.

Detección de desviaciones

Es identificar el desempeño real y el estándar, misma que debe reportarse inmediatamente.

Corrección

Integrar las desviaciones en relación con los estándares, analizando si la baja no es causa de una mala calidad de producto.

(Moreira & Pérez, 2018) en la tesis titulada “Propuesta de mejora de los procesos administrativos aplicado a Litográfica” en la ciudad de Guayaquil menciona que en la actualidad tanto las grandes empresas como las Pymes que existen en el Ecuador se enfrentan a la necesidad de mejorar o cambiar sus procesos administrativos periódicamente para que tengan un margen de control en sus actividades.

En la tesis presentada por (Asencio, 2015) con el tema “Estudio de los procesos administrativos y forma de la organización en la empresa

Solían S.A” tiene como finalidad orientar a una exitosa administración y organización esta puede ser externa como interna.

En la tesis presentada por (Arias, 2015) con el tema propuesta de mejoras de procesos del área administrativa del Banco Comunitario expresa que “los procesos conforman la estructura medular de toda organización, las tareas que se realizan día tras día están ligadas a uno o a muchos que siempre deben tener como objetivo principal cumplir con la misión y visión de la organización.

En el proyecto presentado por (Reina, 2015) expone que “La administración es fundamental para lograr la competitividad y calidad máxima en una organización y con la globalización se ha convertido en el factor decisivo para competir en los mercados internacionales.

En la presentación del proyecto de (Orozco S. E., 2015) con el tema de Proceso Administrativo y Gestión Empresarial expone lo siguiente: “Toda empresa debe asumir con su responsabilidad de establecer dirección o coordinación lógica sobre el uso correcto de los procesos ya que de estos dependen realmente la empresa”

(Palma, 2017) en el desarrollo de su tesis titulada como Diseño de un manual de Control de Procesos Administrativos para mejorar el Desempeño Organizacional manifiesta que “los procesos administrativos y la información contable al día son una base fundamental en las empresas para que obtengan un eficiente control”

Proyecto “Diseño De Un Plan Estratégico Para La Empresa “Mafersa” presentado por: Mónica Cristina Gaibor Benavides. De la universidad Politécnica del Ecuador indica que diseñar un Plan Estratégico para la

que permita obtener una identidad, un mejor funcionamiento organizacional y crear las condiciones adecuadas para lograr la competitividad en el mercado.

Proyecto de “Implementación de un Plan Estratégico para la empresa “Esemec.S. A, presentado por; Daniel Eduardo Freire Luzuriaga, menciona crear un plan estratégico para la empresa que cuya función principal es brindar servicios y suministros electromecánicos a las diversas empresas públicas y privadas dentro del país.

Proyecto “Elaboración de un Plan Estratégico para la empresa RHENANIA S.A. ubicada en la ciudad de Quito; elaborado por; Karina Elizabeth Tobar Arias, menciona que la elaboración de un plan estratégico es de vital importancia para las empresas, sean estas pequeñas, medianas o grandes, puesto que permitirá su crecimiento a través del tiempo.

Proyecto “Estrategias de Marketing y Posicionamiento de un Determinado Producto (Lavavajilla Tips) De La Compañía Calbaq” presentado por; Lorena Isabel Orosco Quimiz., propone reposicionar el producto y presenta el análisis de los aspectos administrativos, técnicos, y financieros de la compañía; estrategias de marketing; y el cálculo de la tasa interna de retorno y valor actual neto del proyecto.

Proyecto “Diseño de Estrategias de Mercadotecnia para una Microempresa caso Disensa” presentado por; Juan Carlos Garcés Tapia. Presenta un plan estratégico que permita obtener una identidad, un mejor funcionamiento organizacional y crear las condiciones adecuadas para lograr la competitividad en el mercado.

(Orozco & Núñez, 2015) con el tema de Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónomo descentralizado del Guayas y propuesta de mejora mencionan que “los procesos administrativos cumplen con los tiempos adecuados, los jefes departamentales dan ordenes claras a sus coordinadores acompañados de la estrategia que se valla a utilizar para el final de cada proyecto”

Proceso administrativo

Según (Gonzales, 2015, pág. 36) manifiesta que “El proceso administrativo el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forma un proceso integral”.

El proceso administrativo se estructura de la siguiente manera:

Planeación

La planeación consiste en precisar el marco de las actividades de la organización a su vez es de gran ayuda para que las organizaciones puedan alcanzar insuperables niveles de rendimiento. La planeación está conformada por:

Misión

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define.

Visión

Descripción de un escenario altamente deseado por la dirección general de una organización. Capacidad de ver más allá del tiempo y el espacio, para construir en la mente un estado futuro deseable que permita tener una claridad sobre lo que se quiere hacer y a dónde se quiere llegar en una organización.

Propósito

Se establecen en forma inmediata de la misión y la visión y no indican una limitante de duración en el futuro.

Objetivo

Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión, tratándose de una organización, o a los propósitos institucionales,

si se trata de las categorías programáticas. Expresión cualitativa de un propósito en un periodo determinado; el objetivo debe responder a la pregunta “qué” y “para qué”.

Estrategia

Se designa con el nombre de estadística a aquella ciencia que ostenta en sus bases una fuerte presencia y acción de las matemáticas y que principalmente se ocupa de la recolección, análisis e interpretación de datos que buscan explicar las condiciones en aquellos fenómenos de tipo aleatorio.

Políticas

Las políticas y los procedimientos son una parte esencial de la administración de negocios, dado que evita a los empleados tener que reinventar la rueda, y proporcionan un parámetro contra el cual pueden ser juzgados los desempeños individuales.

Programas

Un esquema en donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus etapas y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Presupuestos

Son programas en los que se les asignan cifras a las actividades, refiriéndose básicamente al flujo de dinero dentro de la organización; implica una estimación del capital, de los costos, de los ingresos y de las unidades o productos requeridos para lograr los objetivos.

Dirección

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome

medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

Control

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

Tipos de servicios de transportes.

La prestación de servicio de transporte permite a los usuarios trasladarse desde sus residencias ya sea a sus lugares de trabajo, estudio, diversión, deporte. Lo que esto logara que el transporte se convierta en una de las mayores necesidades creadas por la población.

Según el artículo 46 (Ley Organica de Transporte Terreatre y Seguridad Vial, 2015) menciona que existen “tres clases de servicio de transporte; Publico, Comercial y por cuenta propia”.

Servicio de transporte público

Servicio de transporte público o transporte en común es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los

horarios y a las rutas que ofrezca el operador y dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del Gobierno.

Servicio de transporte privado.

En cambio, en servicio de transporte privado es al que concierne a empresas personales o individuales en esta situación son ellos mismos los responsables de los actos y perjuicios presentare el vehículo.

Servicio de transporte de carga:

El servicio de transporte de carga se encarga de cumplir con la responsabilidad de trasladar de un lugar a otro mercadería o material. Este servicio forma parte de toda una cadena movimiento, la cual se encarga de colocar uno o varios productos en el momento y lugar de destino indicado.

El transporte de carga forma parte de la cadena de distribución, ya que cumple con el transporte de los productos a un determinado costo (el cual es conocido como flete). Este traslado se realiza desde el punto de partida hacia el destino final de la mercadería, sin embargo, la carga durante este trayecto pasará por lugares de embarque, almacenaje y desembarque.

El servicio de transporte de carga, conocido por muchos como el servicio de distribución, logística, gestión de distribución, entre otros; es una pieza importante en el proceso económico de un país, debido a que va a incrementar o disminuir la eficiencia del servicio de transporte de carga en el mercado y este resultado se reflejará en el nivel de competitividad y el buen servicio que las empresas de transporte de carga ofrezcan al público.

Algo que hay que destacar del servicio de transporte de carga, es que los envíos que realizan no son unidireccionales. Esto quiere decir que no siempre los envíos se van a realizar de productor (punto de partida de

envío) a cliente (destino final), también se pueden dar en sentido inverso de consumidor final a productor.

Por otro lado, el servicio de transporte de carga forma parte del sector privado, donde se rige por reglas establecidas por el Estado con la finalidad del buen desempeño de dicha actividad. Por ende, este servicio se encuentra vinculado a todas las actividades económicas que se genera dentro de la misma nación, por lo cual existe una estrecha relación entre el dinamismo de la economía con la cantidad de viajes y el volumen de la carga. Sin duda, el buen funcionamiento en conjunto de todos estos factores generará que el servicio de transporte de carga favorezca en el incremento o disminuya la economía peruana.

Las vías de traslado que el servicio de transporte de carga emplea es determinada por los factores como la distancia, el tamaño de la sección vial y la regulación urbana, este último según la zona a la que pertenezca.

Finalmente, el servicio de transporte de carga es un servicio que se brinda a nivel nacional trasladando mercadería importada y exportada que van desde un determinado puerto hacia el aeropuerto,

Por ende, el transporte de carga no solo se puede tratar con políticas del transporte urbano, sino que además intervienen otros factores debido a que es un servicio que se da a nivel nacional trasladando mercancía como importaciones y exportaciones que van desde un determinado puerto hacia el aeropuerto, lo cual va a generar un incremento en la economía general del país y el incremento en las importaciones y exportaciones, lo cual finalmente es positivo para el país y la ciudad en particular.

Servicio de carga de mensajería:

Los servicios de mensajería ofrecen un transporte de envíos los cuales están limitados por lo general en cuanto a tamaño y peso lo que la

diferencia de los transportistas. El transporte se lleva a cabo con frecuencia en coche o en bicicleta. Las entregas habituales de mensajería, son en su mayoría impresos de todo tipo, paquetes de pequeño tamaño y objetos de valor. La ventaja clave de estos servicios de mensajería es su velocidad, porque el servicio es por lo general ya está terminado exitosamente en el mismo día, o, a más tardar, al día siguiente. Además, los servicios de mensajería, ofrecidos por empresas especializadas, recogen el objeto o los bienes directamente a lo del emisor y los entregan personalmente al destinatario sin almacenamiento intermedio o contacto con otras personas ajenas. Estas ventajas se reflejan en el precio correspondientemente el cual es relativamente alto para este servicio. Por lo tanto, los servicios de mensajería por lo general se usan para el transporte de envíos de gran valor, importancia o urgencia, pero garantizando así las ventajas ya especificadas. Estas rutas de transporte a menudo son utilizadas dentro de una ciudad o una región limitada.

Servicio de transporte turístico.

Referirnos al transporte implica estar conscientes de que este es un elemento socioeconómico, que en su conjunto no fue creado en función del desplazamiento turístico. Un transporte se refiere a un artefacto, que sirve para transportar personas o cosas de una parte a otra, motivo por el cual su concepción inicial no se puede considerar como una iniciativa turística.

Por lo anterior, la función de la transportación en su calidad de servicio específico y separándola del sistema del que forma parte, una vez inmersa en el ámbito turístico, permite identificar el servicio y los medios que se realizan.

Así, la transportación turística, a diferencia de otros servicios turísticos, es el elemento o recurso que forma la base de distribución

geográfica que obedece a los movimientos turísticos, llámense éstos, turismo receptivo, emisor o interno

Tipos de clientes para el servicio de transporte

Para (Castillo, Lozano, Martín, Murillo, & Osorio, 2015) mencionan que:

El cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos o servicios

A continuación, presentamos las diferentes tipologías de clientes que se presentan al momento de la prestación de servicio de transporte:

CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES								
	DESCONFIADO	IMPULSIVO	GROSE RO	INDECI SO	HABLA DOR	POLÉM ICO	SABEL OTODO	MINUCI OSO
Características	• D uda de todo y todos	• C ambia continuamente de opinión	• P ermanece de mal humor	• T ímido e inseguro.	• A mistoso, sonriente	• P rovocan la discusión.	• C ree que lo sabe todo	• S abe lo que quiere y busca
	• R echaza los argumentos lógicos	• E s impaciente superficial y	• D iscute con facilidad	• L e cuesta decidirse	• R epiten su discurso	• P retenden llevar siempre la razón.	• E s muy orgulloso y quiere imponerse.	• E s concreto y conciso, suele ser tangente
	• E s intransigente	• N o se concentra y es fácil que de marcha atrás cuando parecía dispuesta a cerrar la compra	• D ominante y agresivo	• T eme plantear claramente su petición o problema	• S eguridad aparente	• D esconfía de las soluciones que se le ofrecen.	• A ctitud de superioridad	• U tiliza pocas palabras
	• T rata de dominar al interlocutor		• O fensivo	• R esponde con evasivas	• N ecesita atención	• N ecesita una atención preferente.	• A veces se muestra agresivo	• E xige respuestas concretas e información exacta
	• N o reflexiona			• I ntenta aplazar decisiones	• P uede llegar a ser pesado		• E xige mucha atención	
	• E s susceptible y le pone faltas a todo			• Q uiere reflexionar			• E s exigente, tiende a encontrar defectos en todo	
				• P ide opiniones				

Tabla 2. Clasificación de los clientes
Elaborado por: Alexander Ríos Luque

Boleterías

Las boleterías en las terminales terrestre son de muy importancia ya que sirve de guía para cada turista que quiera movilizarse de un lugar a otro. Como función tienen la venta de boletos, entregas y envíos de encomiendas beneficiando a todos los usuarios que transitan día a día por cada una de ellas.

Pueden surgir también inconvenientes en el atraso de una unidad de transporte no llegue a la hora indicada por el boleto, como hay usuarios que no están a la hora indicada muchos de ellos pierden su hora de viaje. Hay molestia en los clientes cuando no hay resultados de encomiendas, pero cada línea o compañía de transporte sabrá darle solución de una manera adecuada y entendible.

Variable independiente

Proceso Administrativo.

(Ricalde, 2016) expone que “el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización”

Variable dependiente

Servicio Brindado.

Servicio que se le presta a una persona para satisfacer la necesidad requerida.

Fundamentación Legal

La compañía actualmente se encuentra regida por la Ley Orgánica De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial, tiene por objetivo llevar el control de transporte terrestre y seguridad entre otros aspectos que ayuden a promover el buen servicio a todos los usuarios que se benefician de esta prestación ya que por este medio se trasladan lo que son bienes materiales por red vial de nuestro país.

Esta ley nos permite al ser residente en otro país poder conducir con una licencia sea profesional o no profesional siempre y cuando sean emitidas en el país que residen ya que el estado reconoce la validez de dicho documento.

La misma Ley en referencia a la Atención Preferente A Pasajeros, se refiere a las personas discapacitadas, adultos mayores de 65 años de edad, mujeres en etapa de embarazo, niñas, niños y adolescentes ya que los vehículos de transporte llevarán el espacio adecuado para ellos, así como van adecuadamente señalados para ser diferenciados para así dar un servicio con mejoras para todo el pueblo ecuatoriano y con el propósito de seguir mejorando, estas 2 leyes son de gran importancia es bueno el saber ya que muchas personas carecen de conocimiento sobre el espacio para personas con discapacitadas, embarazadas, etc. Ya que son personas preferenciales pues hay casos de que ni los mismos directivos de empresas no conocen las normas a las que se deben regir.

Tarjetas controladoras de unidades.

Las tarjetas que controlan cada una de las unidades son elemento primordial en el tiempo de recorrido de cada uno de ellos, ya que con ella se controlan las horas y minutos que deben llevarse de estación a estación en esta compañía que se está trabajando el proyecto cada unidad tiene un tiempo de recorrido de 40 minutos dando la compañía 5 minutos de gracia por a o b motivo de retraso de la unidad ya que no sabemos lo que se nos pueda presentar en la vía, como por ejemplo; el tráfico o algún accidente y no se pueda circular con normalidad también se presentan inconvenientes en esto de las tarjetas ya que hay conductores que al no tener tanto tiempo de marcar se sirven de una velocidad no adecuada por lo que los usuarios presentan sus quejas por lo consiguiente de que no se lo deje en el lugar que él lo requiere. Como otro punto las multas por exceso de velocidad ya que con esto hay muchos accidentes en las carreteras de nuestro país.

La velocidad permitida en el Cantón Vinces es de:

Para vehículos de transporte público de pasajeros, el límite de velocidad máxima en el sector urbano es de 40km/h y el rango moderado de 40 a 50 km/h; en el sector perimetral de 70km/h y el rango moderado de 70 a 100km/h; en las rectas de las carreteras de 90km/h y el rango moderado de 90 a 115km/h; y en las curvas de las vías de 50km/h y el rango moderado de 50 a 65km/h.

Definición Conceptual

Cooperativa: Sociedad formada por productores, vendedores o consumidores con el fin de producir, comprar o vender de un modo que resulte más ventajoso para todos.

Beneficiario: Que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.

Pasajero: Persona que viaja en un vehículo sin conducirlo ni formar parte de la tripulación.

Organización: Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.

Propuesta: Proyecto o idea que se presenta a una persona para que lo acepte y dé su conformidad para realizarlo.

Plan estratégico: El plan estratégico empresarial es una herramienta básica de mejora para cualquier negocio. A través de este documento se expresan los objetivos empresariales que se desea alcanzar, a medio o largo plazo, y se detalla el modo en el que se va conseguir.

Cliente: Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

Organización: Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.

Satisfacer: Sacar una necesidad, deseo, pasión, etc.

Administración: Conjunto de funciones que se realizan para administrar (gobernar, organizar una economía).

Servicio: Utilidad o función que desempeña una cosa.

Proceso: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.

Método: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.

Control interno: el control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, y ii) fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Estructura organizacional: la estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

Planificación: los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación. Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una planificación emplean diferentes herramientas y expresiones.

Población: conjunto de habitantes de un lugar.

Muestra: parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

Metas corto plazo: a definición de un propósito u objetivo a corto plazo no se refiere a un período de tiempo específico. En otras palabras, se puede lograr (o no lograr) un objetivo a corto plazo en un día, semana, mes, año, etc....

Metas largo plazo: se tratan de los objetivos a alcanzar a lo largo de un año e incluso pueden ser bianuales.

Necesidad: hecho o circunstancia en que alguien o algo es necesario.

Beneficio: bien que se hace a una persona o a una cosa.

Técnicas: es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado y efectivo.

Falencias: error que se comete al afirmar o asegurar cierta cosa

Seguridad: ausencia de peligro o riesgo.

Plan de mejoras: un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso.

Actividad: es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas

Recursos: un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio.

Innovación: acción de crear.

Transporte: el transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de un lugar a otro.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

La compañía de transporte “San Francisco de Palizada” perteneciente al ministerio de transporte del Ecuador. Fundada el 04 de octubre del año 2000. Según la resolución N. 0012017-UTM-GADMV

Misión: Ofrece un servicio de transporte público de pasajeros en el que se refleja seguridad, comodidad, confort y eficiencia a todos nuestros clientes en el contexto local, provincial, nacional e internacional, en las diferentes rutas y frecuencias legalmente establecidas en el permiso de operación, otorgado por el máximo organismo de tránsito del Ecuador

Visión: Liderar el transporte público de pasajeros y encomiendas a nivel cantonal, ofertando las mejores comodidades y servicios a través de una constante modernización del parque automotor, basado en parámetros estructurales que fortalezcan los lineamientos trazados u objetivos para mantenerse como la primera Compañía de transportes en el Ecuador.

Organigrama:

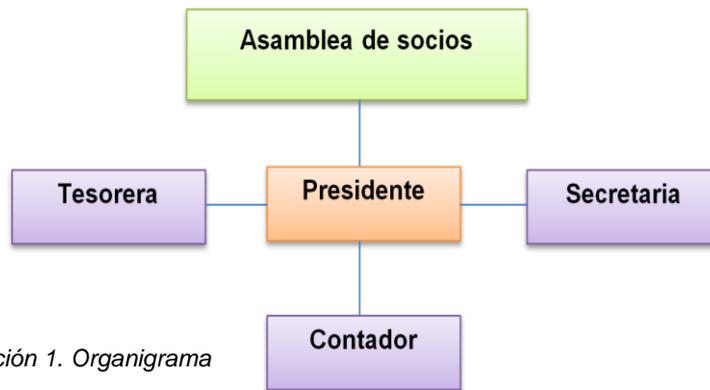


Ilustración 1. Organigrama

Estructura Organizativa.

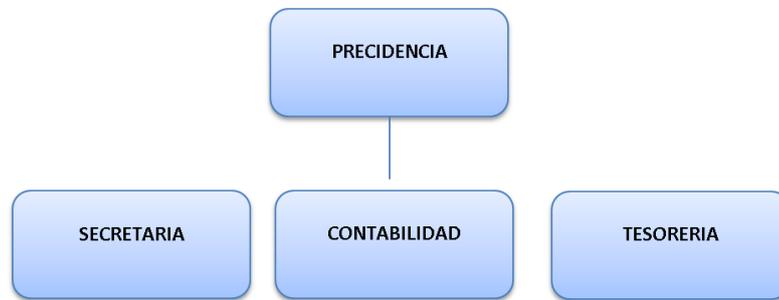


Ilustración 2. Estructura Organizacional

Plantilla total de trabajadores en oficina.

NOMBRE	APELLIDOS	CARGO
Cristrian	Pacheco Rosado	Gerente
Consuelo	Villacreces Cedeño	Presidenta
Maria	Rivas Troya	Secretaria
Sandy	Acosta Rodriguez	Contadora
Amado	Burgos Moran	Tesorero

La compañía “San Francisco de Palizada” ofrece un servicio de trasportación de pasajero como también soluciones de traslado de paquetes, en las oficinas tanto en Palizada como en Vinces de Courier de encomiendas, documentos a precios módicos. La cooperativa también brinda

seguridad Ilustración 3. Plantilla de Trabajadores

ad en las unidades y todas las oficinas están integradas con cámaras de monitoreo con el respaldado de la policía nacional.

Tiene un promedio de 12 socios aquellos que han constituido y formalizado la compañía llevando a cabo todos los objetivos planteados, y logrando que sea una empresa pionera en el transporte cubriendo la ruta o frecuencia establecida.

Ellos forman parte de la compañía desde el 2 de diciembre del 2016 en la que se registraron cada uno de su nombre en la SUPER CIA.

Los socios que están constituyendo la empresa de transporte se han organizado y quedado de acuerdo cada uno de ellos en aportar a la compañía una cuota mensual de 300 dólares por cada vehículo actuando como caja chica para cubrir gastos de alguna imperfección de unidad o accidente que exista.

Servicio de transporte de pasajeros es el que presta la compañía haciéndolo de la mejor manera posible para así sea siempre preferida por sus usuarios mayormente los que se trasladan frecuente de un punto a otro

La compañía de transporte “San Francisco de Palizada” cuenta con 10 unidades con todos sus permisos legales como, por ejemplo; unidades ingresadas a la compañía su matriculación, también constan en los 10 cupos dispuestos por la agencia de tránsito para el permiso de rodaje

para así estar bien establecida y poder brindarle con seguridad y buen servicio a todos los usuarios.

Consta con un promedio de 22 choferes la cual se divide en 2 choferes por unidad para así no haya mayor agotamiento mientras se realiza la labor del día a día.

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores.

ESTADO DE SITUACION DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		
ACTIVO		
ACT. CORRIENTE		\$2.252,00
CAJA-BANCO	\$952,00	
CUENTA POR COBRAR	\$500,00	
INVENTARIOS	\$800,00	
TOTAL ACTIVO		
PASIVO		
PAS. CORRIENTE		\$594,30
CUENTAS POR PAGAR	\$150,00	
IMPUESTO A LA RTA	\$249,00	
PROV. SOCIALES	\$195,30	
TOTAL PASIVO		
PATRIMONIO		
CAPITAL		\$1.657,70
PATRIMONIO NETO	\$500,00	
APORTE SOCIOS	\$300,00	
RESERVA LEGAL	\$110,67	
UTILIDAD NETA DEL EJERC.	\$747,03	
TOTAL PAS.+PATRIMONIO		\$2.252,00

Ilustración 4. Estado de Situación Inicial

Podemos constatar que el pasivo de la compañía es el 0.26% del total de su activo y el 74% es el capital con el que cuenta la empresa.

ESTADOS DE RESULTADO	AÑO 2017
VENTAS NETAS	
TOTAL DE INGRESOS	1800,00
COSTOS DE VENTAS	400,00
UTILIDAD BRUTA	1400,00
GASTOS DE ADM.	98,00
UTILIDAD OPERACIONAL	1302,00
(-)15% PARTICIPACION A LOS TRABAJADORES	195,30
RESERVA LEGAL 10%	110,67
IMPUESTO A LA RTA 25%	249,00
UTILIDAD NETA	747,03

Ilustración 5. Estado de Resultado

Tomado como referencia el año 2017 ya que es el año donde tiene completo su periodo contable y analizando cada una de las cuentas, podemos decir que la compañía ha trabajado satisfactoriamente.

U. NETA	VENTAS		
VENTAS	ACT. TOTAL		
747,03	1800,00		
1800,00	2252		
0,42	0,80	33 %	

RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO

U. NETA		
CAPITAL		
747,03		45,07
1657,6		

RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS

UAI		
VENTAS		
1302,00		72,33
1800,00		

MARGEN BRUTO DE VENTAS		
VENTAS - COSTOS DE VENTAS		
VENTAS		
	18000,00-400,00	98
	18000,00	

Cabe recalcar que el rendimiento de la entidad fue exitoso en el año 2017 como nos muestran todas las razones expuestas anteriormente, por lo tanto, la empresa tuvo un periodo económico rentable.

Proveedores

RV LLANTAS

Empresa que se encarga de la distribución de repuestos de vehículos en el cantón Vinces provincia de Los Ríos brindándole a la unidad las mejores marcas y llevando pendiente cada mantenimiento de cada uno de ellos de las compañías que la soliciten el servicio.

Diseño de la Investigación

Se diseñó la investigación cuantitativa donde se muestra un método que se cuantifica la información, ya sea este: el número de socios de la compañía, choferes, oficiales, controladores. Para (Pelayo & Cavazos, 2015) la investigación cuantitativa:

Se caracteriza tanto por sus diseños y técnicas de investigación las cuales difieren de las aproximaciones exploratorias, como por ejemplo el uso de la de representatividad estadística mediante muestreos, la medición de variables, el análisis de hechos o datos, su objetividad y su capacidad de formular conclusiones.

Tipos de la Investigación

Se empleó el siguiente tipo de investigación:

Descriptiva:

Se procedió a utilizar el método de investigación descriptiva ya que este método permite describir y analizar las situaciones que se están viviendo en este caso en la compañía de transporte.

Explicativa:

Además de describir el problema se requiere obtener una explicación breve sobre las causas a la que llevaron a cabo el problema.

Analítica:

Se utilizo este tipo de investigación ya que es uno de los procedimientos más complejos de la investigación descriptiva ya que consiste en la comparación de cada una de las variables entre grupos de control o de estudio, también se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador está tratando de aprobar o invalidar.

Población y Muestra

Población

Es posible de investigar todos los elementos que conforman la población en estudio. Una vez indicada la población directa e indirecta del proyecto de investigación y señalar que la población directa corresponde las áreas departamentales de la empresa, que la población indirecta la componen todos los trabajadores que desarrollan su actividad administrativa.

¿Cuál es su población?

Cada 45 pasajeros *4 (vueltas) = 180 pasajeros diarios por bus;
180* 10 buses =1.800 clientes diarios

20 choferes

10 oficiales

Población total 1.830

Muestra

Según menciona (Deborah, 2015) “La muestra es una cantidad determinada de una sustancia o un fragmento de un objeto que se utiliza para investigar o exponer la naturaleza y las propiedades de la sustancia o el objeto del que esa muestra proviene”.

Como un subgrupo o subconjunto representativo de la población, extraída seleccionada por algún método de muestreo.

La muestra siempre es una parte de la población. Si se tienen varias poblaciones, entonces se tendrán varias muestras. La muestra debe poseer toda la información deseada para tener la posibilidad de extraerla, esto solo se puede lograr con una buena selección de la muestra y un trabajo muy cuidadoso y de alta calidad en la recogida de datos”.

¿Qué tipo de muestra?

En el proyecto hemos utilizado un muestreo no pirobalística, no aleatorio ya que nos hemos enfocado solo en las personas que día a día utilizan este medio de transporte para desplazarse a su destino por el cual no, nos hemos enfocado en las personas que pasan en casa que no trabajan o las amas de casa que no acostumbran a salir, de niños o niñas, discapacitados, ancianos que no realizan ninguna actividad, de personas que solo se dedican al trabajo del agro en fin ha sido un muestreo no probalístico el que se planteado.

Clientes de horarios picos

En este caso se produce en las mañana y tardes ya que estudiantes y personas que laboran se trasladan a un mismo horario establecido, pero ya compañía ha trabajado en este problema en el que ha propuesto un horario para las unidades ya que el primer vehículo se movilizara a las 5:40 de la mañana seguida de las otras unidades que llevaran un promedio de salida de cada 20 minutos para así puedan llegar a tiempo cada usuario.

Se movilizan 5 buses en los horarios pico transportando un aproximado de **340 personas**.

Tenemos una cantidad de nueve choferes más antiguos, estos serán considerados para la muestra ya que son los que tiene más experiencia para cubrir las necesidades de los usuarios.

Muestra: 340 pasajeros y 9 choferes

Técnicas de Investigación

El resultado de la investigación está en manos de la calidad de la información que se recolecte, ya sea de fuentes primarias como de las secundarias, así como del desarrollo y presentación de la información.

Observación Científica:

En el proceso de la observación interviene el objeto de la investigación, a las circunstancias o ambiente que rodean a la el campo. Esta observación no solo debe basarse o limitarse solo a cierto o real, sino también a lo tendencial y teórico.

Guía de observación.

Tabla 3 Guía de Observación

Elaborado por: Alexander Ríos Luque

No	Funciones a evaluar	Análisis		
		Si	No	
1	Exceso de pasajero	X		En los horarios picos (mañana-tarde) las unidades deberían tener un turno cada 10 minutos para así reducir el exceso de pasajeros hasta el momento de implementar más unidades
2	Verificación de unidades limpias	X		Es realizada por el oficial de cada unidad
3	Cumplen con el uniforme requerido	X		Limpio y en buen estado la cual cumplen con la buena presencia
4	Tienen buena sociabilidad con su grupo de trabajo		X	Hemos encontrado indiferencias entre los socios, choferes y oficiales por no estar de acuerdo al momento de cubrir los turnos.
5	Verificación el estado mecánico de las unidades antes de realizar la labor del día.	X		El chofer pasa revista antes de salir a laborar para así contar con el buen estado mecánico de la unidad.

En esta investigación se realizan encuestas a clientes y choferes:

Resultados de la encuesta realizada a treientos cuarenta clientes.

1. El Servicio que ofrece la cooperativa de transporte cubre sus necesidades.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>60%</u>	<u>40%</u>

2- En qué nivel de satisfacción cree usted que esta el servicio brindado de la cooperativa.

	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>
<u>Encuestados</u>	<u>45%</u>	<u>55%</u>

3- La compañía presenta inconveniente en brindar el servicio.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>35%</u>	<u>65%</u>

4. Existe buena atención y cordialidad de parte de los conductores y ayudantes.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>69%</u>	<u>31%</u>

5. Cree usted que las unidades cuentan con un apropiado estado para la transportación sus usuarios.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>59%</u>	<u>41%</u>

6. Los

conductores respetan las paradas establecidas.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>45%</u>	<u>55%</u>

7. Cree usted que el servicio es puntual.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>

8. Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>40%</u>	<u>60%</u>

9. Existe buena presencia de los conductores y ayudantes en la hora de trabajo.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>70%</u>	<u>30%</u>

10. Las unidades cuentan con un buen aseo tanto por dentro como por fuera.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>52%</u>	<u>48%</u>

11. Piensa usted que los conductores y ayudantes deberían ser vigilados por una persona (x) que recopile información del desempeño en su trabajo.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>45%</u>	<u>55%</u>

Res

ultados de encuestas aplicadas a los nueve choferes.

1. Según su criterio cree que la cooperativa cuenta con una organización en la administración.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>35%</u>	<u>65%</u>

2. Considera usted importante que los organismos de tránsito brinden capacitaciones.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>79%</u>	<u>21%</u>

3. Cree usted relevante que impartan capacitaciones para ofrecer un excelente servicio a la población.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>45%</u>	<u>55%</u>

4. Considera usted que es necesario la existencia de políticas y normas para la frecuencia de cada bus.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>90%</u>	<u>10%</u>

5. Cree usted que existe una buena comunicación laboral.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>42%</u>	<u>58%</u>

6. Piensa usted que los dirigentes de la cooperativa laboran en base a la misión y visión y metas propuestas.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>36%</u>	<u>64%</u>

7. Cree usted conveniente que se planteen políticas para que exista en una organización en el desarrollo de las actividades de la cooperativa.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>85%</u>	<u>15%</u>

8. Considera usted que de acuerdo al servicio que ofrece es de total satisfacción para los usuarios.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>	<u>50%</u>	<u>50%</u>

9. Esta usted afiliado al IESS.

	<u>Si</u>	<u>no</u>
<u>Encuestados</u>	<u>0%</u>	<u>100%</u>

10. Según su criterio cree que su remuneración por prestación de servicio es.

<u>Mala</u>	<u>Buena</u>	<u>Excelente</u>
<u>17%</u>	<u>53%</u>	<u>30%</u>

Análisis documental

Para (Sanchez, 2016) el análisis documental “está encaminado a representar un documento y su contenido, obteniendo un subproducto que sirve como intermediario al momento de realizar la búsqueda del original; por tanto, es un proceso complejo que involucra tres factores primordialmente: documento, sujeto, procesos”.

Para (Rubio, s.f.) dice que un análisis documental es “un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación”.

Tabla 4. Análisis Documental
Elaborado por: Alexander Ríos Luque

CAUSAS MULTAS RECIBIDAS	2017	2018
exceso de velocidad	5	3
Parar en lugares no permitidos	7	10
No utilizar cinturón de seguridad	3	1
Falta de botiquín de primeros auxilios y un extintor de incendios y extintor	4	6
Conductor sin poseer licencia	2	1

Diagrama de causa y efecto. - menciona (Sánchez, 2015) que “es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas, sobre las causas de un problema”.

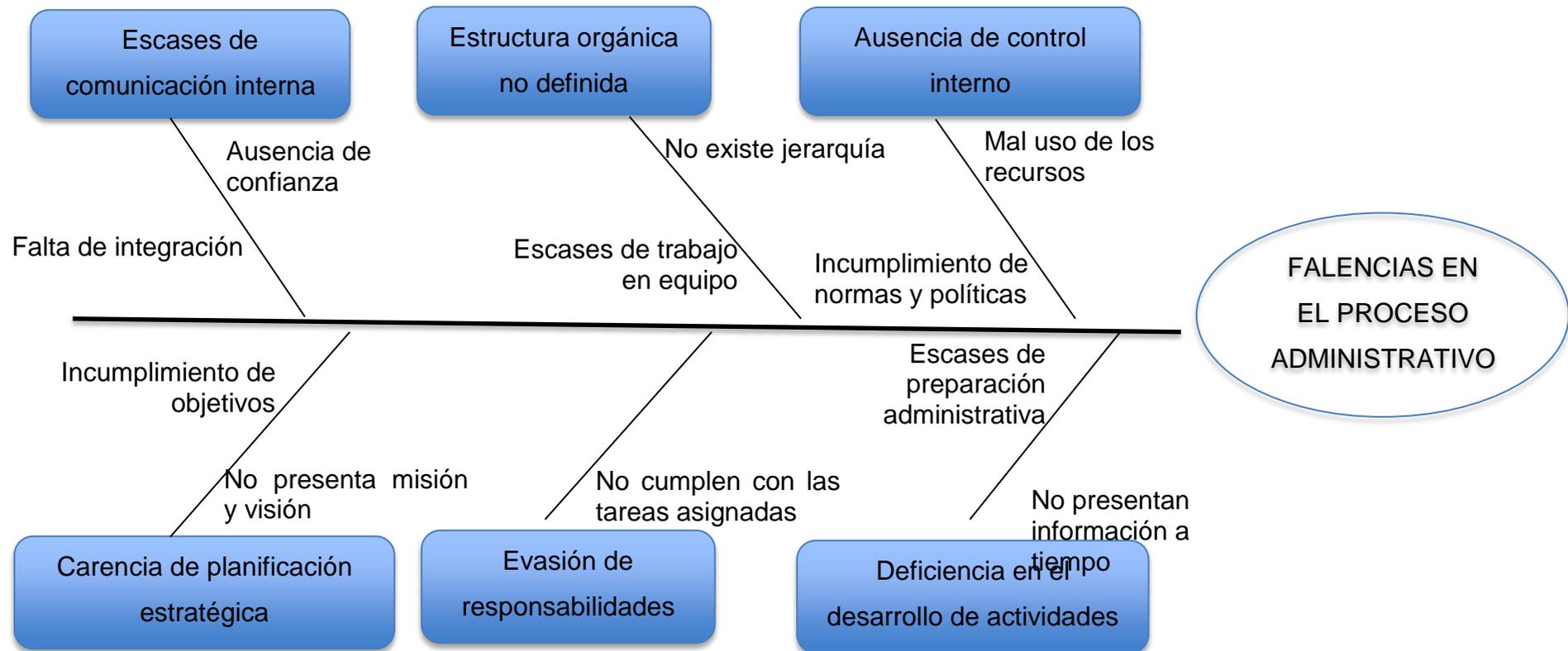


Ilustración 6. Diagrama Causa y Efecto

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados

Luego de la aplicación de los instrumentos se puede realizar el siguiente análisis:

Guía de observación:

Se pudo observar los inconvenientes que hay durante los horarios pico en la cual se debería trabajar en el exceso de pasajeros para así evitar multas eh inconvenientes como accidentes de tránsito. Como también nos hemos dado cuenta la indiferencia que existe entre socios y trabajadores de las unidades (choferes-oficiales) ya que no proveerán mejoras en la compañía.

Con las encuestas elaboradas a los usuarios y choferes de Compañía de transportes “San Francisco de Palizada”. Se realiza el análisis en la información recolectada donde se menciona que la compañía no cumple con una organización administrativa.

La organización administrativa es de mucha importancia en las empresas ya que sirve de ayuda a que las mismas se extienda.

Interpretando un estudio general de los resultados alcanzados en las encuestas, se logra mencionar que se refleja vinculación en las respuestas obtenidas de los dos grupos ya que se muestra que persisten falencias administrativas en la organización, se pudo descubrir que existe

poco conocimiento de leyes de tránsito por parte de los conductores y administradores por que se induce a recibir capacitaciones relacionadas a cada actividad desarrollada.

Cabe recalcar que la compañía con poco tiempo de estar en el mercado no ha alcanzado desarrollarse ampliamente, por la misma situación es que deben mejorarse los procesos administrativos para que esto ayude a la compañía a lograr sus metas propuestas y a su vez mejorando la situación socio-económica de sus socios y trabajadores.

Existen muchas infracciones cometidas por los vehículos ya sea o no de una cooperativa, infracciones que pueden ser cometidas voluntariamente o intencionalmente de igual manera está implicando una violación a las normas vigente lo que hace que sea sancionado por un agente de tránsito.

Concorre una clasificación bastante amplia de los distintos tipos de delito. Un delito doloso es aquel que se comete con conciencia, es decir, el autor quiso hacer lo que hizo, en este sentido, se contrapone al delito culposo donde la falta se produce a partir de no cumplir ni respetar la obligación de cuidado; es decir se verifica el acto, pero no la intención de causar daño. Así un asesinato es un delito doloso; en cambio, un accidente de tránsito donde muere una persona es un delito culposo.

Resumen:

Nos hemos percatado de cada una de las inexactitudes que enfrenta la compañía de transporte “San Francisco De Palizada S.A” en cada una de las áreas competentes con cada uno de los trabajadores y socios de la compañía como también notamos el porcentaje de contravenciones de parte de los choferes como las necesidades e inconformidades de los usuarios ya que hasta las principales autoridades carecen de conocimiento, leyes, normas y estatutos que debe regirse una compañía por lo consiguiente se está trabajando en aquello.

Se resumen como principales problemas:

- No existen procesos establecidos.
- Falta de control de la directiva con las contrataciones que realizan los socios.
- Falta de capacitación
- Choferes no profesionales
- Falta de capacitación
- Desconocimientos de servicios
- Buses no cubren todas las necesidades
- Inadecuada administración de recursos
- Alquiler de instalaciones

Plan de mejoras

¿Qué es un plan de mejoras?

Un Plan de Mejoramiento es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática desde las instituciones. Este instrumento les permite saber hacia dónde va la institución y qué es lo que necesita mejorar.

A continuación, presentaremos plan de mejoras requeridas para el proceso administrativo de la compañía de transporte “San Francisco De Palizada S.A”

En primera parte nos debemos enfocar en los resultados reflejados en las encuestas aplicadas, en el cual se mostró que la compañía no cuenta con un buen desarrollo de procesos administrativos debido a la

falta de comunicación interna entre los socios y directiva, falta de una estructura organizacional e inconformidad de los procesos de los administrativos no obstante en el desarrollo del trabajo se planea mejorar los procedimientos administrativos de la compañía de transporte “San Francisco de Palizada S.A) empleando estrategias, tales como la matriz desarrollar la misión y visión y ejecución de los recursos humanos.

TECNICA PARA EL PLAN DE MEJORAS 5W 2 H

Tabla 5. Técnica Plan de Mejoras
Elaborado por: Alexander Ríos Luque

¿Que?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Quien?	¿Cuándo?	¿Donde?	¿Cuanto?
Definir procesos y políticas institucionales para proveer de un buen servicio.	Elaborar proceso de contratación para choferes	Esto permite organizar y controlar las actividades que se realizan diariamente en la compañía	Presidente, gerente y el equipo que sea designe	En 6 meses	En las oficinas de la compañía	\$1000
	Manual de Funciones de los empleados					
	Normativa para socios estableciendo obligaciones, derechos y responsabilidades					
Capacitar a todo el personal	Estableciendo horarios adecuados para poder contar con la presencia de que uno de los empleados	Nos ayudara que todo el personal sea orientado en su labor y tome conciencia con cada actividad que realice	Los profesionales en asesoramiento de personal	En 3 meses	En las instalaciones de la compañía	\$800
	Temas: Servicio al cliente. Seguridad Vial Solución de conflictos					

Administrar de forma eficiente los recursos obtenidos por la cuota de los socios	Comprar instalaciones propias: destinando un porcentaje de los recaudado al pago de la deuda	Se sumará al rubro de los activos de la entidad.	El Gerente y secretaria	En 18 meses	En la ciudad de Vices	\$20.000
	Cobrar interés a los socios que no paguen a tiempo sus cuotas	Será un aporte favorable para solventar los requerimientos de la empresa	Todos los socios que conforman la compañía	Cada mes	En la compañía	5% del interés a la cuota establecida
Renovar las unidades antiguas.	Haciendo la prestación del 50% del costo de la renovación la unidad esto se hará mediante un sorteo en la asamblea de socios	Esto mejorara el servicio de cada uno de los usuarios	Cada uno de los socios	Cada 8 meses se realizará el sorteo	En la compañía	\$20.000
Incrementar puestos y unidades	El representante legal de la compañía deberá asistir a la agencia de tránsito y municipio conjunto con el abogado de la compañía y solicitar incrementación de cupos.	Porque estas ventas beneficiaran a la compañía generando un adecuado ingreso por cada puesto y obteniendo más unidades.	Presidente. Gerente y secretaria	Dentro de aproximadamente 2 meses	En la compañía	100.000

CONCLUSIONES

Se fundamentó teóricamente según los autores y se define que el proceso administrativo es un conjunto de planes que conllevan a que la empresa alcance los objetivos y metas propuestas.

En el diagnóstico de la investigación realizada se concluyó que la problemática incide desde la parte administrativa de la institución ya que ineficiente conocimiento de normas, reglamentos y funciones a desempeñar en la empresa.

Se elaboró un plan de mejoras utilizando las técnicas oportunas que aportan a las soluciones de los problemas detectados en la empresa con el único fin de que la propuesta de mejoras del proceso administrativo para que la compañía obtenga un beneficio a través de la colaboración de las personas que integran en la misma permitiendo de esta manera optimizar las actividades del área de administración y dentro de la prestación de servicios

RECOMENDACIONES

El fin de efectuar el plan de mejoras en la compañía es presenciar el cambio que se pueda dar en cada una de las áreas y alcanzar resultados efectivos.

Se recomienda revisar constantemente la planificación de la administración para así controlar el cumplimiento de acuerdo a lo establecido en la planificación.

Desarrollar actividades que conlleven a una capacitación para que permita el desarrollo efectivo de los procesos y controlarlas permanentemente para evitar a falencias y obtener un mejoramiento continuo.

Se requiere mejorar la interacción entre socios y dirigentes para tener una mejor imagen de la compañía demostrando confiabilidad y seguridad en el momento de desempeño de cada proceso.

Se procede a la recomendación de implementar una estructura organizacional dentro del área administrativa y de servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, W. A. (2015). *PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL “BANCO COMUNITARIO”*.
- Asencio, X. O. (2015). *ESTUDIO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FORMA DE ORGANIZACION EN LA EMPRESA SOLAINT S.A*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10616/1/TESIS%20%20VANESSA%20XIOMARA%20OTACOMA%20ASENCIO.pdf>
- Castillo, I., Lozano, B., Martin, D., Murillo, E., & Osorio, A. (2015). *Servicio al cliente*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Kasmii/clientes-servicio-al-cliente-sena-2015>
- Deborah. (2015). *Definicion.co*. Obtenido de <https://www.definicion.co/muestra/getipolis>. (s.f.).
- Gonzales, A. C. (2015). *Procesos Administrativos*. Mexico.
- Ley Organica de Transporte Terreatre y Seguridad Vial. (2015). *Ley Organica de Transporte Terreatre y Seguridad Vial*. Obtenido de <http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial-1.html>
- Moreira, K., & Pérez, K. (2018). *PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS*.
- Orozco, L., & Núñez, A. (2015). *Analisis de los procesos administrativos integrales de la direccion de deportes y recreacion del gobierno autonomo descentralizado del Guayas y propuesta de mejora*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10038/1/UPS-GT001042.pdf>
- Pascual, J. A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de informacion*. Madrid.
- Pelayo, C., & Cavazos, J. (2015). *Investigacion de mercados para pequeñas y medianas empresas*. Guadalajara.

- Porter, M. E. (2015). *Estrategias Competitivas*. Mexico.
- Reina, L. L. (2015). *Modelo de gestion administrativa para el area de produccion y ventas de la empresa "Solinpec"*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1079/1/TUBAD M004-2015.pdf>
- Ricalde, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. Mexico.
- Rubio, M. C. (s.f.). *EL ANÁLISIS DOCUMENTAL. DEFINICIÓN Y CONCEPTO*. Obtenido de http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf
- Sanchez, C. R. (2016). *Infotecarios*. Obtenido de www.infotecarios.com/analisis-documental-de-contenido-y-forma/#.W8jVdRFRddl
- Sánchez, J. M. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*.
- Tamayo. (1997). *Mrtodolgia de Investigacion* . mexico.

ANEXOS

Anexo 1

Encuestas aplicadas a usuarios

OBJETIVO: saber el criterio de cada uno de los usuarios al momento de hacer uso del servicio de compañía de transporte “San Francisco de Palizada”.

DIRIGIDO A: clientes.

1. El Servicio que ofrece la cooperativa de transporte cubre sus necesidades.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

2-
En

qué nivel de satisfacción cree usted que esta el servicio brindado de la cooperativa.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

3- La compañía presenta inconveniente en brindar el servicio.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

4. Existe buena atención y cordialidad de parte de los conductores y ayudantes.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

5.
Cr
ee

usted que las unidades cuentan con un apropiado estado para la transportación sus usuarios.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

6. Los conductores respetan las paradas establecidas.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

7. Cree usted que el servicio es puntual.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

8. Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

9. Existe buena presencia de los conductores y ayudantes en la hora de trabajo.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

10. Las unidades cuentan con un buen aseo tanto por dentro como por fuera.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

--	--	--

11. Piensa usted que los conductores y ayudantes deberían ser vigilados por una persona (x) que recopile información del desempeño en su trabajo.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

12. Está usted de acuerdo con la tarifa en función a la calidad del servicio.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

Encuestas aplicadas a choferes

OBJETIVO: saber el criterio de cada uno de los choferes de la compañía de transporte “San Francisco de Palizada” en cuanto a el desempeño de la administración.

DIRIGIDO A: choferes.

1. Según su criterio cree que la cooperativa cuenta con una organización en la administración.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

2. Considera usted importante que los organismos de transito brinden capacitaciones.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

3. Cree usted relevante que impartan conocimientos para ofrecer un excelente servicio a la población.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

4. Considera usted que es necesario la existencia de políticas y normas para la frecuencia de cada bus.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

5. Cree usted que existe una humana comunicación laboral.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

6. Piensa usted que los dirigentes de la cooperativa laboran en base a la misión y visión y metas propuestas.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

7. Cree usted conveniente que se planteen políticas para que exista en una organización en el desarrollo de las actividades de la cooperativa.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

8. Considera usted que de acuerdo al servicio que ofrece es de total satisfacción para los usuarios.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

9. Esta usted afiliado al IESS.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

10. Según su criterio cree su remuneración por prestación de servicio es.

Mala	Buena	Excelente

11. Le motiva a involucrarse al implementar políticas a las que deben regirse los choferes de las unidades.

	<u>Si</u>	<u>No</u>
<u>Encuestados</u>		

Anexo 2

TITULO: Aspectos a observar con la planeación estratégica.

OBJETIVO: De saber los puntos más importantes que se debe mejorar

DIRIJIDO: A cada uno de los socios como a las guías de la empresa.

ASPECTOS A OBSERVAR	SI	NO	OBSERVACION
<p>PLANEACION</p> <p>La compañía "San Francisco De Palizada S.A" carece de una buena planificación, normas y leyes que deberían estar ya estructuradas</p>	X		Las principales autoridades han sido dispuestas a trabajar siguiendo las normas y estatutos de la compañía para así obtener mejoría
<p>Organización</p> <p>La organización debería ser planteado por las principales autoridades para que los demás prosigan los cronogramas y el modo de laborar en la empresa ya que se han planteado, pero aún no se están ejecutando</p>	X		Asistencia en el orden de la compañía con cada uno de sus colaboradores.
<p>Control</p> <p>Tener en cuenta que no se ha estado evaluando a ningún colaborador para conocer el porcentaje de servicio que brinda como punto importante a los usuarios de la compañía.</p>		X	Se realizan asambleas para ver el modo de control que tendrán cada una de las áreas de la empresa para así ver las mejoras o avances que se esta dando.
<p>Dirección</p> <p>Como último punto la dirección que indica la operación y el efecto a gobernar de parte de las autoridades ya que una vez planteadas cada una de las leyes normas y metas, siendo ellos los responsables que se cumplan ya que son la guía de la empresa</p>	X		Nos ayuda a saber por quién somos guiados y a donde vamos a dirigirnos.

ANEXO 3

JUEZ DE TRÁNSITO DE TURNO

CITACIÓN PARTE Nº

DÍA	MES	AÑO	HORA
28	06	2018	09:00

CTE1201 00011787

CÉDULA	LICENCIA	PASAPORTE	CATEGORÍA TIPO	EMITIDO EN
1206857391	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B	AMT

Nombres: SARDY Lisbeth
 Apellidos: Rios Luque

CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO

PLACA	MARCA	TIPO	COLOR
6BE0315	Chevrolet	OMNIBUS	Blanco

CONTRAVENCIONES

Art. 383	Art. 384	Art. 385	Art. 386	Art. 387	Art. 388	Art. 389	Art. 390	Art. 391	Art. 392
									13

PROVINCIA Los Rios CARRETERA RURAL URBANO

CANTÓN 112 Mis LUGAR DE CONTRAVENCIÓN E484 Km3 Destacamento Vinas

BREVE RELATO DE LA CIRCUNSTANCIA

Contrato caducado

AGENTE DE TRÁNSITO

Firma: <u>Alvaro Pluis</u>	Nombres: <u>Alvaro Pluis Guebara</u>
C.I.: <u>0928677392</u>	Código: <u>7676</u> Grado: <u>Vgte</u>
	Reparto: <u>Los Rios</u> Grupo: <u>2</u>

El pago de la multa se efectuará dentro de los diez días hábiles posteriores a la fecha de esta notificación, en caso de mora se cancelará una multa adicional del dos por ciento (2%) sobre el valor principal, por cada mes o fracción de mes de mora hasta un máximo equivalente al cien por ciento (100%) de la multa. El infractor tiene 3 días término para impugnar esta contravención ante el Juez de Tránsito competente.

- ORIGINAL -

Multas

Bus perteneciente a la compañía de transporte “Palizada Trans”





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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 he analizado el proyecto de investigación con el tema: Propuesta del mejoramiento organizacional y administrativo de la compañía de transporte “**San Francisco De Palizada S.A**” presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: ¿De qué manera influye un plan estratégico en las actividades empresariales de la compañía de transporte “**San Francisco De Palizada S.A**” ubicada en la ciudad de Vinces Provincia De Los Ríos 2018? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema

Presentado por el egresado:

Alexander Antonio Ríos Luque
Ríos Luque Alexander Antonio

Tutora:

Chiquito Chillan Rosa Roxana

Roxana Chiquito



Factura: 001-002-000010690



20181208002D00784

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20181208002D00784

Ante mí, NOTARIO(A) RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) ALEXANDER ANTONIO RIOS LUQUE portador(a) de CÉDULA 1206857409 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en VINCES, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA 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. VINCES, a 7 DE DICIEMBRE DEL 2018, (14:43).

Alexander Antonio Rios Luque
ALEXANDER ANTONIO RIOS LUQUE
CÉDULA: 1206857409

NOTARIO(A) RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN VINCES

Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz

1208002 R.C.M.

Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Ríos Luque Alexander Antonio en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de Mejoramiento del Proceso Administrativo de la Compañía de Transporte "San Francisco De Palizada S.A" de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Ríos Luque Alexander Antonio
Nombre y Apellidos del Autor

Alexander Antonio Ríos Luque
Firma

No. de cedula: 120685740-9



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1206857409

Nombres del ciudadano: RIOS LUQUE ALEXANDER ANTONIO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RÍOS/VINCES/VINCES

Fecha de nacimiento: 20 DE JUNIO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: VALENZUELA BURGOS YULEXI KATHERINE

Fecha de Matrimonio: 14 DE OCTUBRE DE 2016

Nombres del padre: RIOS ACOSTA PABLO LINO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: LUQUE MORAN NELLY GABINA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 24 DE JULIO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 7 DE DICIEMBRE DE 2018

Emisor: RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ - LOS RIOS-VINCES-NT 2 - LOS RIOS - VINCES



Alexander Antonio Rios Luque

N° de certificado: 180-179-45303



180-179-45303

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
N. 120685740-9

APellidos y Nombres: **RIOS LUQUE ALEXANDER ANTONIO**

Lugar de Nacimiento: **LOS RIOS VINES VINES**

Fecha de Nacimiento: **1996-06-20**

Nacionalidad: **ECUATORIANA**

Sexo: **HOMBRE**

Estado Civil: **CASADO**

Yulexi Katherine Valenzuela Burgos

INSTRUCCIÓN: **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE**

APellidos y Nombres del Padre: **RIOS ACOSTA PABLO LINO**

APellidos y Nombres de la Madre: **LUQUE MORAN NELLY GABINA**

Lugar y Fecha de Expedición: **VINES 2018-07-24**

Fecha de Expiración: **2028-07-24**

V4444V4442

00000000000000000000

Alexander Antonio Rios Luque

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

051 JUNTA No

051 - 105 NÚMERO

1206857409 CÉDULA

RIOS LUQUE ALEXANDER ANTONIO
APellidos y Nombres

LOS RIOS PROVINCIA
VINES CANTÓN
VINES PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA: 1

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

