



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA  
DE TRANSPORTE TRANSPLAYEROS S.A.  
EN EL CANTÓN GENERAL  
VILLAMIL PLAYAS,  
AÑO 2015”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA: DENNISE ANA SANTOS LEORO  
TUTOR: ECON. HUGO ÁLVAREZ PLÚA, MSc.**

**LA LIBERTAD -ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA  
DE TRANSPORTE TRANSPLOYEROS S.A.  
EN EL CANTÓN GENERAL  
VILLAMIL PLAYAS,  
AÑO 2015”

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: DENNISE ANA SANTOS LEORO  
TUTOR: ECON. HUGO ÁLVAREZ PLÚA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**La Libertad, 23 de Octubre del 2014**

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “**Diseño Organizacional para la Compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. del cantón General Villamil Playas, año 2015**”, elaborado por la Sra. Dennise Ana Santos Leoro, egresada de la Carrera en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

.....

**ECON. HUGO ÁLVAREZ PLÚA, MSc.**

**TUTOR.**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de Titulación o Graduación “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSPLAYEROS S.A. EN EL CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica de la autora. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

**La Libertad, 12 de Enero del 2015.**

**Atentamente,**

.....

**Dennise Ana Santos Leoro.**  
**092385432-7**

## **DEDICATORIA**

Primero a Dios, por darme la salud todos los días para seguir cumpliendo mis objetivos, y por ser el guía de mi camino.

A mi tutor, por sus enseñanzas y paciencia que día a día me fue guiando para la culminación de mi trabajo de grado.

A mis Padres, que me han inculcado los buenos valores, han estado allí como un ejemplo de lucha y seguir el camino correcto.

A mi familia que son mis hijos con mi esposo, que son mi apoyo primordial para mi presente.

A mis hermanos, que con sus buenos consejos me apoyaron y seguir adelante.

DENNISE

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Península de Santa Elena y todos los docentes cuya enseñanza me sirvió en la vida personal y ahora profesional.

Al Señor Econ. Hugo Álvarez Plúa, MSc. por su aporte personal, técnico e intelectual en su labor de tutoría.

Al Señor Julián Fermín Crespín Ponce, por permitir desarrollar mi tema de Tesis en su Compañía de TransPlayeros del Cantón Playas.

DENNISE

## **TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DECANA FACULTAD CC.  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

Ing. Linda Núñez Guale, MSc.  
DIRECTORA DE LACARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

---

Econ. Hugo Álvarez Plúa, MSc.  
PROFESOR TUTOR

---

Ing. Washington Perero Vera, MSc.  
PROFESOR DE ÁREA

---

Abg. Joe Espinoza Ayala  
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA  
DE TRANSPORTE TRANSPLAYEROS S.A.  
EN EL CANTÓN GENERAL  
VILLAMIL PLAYAS,  
AÑO 2015”**

Autora: Dennise Ana Santos Leoro  
Tutor: Econ. Hugo Álvarez, MSc.

**RESUMEN**

El objetivo del estudio fue elaborar un Diseño Organizacional en análisis de las dimensiones contextuales y estructurales que permitan mejorar la gestión administrativa de la compañía TransPlayeros S. A.; la presente investigación se fundamentó con la elaboración del marco teórico, estudiando y analizando los elementos necesarios para el desarrollo de un Diseño Organizacional como un proceso relacionado con antecedentes de autores que aplican a empresas muy reconocidas, obteniendo como referencia sobre el tema de tesis desarrollado. En el diseño de la investigación se utilizaron métodos inductivos; es decir, que se realizaron acciones particulares que permitió establecer los elementos del Diseño Organizacional, y el método deductivo por cuanto permitió obtener elementos de carácter general en beneficio de la compañía. Se basó en las recopilaciones de datos para obtener información de la problemática actual en la Compañía permitiendo dar respuesta mediante entrevista realizadas a los miembros del Directorio y las encuestas a los usuarios de la empresa. El planteamiento de una estructura organizacional fue con el fin de obtener resultados positivos y efectivos que ayuden a los directivos con mayor facilidad a tomar las decisiones necesarias para el crecimiento y desarrollo de la compañía con el fin de direccionar de forma efectiva a la compañía en cuanto a las funciones en cada departamento, se determinó la implementación de una cultura organizacional fundamentada en los valores, normas que son compartidas con los directivos que laboran en la compañía, se definieron la misión, visión y objetivos que son elementos principales en toda organización, además se establecieron estrategias, considerando un organigrama funcional basado en las necesidades de la compañía apoyando a cada departamento con su manual de funciones. El Diseño Organizacional se constituye en una herramienta que permitirá a los directivos de la compañía emprender decisiones que permita realizar una gestión administrativa eficiente y eficaz para liderar el servicio de transporte con calidad y calidez, obtenida con el desarrollo de programas de capacitación, en diferentes temas que beneficien a los miembros y usuarios de la compañía TransPlayeros S. A.



## ÍNDICE GENERAL.

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TRIBUNAL DE GRADO.....	vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
TEMA.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
SITUACIÓN ACTUAL .....	4
SITUACIONES FUTURAS.....	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	7
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	8
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	9
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	9
OBJETIVOS.....	10
OBJETIVO GENERAL .....	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
HIPÓTESIS.....	11
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	11
CAPÍTULO I.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA.....	14
1.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	15

1.2.1 Definición.....	15
1.2.2 Importancia del Diseño Organizacional.....	17
1.2.3. Característica de Diseño Organizacional.....	17
1.2.3.1 Las cuatros características principales del Diseño organizacional. ....	17
1.2.4 Ventajas del Diseño Organizacional.....	19
1.2.5 Enfoque del Diseño Organizacional.....	20
1.2.6 Tipos de Diseño Organizacional.....	21
1.2.6.1 Modelo de Richard L. Daft.....	21
1.2.6.2 Modelo de Ailed Labrada Sosa.....	23
1.2.7. Componentes del Diseño Organizacional.....	26
1.2.7.1 Análisis Situacional.....	26
1.2.7.2 Proyección Estratégicas.....	28
1.2.7.2.1. Misión.....	28
1.2.7.2.2 Visión.....	29
1.2.7.2.3 Objetivo General.....	29
1.2.7.2.4 Estrategias.....	30
1.2.7.3 Determinación de las necesidades.....	31
1.2.7.3.1 Servicios.....	31
1.2.7.3.2. Satisfacción del cliente.....	31
1.2.8. Proyección de la Estructura Organizacional.....	32
1.2.8.1. Estructura Organizacional.....	32
1.2.8.2. Estructura Funcional.....	32
1.2.8.3. Estructuras Divisionales.....	33
1.2.8.4. Estructura Matricial.....	34
1.2.8.5. Organización Funcional.....	35
1.2.8.5.1. Organización Informal.....	35
1.2.8.5.2. Organización Formal.....	36
1.2.8.5.3. Políticas.....	36

1.2.8.6.Resultados de Efectividad. ....	37
1.2.8.6.1. Eficiencia.....	37
1.2.8.6.2. Eficacia.....	37
1.2.8.6.3. Evaluación.....	38
1.3. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	38
1.3.1. Proceso administrativo.....	38
1.3.1.1 Planificación.....	38
1.3.1.2. Organización. ....	39
1.3.1.3. Dirección.....	39
1.3.1.4. Control.....	40
1.3.2 Recursos.....	41
1.3.2.1. Recurso Humano.....	41
1.3.2.2. Recursos Materiales. ....	41
1.3.3. Financiamiento.....	42
1.3.3.1 Financiamiento externo.....	42
1.3.3.2. Presupuestos.....	42
1.4. MARCO LEGAL. ....	43
1.4.1. Constitución de la República del Ecuador. ....	43
1.4.2. Plan Nacional del Buen Vivir. (2013-2017) .....	45
1.4.3. Ley de Compañías. Actualizada (20 de Mayo del 2014).....	46
CAPÍTULO II .....	49
METODOLOGÍA .....	49
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. ....	49
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN. ....	50
2.3.1. Por el Propósito.....	50
2.3.2. Por el Nivel .....	50
2.3.3 Por el Lugar.....	51

2.3.4. Por la Dimensión.....	51
2.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. ....	51
2.4.1. Método inductivo.....	51
2.4.2. Método deductivo.....	52
2.4.3. Método analítico.....	52
2.4.4. Método Sintético.....	53
2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN. ....	53
2.5.1 La Encuesta. ....	53
2.5.2 La Entrevista. ....	53
2.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	54
2.6.1 El Cuestionario.....	54
2.6.2. Guía para las entrevistas. ....	54
2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA. ....	55
2.7.1. Población.....	55
2.7.2 Muestra .....	55
2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	57
2.8.1 Procedimientos.....	57
2.8.2. Procesamiento .....	57
CAPÍTULO III.....	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....	58
3.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A DIRECTIVOS. ....	59
3.2. TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA PARA LOS SOCIOS.....	61
3.3. ANÁLISIS DE RESULTADO ENCUESTAS REALIZADAS A SOCIOS. .62	
3.4.TABULACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA PARA LOS USUARIOS. ....	77
3.5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS A USUARIO78	
3.6- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	93
3.6.1 Conclusiones.....	93
3.6.2 Recomendación.....	94
CAPÍTULO IV.....	95

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSPLAYEROS S.A DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS.....	95
4.1. PRESENTACIÓN. ....	95
4.2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA COMPAÑÍA. ....	96
4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	98
4.4. MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA.....	99
4.5 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	100
4.5.1. Análisis Externo. ....	100
4.5.2. Análisis Interno. ....	100
4.5.3. Análisis Competitivo.....	101
4.5.4. Matriz FODA (fortalezas, oportunidad, debilidad, amenazas). ....	101
4.5.5. Proyección Estratégicas.....	102
4.5.5.1. Misión. ....	102
4.5.5.2. Visión.....	103
4.5.5.3. Objetivo.....	103
4.5.5.4 Estrategias.....	103
4.6. Gestión de las Necesidades. ....	106
4.6.1. Identificar servicio.....	106
4.6.2. Usuarios.....	106
4.6.3. Determinar Relaciones Internas y Externas.....	107
4.6.3.1. Relaciones Internas.....	107
4.6.3.2. Relaciones externas.....	107
4.6.3.3. Definir la Necesidades de los Usuarios. ....	107
4.7. DISEÑO DE PROCESOS.....	107
4.8. PROYECCIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	109
4.8.2. Orgánico Funcional.....	110
4.8.3. Departamentalización por Funciones.....	111

4.8.4. Políticas Organizacionales.....	117
4.9. Cultura Organizacional.....	118
4.9.1. Valores Corporativos.....	118
4.9.2. Vínculos Inter-organizacionales.....	119
4.10. Resultados de la Efectividad. ....	120
4.10.1. Eficacia. ....	120
4.10.2 Eficiencia. ....	120
4.10.3. Evaluación.....	121
4.10.4. Presupuesto. ....	121
4.11. PRESUPUESTO DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	122
4.12. CONCLUSIONES.....	126
4.13. RECOMENDACIÓN.....	127
4.14. PLAN DE ACCIÓN.....	128
Bibliografía. ....	129

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA # 1 TRABAJO EN EQUIPO. ....	62
TABLA # 2 INCREMENTO DE LOS USUARIO.....	63
TABLA # 3 COMUNICACIÓN DE PRESIDENTE CON SOCIOS.....	64
TABLA # 4 COOPERACIÓN DE LOS SOCIOS.....	65
TABLA # 5 REALIZACIÓN DE SUS METAS A FUTURO .....	66
TABLA # 6 TOMA DE DECISIONES DE LOS SOCIOS.....	67
TABLA # 7 COORDINACIÓN ENTRE SOCIOS. ....	68
TABLA # 8 METAS PERSONALES.....	69
TABLA # 9 APORTACIÓN ECONÓMICA DE SOCIOS.....	70
TABLA # 10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. ....	71
TABLA # 11 REGLAS INTERNAS DE LA COMPAÑÍA. ....	72
TABLA # 12 INFRAESTRUCTURA DE LOS DOS ULTIMOS AÑOS.....	73
TABLA # 13 CAPACITACIÓN DE LOS SOCIOS.....	74
TABLA # 14 COMUNICACIÓN EFICIENTE.....	75
TABLA # 15 APORTE INTELECTUAL Y ECONÓMICO .....	76
TABLA # 16 TRANSPORTE PÚBLICO.....	78
TABLA # 17 ATENCIÓN AL USUARIO.....	79
TABLA # 18 CALIDAD DEL SERVICIO. ....	80
TABLA # 19 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	81
TABLA # 20 NÚMERO TELEFÓNICO DE LA COMPAÑÍA. ....	82
TABLA # 21 REQUIERE DEL SERVICIO. ....	83
TABLA # 22 CHOFER ES ATENTO CON EL USUARIO.....	84
TABLA # 23 MOTIVACIÓN PARA LOS USUARIOS. ....	85
TABLA # 24 HORARIO DE LAS RUTAS. ....	86
TABLA # 25 ATENTO EL CHOFER CON USUARIO.....	87
TABLA # 26 ATENCIÓN DE SU LLAMADA AL MOMENTO.....	88
TABLA # 27 RECLAMO DE USUARIO.....	89
TABLA # 28 PREFERENCIA DE USUARIO. ....	90
TABLA # 29 MAL ENTENDIDO POR PARTE DEL CHOFER. ....	91
TABLA # 30 CALIFICACIÓN DE CHOFER. ....	92

## ÍNDICE DE GRÁFICOS.

GRÁFICO # 1 TRABAJO EN EQUIPO. ....	62
GRÁFICO # 2 INCREMENTO DE LOS USUARIOS .....	63
GRÁFICO # 3 COMUNICACIÓN DE PRESIDENTE CON SOCIOS.....	64
GRÁFICO # 4 COOPERACIÓN DE LOS SOCIOS.....	65
GRÁFICO # 5 REALIZACIÓN DE SUS METAS A FUTURO. ....	66
GRÁFICO # 6 TOMA DE DECISIONES DE LOS SOCIOS.....	67
GRÁFICO # 7 COORDINACIÓN ENTRE SOCIOS. ....	68
GRÁFICO # 8 METAS PERSONALES. ....	69
GRÁFICO # 9 APORTACIÓN ECONÓMICA DE SOCIOS.....	70
GRÁFICO # 10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. ....	71
GRÁFICO # 11 REGLAS INTERNAS DE LA COMPAÑÍA.....	72
GRÁFICO # 12. INFRAESTRUCTURA DE LOS ÚLTIMOS AÑOS .....	73
GRÁFICO # 13. CAPACITACIÓN DE LOS SOCIOS. ....	74
GRÁFICO # 14. COMUNICACIÓN EFICIENTE .....	75
GRÁFICO # 15. APORTE INTELLECTUAL Y ECONÓMICO. ....	76
GRÁFICO # 16. TRANSPORTE PÚBLICO. ....	78
GRÁFICO # 17. ATENCIÓN AL USUARIO.....	79
GRÁFICO # 18. CALIDAD DEL SERVICIO. ....	80
GRÁFICO # 19. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	81
GRÁFICO # 20. NÚMERO TELEFÓNICO DE LA COMPAÑÍA. ....	82
GRÁFICO # 21. REQUIERE DEL SERVICIO. ....	83
GRÁFICO # 22. CHOFER ES ATENTO CON EL USUARIO.....	84
GRÁFICO # 23. MOTIVACIÓN PARA LOS USUARIO. ....	85
GRÁFICO # 24. HORARIO DE LAS RUTAS. ....	86
GRÁFICO # 25. ATENTO EL CHOFER CON USUARIO. ....	87
GRÁFICO # 26. ATENCIÓN DE SU LLAMADA AL MOMENTO .....	88
GRÁFICO # 27. RECLAMO DE USUARIO.....	89
GRÁFICO # 28. PREFERENCIA DE USUARIO. ....	90
GRÁFICO # 29. MAL ENTENDIDO POR PARTE DEL CHOFER. ....	91
GRÁFICO # 30. CALIFICACIÓN DE CHOFER. ....	92



## ÍNDICE DE CUADRO.

CUADRO # 1 OPERALIZACION DE LAS VARIABLES.....	11
CUADRO # 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL. ....	12
CUADRO # 3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA. ....	13
CUADRO # 4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	33
CUADRO # 5 ZONA GEOGRÁFICA. ....	34
CUADRO # 6 ESTRUCTURA MATRICIAL. ....	34
CUADRO # 7 POBLACIÓN. ....	55
CUADRO # 8 MUESTRA. ....	56
CUADRO # 9 ENCUESTA PARA SOCIOS. ....	61
CUADRO # 10 ENCUESTA DE LOS USUARIO. ....	77
CUADRO # 11 MATRIZ FODA.....	102
CUADRO # 12 CAPACITACIÓN ORIENTADA HACIA EL SERVICIO.....	105
CUADRO # 13 GASTOS DE SUELDOS. ....	122
CUADRO # 14 EQUIPOS DE OFICINAS. ....	122
CUADRO # 15 MUEBLES DE OFICINA.....	123
CUADRO # 16 GASTOS ADMINISTRATIVOS. ....	123
CUADRO # 17GASTOS DE OFICINAS EN ADMINISTRACIÓN. ....	124
CUADRO # 18 SERVICIOS BÁSICOS PARA ADMINISTRACIÓN .....	124
CUADRO # 19 DEPRECIACIONES. ....	125
CUADRO # 20 PLAN DE ACCIÓN. ....	128

**ÍNDICE DE FIGURA.**

FIGURA # 1 RICHARD DAFT .....	22
FIGURA # 2 LABRADA SOSA. ....	24
FIGURA # 3 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	99
FIGURA # 4 MAPA DE PROCESOS.....	108
FIGURA # 5 ORGÁNICO FUNCIONAL.....	110

**ÍNDICE DE ANEXOS.**

ANEXOS # 1 ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS DE LA COMPAÑÍA.....	133
ANEXOS # 2 ENCUESTA PARA LOS SOCIOS. ....	134
ANEXOS # 3. ENCUESTA PARA LOS USUARIOS. ....	135
ANEXOS # 4. CARTA AVAL DE LA ORGANIZACIÓN ACEPTANDO REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN O TITULACIÓN. ....	136
ANEXOS # 5 FOTOS.....	137

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo describe el Diseño Organizacional para la compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A. del cantón General Villamil Playas, el mismo que servirá para que la compañía utilice como referencia en el enfoque de las actividades que se involucren diariamente permitiendo el trabajo en conjunto con el personal, para alcanzar las metas planteadas.

La necesidad de mejorar la eficiencia de la compañía aplicando los conocimientos de las ciencias del comportamiento, es fundamental para el progreso y mejoramiento constante en toda compañía, ya que su objetivo principal es mantenerla actualizada y preparada para enfrentar nuevos desafíos a nivel cultural y estructural, obteniendo así una mayor eficacia en los procesos y por lo tanto mejores resultados.

Se ha determinado que es importante desarrollar un Diseño Organizacional, tomando en cuenta el punto clave que puedan solucionar los diferentes problemas presentes y futuros con elementos, técnicas y procedimiento administrativos, en donde sean comprobados los resultados y lograr un mejoramiento en el desempeño de sus actividades teniendo en cuenta los planes de desarrollo de la compañía.

Para la recopilación de información, se aplican las técnicas de investigación documental tales como la entrevista y encuesta, el análisis de la información se basa en la clasificación, ordenamiento e interpretación de los datos obtenidos. La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos, conforme se sintetiza a continuación:

**Capítulo I.** El marco teórico en el que se desarrolla todo lo relacionado a bases teóricas de investigaciones ya realizadas y sobre textos que analizan lo que es un diseño organizacional lo cual proporciona un análisis teórico a la investigación.

**Capítulo II,** En este capítulo se estableció la metodología con la cual se realizó el trabajo de investigación con los respectivos métodos, instrumentos que permitieron obtener la información necesaria, además se determinó la muestra de una población de personas a la cual se realizó las debidas encuestas.

**Capítulo III,** Se da a conocer los resultados de la entrevista y encuestas que se realizaron a cada uno de los socios y usuarios, aquí se detalla los diferentes análisis obtenidos de los resultados de la información en el cual se conoce la realidad de la Compañía y la información de los socios para mejorar sus funciones como base en la propuesta del trabajo de investigación y el criterio de los usuarios que es la población que le brindan el servicio de transporte.

**Capítulo IV,** En este capítulo encierra todo lo que se propuso implementar dentro de la Compañía, se estableció un diseño organizacional basado en una estructura orgánica, los objetivos y estrategias que debe implementar la Compañía, con su respectiva cultura organizacional los cuales son importante para el desempeño de una gestión administrativa efectiva.

Para este trabajo se realiza un presupuesto de cada uno de los departamentos a crear dentro de la propuesta, el mismo que permite conocer el monto de la inversión a requerir, si se va a implementar esta propuesta en la compañía. Lo cual queda el análisis de los socios y a su capacidad de endeudamiento que posean con los diferentes organismos financieros.

## **TEMA**

INCIDENCIA DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE “TRANSPLAYEROS” S.A, DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE “TRANSPLAYEROS” S.A., EN EL CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS, AÑO 2015.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La Compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. está ubicada en el cantón General Villamil Playas, provincia del Guayas, en la calle Zenón Macías y avenida Cruz Roja, tres cuadras antes de llegar a la cancha deportiva, que fue fundada el 1 de Mayo del 2006, inscrita en la superintendencia de Compañía, en la actualidad tiene a disposición vehículos de una sola cabina, marca Toyota, Chevrolet y Nissan.

Su territorio tiene una extensión de 280 km<sup>2</sup> y su población es de 42.000 habitantes. A pesar de su gran distancia entre Guayaquil a Playas (97 km), la compañía “TransPlayeros” fue constituida por 42 socios, 1 gerente, 1 secretario debe estar debidamente preparada a fin de mantener la fidelidad y las buenas referencias del cliente.

La Compañía de transporte tiene una gran debilidad en cuanto a usuarios insatisfechos, poca aportación económica de los socios y la competencia; estos factores han llevado a la Compañía a buscar nuevas estrategias en sus procesos.

Para lograr un cambio dentro de la organización se debe tomar una decisión por parte del Presidente y socios para los movimientos acertados en el proceso.

El propósito es que todo el funcionamiento permita tener a los usuarios satisfechos con calidad, servicio, infraestructura y atención; de igual manera es necesario tener un equipo comprometido con el cambio y que comparta nuevos retos para el desarrollo de la Compañía en relación con el usuario.

La Compañía sabe hacia dónde llegar y que es lo que pretende conseguir, que es un elemento fundamental dentro de la misma para cumplir las metas planteadas con mucha responsabilidad y compromiso de directivos de la organización.

## **SITUACIÓN ACTUAL**

Debido a las diferentes situaciones que se han presentado, se ha determinado que no existe una planificación adecuada para realizar las actividades, ni compromiso por parte de los socios, esto se da debido a la escasez de direccionamiento por parte de un Diseño Organizacional, que le permita conocer sus lineamientos a seguir, si esto continúa el nivel de desempeño seguirá siendo afectada por estas situaciones.

En el caso de la Compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A. del cantón General Villamil Playas, no tiene un modelo formal de un Diseño Organizacional a seguir; es decir, un documento con las respectivas funciones o responsabilidades que sean aplicados en la Compañía, esto permitiría identificar fácilmente el esquema organizacional operativo, siendo de gran ayuda para el personal que labora dentro de la organización.

En la actualidad los Presidentes que administran las compañías de los diferentes cantones pertenecientes a los lugares aledaños al objeto de estudio, están acostumbrados a trabajar de forma empírica; por tal razón, se hace indispensable tener claramente un modelo sustentable de Diseño Organizacional para alcanzar nuevas metas para la institución, mejorando el rendimiento de los resultados y a la vez ayuda a optimizar recursos.

## **SITUACIONES FUTURAS.**

Toda Compañía requiere de una estructura que oriente su buen funcionamiento, la misma que debe de conformarse de acuerdo a sus necesidades, tomando en cuenta sus objetivos y metas.

Con la aplicación de un Diseño Organizacional, permitirá que el personal tenga un mayor conocimiento de lo que se quiere hacer, diseñar, lograr su propósito anhelado.

Un estudio organizacional logrará establecer una estructura idónea que permita definir la línea de mando de los diferentes niveles para el personal. El análisis de la organización facilita el conocimiento de la Compañía y permite tomar decisiones coherentes para proyectar y decidir sobre el direccionamiento futuro de la Compañía “TRANSPLAYEROS” S.A. del cantón General Villamil Playas.

Los efectos que tienen estas causas son las falencias en el proceso de cumplir con el manual de funciones establecida por la Compañía, la inadecuada comunicación ocasiona distorsión en las labores realizadas, además de que no se cumplen con el objetivo organizacional de manera eficiente.

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.**

Provincia: Guayas.

Cantón: General Villamil Playas.

Campo: Diseño Organizacional para la compañía “TRANSPLAYEROS S.A.” del cantón General Villamil Playas.

Área: Administración.

Aspecto: Diseño de trabajo de tesis en la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Tema: Diseño Organizacional para la Compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A. en el cantón General Villamil Playas, provincia del Guayas, Año 2015.

### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cómo influye el Diseño Organizacional en la gestión administrativa de la Compañía “TRANSPLAYEROS” S.A. del cantón General Villamil Playas, provincia de Guayas, Año 2015?

### **SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.**

✚ ¿Dispone la Compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A. del cantón General Villamil Playas de un Diseño Organizacional adecuada para su funcionamiento?

✚ ¿Actualmente se está aplicando estrictamente en la Compañía los modelos que existen de un Diseño Organizacional?

✚ ¿Conocen el Presidente de la Compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A. lo que significa Diseño Organizacional?

### **EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.**

Los aspectos que se deben de tomar en cuenta en la evaluación del problema son los siguientes:

✚ **Delimitado:** Por la necesidad de plantear un Diseño Organizacional para la Compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A. del Cantón General Villamil Playas para la buena administración.



✚ **Claro:** La aplicación de un Diseño Organizacional permitirá direccionar correctamente las metas y propósitos a través de los métodos de investigación para el cumplimiento de los objetivos.

✚ **Evidente:** Se refiere al mejoramiento de la Compañía haciendo cumplir los parámetros establecidos para la toma de decisión y así lograr el éxito en la Compañía

✚ **Concreto:** Que exista una buena administración dentro de la Compañía y todo lo que se ha propuesto se cumpla de la manera más detallada.

✚ **Original:** Se trata de un Diseño Organizacional, adecuado para la Compañía, donde contiene, objetivos, metas y estrategias, para que tengan claro hacia dónde se dirigen.

✚ **Contextual:** El Diseño Organizacional de este trabajo investigativo responde a la necesidad existente del Presidente, socios y personal de trabajo de la Compañía.

✚ **Factible:** Se plantean las posibles soluciones en un tiempo determinado y poderlas aplicar para el mejoramiento de la Compañía.

## **JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.**

Desde sus inicios la Compañía de Transporte TRANSPLAYEROS S.A. ha llevado una administración de manera empírica debido a la falta de un modelo de diseño organizacional, herramienta de gran utilidad y ayuda al momento de direccionar una empresa quizás sea por la falta de conocimiento o información de la importancia de plantear una estructura organizacional.

Debido a esto es que se plantea el diseño organizacional que permita determinar las responsabilidades a los miembros de la compañía para alcanzar la meta u objetivos propuestos, con controles muy bien definidos, pues el objetivo del tema de estudio es manejar la compañía con procedimientos eficaces y eficientes para realizar las actividades o funciones de cada departamento establecido dentro del organigrama de la compañía.

Se plantea una división de tareas para que haya una mayor coordinación, obteniendo los resultados positivos para el desenvolvimiento de la Compañía. Al desarrollar el diseño organizacional de acuerdo a las necesidades la compañía se establece la misión, visión, objetivos, valores, estrategias de la organización con el único fin de saber por qué fue creada la compañía.

### **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.**

La justificación teórica es un proceso en el cual los gerentes toman decisiones sobre varios puntos estratégicos de las cuales escogen los más acertados a beneficio de la compañía.

Según, Bernal César ( 2006) “ En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento, confrontar una teórica, contrastar resultados del conocimiento existente” Pág. # 103.

El Diseño Organizacional es un proceso en la cual los directivos de la Compañía toman decisiones acertadas sobre varios puntos de vista, para elegir una estructura organizacional de acuerdo a los niveles jerárquicos, también aplicando las estrategias a beneficio de la Compañía en el entorno en el cual los directivos aplican dicha estrategia, y el modelo a seguir de un Diseño Organizacional según la necesidad de la organización, siendo aplicada para no seguir trabajando de manera empírica.

Según la referencia de muchos autores sobre el tema Diseño Organizacional hace que el responsable a nivel gerencial oriente a la Compañía en este caso según el nivel jerárquico, es el Presidente, utilizando la propuesta para obtener beneficio sobre el tema de investigación aplicándola en la organización, siendo este un proceso de distribuir los recursos que posee la institución.

### **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.**

Para llevar a cabo esta propuesta de investigación, se ha optado por las técnicas cuantitativas y cualitativas, se ha elegido este tipo de metodología; porque ofrece la posibilidad de recopilar información sobre una misma realidad de distintos enfoque y asegurar los resultados utilizando varios métodos.

**Entrevista.-** La entrevista que fue dirigida hacia el presidente de la Compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. con el objetivo de obtener información confiable acerca de la situación actual de la empresa en el ámbito administrativo.

**Encuestas.-** Encuestas dirigidas a los socios de la compañía para adquirir datos reales en cuanto a su participación dentro de la compañía como parte interna dentro de la institución.

A través de estos métodos de investigación se va obtener la información necesaria para realizar un trabajo transparente y confidencial. La entrevista y encuesta se va a realizar al presidente, socios, usuarios de la Compañía “TRANSPLAYEROS” S.A.

### **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.**

Este Diseño Organizacional se constituye como un pilar fundamental para la compañía “TRANSPLAYEROS” S.A. del cantón Playas ya que le será útil para

su desarrollo, el resultado provocará un accionar diferente para la organización se sentirá respaldado ya que podrán desenvolverse mejores las funciones y actividades. Al implemtar el presente Diseño Organizacional se podrá desarrollar mejores formas de administración el cual facilitará a la compañía a que exista una organización adecuada para cumplir las metas y objetivos que se han propuesto en un tiempo determinado y de excelente manera posible.

El diseño organizacional es la guía administrativa que brindará beneficios a los accionistas de la compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. con cambios positivos que optimicen su desempeño, logrando el adecuado grado de la eficiencia y eficacia en el desarrollo de acciones que se realicen dentro de la institución. Con todos los beneficios se logrará obtener resultados positivos que permitirá perfeccionar el nivel organizacional, permitiendo de esta manera que su desempeño se perfeccione en las actividades cotidianas.

## **OBJETIVOS.**

### **OBJETIVO GENERAL**

Plantear la propuesta de un diseño organizacional a través del desarrollo de procedimientos y técnicas científicas de administración para el mejoramiento de la gestión administrativa de la compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A. del cantón Playas, provincia del Guayas- Año 2015.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✚ Analizar las diferentes teorías de varios autores con relación al tema Diseño Organizacional.
- ✚ Determinar la metodología en función a los métodos, técnicas e instrumento de investigación que faciliten la elaboración de la propuesta.

- ✚ Aplicar las entrevistas y encuestas a los involucrados para la determinación del diagnóstico situacional de la compañía TRANSPLAYEROS S.A.
- ✚ Analizar los diferentes resultados del estudio, los cuales proporciona información en las encuestas realizadas a socios y usuario de la compañía.
- ✚ Determinar los elementos del Diseño Organizacional para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la compañía “TRANSPLAYEROS” S.A. del cantón Playas, provincia del Guayas, Año 2015.
- ✚ Estructurar diseño organizacional para la compañía de transporte “TRANSPLAYEROS S.A.”

## **HIPÓTESIS.**

Con la propuesta de un Diseño Organizacional se mejora la gestión administrativa de la compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A., ubicada en el cantón Playas, provincia del Guayas – Año 2015.

## **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

**CUADRO # 1 OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

<b>Variable Independiente</b>	<b>Variable dependiente</b>
Diseño Organizacional	Gestión Administrativa

**CUADRO # 2 DISEÑO ORGANIZACIONAL.**

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE.	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS PARA LOS INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>Con la propuesta de un Diseño Organizacional se mejora la gestión administrativa de la compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A., ubicada en el cantón Playas, provincia del Guayas – Año 2015.</p>	<p>Diseño Organizacional</p>	<p>Es un proceso planificado de modificaciones culturales y modelos que visualiza la institucionalización sobre un análisis situacional de una serie de tecnologías sociales, de tal manera realizando las proyección estratégicas para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones de acuerdo a las necesidades con las proyecciones del diseño organizacional y haci obteniendo los resultados de efectividad.</p>	Modelos	Importancia Características Ventajas Tipos	¿Tiene alguna idea de lo que es un diseño organizacional?	Entrevista
			Análisis Situacional	Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas	¿En los años que tiene laborando en la Compañía se le ha evaluado mediante un análisis FODA?	Encuesta
			Proyección estratégica.	Misión Visión. Objetivos Estrategias.	¿La institución tiene establecido su misión, visión y objetivos que persigue?	
			Necesidades	Servicios.  Clientes	¿Considera usted importante que el sr. Conductor de la Compañía se capacite en atención al servicio al usuario?	
			Proyección del diseño Organizacional.	Estructura organizacional.  Orgánico funcional.	¿Cumple usted con las reglas internas establecidas por la Compañía?	
			Resultados de efectividad.	Eficiencia.  Eficacia  Evaluación	¿Cómo socio de la Compañía su aporte intelectual y económico es tomado en cuenta? ¿De acuerdo a la Estructura Organizacional que presenta la Compañía usted puede tomar decisiones para lograr los objetivos de la misma?	

**Fuente:** Compañía “TRANSPLAYEROS”.

**Realizado por:** Dennise Santos Leoro.

**CUADRO # 3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

HIPÓTESIS	VARIABLES DEPENDIENTE	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES PARA LOS INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>Con la propuesta de un Diseño Organizacional se mejora la gestión administrativa de la compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A., ubicada en el cantón Playas, provincia del Guayas – Año 2015.</p>	<p><b>Gestión Administrativa</b></p>	<p>Es el conjunto de acciones que se aplican en los procesos administrativos con el propósito de manejar de manera eficiente y eficaz los recursos de la organización.</p>	<p>Gestión Proceso administrativo</p>	<p>Planificación. Organización Dirección Control</p>	<p>¿La comunicación del Presidente hacia los socios, es muy eficiente?  ¿Considera usted que la Compañía trabaja en coordinación para alcanzar sus logros propuesto?</p>	<p>Entrevista  Encuesta.</p>
			<p>Recursos</p>	<p>Recurso Humano. Recurso Material. Capacitación</p>	<p>¿Recibe capacitación los socios por parte de la compañía?</p>	

**Fuente:** Compañía “TRANSPLAYEROS”.

**Realizado por:** Dennise Santos Leoro.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA.**

Referencia de autores que han realizado y aplicado lo que es un Diseño organizacional para organizaciones pueden ser a nivel nacional, para luego ser aplicadas a nivel local del cantón General Villamil Playas.

Según, Marín E. (1983), “Paradigma de complejidad; resaltando la disposición para aprender valores, actitudes y experiencias, en donde se hace fundamental la aplicación de las ciencias cognitivas demostrando que los sistemas de pensamiento son los llamados a determinar la acción y las capacidades del cambio. Pág. # 102.

En la compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A. del cantón Playas las medidas que se plantea dentro del diseño organizacional se dirigen al comportamiento, planificación y compromiso en equipo para realizar un trabajo complementario y de calidad de acuerdo al entorno en que se desarrollan.

En la compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. del cantón General Villamil Playas las medidas que se decidan dentro de la entidad sobre el diseño organizacional específicamente es al comportamiento, planificación y compromiso en equipo para trabajo incrementando la calidad de acuerdo al ambiente en que se desarrollan. TRANSPLAYEROS S.A. se dedica a la transportación de pasajeros y cargas livianas y pasajeros en camionetas de una sola cabina, ya que sus actividades se realizan desde el año 2006, sirviendo a la comunidad de Playas brindándole servicio en la actualidad con nueve años en el mercado.



La población de Playas requiere de este servicio debido a que la compras que realizan los clientes son en cantidades considerables, cuyas cargas deben ser transportadas a lugares aledaños como El Morro, Puerto del Morro, Engabao Data de Playas, Data de Posorja y Progreso y otros lugares que se benefician del servicio que brinda la compañía.

La compañía posee en la actualidad 42 camionetas de una sola cabina de color blanca, que hacen los recorridos de los lugares antes mencionados. El combustible que se utilizan en las camionetas es a diesel, lo que representa una gran ventaja a la compañía por los costos.

Los precios de recorrido tienen un costo de \$1.00 dentro del casco comercial y varían de acuerdo a la distancia de residencia o destino del usuario. La administración se la realiza en un local propio de la compañía, que está ubicada en el cantón Playas en la calle Zenón Macías, diagonal a la Cruz Roja, detrás de la cancha deportiva.

El área administrativa tiene el horario laboral de 08:00 am hasta las 16:00 pm, y el servicio de camionetas es de 07:00 am hasta la 19:00 pm, este servicio se lo realiza a través de llamadas de convencional que se encuentran en las oficinas y a través de celulares que poseen los choferes de las camionetas.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **1.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL.**

#### **1.2.1 Definición.**

Una compañía debe de seguir un modelo de Diseño Organizacional para trabajar en forma eficiente en una empresa, su propósito es organizar de una manera

oportuna esquematizando organigramas, emitiendo el alineamiento de los elementos que forman una organización.

Según, Idalberto (2004) “Es un proceso planificado de modificaciones culturales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor. Pág. # 133

Según, monografías (2008) “el diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en prácticas dichas estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentimientos; hacia el interior de su organización y hacia exterior de su organización.

Según (ArthurJames, 2008) “Diseño organizacional es un proceso en el cual los gerentes toman decisiones para elegir la estructura organizacional adecuada para la estrategia de la organización y el entorno en el cual los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia” Pág. # 18

El desarrollo de un diseño organizacional en la compañía TRANSPLAYEROS S.A. accederá a la organización de trabajo y la creación de elemento de coordinación que proporcione la ejecución de las estrategias y el relacionamiento entre las personas de la compañía con el propósito de alcanzar los resultados institucionales de una manera eficiente y eficaz.

Además, permite el direccionamiento de los responsables de las actividades que se realicen en todos los niveles administrativos; es decir, en la planificación, dirección, organización y control de la compañía.

La aplicación de un Diseño Organizacional de la compañía “TRANSPLAYEROS” S.A. permitirá la implementación de estrategias, organización del trabajo y creación de mecanismo de coordinación entre las personas de la compañía con el fin de lograr competitividad.

### **1.2.2 Importancia del Diseño Organizacional.**

Al contar con una estructura formal permite que las organizaciones se desarrollen dentro de un ambiente interno y externo adecuado, aún más si los resultados se basan en una estructura eficiente y eficaz que permita cumplir los objetivos planteados a bajos costos.

Según, Daft R. (2007), “Que es importante el Diseño Organizacional ya que es el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas”. Pág. # 12

El diseño organizacional es un factor muy importante para las empresas, es un proceso donde los miembros toman decisiones sobre la organización y ponen en práctica dichas estrategias.

El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de la organización y hacia el exterior de la misma. Se encarga de manejar a la organización con el objetivo de dividir tareas y trabajo para llegar a una meta o fin común, y se coordinan para resaltar los aspectos con más necesidad, que requieren apoyo o sustentabilidad.

A través del diseño de la organización, se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la misma. Gracias al diseño organizacional una empresa puede ser más eficiente y eficaz.

### **1.2.3. Característica de Diseño Organizacional.**

#### **1.2.3.1 Las cuatros características principales del Diseño organizacional.**

El Diseño Organizacional debe de reunir y conformar cuatro característica principales: diferenciación, formalización, centralización e integración.

Estas características varían de empresa en empresa, por lo cual cada una genera un Diseño Organizacional totalmente distintos e irrepetibles. Las características siempre interactúan entre si y son interdependientes.

**Diferenciación:** Se refiere a la división del trabajo en departamento y en capas de niveles jerárquicos. Se puede presentar de la siguiente forma:

- ✚ Horizontal: Departamentos y divisiones, mediante la departamentalización.
- ✚ Vertical: en nivel jerárquico.

Esta característica es la responsable de la complejidad organizacional, pues muchos niveles jerárquicos y departamentos diferentes exigen esquemas de integración y enlace para coordinar el funcionamiento y obtener la armonía en la totalidad.

**Formalización:** Se refiere a la existencia de reglas y reglamentos que indican ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿por qué? se ejecutan las tareas. Esta característica se define como el grado en que las reglas y reglamentos son explícitamente para gobernar el comportamiento de los miembros de la Compañía.

**Centralización e integración:** La toma de decisiones se concentra en los niveles más altos de la organización. Las organizaciones normalmente elaboran manuales de trabajo, que guían el comportamiento de los empleados.

Existen cuatro características principales que se toman en cuenta en los Diseños Organizacionales, como se describe a la diferenciación, que es la división del trabajo en departamentos.

Esto es primordial para tener una mejor coordinación del trabajo, de esta manera se logra la armonía y un ambiente laboral satisfactorio, así mismo la formalización son las leyes y reglamento que se deben tomar en cuenta al momento de realizar

tareas, procesos, actividades, también ayuda a manejar el comportamiento de los miembros, y la toma de decisiones se toma en los niveles más alto como es el Presidente de la Compañía.

1. **Como estructura básica:** La estructura básica define como se distribuirá la tarea de la Compañía, así como el formato organizacional más adecuado para la Compañía. En consecuencia, la estructura básica se refiere a los aspectos estáticos de la organización.

2. **Como mecanismo de operación:** Para indicar a los miembros de la empresa lo que deben y no deben de hacer. El mecanismo de operación se basa en la existencia de normas, reglas, y define los aspectos dinámicos de la Compañía y se refleja a través de los manuales de la Compañía o de las rutinas y procedimientos.

3. **Como mecanismo de decisión:** Este mecanismo define el poder de tomar decisiones dentro de la Compañía. Corresponde a la distribución del poder y a la jerarquía de autoridad para tomar decisiones dentro de la organización.

4. **Como mecanismo de coordinación entre las partes:** El mecanismo de coordinación es un medio de agrupar y de unir las diversas partes de la organización, para lograr la integración.

#### **1.2.4 Ventajas del Diseño Organizacional.**

(HIGUITA, 2011) indica que “El diseño organizacional, como categoría de análisis que emergió de la información de investigación, se caracteriza por: establecer una departamentalización, funciona de acuerdo con la división manufacturera del trabajo, para buscar la especialización de los empleados en la organización la definición del puesto de trabajo de acuerdo con la máxima del hombre adecuado en el lugar apropiado y apoyado por la rotación del personal para la conservación de dicha máxima en beneficio de la productividad.

- ✚ Dirigir la Compañía en su estrategia de mercado.
- ✚ Mejorar la calidad de transporte de última tecnología y confort para el usuario
- ✚ Integrar puntos estratégicos en el mercado para obtener más usuarios.
- ✚ Utilizar el conocimiento adquirido, tratando de obtener mayor eficiencia.

### **1.2.5 Enfoque del Diseño Organizacional.**

Las particularidades del desarrollo del Diseño Organizativo y la tendencia que se ponen de manifiesto, constituyen el resultado del surgimiento y evolución de un conjunto de enfoques, referidos entre otros.

Según, Chiavenato I. (1987), indica “Que reflejan diferentes puntos de vista, posiciones y principios para ejecutar el Diseño Organizacional, pudiendo agruparse en: enfoques centralizados en el trabajo, en las personas y en el sistema organizativo a partir de concebir la organización como un sistema abierto. Pág. # 74.

La evolución del Diseño Organizativo manifiesta un énfasis en las estrategias empresariales, se fortalecen las interrelaciones de las organizaciones con el entorno, destacándose el papel del usuario.

Caracterizados por sus inicios por admitir la clasificación con un alto nivel, de estructuración donde el factor humano ocupa el segundo nivel de obtención, en función de obtener un alto nivel de productividad para verificar el objetivo fundamental.

El talento humano por ser el capital principal de toda la organización es parte importante al momento de tomar decisiones de la institución, por ello se considera un sistema abierto en cualquier entidad.

### **1.2.6 Tipos de Diseño Organizacional.**

Los tipos de Diseño Organizacional, responden a las necesidades de cada organización, es una herramienta importante al momento de ejecutar las actividades, en donde se consideran las opiniones de los directivos y ponen en práctica a través de sus equipos de trabajos que laboran en la organización.

**Según, (monografias, 2008)** Indica que “El diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en prácticas dicha estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentimientos; hacia el interior de su organización y hacia exterior de su organización”.

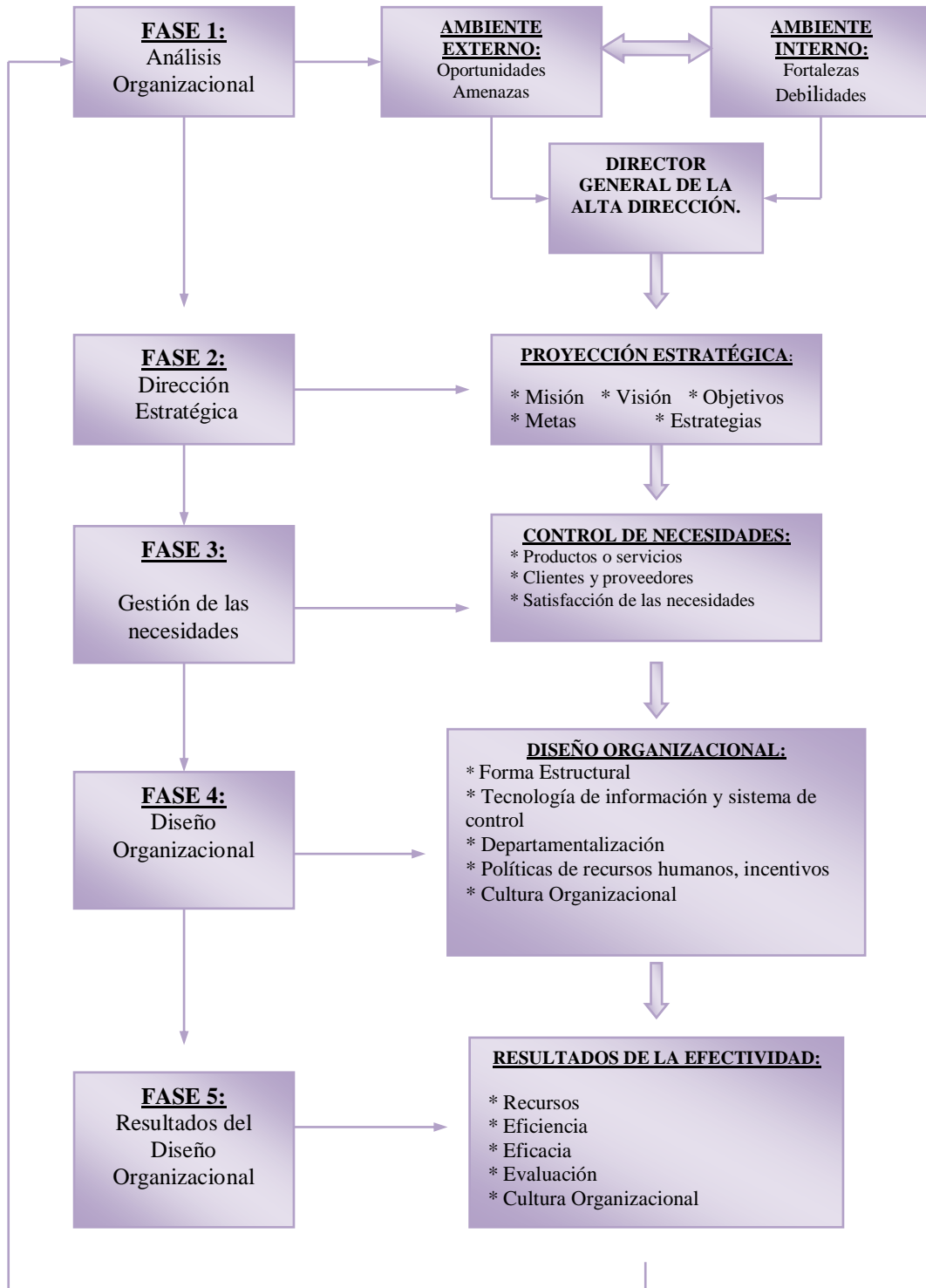
Es un proceso de organización en la cual debe de existir una estructura organizacional para poder realizar los procedimientos administrativos adecuados de tal forma que se logre el desarrollo organizacional de la compañía.

Los conocimientos han sido innovados. Iniciaciones de los procesos del diseño organizacional, con los cuatros puntos importantes que es la división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación tiene una larga tradición en la historia de la administración.

#### **1.2.6.1 Modelo de Richard L. Daft**

En este modelo se requiere saber cómo está la situación interna y externa de la empresa a la que se aplicará el modelo de diseño organizacional, dicha información es pieza importante para su desarrollo para dar un diagnóstico, además se define el direccionamiento estratégico, proporcionar misión, visión, valores, objetivos que dan la proyección hacia donde se pretende llegar con los cambios que se han planteados.

**FIGURA # 1 RICHARD DAFT**



**Fuente:** Richard Daft (2008), Administración Teórica del Diseño organizacional.  
**Elabora por:** Dennise Ana Santos Leoro.



#### 1.2.6.2 Modelo de Ailed Labrada Sosa.

**Según, Ailed Labrada, editorial EAE (2008),** “El modelo de diseño organizacional con sus cuatro fases: preparación y análisis organizacional; proyección estratégica y gestión de las necesidades; diseño de los procesos y sistemas de gestión y control, así como la estructura organizativa y el reglamento interno, las cuales a su vez están integradas por varias etapas que también se exponen”

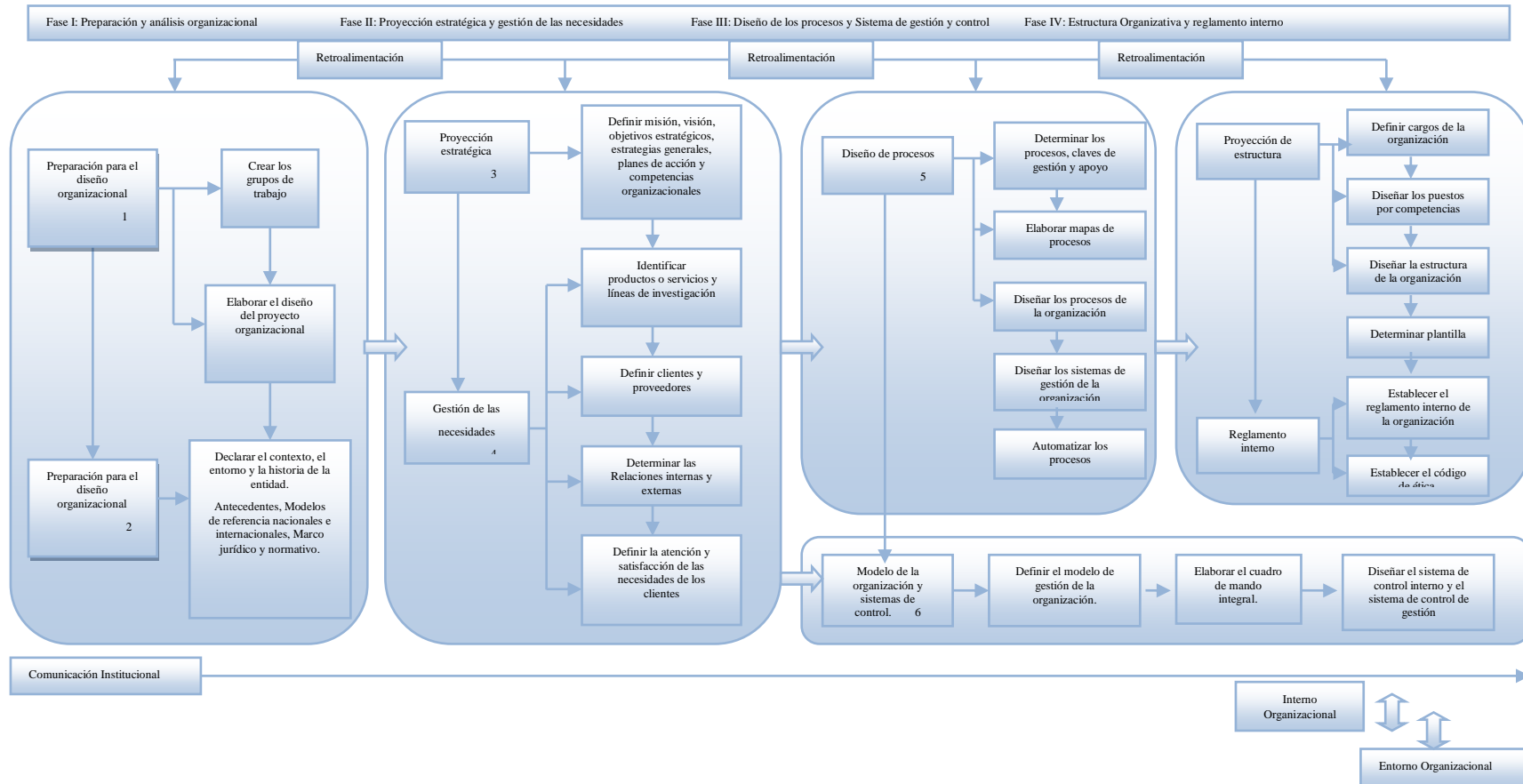
La primera fase del proyecto está dirigida a la preparación y el análisis organizacional. En la misma es donde se concibe el proyecto y sus etapas; se crean los grupos de trabajo y se concilia la identidad de la organización, los antecedentes, la historia; se buscan los modelos de referencia y se establece el marco jurídico y normativo.

La segunda fase se orienta a la concepción de la proyección estratégica y la gestión de las necesidades. De manera general es donde se realiza el diagnóstico y elaboración del proyecto estratégico básico de la organización (misión, visión, objetivos estratégicos, estrategias generales, planes de acción y competencias organizacionales) pasos a seguir para el logro de la excelencia.

La tercera fase permite lograr el diseño de los procesos y los sistemas de gestión y control. En la misma deben quedar definidos y diseñados los procesos clave, estratégicos y de apoyo; y representados en el mapa de proceso teniendo en cuenta riesgos, competencias, objetivos estratégicos e interrelaciones.

La cuarta fase comprende la proyección de la estructura y el reglamento interno, obteniéndose como resultados la definición de los cargos de la organización, el diseño de los puestos por competencias, la proyección de la estructura organizacional, la plantilla, el manual de funciones, el reglamento interno y el código de ética.

**FIGURA # 2 LABRADA SOSA.**



**Fuente:** Labrada Sosa Ailed (2008), “Modelo de Diseño Organizacional”  
**Elaborado por:** Dennise Ana Santos Leoro.

El modelo de diseño organizacional que se muestra responde a la necesidad de contar con una herramienta que permita la introducción de formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico, de procesos y de competencias teniendo en cuenta las bases metodológicas específicas de cada organización y la integración con los sistemas y tecnologías de la información.

Las flechas en la figura significan una conducción metodológica. Muestran la retroalimentación del avance e impacto de las soluciones en los resultados de la organización para su validación y ajustes de las soluciones en caso necesario a lo largo de cada una de las etapas.

La preparación y análisis organizacional corresponde a la estructuración de los procedimientos a seguir desde la empresa en la parte ejecutiva hasta la parte operativa. La proyección estratégica y gestión de las necesidades corresponde al planteamiento de la misión, visión, principios políticos y objetivos que contribuirán en el direccionamiento de la organización.

En lo que respecta a la gestión y control es necesario tener claro que la gestión son las formas de ejecutar la planificación de la empresa y los controles son las herramientas que permitirán hacer un seguimiento institucional con el propósito de hacer los correctivos del caso al momento de tomar decisiones.

Labrada Sosa, considera, además del diseño del proceso con el propósito de conocer las fases correspondientes ejecutadas en las actividades de cada área. Además considera la elaboración de manuales, ya que esto permitirá en documentos los perfiles, funciones responsabilidades que tendrá cada miembro de la institución, así como también las consecuencias a favor y en contra en caso de una mala toma de decisiones.

Los mapas de procesos son flujo-gramas a seguir las fase de modelo para requerimiento de la institución, con estos procedimientos se optimizan las actividades laborales ejecutivas ya que facilitan la ejecución de los procedimientos.

## **1.2.7. Componentes del Diseño Organizacional.**

### **1.2.7.1 Análisis Situacional.**

#### **Análisis Interno.**

En este análisis interno se establecen el parámetro de las fortalezas que son todas aquellas síntesis positivas que se diferencia a la competencia, son otras organizaciones tomando muy en cuenta que las debilidades son aquellos problemas de la debilidad que en la actualidad se pueden presentar siempre y cuando realizando una buena estrategias para poder eliminar las debilidades.

Estas dos herramientas de las fortalezas y las debilidades deben de ser evaluadas para aprovechar al máximo todo los recursos humanos, tecnológicos de la organización para obtener el éxito se debe minimizar las debilidades.

#### **Análisis externo.**

En el análisis externo son situaciones positivas de las oportunidades que se generan en lo exterior de la organización y que estén disponibles para saber aprovechar las oportunidades y las debilidades, son situaciones externas de la organización que son negativas como por ejemplo la competencia de otras organizaciones que también se encarga de brindar el mismo servicio.

Es necesario determinar cuáles de estos factores podrían tener influencia sobre la Compañía en términos de facilitar o restringir el logro de objetivos; es decir, hay circunstancias o hechos presentes en el ambiente que a veces representan una buena oportunidad que la Compañía podría aprovechar, ya sea para desarrollarse aún más o para resolver un problema.

## **Análisis FODA.**

Es una matriz estratégica con las siglas que significan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, es una pieza muy importante para la compañía ya que por medio de este diagnóstico se obtienen resultados del ambiente interno y externo de la compañía.

### **Fortalezas.**

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al proyecto de otros de igual clase. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son las siguientes:

- ¿Qué consistencia tiene la empresa?
- ¿Qué ventajas hay en la empresa?
- ¿Qué percibe la gente del mercado como una fortaleza?

### **Oportunidades.**

Las oportunidades son aquellos factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué circunstancia mejoran la situación de la empresa?
- ¿Qué tendencias del mercado pueden favorecer a la empresa?
- ¿Qué cambios de tecnología se está presentando en el mercado?

### **Debilidades.**

Las debilidades se refieren, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que constituyen barreras en la empresa para la buena marcha de la Compañía. También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros del servicio que se brinda, aspecto de la Compañía.

Las debilidades son problemas internos, que una vez identificados, se debe desarrollar una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Cómo se puede evitar?

¿Qué se debería mejorar?

¿Qué desventajas hay en la Compañía?

¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?

### **Amenazas.**

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué obstáculos se presentan a la Compañía?

¿Qué están haciendo los competidores?

¿Puede alguna de las amenazas impedir totalmente la actividad de la Compañía?

### **1.2.7.2 Proyección Estratégicas.**

#### **1.2.7.2.1. Misión.**

En la empresa se describen las actividades que realizan para el logro de su visión, es la razón de ser de la compañía.

Según, Thompson (2007), “Lo que la compañía trata de hacer en la actualidad por su clientes a menudo se clasifica como la misión de la organización. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la organización y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir” Pág. # 105.

En lo que es la misión de la Compañía se establece como la búsqueda de los logros a alcanzar, la satisfacción del cliente consiguiendo productos o servicios de calidad con un correcto corporativo en su estructura de los macro y micro entorno que permitan alcanzar el escenario actual de las necesidades del cliente o usuario, para que sea con mayor frecuencia la afectación o ser de la compañía

#### **1.2.7.2.2 Visión.**

Se considera como la situación futura que desea alcanzar la organización; tiene que ser una situación realmente alcanzable para poder conseguir a mediano o largo plazo.

Según, Thompson ( 2007) “El simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la Compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo” Pág. # 107.

Es saber plantear de cómo quieres que sea la compañía en el futuro ya que puede ser a corto o largo plazo, tiene la finalidad de mejorar la situación actual de la entidad ya que se orienta a las decisiones junto a la competitividad que existe en el mercado.

#### **1.2.7.2.3 Objetivo General.**



Es un elemento que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión, tratándose de una Compañía. Orienta la investigación, son aquellos que expresan un logro sumamente amplio y son formulados como propósitos generales de estudio.

Un estudio es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados. En general, la consecución de un determinado logro, superando los obstáculos y dificultades que pueden hacer naufragar el proyecto.

#### 1.2.7.2.4 Estrategias.

Las estrategias son planteadas con el fin de poder superar la competitividad que existen en el mercado empresarial, estas estrategias también pueden ser a largo plazo, de estas estrategias se deberá escoger de acuerdo a la compañía por parte del personal de trabajo; es decir, con el presidente y socios de la compañía.

Según Richard Daft (2008) existen dos modelos para formular estrategias en una organización y al momento de escoger una influirá en el diseño organizacional “Dos modelos para formular las estrategias son el modelo de Porter” Pág. # 65.

-  Estrategia de investigación y desarrollo y eficiencia.
-  Estrategias de recurso Humano y eficiencia

La estrategia de investigación y desarrollo y eficiencia.

Hill Charles (2009). “La función de la investigación y desarrollo puede estimular la eficiencia mediante el diseño de producto más fácil de fabricar” Pág. # 122.

Las estrategias permiten a la organización que las aplica más productivos dentro y fuera de la organización además permite innovar y obtener una ventaja competitiva para la organización.

Estrategias de Recursos Humanos y eficiencia.

Hill Charles (2009). “La productividad de los empleados es uno de los principales determinantes de la eficiencia, la estructura de costos y la rentabilidad de la empresa.” Pág. # 122.

Esta estrategias permite disminuir los costos y de esta manera generar más ingresos para la Compañía, esta puede ser las estrategias de capacitación, estrategias de pago por desempeño, eficiencia y estrategias de infraestructura.



### **1.2.7.3 Determinación de las necesidades.**

#### **1.2.7.3.1 Servicios.**

Son el resultado del esfuerzo humano que producen un hecho, un desempeño que implican generalmente la participación de los usuarios. Un servicio es un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades del usuario.

Se define un marco donde las actividades se desarrollan con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estos servicios como son los siguientes:

#### **Servicios públicos.**

Los servicios públicos son apoyados por el Estado, y define el interés general de la sociedad. Se entiende por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por la Constitución o por la ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general. Generalmente, los servicios públicos son ejercidos por un organismo, pero también pueden hacerlo los particulares, bajo la autorización, control, vigilancia del estado.

#### **1.2.7.3.2. Satisfacción del cliente.**

La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde una queja o razón contraria. Por ejemplo: “Con esta entrega, se ha cumplido con la satisfacción de su pedido”, “Obsequiándole una camiseta para satisfacer y por ser clientes de años”.

También son importantes los criterios referentes a la calidad de servicio los cuales se basa en dimensiones muy específicas, que tienen que ver con la evaluación de atributos del servicio que se le brinda.

## **1.2.8. Proyección de la Estructura Organizacional.**

### **1.2.8.1. Estructura Organizacional.**

La estructura organizacional muestra ordinariamente los agrupamientos de las actividades básicas en departamentos en las principales líneas de autoridad y responsabilidad entre estos departamentos.

**Según (IRWIN, 1996),** “Las funciones organizativas implica la existencia de una estructura de relaciones de función y autoridad, cuyo objeto es la mejora de la calidad”. Pág. # 304

La sistematización es el asunto mediante la cual se distribuyen los recursos humanos y físicos perceptibles, el desarrollo de una estructura organizacional sensitivo por la calidad es uno de los retos más dificultosos en el área de la administración.

La Estructura Organizacional permite determinar las funciones y responsabilidades de los involucrados de la organización, por tal razón se hace necesario establecer los perfiles correspondiente de acuerdo a las necesidades de la organización.

Además, se hace necesario determinar los niveles jerárquicos debido a que existe en toda empresa de acuerdo a las teorías existentes los niveles gerenciales o superiores, los niveles de mando medio y los niveles operativos que son los encargados de ejecutar las acciones planificadas.

### **1.2.8.2. Estructura Funcional**

Agrupar en una misma unidad de la organización o empresa, sea esta pública o privada, todas las funciones similares que se realizan en la empresa bajo la dirección de un jefe común.

#### CUADRO # 4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Puntos fuertes	Puntos débiles
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Adecuado para entornos estables y de poca complejidad.</li> <li>✚ Agrupación de personas con perfiles similares.</li> <li>✚ Favorece el desarrollo de conocimientos en un área concreta.</li> <li>✚ Sistemas de decisión y comunicación simples.</li> <li>✚ Jerarquía muy clara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Lentitud de respuesta.</li> <li>✚ Cuellos de botella en tareas secuenciales.</li> <li>✚ Las decisiones se acumulan en la cúpula.</li> <li>✚ Poca coordinación entre unidades.</li> <li>✚ Poco innovadores, se resiste al cambio.</li> </ul>

Fuente: Compañía de “TRANSPLAYEROS” S.A.  
 Elaborado por: Denisse Santos Leoro.

#### 1.2.8.3. Estructuras Divisionales

A través de las estructuras divisionales se centra la atención en el aspecto que se considera clave en el negocio, sean productos o zonas geográficas dependiendo de la naturaleza de la empresa.

**Por productos:** La estructura se consigue mediante unidades autónomas, por cada producto o grupo semejante de productos. Las funciones generales (producción, venta, finanzas, etc.) se encuentran divididas y distribuidas entre las diferentes unidades.

**Zona geográfica:** Es un agrupamiento de las actividades de la empresa en términos geográficos, cada división geográfica está a su vez organizada en forma funcional o de productos.

### CUADRO # 5 ZONA GEOGRÁFICA.

Puntos fuertes	Puntos débiles
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Eficaz en el crecimiento.</li> <li>✚ Clara rendición de cuentas.</li> <li>✚ Facilita la delegación y la descentralización.</li> <li>✚ Apropiada para empresas que trabajan en múltiples mercados con múltiples productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Provoca conflictos en la distribución de recursos.</li> <li>✚ Duplicación de recursos y peligro de su infrautilización (aumento de costos).</li> <li>✚ Difícil comunicación por las barreras entre divisiones.</li> </ul>

Fuente: Compañía de “TRANSPLAYEROS” S.A.

Elaborado por: Denisse Santos Leoro.

#### 1.2.8.4. Estructura Matricial

Suelen ser estructuras funcionales, pero con proyectos con atribuciones superiores a las funciones y en todo o en gran parte autosuficientes en recursos y personal. La estructura en matriz se creó originalmente para resolver complejos problemas de coordinación y realización de grandes proyectos.

### CUADRO # 6 ESTRUCTURA MATRICIAL.

Puntos fuertes	Puntos débiles
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Énfasis y dedicación a su producto o proyecto específico.</li> <li>✚ Reduce la necesidad de búsqueda de información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Incremento en el costo de personal directivo.</li> <li>✚ Los trabajadores tienen doble dependencia jerárquica</li> <li>✚ Requiere características personales que se adapten a la participación y trabajo en grupo.</li> </ul>

Fuente: Compañía de “TRANSPLAYEROS” S.A.

Elaborado por: Denisse Santos Leoro

#### **1.2.8.5. Organización Funcional.**

Este tipo de estructura es la más empleada, en ella los departamentos o áreas funcionales representan tareas sustantivas de la empresa. Como es efectivamente muy simple, se utiliza en empresas que trabajan en situaciones seguras y que tengan pocos productos o servicios y que sus tareas sean frecuentes. Lo importante de esta estructura es que agrupa personas que tienen un enfoque similar dentro de la organización o que desarrollan funciones similares, utilizando recursos y destrezas del mismo estilo.

Están conformadas por las partes que constituyen a la organización y las relaciones que las reúnen, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, representaciones de puestos de trabajo y retribución de los recursos. Si bien es cierto, este tipo de organización puede encontrarse en varios tipos de clasificación, aunque generalmente se aplica en pequeñas y medianas empresas por la aptitud de la definición y seguimiento que brinda, por lo general es habitual que se confunda equivocadamente con el concepto de organigrama, ya que brinda una rápida visualización de algunos aspectos formales de complemento importante. La organización puede ser de dos tipos:

##### **1.2.8.5.1. Organización Informal.**

La organización informal comprende los aspectos del sistema que no han sido planteados, en funciones innovadoras no previstas por la organización formal.

**Según, monografias( 2008)** “Es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de cargos. Se forman a partir de las relaciones o amistad o de antagonismo o del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama, o en cualquier otro documento formal”.

La organización informal comprende todos aquellos aspectos del sistema que no han sido planeados, pero que surgen espontáneamente en las actividades de los participantes, por lo tanto, para funciones innovadoras no previstas por la organización formal a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de los cargos.

#### **1.2.8.5.2. Organización Formal.**

El organigrama formal es oficializado, aprobada por la dirección, a través de los manuales de organización, describiendo en el organigrama el puesto y procedimientos para la organización.

**Según, monografías, (2008)** “Es la organización basada en una división del trabajo racional, en la diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio”.

Es generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos de manuales de organización, de descripción con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio.

La organización formal es una organización basada en una división de trabajo racional con algún criterio establecido para manejar el proceso de decisión.

Es generalmente aprobada por la dirección e informada a través de manuales de la organización, descripción de los puestos, organigrama, reglas y procedimiento.

#### **1.2.8.5.3. Políticas.**

La política es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y sus decisiones obligatorias para todos. Es el proceso y actividad, toma decisión de un grupo para la consecución de unos objetivos.

Los tres componentes principales de cualquier política son: los principios que la orientan, los instrumentos mediante los cuales se ejecutan y los servicios o acciones principales que se llevan a cabo de acuerdo a los principios propuestos.

#### **1.2.8.6. Resultados de Efectividad.**

##### **1.2.8.6.1. Eficiencia.**

El personal debe tener establecido su rol de desempeño y funcionamiento de una empresa.

Según, Daft R., (2009), “Que la eficiencia se refiere a los procesos internos de la organización. La eficiencia organizacional es la cantidad de recursos que se utilizan para producir una unidad de producto. Si una organización puede alcanzar un nivel dado de producción con menos recursos que otra, se describiría como más eficiente” Pág. # 59.

La eficiencia se mide por la forma de utilizar los recursos de la institución; es decir, optimizando los recursos a cargos de los miembros de la empresa. Utilizando los recursos necesarios con el menor tiempo posible cuando hay un proyecto, es cumplir antes del tiempo planificado se considera como eficiencia.

##### **1.2.8.6.2. Eficacia.**

La eficacia es la capacidad de un sistema para obtener resultados, de los objetivos y estrategias sin preocuparse por los recursos para valorar el impacto de lo que se hace, del servicio que se presta.

Según, Daft R. (2009) “La comprensión de los objetivos y estrategias organizacional. Los objetivos representan la razón de la existencia de una organización y los resultados que tratan de lograr” Pág. # 56.

La eficiencia es la capacidad de un sistema para obtener resultados, sin preocuparse por los recursos que deba invertir para ello valora el impacto de lo

que se hace, del servicio que se presta. La eficacia difiere de la eficiencia en el sentido de mejorar la utilización de los recursos.

La eficacia radica en la utilidad que representan los resultados obtenidos; es decir, que aquel proyecto que se realiza eficientemente, tenga una comunicación importante antes del tiempo planificado, esto se considera como eficacia.

#### **1.2.8.6.3. Evaluación.**

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con lo que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de sus metas presupuestadas.

### **1.3. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **1.3.1. Proceso administrativo.**

##### **1.3.1.1 Planificación.**

Se debe planificar para definir los objetivos que se tiene planteado para obtener resultados proyectados.

Según González S, “Que toda empresa necesita una planificación adecuada. La planificación consiste en definir unos objetivos concretos diseñando sistemas para conseguir dichos objetivos, así como cuantificar los medios para la consecución de dichos objetivos y establecer plazos de tiempo determinados”. Pág. # 24.

En términos generales, planificación se refiere a la acción o resultado de planificar alguna actividad que lleva a cabo un ser humano. La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos.



La planificación cumple dos propósitos principales en la Compañía: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada.

### **1.3.1.2. Organización.**

La organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposiciones, correlación y agrupación de las actividades.

Según, Carlos (1997) “Organización como el ente social creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y recursos materiales y además están constituidas por la acción humana de sus miembros en el contexto de condiciones materiales concretas”.

Es un sistema o estructura con reglas, normas, procesos dentro de la cual se encuentran recursos ya sean estos humanos, financieros y físicos que trabajándolos de forma ordenada y coordinada, con excelente comunicación entre los miembros que la conforman realizando su mayor esfuerzos para el logro de alcanzar los objetivos y metas propuestas.

### **1.3.1.3. Dirección.**

Es la actividad en el cual se dirige las diferentes acciones que implementa la organización, los gerentes dirigen y ordenan para hacer cumplir los objetivos.

Según Robert B. (2010), “Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y la motivación” Pág. # 72.

La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión de la dirección. En el mundo empresarial se entiende a la dirección un proceso en el cual los líderes buscan influir sobre sus empleados para alcanzar determinados fines.

Aquel que direcciona al equipo; es decir, el líder debe poseer ciertas capacidades para obtener los resultados esperados.





#### **1.3.1.4. Control**

El control es la parte en la que los gerentes controlan las estrategias y estructura organizacional implementadas, verificando así que los resultados sean los planeados.

Según, Henry Fayol, (2005), El control es verificar si todo ocurre de conformidad, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tienen como fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”. Pág. #167.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente.

El control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico. El control se basa en la consecución de las siguientes actividades:

-  Planear y organizar.
-  Hacer.
-  Evaluar.
-  Mejorar.

El hacer es poner en práctica el cómo se planificó y organizó la consecución de los objetivos.

De este hacer se desprende una información que proporciona detalles sobre lo que está realizando, esclarecer cuales son los hechos reales.

El evaluar que no es más que la interpretación y comparación de la información obtenida con los objetivos trazados, se puedan tomar decisiones acerca de qué medida debe ser necesario tomar.

### **1.3.2 Recursos.**

#### **1.3.2.1. Recurso Humano.**

El talento humano en los actuales momentos representa un eje transversal en la toma de decisiones de la empresa debido a que quienes la conformen representan un aporte en la toma de decisiones.

También es importante que el talento humano deba de tomar decisiones porque ahora asume responsabilidad directa con respecto a las actividades asignadas,

#### **1.3.2.2. Recursos Materiales.**

Los recursos materiales son los elementos que serán utilizados para la consecución de los objetivos institucionales. Se busca la optimización de los mismos de tal manera que se cumplan con los principios de eficiencia y eficacia para de esta manera contribuir en la calidad, sea en producto o en servicio, dependiendo de la naturaleza de la entidad. Siempre se busca distribuir los materiales en igual manera.

### **1.3.3. Financiamiento.**

#### **1.3.3.1 Financiamiento externo.**

Es el conjunto de recursos monetarios financieros que permiten llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tornadas o destinadas a préstamos que complementan los recursos propios de la institución.

Recursos financieros que el gobierno obtiene para cubrir un déficit presupuestario. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo.

La financiación dependerá de los requerimientos o proyectos que tenga planificado la institución y puede dividirse en financiación a corto plazo que es cuando son meses antes del año, y la financiación es a largo plazo cuando es más de un año.

#### **1.3.3.2. Presupuestos.**

Se le llama presupuesto al cálculo y negociación anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica, durante un periodo, por lo general en forma anual.

Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplir en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.

## **1.4. MARCO LEGAL.**

### **1.4.1. Constitución de la República del Ecuador.**

#### **Capítulo tercero**

#### **Gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales.**

Art. 255.- Cada parroquia rural tendrá una junta parroquial conformada por vocales de elección popular, cuyo vocal más votado la presidirá. La conformación, las atribuciones y responsabilidades de las juntas parroquiales estarán determinadas en la ley.

Art. 256.- Quienes ejerzan la gobernación territorial y las alcaldías metropolitanas, serán miembros de un gabinete territorial de consulta que será convocado por la Presidencia de la República de manera periódica.

Art. 257.- En el marco de la organización político administrativa podrán conformarse circunscripciones territoriales indígenas o afroecuatorianas, que ejercerán las competencias del gobierno territorial autónomo correspondiente, y se regirán por principios de interculturalidad, plurinacionalidad y de acuerdo con los derechos colectivos.

Las parroquias, cantones o provincias conformados mayoritariamente por comunidades, pueblos o nacionalidades indígenas, afroecuatorianos, montubios o ancestrales podrán adoptar este régimen de administración especial, luego de una consulta aprobada por al menos las dos terceras partes de los votos válidos.

Dos o más circunscripciones administradas por gobiernos territoriales indígenas o pluriculturales podrán integrarse y conformar una nueva circunscripción. La ley establecerá las normas de conformación, funcionamiento y competencias de estas circunscripciones.

## **Sección tercera**

### **Endeudamiento público**

Art. 289.- La contratación de deuda pública en todos los niveles del Estado se regirá por las directrices de la respectiva planificación y presupuesto, y será autorizada por un comité de deuda y financiamiento de acuerdo con la ley, que definirá su conformación y funcionamiento. El Estado promoverá las instancias para que el poder ciudadano vigile y audite el endeudamiento público.

Art. 290.- El endeudamiento público se sujetará a las siguientes regulaciones:

1. Se recurrirá al endeudamiento público solo cuando los ingresos fiscales y los recursos provenientes de cooperación internacional sean insuficientes.
2. Se velará para que el endeudamiento público no afecte a la soberanía, los derechos, el buen vivir y la preservación de la naturaleza.
3. Con endeudamiento público se financiarán exclusivamente programas y proyectos de inversión para infraestructura, o que tengan capacidad financiera de pago. Sólo se podrá refinanciar deuda pública externa, siempre que las nuevas condiciones sean más beneficiosas para el Ecuador.
4. Los convenios de renegociación no contendrán, de forma tácita o expresa, ninguna forma de anatocismo o usura.
5. Se procederá a la impugnación de las deudas que se declaren ilegítimas por organismo competente. En caso de ilegalidad declarada, se ejercerá el derecho de repetición.
6. Serán imprescriptibles las acciones por las responsabilidades administrativas o civiles causadas por la adquisición y manejo de deuda pública.
7. Se prohíbe la estatización de deudas privadas.
8. La concesión de garantías de deuda por parte del Estado se regulará por ley.
9. La Función Ejecutiva podrá decidir si asumir o no asumir deudas de los gobiernos autónomos descentralizados.

Art. 291.- Los órganos competentes que la Constitución y la ley determinen realizarán análisis financieros, sociales y ambientales previos del impacto de los proyectos que impliquen endeudamiento público, para determinar su posible financiación. Dichos órganos realizarán el control y la auditoría financiera, social y ambiental en todas las fases del endeudamiento público interno y externo, tanto en la contratación como en el manejo y la renegociación.

#### **1.4.2. Plan Nacional del Buen Vivir. (2013-2017)**

El Plan Nacional del Buen Vivir tiene como finalidad descentralizar y desconcentrar el poder y construir el Estado Plurinacional e Intercultural.

La Compañía TRANSPLAYEROS S.A., relaciona sus actividades con las estrategias y políticas.

Estrategia 6.8 Inversión para el Buen Vivir en el macro de una macroeconomía sostenible. Esta estrategia tiene por objetivo general construir tres condiciones fundamentales para el Buen Vivir.

La primera es la sostenibilidad económica a través de la canalización del ahorro a la inversión productiva, pública y privada, de manera eficiente. La segunda es la realización de capacidades humanas y oportunidades sociales, que hagan posible una organización económica más equitativa y una convivencia social más justa.

La tercera es la acumulación de capital productivo necesario para cambiar el patrón de especialización de la economía y el modo de acumulación de capital productivo necesario para cambiar el patrón de especialización de la economía y el modo de acumulación.

Política 2.8. Promover el deporte y las actividades físicas como un medio para fortalecer las capacidades y potencialidades de la población.

Así como también en su Política 6.5 Impulsar actividades económicas que conserven empleos y fomenten la generación de nuevas plazas, así como la disminución progresiva del subempleo y desempleo.

Política 6.6. Promover entornos y condiciones de trabajo seguro, saludable, incluyente, no discriminación y ambientalmente amigable.

Política 6.7 Impulsar procesos de capacidad y formación para el trabajo.

Política 7.3 Fomentar y optimizar el uso de espacios para la práctica de actividades culturales, recreativas y deportivas.

#### **1.4.3. Ley de Compañías. Actualizada (20 de Mayo del 2014)**

##### **Sección cuarta Superintendencias.**

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. Las superintendencias serán dirigidas y representadas por las superintendentes. La ley determinará los requisitos que deban cumplir quienes aspiren a dirigir estas entidades.

Las superintendentes o los superintendentes serán nombrados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de una terna que enviará la Presidenta o



Presidente de la República, conformada con criterios de especialidad y méritos y sujeta a escrutinio público y derecho de impugnación ciudadana.

La Compañía TRANSPLAYEROS S.A. es una sociedad anónima, que según la ley de compañías del Ecuador en la sección VI, artículo 143 expresa:

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de “compañía anónima” o “sociedad anónima”, o las correspondientes siglas.

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima, no podrán usar en anuncios, de esta Ley.

### **Ley de Transporte Terrestre del Ecuador.**

Según la ley de transporte terrestre del Ecuador declara que esta compañía forma parte del grupo de transporte terrestre comercial del artículo 63 de la ley antes nombrada.

Art, 67: Permiso de operación es el título habilitante en el cual el Estado concede a una persona jurídica que cumpla con los requisitos legales la facultad de establecer y prestar los servicios de transporte terrestre comercial de personas y/o bienes.

En la sección V y IV de esta ley trata específicamente de los permisos y autorización de operación de las compañías de transporte en Ecuador. Del Régimen Administrativo: De las operadoras del transporte terrestre.

Art. 77.- Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea ésta compañía o cooperativa que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley y su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquiera de sus clases y tipos.

## **Sección duodécima**

### **Transporte**

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

La Ley de Compañías, para toda compañía es importante conocer y entender las leyes que relacionan los permisos de operación como compañía. Las ordenanzas municipales y permisos de funcionamiento es parte de la documentación que debe tener la compañía para poder funcionar de manera legal.

Solicitud de inscripción de transporte en la dirección territorial competente al ministerio de transporte. Licencias profesionales de tránsito de los conductores, seguros obligatorios de accidentes de tránsito SOAT, y certificado de revisión mecánica vigente. Registro Único del contribuyente RUC. Permisos del cuerpo de bomberos y de funcionamiento Municipal.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

El tipo de investigación es cualitativa ya que es un método de investigación empleado en muchas disciplinas académicas, tradicionalmente en las ciencias sociales, también en la investigación de mercado.

El diseño de investigación se define como el plan global de investigación que intenta dar de una manera clara y precisa, respuesta a las preguntas planteadas en la misma.

La Compañía de Transporte Público TRANSPLAYEROS S.A., se limita a responder, y el segundo tipo de investigación que se empleó, fue la cualitativa para descubrir y refinar la información obtenida.

Su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, los grupos analizados fueron los señores conductores, socios, personal administrativo y usuarios de la Compañía TRANSPLAYEROS S.A.

#### **2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

La modalidad que se aplicó en este trabajo de investigación es factible o de intervención, ya que se refiere a la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de modelo operativo viable a una solución posible de un problema, requerimiento o necesidad para satisfacer las necesidades de una institución, empresa o grupo social.

Puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnología, métodos o procesos, y debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades.

La modalidad del trabajo de investigación fue cuantitativa, el estudio cuantitativo se lo realizó de manera estructurada, especificando la característica principal del diseño antes de obtener los datos.

## **2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.**

### **2.3.1. Por el Propósito.**

#### **Investigación Aplicada.**

Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. El investigador busca resolver un problema conocido y encontrar respuestas a preguntas específicas.

### **2.3.2. Por el Nivel**

#### **Investigación Descriptiva.**

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar su característica y propiedades.

Combina con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Según se mencionó, la investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho o fenómenos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta y bien estructurada.

### **2.3.3 Por el Lugar.**

**Investigación Bibliográfica.** Para realizar el proyecto se investigó textos y documentos en los que se encuentren estudios ya realizados relacionados con el área a analizar que permitieron obtener conocimientos de los diferentes autores. Recopilar la información más adecuada para aplicarla en el proyecto de un diseño organizacional en la compañía. Se basa en el análisis de datos obtenidos de diferentes fuentes de información.

**Investigación de Campo.** El tipo de investigación es realizado en la compañía a nivel local con usuarios de la compañía, y directivos donde están sucediendo los acontecimientos con el fin de analizar, describir las causas que lo están provocando y a su vez generar los efectos del mismo. Se basa en la información que proviene de la entrevista realizada a los directivos, y encuestas a socios y usuarios de la compañía.

### **2.3.4. Por la Dimensión**

**Investigación Transversal.** El diseño apropiado es transversal, cuando la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversidad de variables en un momento dado, de cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo.

## **2.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.**

### **2.4.1. Método inductivo.**

Se empleó el método inductivo, se observaron los efectos del problema en la inexactitud de capacitación de choferes en atención a los usuarios, La estructura organizacional de la compañía no permite tomar decisiones, no existe especialización del perfil, el trabajo en equipo no es aplicada en esta compañía, falta de comunicación entre el personal administrativo.

Es un modo de razonar que lleva de lo particular a lo general. Inducir es ir más allá de lo evidente. El método inductivo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisa particulares puesta por el establecimiento de una serie de leyes a partir de lo que se observa.

Se aplicó este método con el fin de deducir e investigar las posibles causas que intervienen en el problema. Este método, sigue un proceso reflexivo, sintético, analítico; es decir, es parte del efecto de las posibles causas. Este tipo de causas orientan a descubrir cuál es la solución de la problemática, y comprobar que el diseño organizacional de la compañía, considerando que la organización existen metas y los resultados deseados reuniendo recursos, produciendo eficientemente bienes y servicios, facilitando la innovación, utilizando modernas tecnologías de información.

#### **2.4.2. Método deductivo**

Después de observar se buscan conclusiones a la situación de estudio. Este método va de lo general a lo particular, trata de que casos generales tengan explicaciones particulares; es decir, estudiar la teoría general de fenómenos explicada en hechos particulares del mismo. Mantener hechos muy generales con explicaciones particulares permite que el investigador estudie de manera muy particular un tema muy general. Este método define una conclusión general basada en la observación de cada uno de los factores del proyecto.

#### **2.4.3. Método analítico.**

Después de identificar las partes de la realidad estudiada se busca la relación causa-efecto entre éstas, se procede a la tabulación de los datos obtenido con la finalidad de establecer líneas que otorgaron estudiar el grado de concentración de las variables en la investigación realizando el análisis de toda la información obtenida mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos.

#### **2.4.4. Método Sintético.**

Es un proceso de razonamiento que tiene de revisar un todo, a partir de un análisis, se trata de una secuencia de hacer una recopilación en hechos sobre el tema de investigación, de las cuales permite unificar los diferentes elementos para un análisis a fondo y a la vez siendo breves en los resultados obtenidos.

### **2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

Considerando los objetivos de la investigación en el presente trabajo se utilizaron las siguientes técnicas:

#### **2.5.1 La Encuesta.**

La encuesta es un instrumento en el cual el investigador obtiene los datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas, dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población en estudio, la aplicación de esta técnica midió las opiniones y actitudes de los usuarios del transporte de la compañía.

Esta información que se obtuvo fue de gran utilidad para comprobar la hipótesis planteada, como es la implementación de un diseño organizacional para obtener la mejora de la gestión administrativa en la compañía de transporte.

#### **2.5.2 La Entrevista.**

Mediante la información obtenida permitió profundizar el proyecto de investigación. La entrevista fue una técnica que permitió al encargado del proyecto analizar los criterios emitidos por el entrevistado. Los objetivos de la investigación condujeron a obtener información con respuestas factibles de los directivos de la compañía dentro del cantón General Villamil-Playas.

## **2.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

### **2.6.1 El Cuestionario.**





Se utilizaron preguntas sobre los hechos que interesan a la investigación y son contestados por los socios. Se trata de unos instrumentos fundamentales para la obtención de datos.

#### **Estructura del Cuestionario.**

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para obtener información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

### **2.6.2. Guía para las entrevistas.**

Se buscó interactuar de manera directa con los accionistas de la compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. lo que permitió obtener respuestas relevantes. Las entrevistas fueron estructuradas y seleccionada según el tipo de preguntas de acuerdo a:

-  El conocimiento que el investigador tenga del tema.
-  La experiencia del entrevistado.
-  Número de entrevistas que se requiere hacer.
-  Naturaleza de la información que se desea obtener.

#### **Escala de Likert.**

La escala de Likert mide actitud o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.



Los instrumentos o materiales de apoyo utilizados en este proceso de investigación fueron:

- ✚ Computadora portátil con sus respectivos medios de almacenaje.
- ✚ Dispositivos como cámara fotográfica y pen drive.

## 2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.

### 2.7.1. Población.

La población se entiende como una estructura con continuidad en el tiempo compuesto por personas de las cuales se estudian las características y comportamientos que condicionan dicha permanencia. El tamaño que tiene una población es un factor de suma importante en el proceso de investigación estadística por el número de elementos que constituyen la población.

**CUADRO # 7 POBLACIÓN.**

POBLACIÓN	CANTIDAD
Directivos	3
Socios	44
Usuarios	1910
<b>TOTAL</b>	<b>1955</b>

**Fuente:** Compañía de “TRANSPLAYEROS” S.A.

**Elaborado por:** Denisse Santos Leoro.

### 2.7.2 Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población, hay diferentes tipos de muestreo.

El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad de la información o de cuanto se requiera en el estudio de la población.

La muestra es una representación significativa de las características de una población, las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global.

**CUADRO # 8 MUESTRA.**

MUESTRA	CANTIDAD	INSTRUMENTO
Directivos	3	Entrevista
Socios	44	Encuesta
Usuarios	100	Encuesta
TOTAL	143	

**Fuente:** Compañía de “TRANSPLAYEROS” S.A.  
**Elaborado por:** Denisse Santos Leoro.

$$n = \frac{Z^2(N) PQ}{Z^2PQ + NE^2}$$

En donde:

n = Muestra

$$Z^2 = 2$$

$$N = 1955$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$n = \frac{2^2(1955)(0.5)(0.5)}{2^2(0.5)(0.5) + 1955(0.1)^2}$$

$$1 + 19,55$$

$$n = 1956$$










$$n = 100$$

## **2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.**

### **2.8.1 Procedimientos.**

Los procedimientos son los conjuntos de descripciones necesarias para desarrollar una actividad relacionada a un proceso y que cambia de acuerdo a los requisitos y tipo de resultado esperado.

Se define como el conjunto de actos efectuados de manera interrumpida por autoridad en ejercicio de sus funciones y de quienes intervienen, dan forma y constituyen el procedimiento jurídico que indica el modo de obrar, la fórmula para proceder y el método a seguir. Por lo regular los procedimientos se llevan a cabo para concretar los procesos y éstos son:

-  Elaboración del problema.
-  Formulación del problema.
-  Planteamiento de la justificación.
-  Elaboración del marco teórico.
-  Formulación de la metodología.
-  Elaboración de instrumentos de investigación.
-  Gestión y apoyo institucional.
-  Aplicación de instrumentos.
-  Recolección de datos.

### **2.8.2. Procesamiento**

Resulta beneficioso para obtener los resultados factibles, se logró realizar a los usuarios y socios un total de 144 encuestas, la entrevista se les realizaron a los directivos de la Compañía para obtener resultados actuales y confrontar el problema, con un resumen del proceso de investigación en este caso de un diseño organizacional.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

En este capítulo se muestra los resultados de la investigación, el cual comprende el análisis e interpretación de resultados y las conclusiones y recomendaciones que se plantean en base a los datos recolectados.

La entrevista se la realizó al Sr. Presidente de la Compañía “TRANSPLAYEROS” S.A., quien es la persona que conocen sus funciones y trabajo que tiene que realizar cada día.

Además, del entorno en el que desempeñan sus labores y la conformidad que hay dentro y fuera de la Compañía la información recopilada en la entrevista es para el análisis e interpretación de resultados.

Las encuestas fueron realizadas a la población que son los usuarios y socios para esto se formuló una guía de entrevista que sirve como documento necesario de apuntes y de lo que le interese interrogar al investigador, es así que desde ámbito también se obtuvo respuestas a todas las interrogantes.

Realizando en forma general la tabulación de las encuestas de los socios para obtener resultados de la entrevista con cada interrogante con un 100%, realizando la tabulación encuesta de los usuarios con interrogantes a beneficio de la compañía.

Finalizando esta etapa, se efectuó la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems, se elaboró tablas de distribución de frecuencia, con los datos de las tablas estadísticas se procedió a realizar los respectivos gráficos, para luego proceder a realizar el análisis e interpretación de resultados.

### **3.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A DIRECTIVOS.**

1.- ¿Se ha evaluado mediante un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) a la Compañía “TRANSPLAYEROS” del Cantón Playas?

La Compañía “TRANSPLAYEROS” S.A. del Cantón Playas si se ha evaluado mediante el análisis FODA de manera empírica, porque a través de este se busca la forma de tener un ordenamiento interno y externo, en este análisis se ha ejecutado un diagnóstico de las falencias que se debe corregir para superarla, ya que esto les ha dado las pautas para entender de diferentes formas y realidad de las mejoras en ciertos aspectos, sobre todo ayudará a potenciar a las fortalezas, que es lo que pretenden conseguir.

2.- ¿La institución tiene establecido su misión, visión y objetivos que persigue?

La Compañía sabe que es lo que quiere y pretende conseguir, en tiempo determinado, en lo cual ha establecido su misión en la que describe la razón de ser, y su visión en el cual describe lo que se pretende conseguir en un corto tiempo para beneficio de la comunidad, por consiguiente sus objetivos se enfocan a lo que tiene que realizar para los usuarios mediante estrategias establecidas.

3.- ¿Mantiene buenas relaciones laborales internas con las personas que laboran y socios de la Compañía?

Si se puede describir que existen muy buenas relaciones laborales, hay personas que si han puesto la mayor entrega para cumplir, existe la comunicación que es un factor muy importante para mantener un buen ambiente laboral, también existe trabajo en equipo, además se respetan las opiniones de los socios, para lograr beneficio de la Compañía.

Por otro lado, también hay socios que poco aportan mucho, quizás por estas pequeñas falencias a veces hay inconvenientes pero se busca la manera de como sobrellevarlos y siempre tratar de solucionarlos, porque todos los Presidentes de las compañías cumplen con sus responsabilidades, quizás por la escasez de información, pero esto depende mucho del interés por cumplir con lo encomendado.

4.- ¿Tiene alguna idea de lo que es un diseño organizacional?

Si, son los que ayudan con parámetros para actuar de que es lo que se va a realizar en diferentes instancias dentro de la Compañía, la diseño organizacional es el marco en el que se desenvuelve la Compañía, en donde cada designación debe cumplir con sus funciones, pero actualmente no está bien estipulado, puede ser por la carencia de información que aún desconocen algunos de los socios, es que todavía se debe mejorar y plasmarlo en documento para que todos tengan conocimiento.

5.- ¿Actualmente cuenta con un orgánico funcional?

Si, prácticamente cada quien sabe y conoce lo que tiene que realizar, porque es su trabajo y responsabilidad que tiene que cumplir, pero no se sabe específicamente cuál es su función, porque siempre se ha manejado de manera empírica, por la escasez de información y no saber qué hacer.

Pero existe ausencia de un orgánico funcional plasmado en documento que detalle quien ejerce dicha función específica, se sabe que es importante que se refleje un documento donde describa quien ocupa cada cargo, la función que desempeña y las responsabilidades que les son designadas. En esta sección se presentan los resultados a las entrevistas realizadas en la visita a la Compañía “TransPlayeros” S.A. del Cantón Playas.

### 3.2. TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA PARA LOS SOCIOS.

**CUADRO # 9 ENCUESTA PARA SOCIOS.**

Nº	Ítem	Si	No	De vez en cuando	Rara vez
1	¿El presidente de la compañía trabaja en equipo con sus socios?	38	0	3	3
2	¿Desde su fundación de la compañía, ha tenido incremento de usuarios?	26	5	8	5
3	¿La comunicación del presidente hacia los socios, es muy eficiente?	32	2	5	5
4	¿Existe la cooperación entre cada de los socios de la compañía?	36	0	6	2
5	¿Usted como socio, realiza sus metas a futuro, para conveniencia de la compañía?	42	0	1	1
6	¿De acuerdo a la estructura organizacional que presenta la compañía TransPlayeros S.A., usted puede tomar decisiones para lograr los objetivos institucionales?	40	0	2	2
7	¿Considera usted que la compañía TransPlayeros trabaja en coordinación para alcanzar logros propuesto?	36	0	5	3
8	¿Usted se siente que ha llegado a cumplir sus metas en su vida personal?	32	12	0	0
9	¿Con su aportación económica como socio, ayuda al mejoramiento de la compañía?	30	0	10	4
10	¿Conoce usted cual es la estructura organizacional?	32	12	0	0
11	¿Cumple usted con las reglas internas establecida por la compañía TransPlayeros?	29	0	11	4
12	¿Existe un incremento en la infraestructura de la compañía TransPlayeros en estos dos últimos años?	31	0	6	7
13	¿Recibe capacitación por parte de la compañía TransPlayeros?	28	0	12	4
14	¿Existe en la organización una eficiente comunicación que asegure la realización de un buen desempeño laboral?	38	0	2	4
15	¿Cómo socio de la compañía su aporte intelectual y económico es tomado en cuenta?	42	0	1	1

**Fuente:** Socios de la Compañía.

**Realizado por:** Dennise Santos Leoro.

### 3.3. ANÁLISIS DE RESULTADO ENCUESTAS REALIZADAS A SOCIOS.

1.- ¿El presidente de la Compañía trabaja en equipo con los socios?

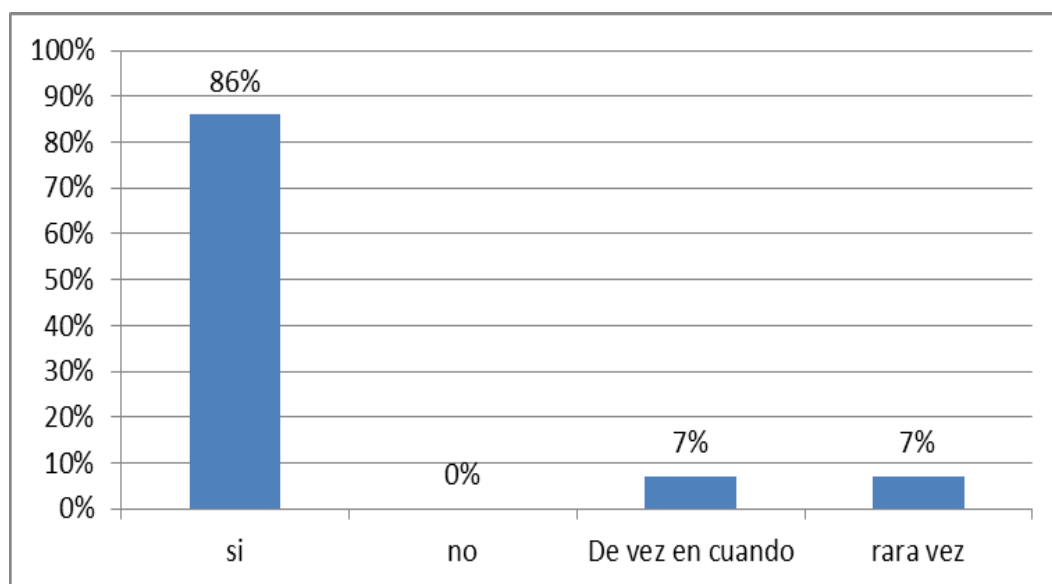
**TABLA # 1 TRABAJO EN EQUIPO.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>1</b>	Si	38	86%
	No	0	0%
	De vez en cuando	3	7%
	Rara vez	3	7%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 1 TRABAJO EN EQUIPO.**



Fuente: Socios Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

En esta pregunta hacia los socios, se refleja el trabajo en grupo con el presidente y socios de la compañía, con un 86% descartando la poca posibilidad que para ciertos socios su opción a elegir es menor con un 7% de vez en cuando o rara vez el trabajo se ve reflejado en la Compañía.



2.- ¿Desde su fundación de la compañía, ha tenido incremento de usuarios?

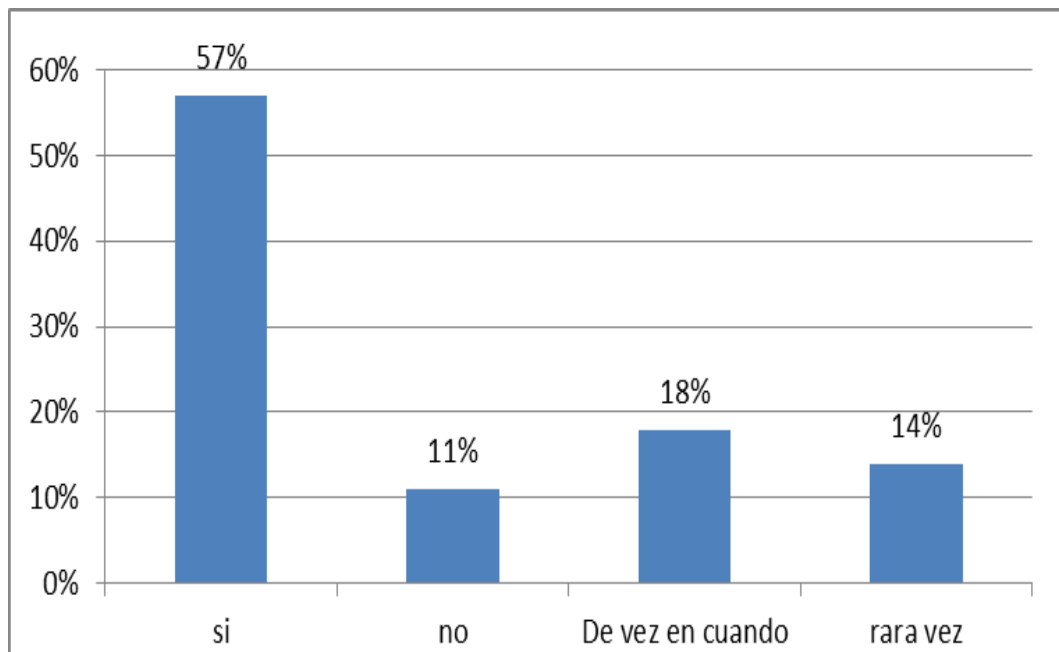
**TABLA # 2 INCREMENTO DE LOS USUARIO.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>2</b>	Si	25	57%
	No	5	11%
	De vez en cuanto	8	18%
	Rara vez	6	14%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 2 INCREMENTO DE LOS USUARIOS**



**Fuente:** Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

Al responder la interrogante de esta pregunta al socio, la respuesta fue la siguiente si ha existido un incremento con un 59%, en la actualidad, para beneficio de la Compañía, en cambio otros de socios no le han prestado mucha atención si ha existido o no el incremento en los usuarios con un 11%, con un 18% de vez en cuando y un 11% rara vez.

3.- ¿La comunicación del presidente hacia los socios, es muy eficiente?

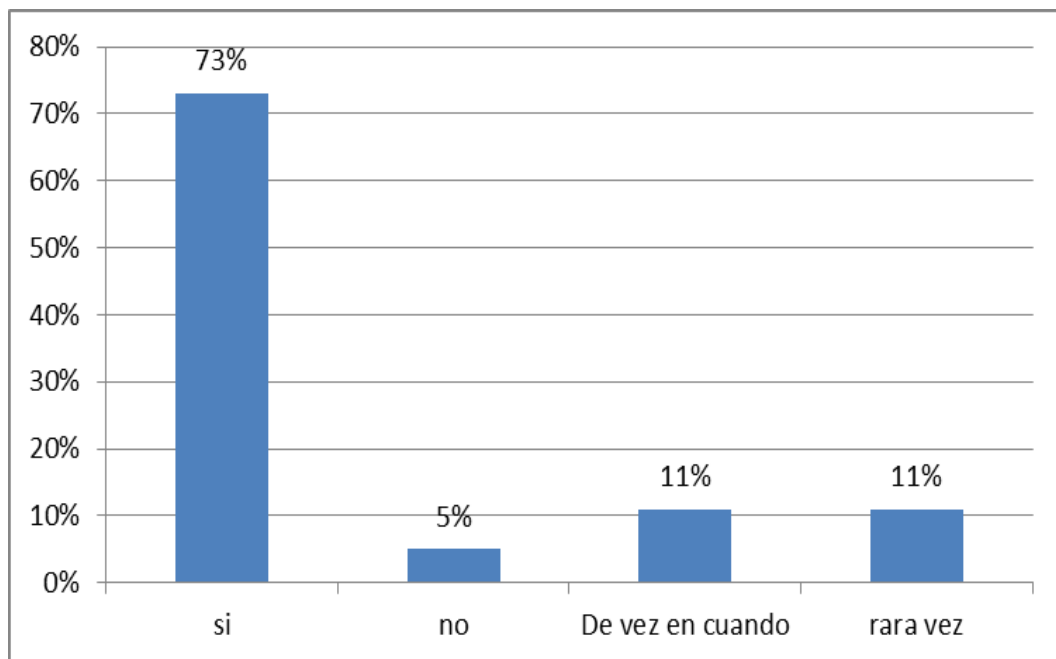
**TABLA # 3 COMUNICACIÓN DE PRESIDENTE CON SOCIOS.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>3</b>	Si	32	73%
	No	2	5%
	De vez en cuando	5	11%
	Rara vez	5	11%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 3 COMUNICACIÓN DE PRESIDENTE CON SOCIOS.**



Fuente: Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

En esta pregunta los encuestados indican que un 73% responden que si existe la comunicación del presidente hacia los socios, ya que es muy eficiente, con un 5% indican no ser eficiente pero desde el punto de vista de pocos socios, con un porcentaje de 11% de vez en cuando, que es porcentaje igual con la opción rara vez que son porcentaje bajos.

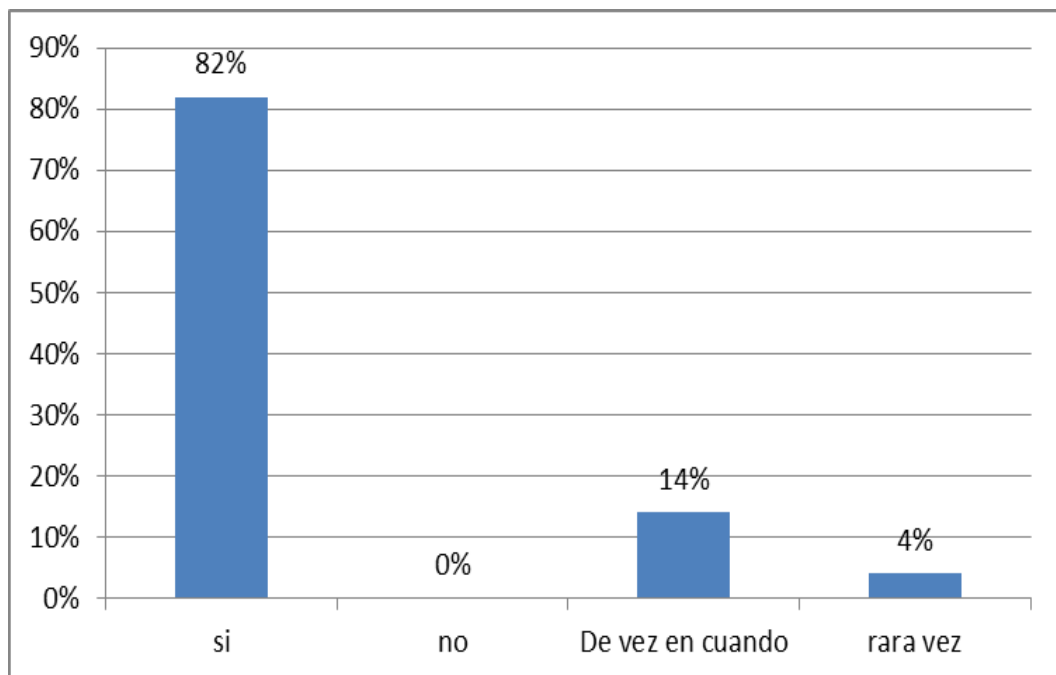
4.- ¿Existe la cooperación entre cada socio de la compañía?

**TABLA # 4 COOPERACIÓN DE LOS SOCIOS.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>4</b>	Si	36	82%
	No	0	0%
	De vez en cuando	6	14%
	Rara vez	2	4%
	Total	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.  
Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 4 COOPERACIÓN DE LOS SOCIOS.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.  
Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

La cooperación de socios tanto económico, sirve para realizar alguna actividad dentro de la compañía para beneficio de la misma, de la cual consta con un apoyo del 82% y de vez en cuando un 14% de socios, rara vez con un 4%. Por lo que en la gran mayoría que si existe cooperación institucional.

5.- ¿Usted como socio, realiza sus metas a futuro, para conveniencia de la compañía?

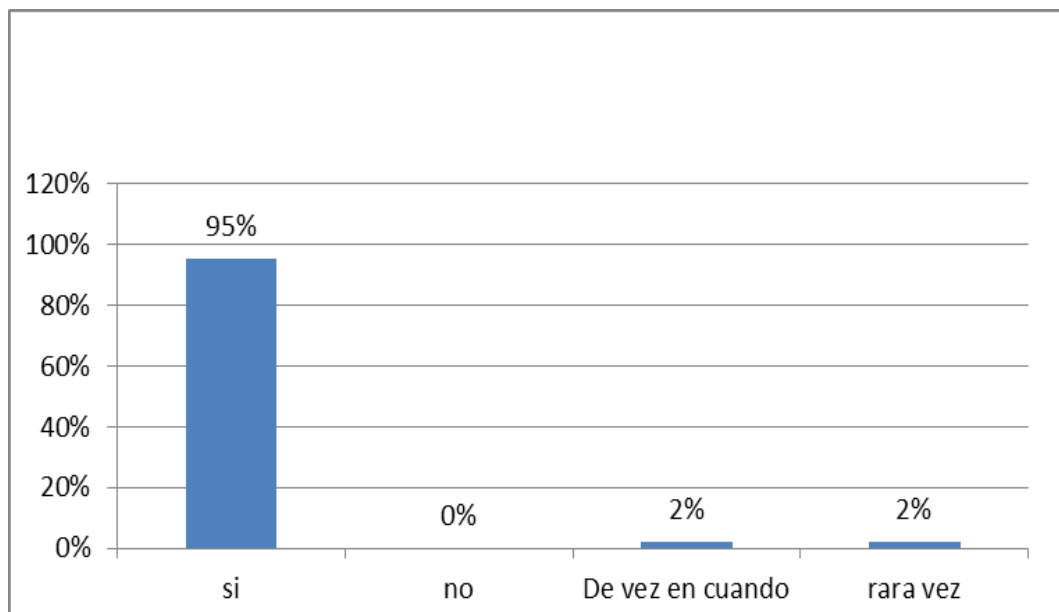
**TABLA # 5 REALIZACIÓN DE SUS METAS A FUTURO**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>5</b>	Si	42	95%
	No	0	0%
	De vez en cuando	1	2%
	Rara vez	1	2%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 5 REALIZACIÓN DE SUS METAS A FUTURO.**



Fuente: Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

En la pregunta se ve reflejado cómo cada socio realiza sus metas a futuro para luego ponerlas en prácticas, obteniendo como resultado que un 95%, indican que de vez en cuando, 2% rara vez tienen un porcentaje igual en la que no varía mucho, por lo que sería positivo en sus realizaciones de la Compañía. Existe cumplimiento de las metas en la institución.

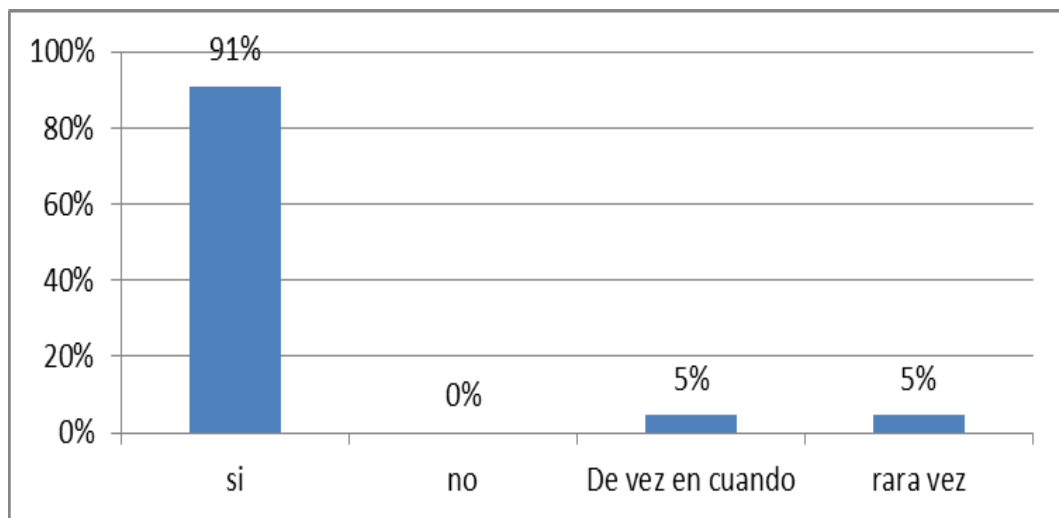
6.- ¿De acuerdo a la estructura organizacional que presenta la compañía TransPlayeros S.A., Usted puede tomar decisiones para lograr los objetivos institucionales?

**TABLA # 6 TOMA DE DECISIONES DE LOS SOCIOS.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>6</b>	Si	40	91%
	No	0	0%
	De vez en cuando	2	5%
	Rara vez	2	5%
	Total	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.  
**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 6 TOMA DE DECISIONES DE LOS SOCIOS.**



**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.  
**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

A esta interrogante respondieron los socios que todos aportan con opiniones para sacar conclusiones o plantear sobre que se va a realizar, en la toma de decisiones para lograr los objetivos institucionales, con un porcentaje en mayoría de los socios de un 91%, de vez en cuando un 5% con porcentaje igual con la opción rara vez.

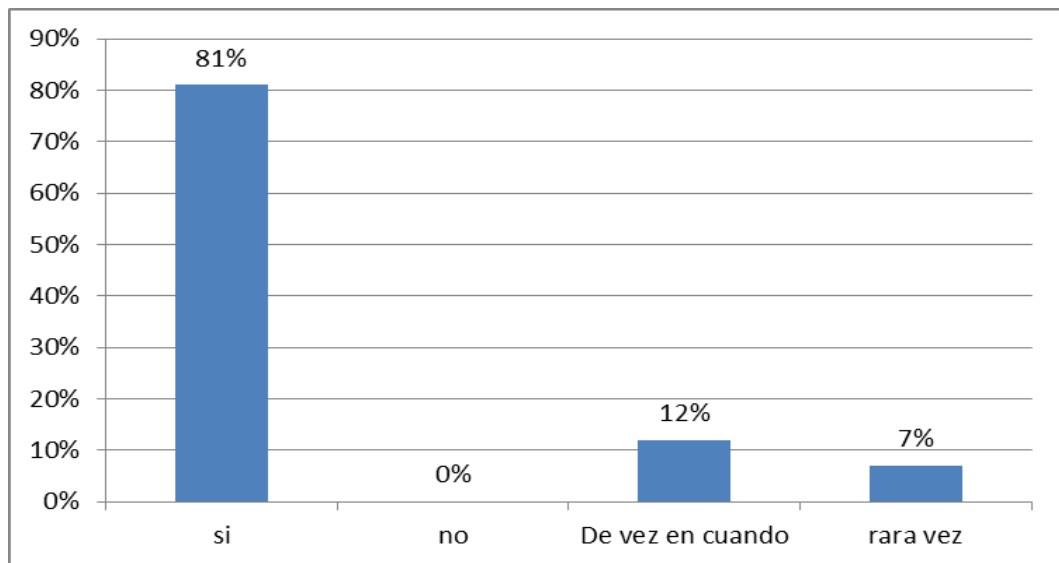
7.- ¿Considera usted que la compañía TransPlayeros trabaja en coordinación para alcanzar logros propuesto?

**TABLA # 7 COORDINACIÓN ENTRE SOCIOS.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>7</b>	Si	35	81%
	No	0	0%
	De vez en cuando	5	12%
	Rara vez	4	7%
	Total	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.  
Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 7 COORDINACIÓN ENTRE SOCIOS.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.  
Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

En este gráfico se puede verificar que la compañía trabaja en coordinación para alcanzar los logros propuestos con un 82%, trabajando la mayoría de socios y presidente en conjunto para alcanzar los resultados propuestos, y otros socios tienen la opción “De vez en cuando” con un porcentaje 11% y con un porcentaje de 7% “rara vez”.

8.- ¿Usted se siente que ha llegado a cumplir sus metas en su vida personal?

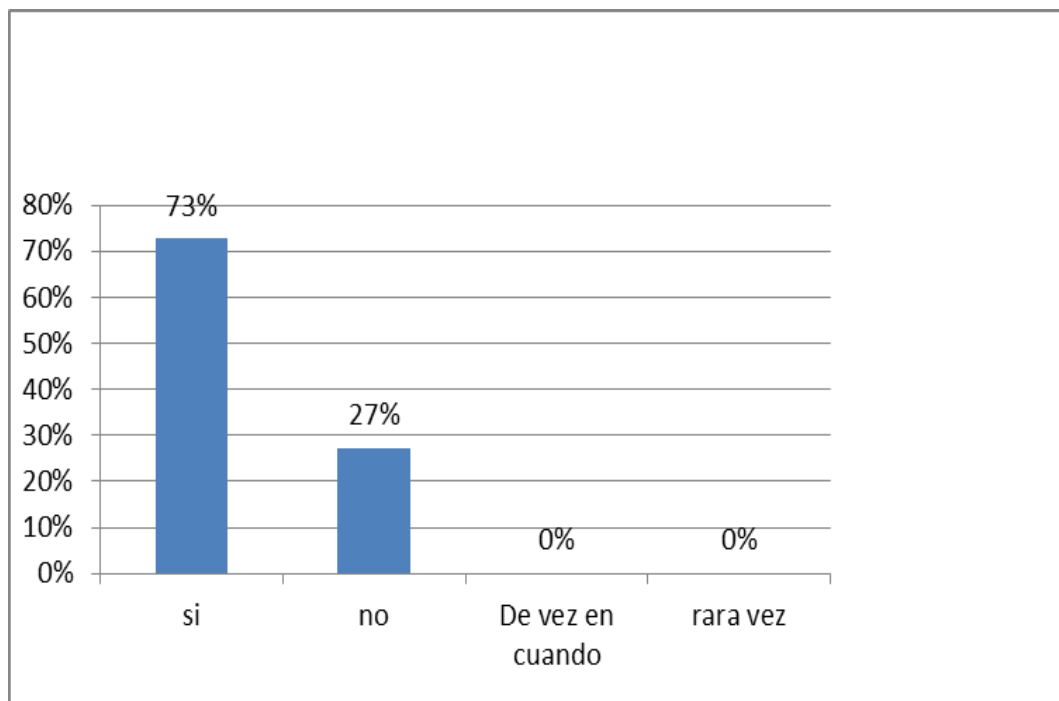
**TABLA # 8 METAS PERSONALES**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>8</b>	Si	32	73%
	No	12	27%
	De vez en cuando	0	0%
	Rara vez	0	0%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 8 METAS PERSONALES.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

En esta pregunta que se refiere al cumplimiento de las metas personales, con un 73%, respondieron los socios que si ha cumplido sus metas tanto personal con la Compañía, con un 27% que no han cumplido sus metas en su vida personal porque no se sienten motivados por parte del Presidente.

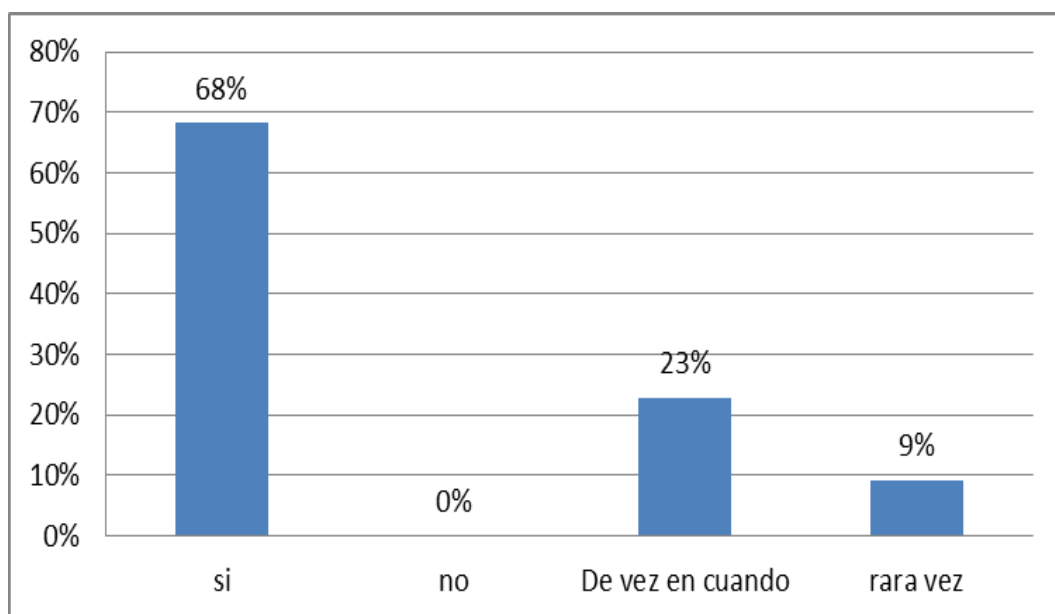
9.- ¿Con su aportación económica como socio, ayuda al mejoramiento de la compañía?

**TABLA # 9 APORTACIÓN ECONÓMICA DE SOCIOS.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
9	Si	30	68%
	No	0	0%
	De vez en cuando	10	23%
	Rara vez	4	9%
	Total	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.  
**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 9 APORTACIÓN ECONÓMICA DE SOCIOS.**



**Fuente:** Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.  
**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

Al responder esta interrogante los resultados indican que existen aportación económica de socios es de un 68%, recursos que van dirigidos para el mejoramiento de la compañía, o con otras actividades para recoger fondos, son la mayoría de los socios, con un 23% consideran que es de vez en cuando, y el ítem de rara vez con un 9% que consideran que es poca diferencia entre socios, pero hay que mejorar para la Compañía.



10.- ¿Conoce usted cual es la estructura organizacional?

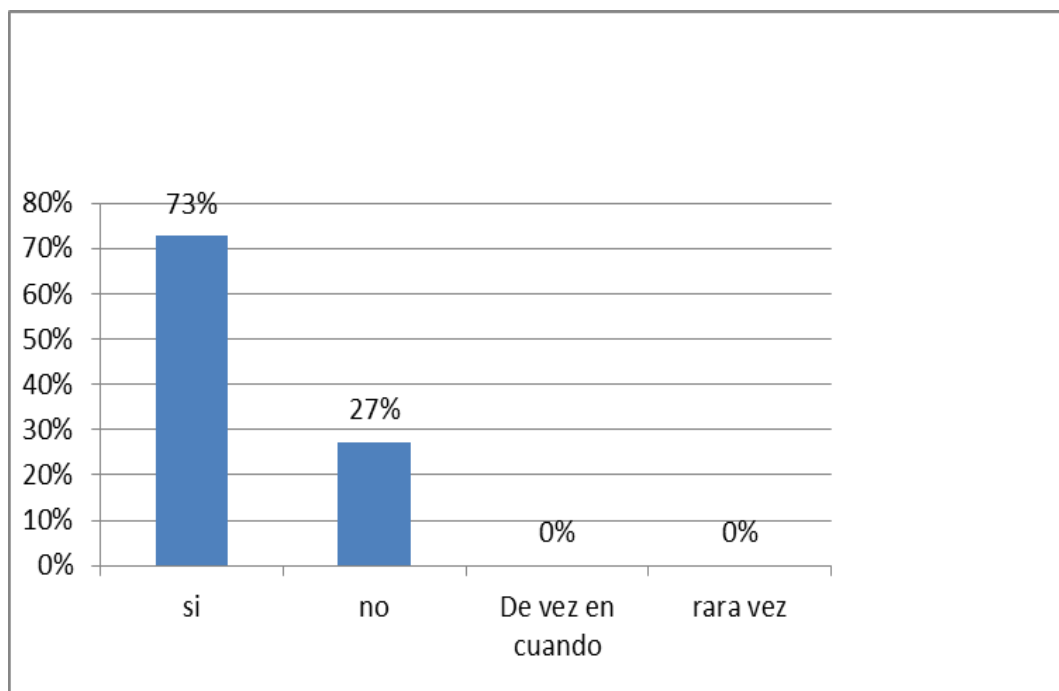
**TABLA # 10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>10</b>	Si	32	73%
	No	12	27%
	De vez en cuando	0	0%
	Rara vez	0	0%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**



**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

El presente ítems buscan medir el nivel de manejo de información con respecto a la estructura organizacional, respondiendo que indican conocer sobre el tema en un 73%, pero otros socios no conocen muy bien la estructura por medio de documentos en un 27%.

11.- ¿Cumple usted con las reglas internas establecidas por la compañía TransPlayeros?

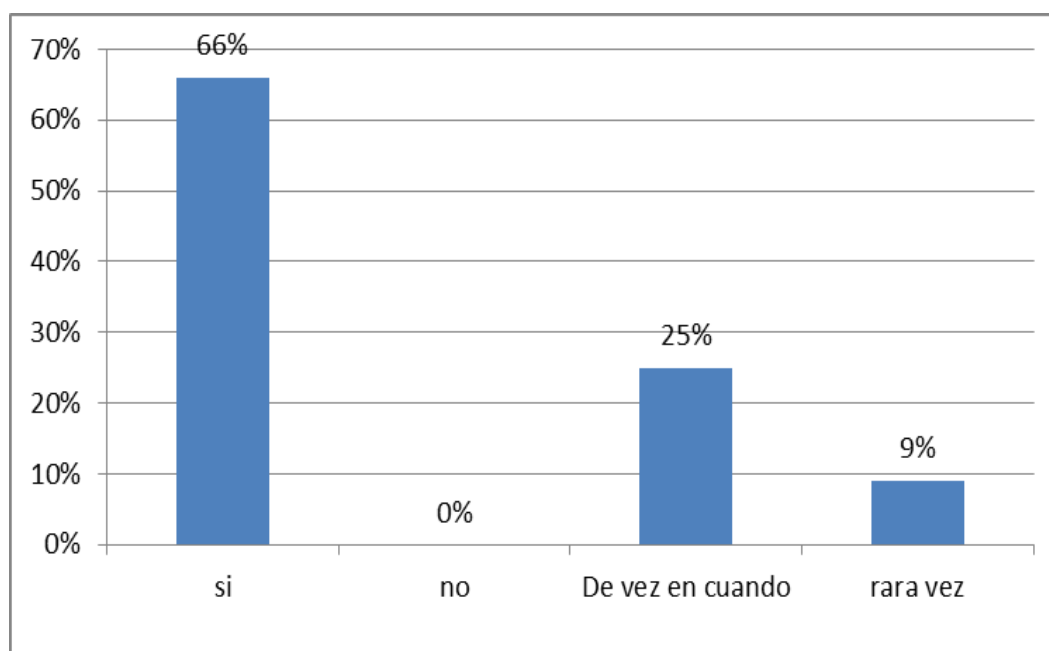
**TABLA # 11 REGLAS INTERNAS DE LA COMPAÑÍA.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>11</b>	Si	29	66%
	No	0	0%
	De vez en cuando	11	25%
	Rara vez	4	9%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 11 REGLAS INTERNAS DE LA COMPAÑÍA.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

En esta interrogante existen socios que indican cumplir con las reglas internas establecidas por la compañía con un 66%, y existen otros socios que no las cumplen, solo lo hacen cuando les conviene en un porcentaje de 25% que es de vez en cuando y finalmente un 9% indicaron rara vez.

12.- ¿Existe un incremento en la infraestructura de la compañía TransPlayeros en estos dos últimos años?

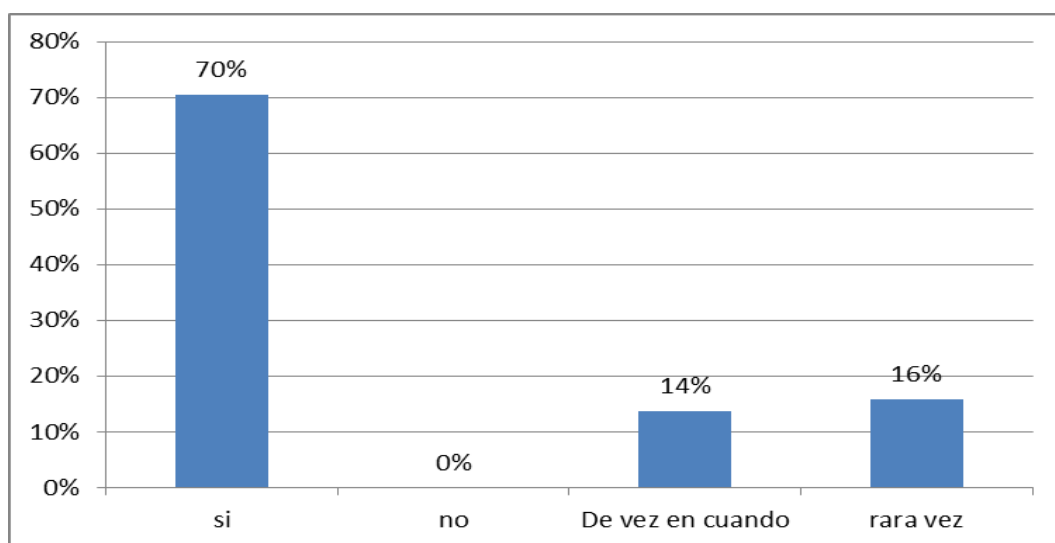
**TABLA # 12 INFRAESTRUCTURA DE LOS DOS ULTIMOS AÑOS**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
12	Si	31	70%
	No	6	14%
	De vez en cuando	0	0%
	Rara vez	7	16%
	Total	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 12 INFRAESTRUCTURA DE LOS ULTIMOS AÑOS**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

En esta interrogante los socios encuestados indican que si ha existido un incremento en la infraestructura de la Compañía debido al aporte económico que realizan a la institución con un porcentaje del 70%, y desde otro punto de vista de los socios, no hay mucho incremento con un 14% de vez en cuando y la opción rara vez con un 16%.

13.- ¿Recibe capacitación por parte de la compañía TransPlayeros?

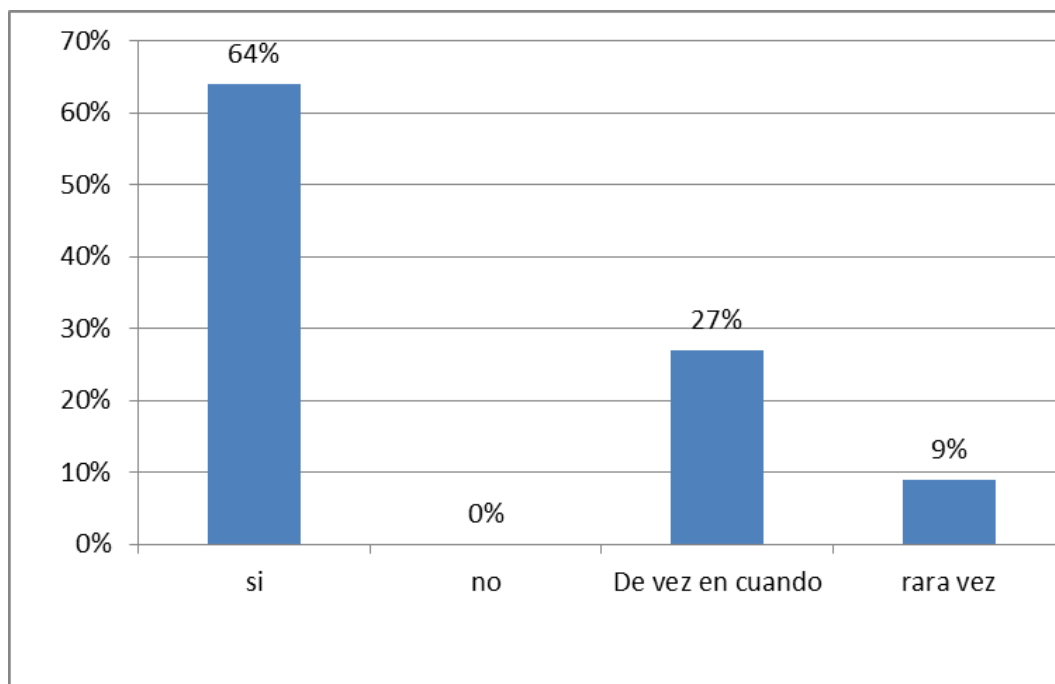
**TABLA # 13 CAPACITACIÓN DE LOS SOCIOS.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>13</b>	Si	28	64%
	No	0	0%
	De vez en cuando	12	27%
	Rara vez	4	9%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 13CAPACITACIÓN DE LOS SOCIOS.**



**Fuente:** Socios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

En esta interrogante indican que los socios y personal de la Compañía reciben capacitación de reglas y normas por parte de la compañía TransPlayeros con un 64%, y un 27% indicaron que es de vez en cuando, y finalmente un 9% indicaron que se lo realiza rara vez.

14.- ¿Existe en la organización una eficiente comunicación que asegure la realización de un buen desempeño laboral?

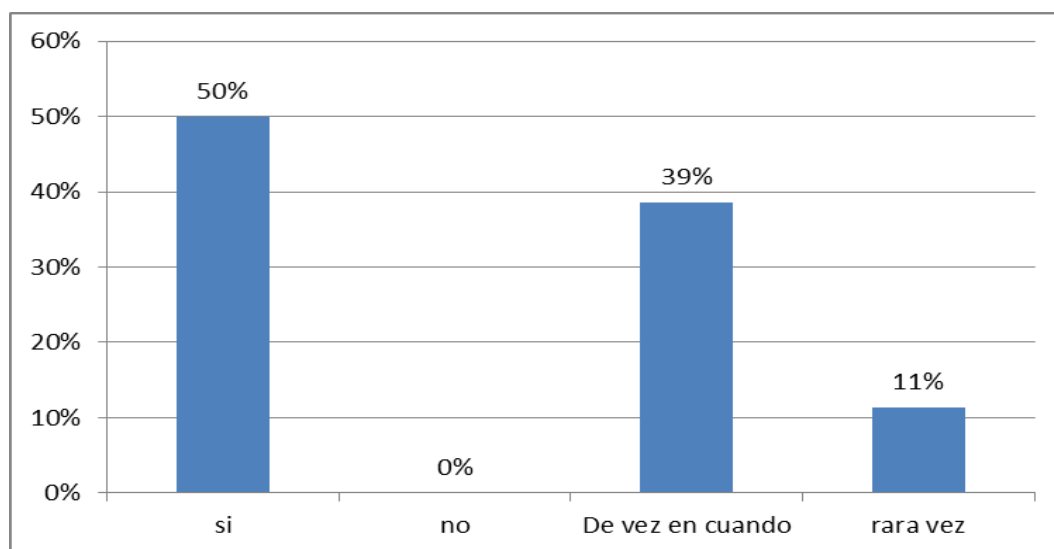
**TABLA # 14 COMUNICACIÓN EFICIENTE**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>14</b>	Si	22	50%
	No	0	0%
	De vez en cuando	17	39%
	Rara vez	5	11%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 14 COMUNICACIÓN EFICIENTE**



**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

En esta interrogante existe una eficiente comunicación, pero no tan positivo por los socios de la compañía 50%, porque por poco porcentaje 39% se diferencia es de vez en cuando existe pero al realizarlos no obtenemos buenos resultados, a tener un personal capacitada sobre el tema, con un 11% de rara vez.

15.- ¿Cómo socio de la compañía su aporte intelectual y económico es tomado en cuenta?

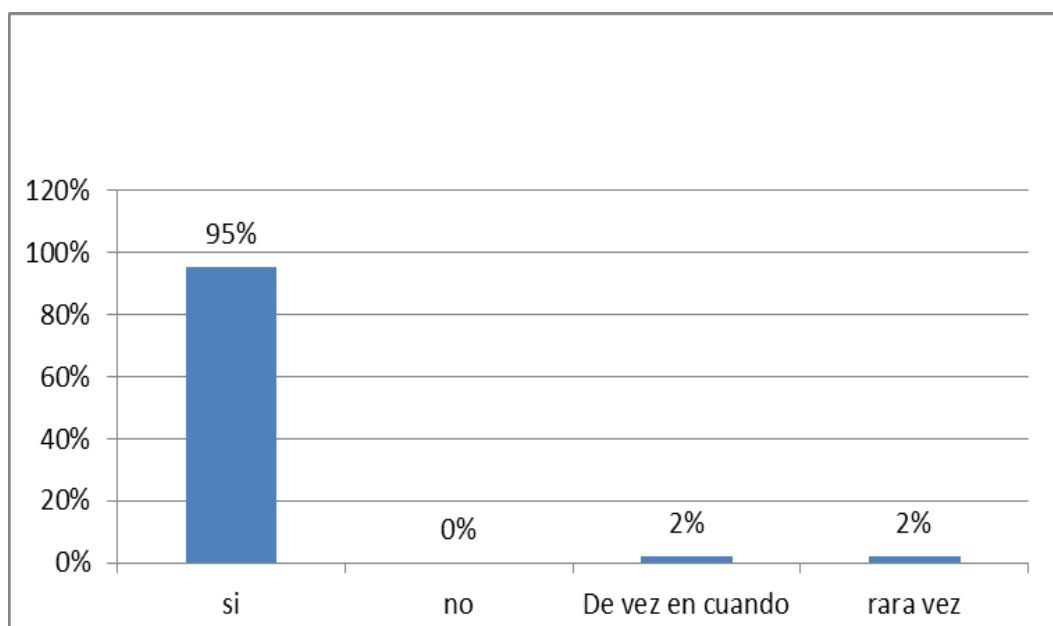
**TABLA # 1 APOORTE INTELECTUAL Y ECONÓMICO**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>15</b>	Si	42	95%
	No	0	0%
	De vez en cuando	1	2%
	Rara vez	1	2%
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 1 APOORTE INTELECTUAL Y ECONÓMICO.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

Con este cuadro estadístico, los socios de la compañía TransPlayeros, indican que su aporte intelectual y económico es tomado en cuenta cuyo indicador es del 95%, mientras que la opción de vez en cuando con un 2% y con similar resultado la opción rara vez.

### 3.4. TABULACIÓN DE DATOS DE ENCUESTA PARA LOS USUARIOS.

**CUADRO # 10 ENCUESTA DE LOS USUARIO.**

N°	Ítem	Si	No	De vez en cuando	Rara vez
1	¿El servicio de transporte público que ofrece la Compañía TransPlayeros S.A., cubre satisfactoriamente sus necesidades?	72	12	12	4
2	¿Considera usted importante que el Sr. conductor de la compañía TransPlayeros se capacite en atención del servicio al usuario?	74	6	15	5
3	¿Usted como usuario, cree que el servicio es muy eficiente en comparación de otras compañías?	54	25	17	4
4	¿En cuánto al servicio de transporte, tiene toda la capacidad y comodidad para su satisfacción?	20	67	3	10
5	¿Usted necesita de un número telefónico de la compañía para la realización de sus servicios?	85	12	3	0
6	¿Está usted de acuerdo que la compañía preste servicios fuera del Cantón Playas?	90	2	6	2
7	¿El chofer del transporte es muy atento al momento de bajar su mercadería del vehículo?	91	0	3	6
8	¿Cuándo la compañía TransPlayeros realiza eventos, usted es invitado en calidad de usuario?	73	12	0	15
9	¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que brinda la Compañía TransPlayeros?	62	10	20	8
10	¿Considera amable la atención del chofer hacia el usuario?	5	86	9	0
11	¿Cuándo usted realiza una llamada a la compañía Transplayeros, es recibida al momento?	5	80	0	15
12	¿Usted ha realizado algún reclamo por no llegar a tiempo el servicio de transporte cuando lo ha requerido?	70	11	9	10
13	¿El chofer del transporte es muy atento al momento de bajar su mercadería del vehículo?	85	5	5	5
14	¿Cómo usuario ha recibido por parte del chofer algún mal entendido que haya querido sobrepasar con usted?	8	89	2	1
15	¿Calificaría con 10 la forma de conducir del chofer de la compañía?	76	10	5	9

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennise Santos Leoro.

### 3.5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS A USUARIOS.

1.- ¿El servicio de transporte público que ofrece la Compañía TransPlayeros S.A., cubre satisfactoriamente sus necesidades?

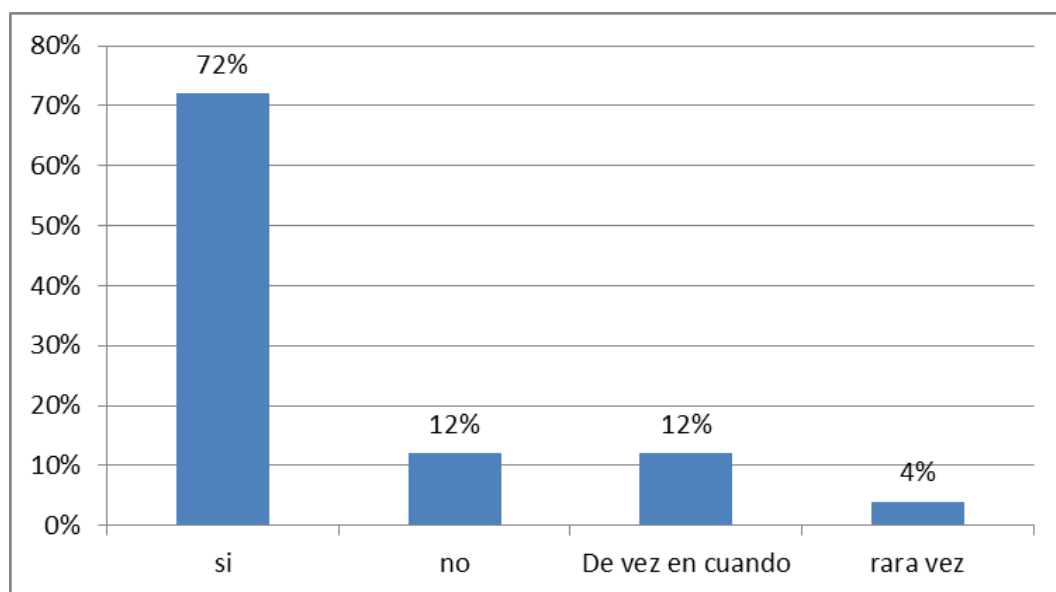
**TABLA # 16 TRANSPORTE PÚBLICO.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Si	72	72%
	No	12	12%
	De vez en cuando	12	12%
	Rara vez	4	4%
	Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

**Elaborado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 16 TRANSPORTE PÚBLICO.**



**Fuente:** Usuarios de la Compañía TRANSPLAYEROS.

**Elaborado por:** Dennisse Santos Leoro.

Al realizar esta pregunta a los usuarios sobre el servicio que brinda la Compañía TRANSPLAYEROS S.A indicaron en un 72% que sí es satisfactorio debido a que cubre las necesidades del usuario, en un 12% indicaron que no y de igual resultado la opción de vez en cuando debido a que no cubren las necesidades de los usuarios.



2.- ¿Considera usted importante que el Sr, conductor de la Compañía TransPlayeros se capacite en atención del servicio al usuario?

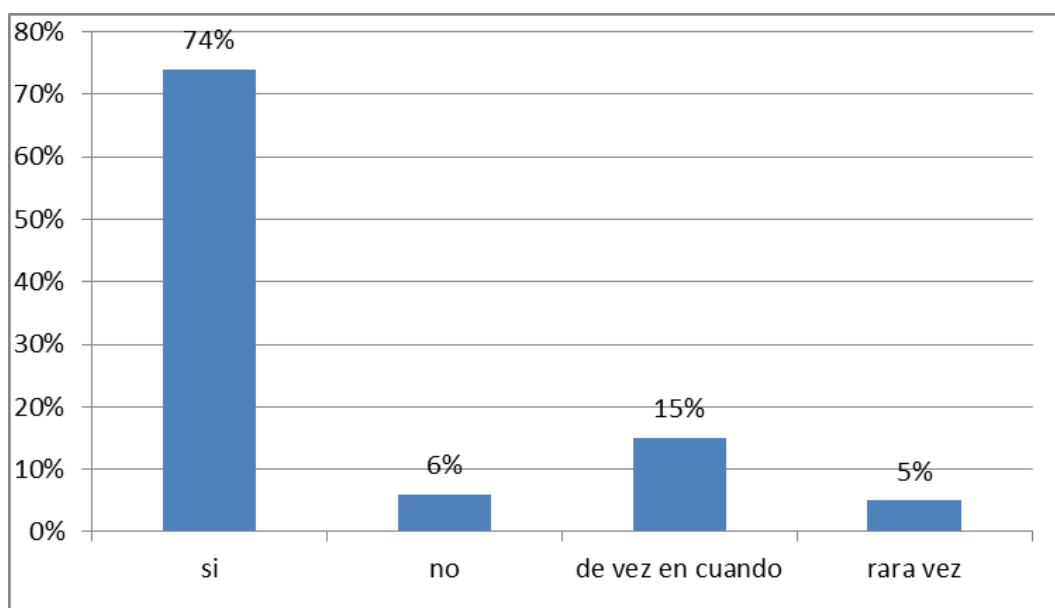
**TABLA # 17 ATENCIÓN AL USUARIO**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
2	Si	74	74%
	No	6	6%
	De vez en cuando	15	15%
	Rara vez	5	5%
	Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 17 ATENCIÓN AL USUARIO.**



**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

Los usuarios que utilizan este medio de transporte consideran en un 74%, la capacitación en atención del servicio a los usuarios y un 15% no le presta mucha atención de cómo debería de tratar el chofer hacia el usuario, mientras que el 6% y 5% que es muy poco porcentaje, indican que no le interesa que los choferes tengan este tipo de capacitación.

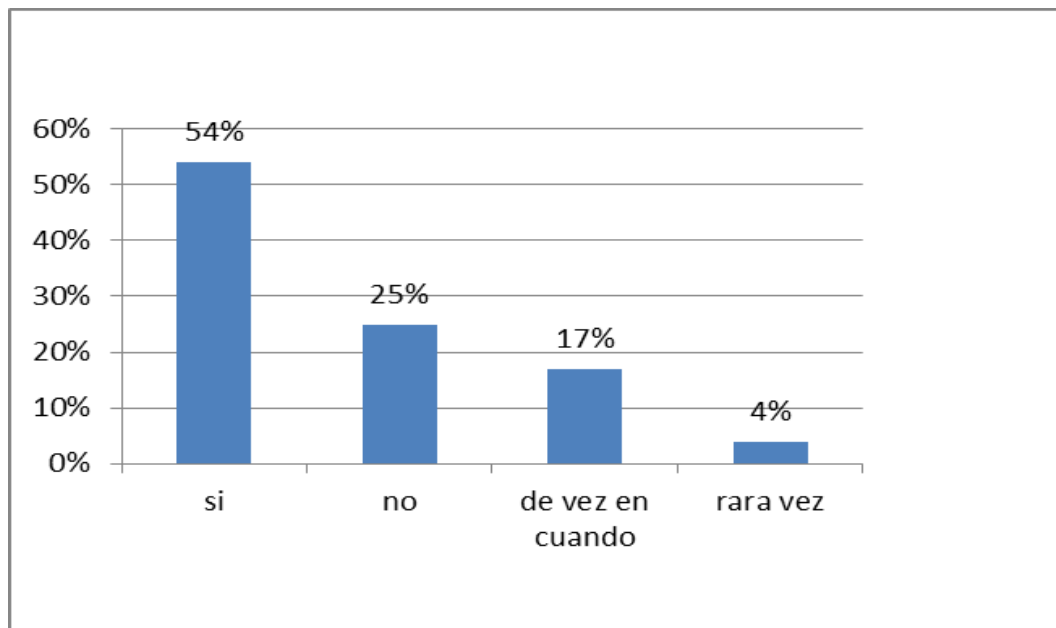
3.- ¿Usted como usuario, cree que nuestro servicio es muy eficiente en comparación de otras compañías?

**TABLA # 18 CALIDAD DEL SERVICIO.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
3	Si	54	54%
	No	25	25%
	De vez en cuando	17	17%
	Rara vez	4	4%
	Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.  
Realizado por: Dennisse Santos Leoro

**GRÁFICO # 18 CALIDAD DEL SERVICIO.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.  
Realizado por: Dennisse Santos Leoro

Los usuarios califican el servicio de la compañía en un 54% como eficiente en comparación a la competencia, un 25% indicaron que no son eficientes, debido a que la competencia es mucho mejor por lo que se debe trabajar para mejorar, un 17% de vez en cuando y la opción rara vez en un 4%.

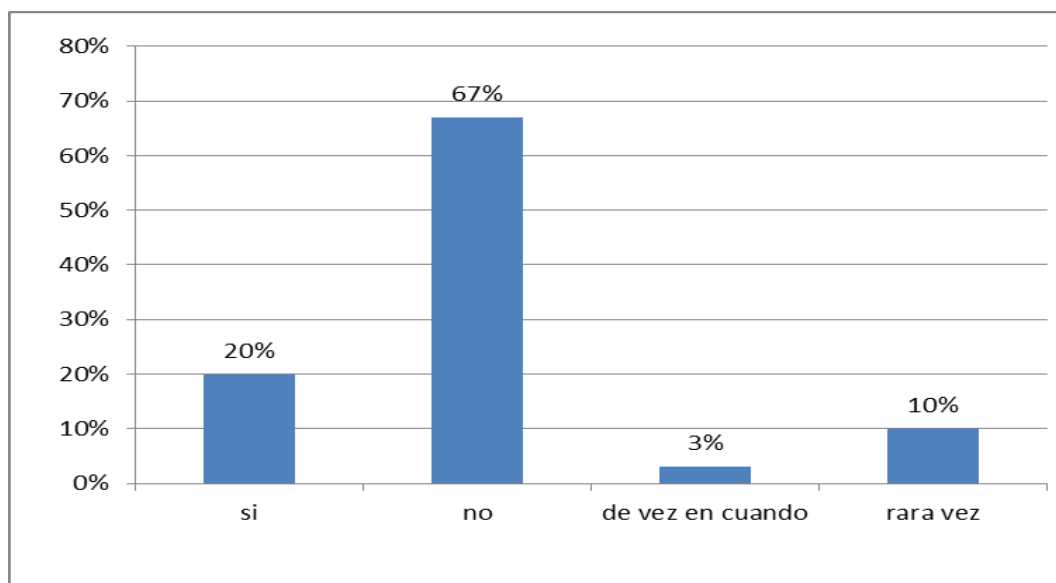
4.- ¿En cuánto al servicio de transporte, tiene toda la capacidad y comodidad para su satisfacción?

**TABLA # 19 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>4</b>	Si	20	20%
	No	67	67%
	De vez en cuando	3	3%
	Rara vez	10	10%
	Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.  
Realizado por: Dennisse Santos Leoro

**GRÁFICO # 19 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.  
Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

En cuanto a esta interrogante los usuarios indicaron en un 67% que no existe satisfacción con respecto al servicio que prestan las unidades de transporte, mientras que un 20% indicó que si siente satisfacción con el servicio que se brinda, rara vez con un 10% y 3% la opción de vez en cuando.

5.- ¿Usted necesita de un número telefónico de la compañía para la realización de sus servicios?

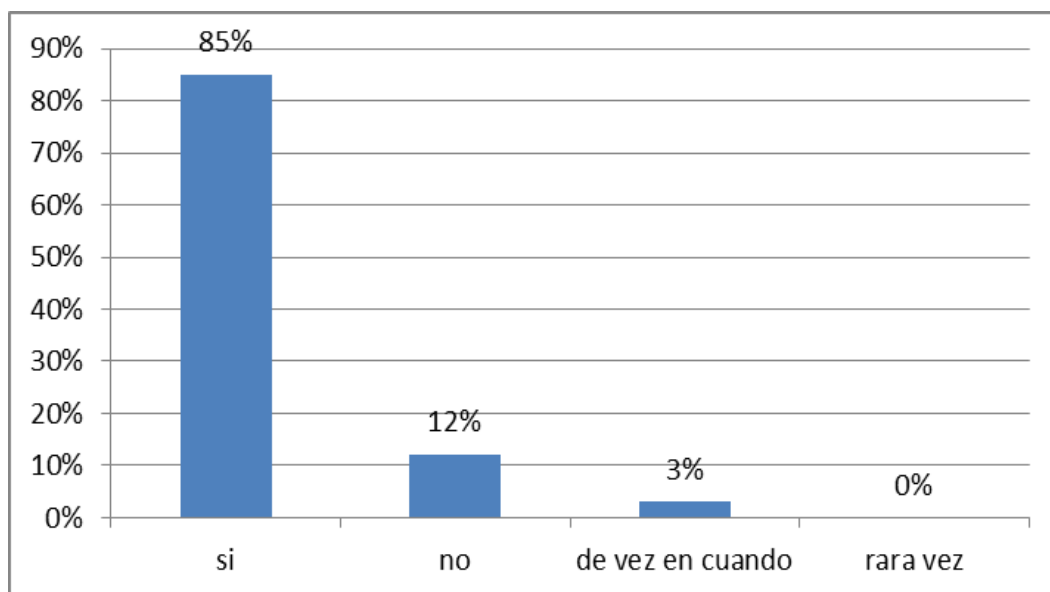
**TABLA # 20 NÚMERO TELEFÓNICO DE LA COMPAÑÍA.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>5</b>	Si	85	85%
	No	12	12%
	De vez en cuando	3	3%
	Rara vez	0	0%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro

**GRÁFICO # 20. NÚMERO TELEFÓNICO DE LA COMPAÑÍA.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro

Los resultados obtenidos indican que los usuarios requieren de un número de teléfono para comunicarse con la compañía para la contratación de fletes en un porcentaje del 85%, mientras que para poder localizarlos en un 12%, no están de acuerdo con el número telefónico para poder localizar, en un 3% la opción de vez en cuando.

6.- ¿Está usted de acuerdo que la compañía preste servicios fuera del Cantón Playas?

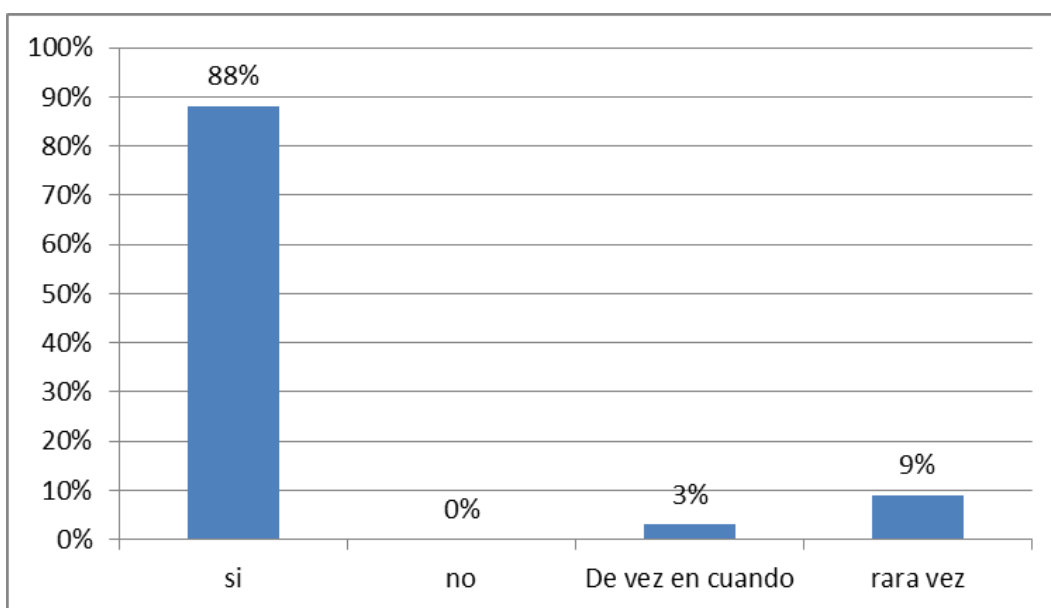
**TABLA # 21 REQUIERE DEL SERVICIO.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>6</b>	Si	88	88%
	No	0	0%
	De vez en cuando	3	3%
	Rara vez	9	9%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 21. REQUIERE DEL SERVICIO.**



**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro

En la siguiente interrogante como resultado un 91% que si requiere del servicio, obteniendo equilibrio en el mercado por ser los preferidos, en comparación con otras compañías, son la más solicitada, y con mínimo porcentaje de un 3% de vez en cuando, 6% no requieren mucho del servicio de transporte público.

7.- ¿El chofer del transporte es muy atento al momento de bajar su mercadería del vehículo?

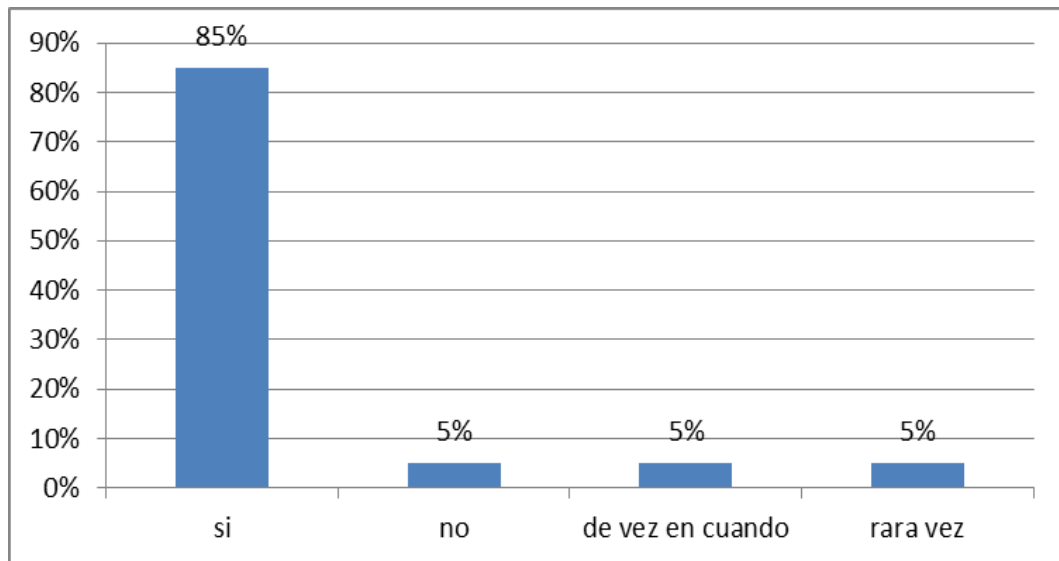
**TABLA # 22** CHOFER ES ATENTO CON EL USUARIO.

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>7</b>	Si	85	85%
	No	5	5%
	De vez en cuando	5	5%
	Rara vez	5	5%
	Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 22.**CHOFER ES ATENTO CON EL USUARIO.



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

En esta interrogante los resultados obtenidos indican que existe un porcentaje de un 85% que el chofer del transporte es muy atento al bajar la mercadería del vehículo, ayudando al usuario, mientras que con un porcentaje mínimo de los encuestados; es decir, el 5% son iguales para las opciones no, de vez en cuando y rara vez.

8.- ¿Cuándo la compañía TransPlayeros realiza eventos, usted es invitado en calidad de usuario?

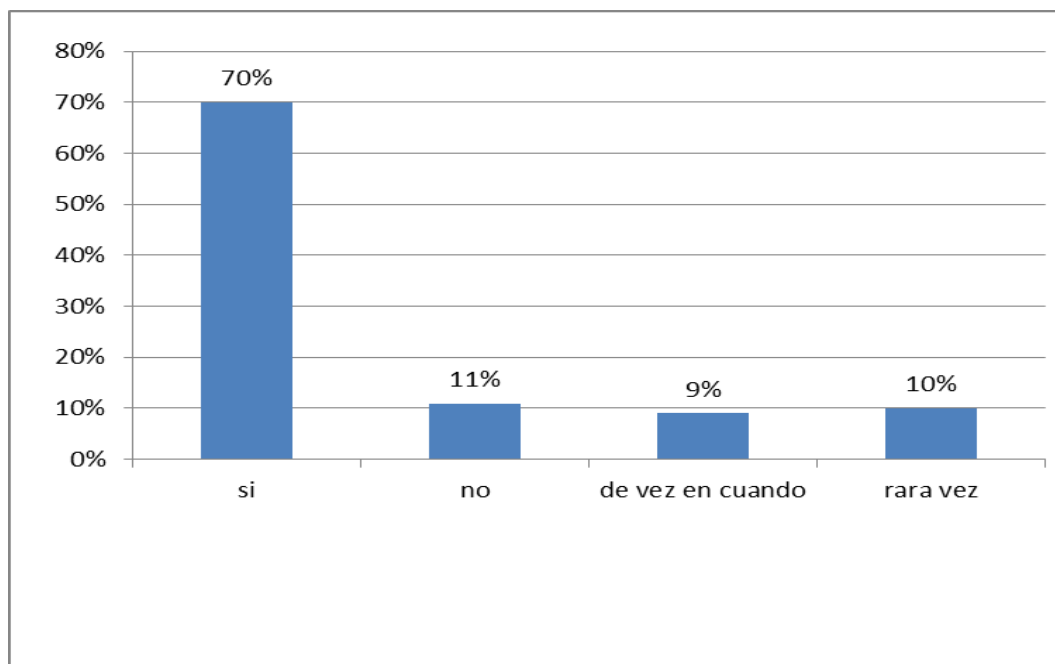
**TABLA # 23 MOTIVACIÓN PARA LOS USUARIOS.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
8	Si	70	70%
	No	11	11%
	De vez en cuando	9	9%
	Rara vez	10	10%
	Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 23 MOTIVACIÓN PARA LOS USUARIO.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

Con esta interrogante hacia los usuarios indican que si tienen la cordialidad hacia los usuarios, considerando su participación en los eventos de la compañía TransPlayeros, con un 70%, en un 11% indicaron que no son invitados a los eventos, un 9% de vez en cuando y un 10% rara vez.

9.- ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que brinda la Compañía TransPlayeros?

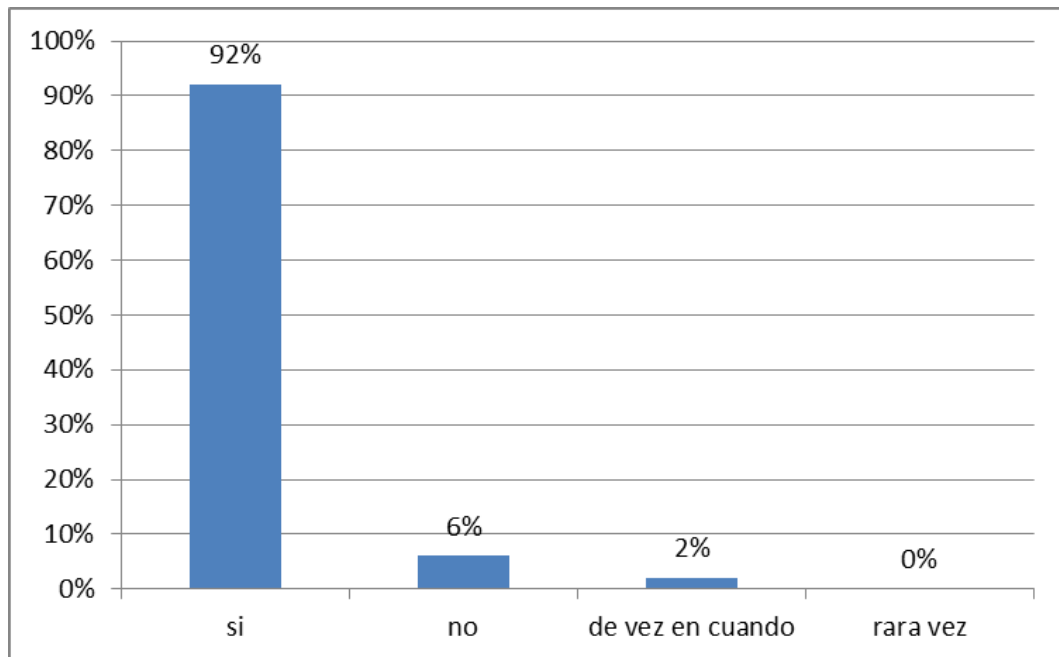
**TABLA # 24 HORARIO DE LAS RUTAS.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>9</b>	Si	92	92%
	No	6	6%
	De vez en cuando	2	2%
	Rara vez	0	0%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro

**GRÁFICO # 24 HORARIO DE LAS RUTAS.**



**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

Los resultados obtenidos en el presente ítems los usuarios se sienten satisfechos con el recorrido de la compañía en un 92%, mientras que un 6% no están satisfechos con el servicio y un 2% indicaron que de vez en cuando con respecto al recorrido de la compañía.



10.- ¿Considera amable la atención del chofer hacia el usuario?

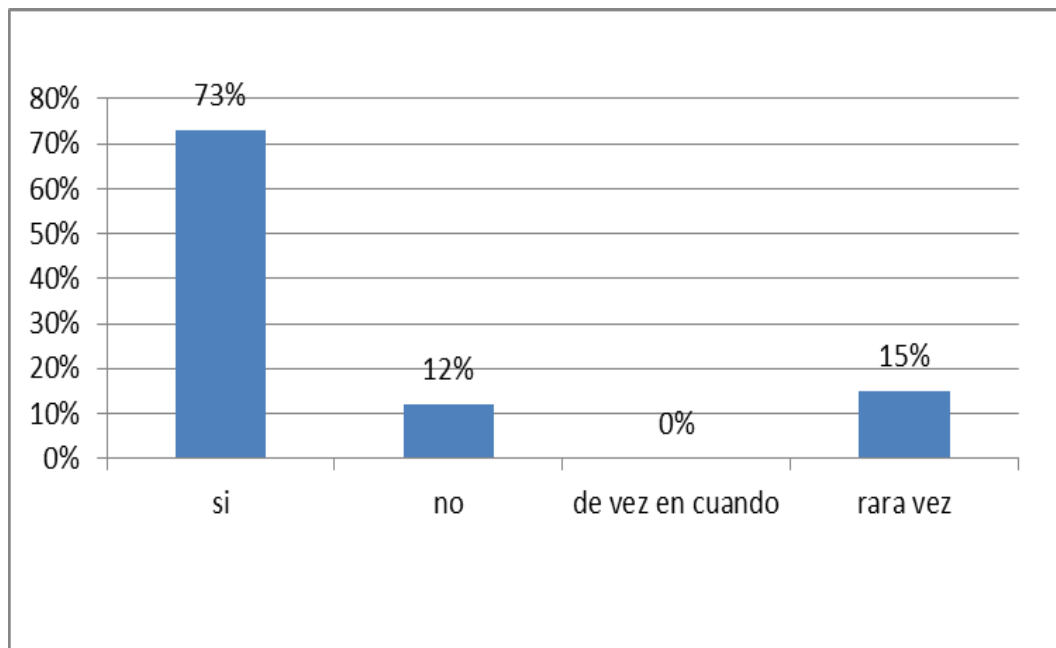
**TABLA # 25 ATENTO EL CHOFER CON USUARIO**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>10</b>	Si	73	73%
	No	12	12%
	De vez en cuando	0	0%
	Rara vez	15	15%
	<b>Total</b>		<b>100</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 25 ATENTO EL CHOFER CON USUARIO.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro

En este gráfico se puede constatar que existe amabilidad del chofer hacia los en un 73%, mientras que un 12% de los usuarios indicaron que los choferes no son tan amable al momento de prestar el servicio y en un 15% indicaron que los choferes son amables rara vez.

11.- ¿Cuándo usted realiza una llamada a la compañía Transplayeros, es recibida al momento?

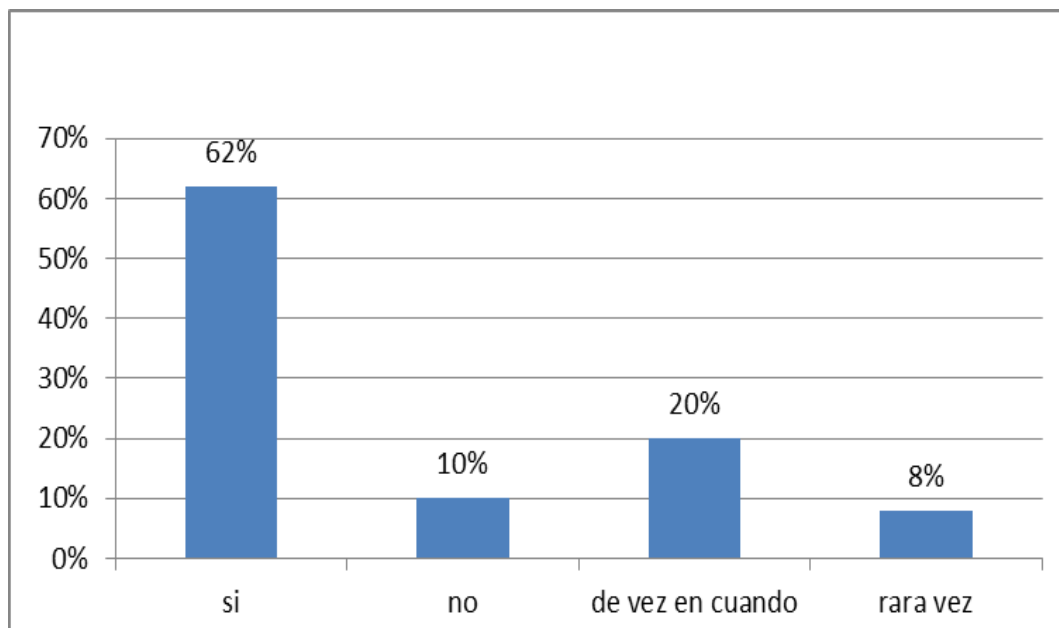
**TABLA # 26 ATENCIÓN DE SU LLAMADA AL MOMENTO.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>11</b>	Si	62	62%
	No	10	10%
	De vez en cuando	20	20%
	Rara vez	8	8%
	Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 26 ATENCIÓN DE SU LLAMADA AL MOMENTO**



**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro

Con esta interrogante se verifica la aprobación del cliente con respecto a la atención de las llamadas al momento de requerir el servicio, es de mucha utilidad dar números telefónicos a los usuarios para realizar sus fletes, hacia su destino obteniendo un porcentaje de un 62%, mientras que un 10% indican que no son atendidas, un 20% indican que son de vez en cuando y un 8% indicaron rara vez.

12.- ¿Usted ha realizado algún reclamo por no llegar a tiempo el servicio de transporte cuando lo ha requerido?

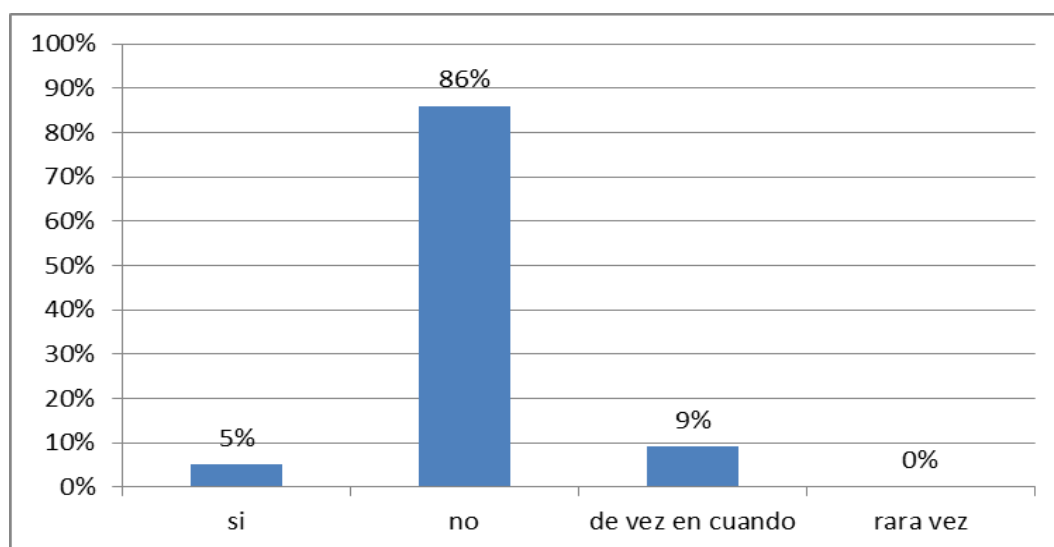
**TABLA # 27 RECLAMO DE USUARIO.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>12</b>	Si	5	5%
	No	86	86%
	De vez en cuando	9	9%
	Rara vez	0	0%
	Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 27 RECLAMO DE USUARIO.**



**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.

**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

En esta interrogante los usuarios encuestados indicaron que no han hecho ningún reclamo al momento de solicitar el servicio en un 86%, mientras que existe un 5% que indican que si han realizado reclamos por no prestar un buen servicio a tiempo y un 9% indicó no haber realizado reclamos sobre los servicios de transporte.

13.- ¿Cómo usuario su compañía preferida es la de TransPlayeros?

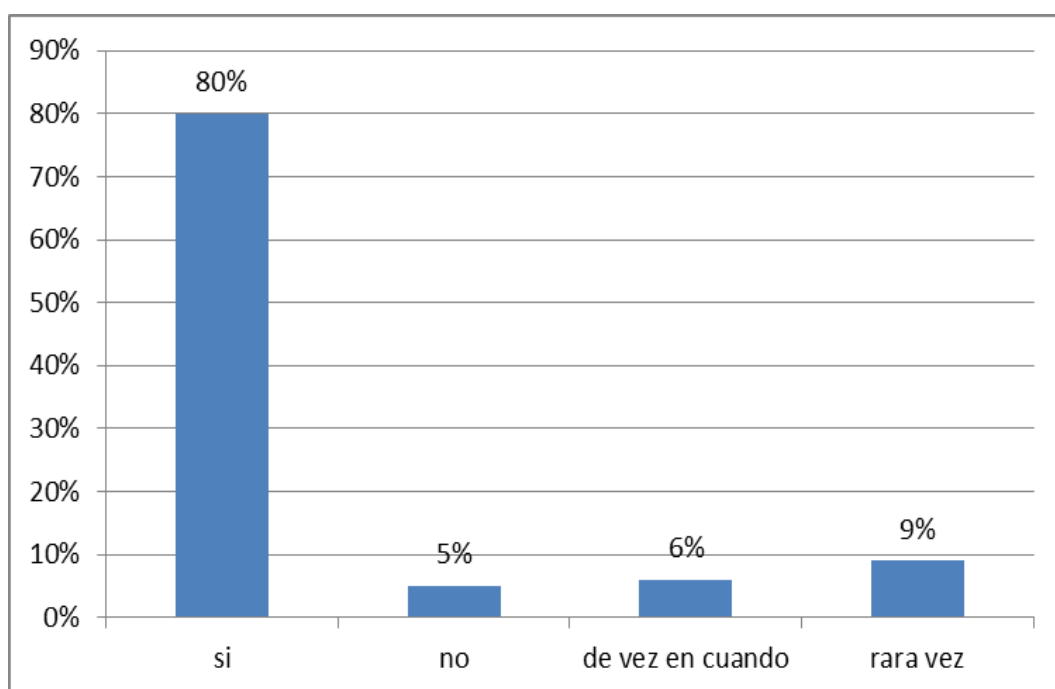
**TABLA # 28 PREFERENCIA DE USUARIO.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>13</b>	Si	80	80%
	No	5	5%
	De vez en cuando	6	6%
	Rara vez	9	9%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 28 PREFERENCIA DE USUARIO.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

Con esta interrogante realizada a los usuarios de la compañía indicaron que existe preferencia en la utilización del servicio en un 80% y con un 5% indicaron que los servicios no son de su preferencia, de vez en cuando un 6%, y un 9% indicó rara vez.

14.- ¿Cómo usuario ha recibido por parte del chofer algún mal entendido que haya querido sobrepasarse con usted?

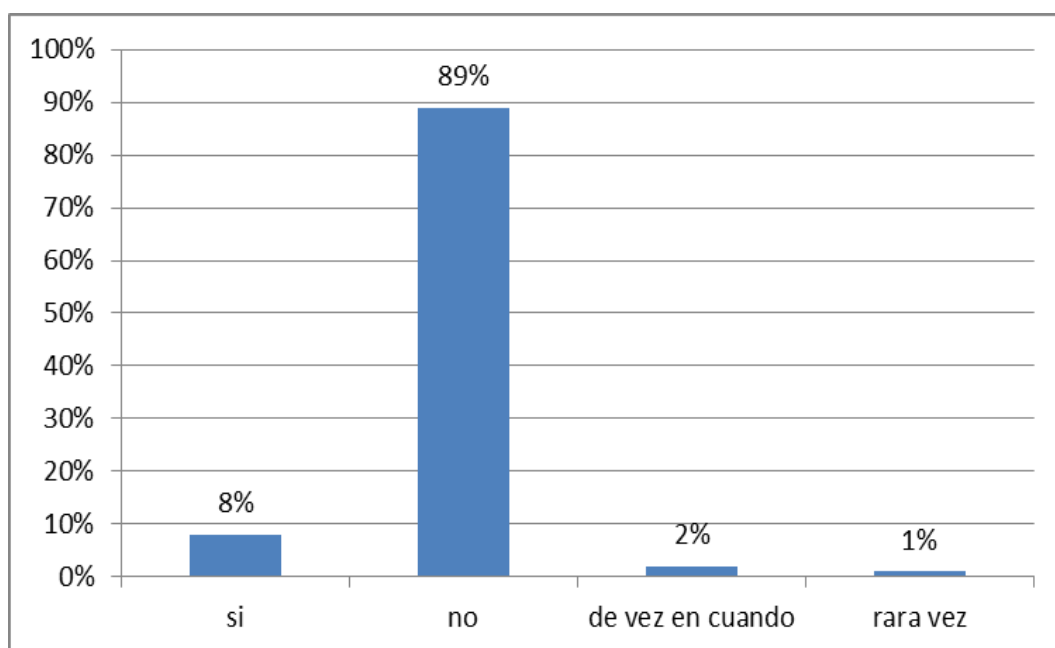
**TABLA # 29 MAL ENTENDIDO POR PARTE DEL CHOFER.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>14</b>	Si	8	8%
	No	89	89%
	De vez en cuando	2	2%
	Rara vez	1	1%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 29 MAL ENTENDIDO POR PARTE DEL CHOFER.**



Fuente: Compañía TRANSPLAYEROS.

Realizado por: Dennisse Santos Leoro.

Los resultados obtenidos en el presente ítems indicaron los usuarios no han tenido ningún inconveniente con el chofer en un 89% al momento de solicitar el servicio de transporte, mientras que el 8% manifestó que si ha tenido inconvenientes, el 2% de vez en cuando y un 1% indicó que rara vez.

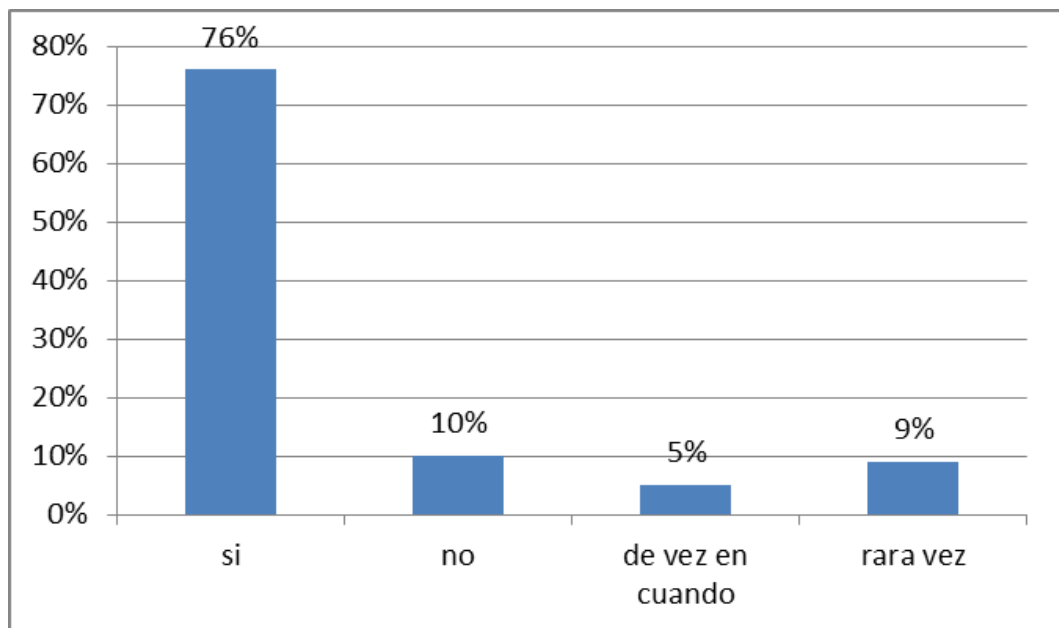
15.- ¿Calificaría con 10 la forma de conducir del chofer de la compañía?

**TABLA # 30 CALIFICACIÓN DE CHOFER.**

Ítems	Criterios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>15</b>	Si	76	76%
	No	10	10%
	De vez en cuando	5	5%
	Rara vez	9	9%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.  
**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

**GRÁFICO # 30 CALIFICACIÓN DE CHOFER.**



**Fuente:** Compañía TRANSPLAYEROS.  
**Realizado por:** Dennisse Santos Leoro.

Con esta interrogante aplicada a los usuarios, referente a la excelencia del servicio que presta el chofer, se inclinaron en un 76% de aceptación, mientras que el 10% indicó no consideran excelente el servicio del chofer y el restante consideró de vez en cuando y rara vez.

## **3.6- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **3.6.1 Conclusiones.**

1.- La escasa estructura administrativa hace que las actividades o tareas de los Directivos y socios de la Compañía TRANSPLAYEROS S.A. se realicen de manera empírica y no científica.

2.- La herramienta FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) permite tener un diagnóstico real de las instituciones, sin embargo la compañía TransPlayeros carece de la aplicación de estos procedimientos, haciendo que no se conozca con exactitud la realidad de la Compañía TransPlayeros.

3.- Existen nuevos mercados que requieren los servicios de transportes por lo que es necesario que la Compañía TransPlayeros se proyecte a ampliar los servicios de transporte que presta a la comunidad.

4.- La Proyección estratégica es una herramienta administrativa que permite a toda organización tener un direccionamiento coherente, por lo que la compañía TransPlayeros al no poseer estos lineamientos difícilmente podrá proyectarse como organización en crecimiento.

5.- Las estructura administrativa permite determinar las responsabilidades de los que conforman la empresa, por tal razón la compañía TransPlayeros al no contar con esta estructura sus actividades se seguirán realizando como algo rutinario y no con un criterio administrativo.

6.- Los manuales ayudan al desenvolvimiento de las actividades de quienes conforman la empresa y la compañía TransPlayeros no posee una documentación que le permita realizar acciones de acuerdo a procedimientos netamente administrativos.

### **3.6.2 Recomendación.**

1.- Considerar el planteamiento de una estructura administrativa para que las actividades o tareas de los Directivos y socios de la Compañía TRANSPLAYEROS S.A., queden establecidas y se realicen de manera técnica y científica.

2.- Implementar la herramienta FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) cada periodo o de acuerdo a las necesidades empresariales con el propósito de obtener información relevante para la toma de decisiones en la compañía TRANSPLAYEROS S.A.

3.- Determinar nuevos nichos de mercados y que permitan sustentar los requerimientos de servicios de transportes por lo que es necesario que la compañía TRANSPLAYEROS se proyecte a ampliar los servicios de transporte que presta a la comunidad.

4.- Considerar la Proyección estratégica como una herramienta administrativa considerando la misión, visión, objetivos, valores instituciones y políticas con el propósito de que la compañía TRANSPLAYEROS tenga un direccionamiento coherente y que le permita proyectarse como organización en crecimiento.

5.- Establecer las tareas y responsabilidades de los miembros de la compañía TransPlayeros a través de un organigrama, considerando los principios administrativos con la finalidad de que se cumplan las actividades de acuerdo a las funciones asignadas.

6.- Establecer los perfiles, funciones y responsabilidades a través de elaboración de manuales de funciones que ayuden en las actividades de la compañía TransPlayeros con el propósito que le permita realizar acciones de acuerdo a procedimientos netamente administrativos.



## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSPLAYEROS S.A DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS.**

#### **4.1. PRESENTACIÓN.**

En base al análisis de la situación actual de la compañía de TRANSPLAYEROS”, se determinó la necesidad de realizar un diseño organizacional, en el área administrativa de la empresa, con el fin de proponer soluciones inmediatas a la problemática que la misma enfrenta, la cual le impide tener un eficiente desarrollo.

Se determinó que es necesario un modelo de Diseño Organizacional como instrumento de gestión, puesto que la administración se maneja en forma empírica y no científicamente, por lo que existen algunas falencias que aún no se ha perfeccionado, mejorar el desempeño de sus funciones que a pesar de los años transcurridos como vida institucional, ha logrado conseguir en un alto porcentaje en sus objetivos, por la cual el diseño organizacional va a mejorar las condiciones de la compañía.

Para poder concretar la propuesta del diseño organizacional para la compañía de servicios de transporte TRANSPLAYEROS se consultó bibliografía en texto e internet de los temas referentes al problema en todo lo concerniente al tema de diseño organizacional que abarca el direccionamiento estratégico, componentes del diseño, dimensiones organizacionales y los resultados de efectividad organizacional.

La visión fundamental del nuevo diseño es proveer un ambiente organizacional simple y adecuado para el cumplimiento de los objetivos de la compañía y así promover la eficacia y eficiencia de las labores administrativas logrando las metas de cada uno de los departamentos establecidos.

Con el fin de proponer soluciones a la problemática que la misma enfrenta, lo cual le impide tener un eficiente desarrollo. Los compromisos de calidad deben asumirse en tiempo, confort, información, accesibilidad, seguridad, servicio ofertado y atención al cliente.

La compañía de transporte público “TRANSPLAYEROS” S.A., del cantón Playas, debe de proporcionar directrices a los miembros que conforman la organización para que asuma compromisos de calidad en la prestación de servicios, con el fin de satisfacer las expectativas de los usuarios internos y externos.

#### **4.2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA COMPAÑÍA.**

Compañía TRANSPLAYEROS S.A.

El cantón Playas está situado al suroeste de la provincia del Guayas. Su cabecera cantonal es la ciudad de General Villamil, más conocida como "Playas". Está a 96 kilómetros de la capital de provincia Guayaquil. Se encuentra ubicada en la calle Zenón Macías y avenida Cruz Roja a tres cuadras antes de llegar a la cancha deportiva, fue fundada el 1 de mayo del 2006.

**Institución:** Compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A.

**Teléfono:** 0982067059.

**Dirección:** Calle Zenón Macías y avenida Cruz Roja tres cuadras antes de llegar a la cancha deportiva.

**Presidente de la Compañía:** Julián Fermín Crespín Ponce.

## LOGO TIPO DE LA COMPAÑÍA TRANSPLAYEROS S.A.



Elaborado por: Dennise Santos Leoro.

Inscrita en la Superintendencia de compañía con un total de 42 Socios, según resolución N° 2010, cuenta con vehículos nuevos y cómodos los cuales permiten escoger si necesitan transportar cargas livianas o pocos pasajeros, permitiendo cubrir las necesidades de los usuarios.

### **4.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.**

La compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A. al no contar con un diseño organizacional no posee las bases administrativas que debe tener una compañía. Por ello se considera en la propuesta la Gestión, la herramienta FODA, Proyección Estratégica y Resultados.

Para mantenerse y competir en el medio en el cual se desempeña y al ser una compañía con nueve años en el mercado en el medio se ha manejado de manera empírica, lo cual se apoya en la distribución de los departamentos necesarios e importantes dentro de la compañía; es decir, que se reasignarán las responsabilidades a los miembros de la compañía.

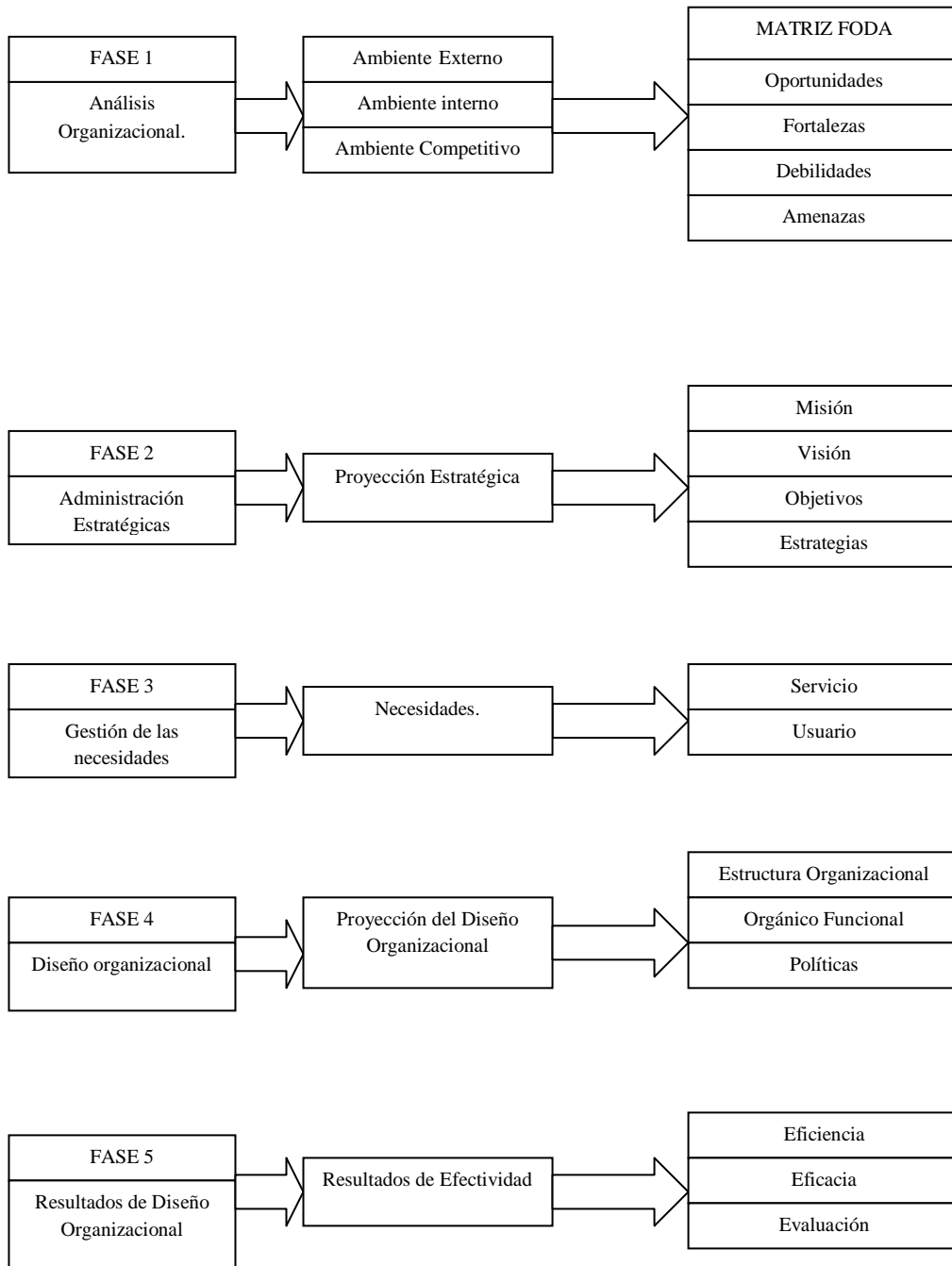
El conocer cuáles son los recursos necesarios y como aprovecharlos es importante para el crecimiento de la compañía el mismo que con una excelente capacitación a los choferes y personal administrativo se brindará el servicio de calidad que busca el usuario. Esto permitirá ser más competente y competitivos en el mercado en cuanto al servicio de transporte.

El personal con el cual va a contar la compañía debe estar altamente capacitado y ajustado a los perfiles para que puedan brindar sus conocimientos y experiencia y así lograr los objetivos que se plantea en esta propuesta. Todos deberán cumplir con perfiles y funciones de acuerdo a las responsabilidades designadas, ya que esto permitirá realizar acciones con resultados en algunos casos a corto plazos y otros a largo plazo.

El contar con estrategias que permita el crecimiento de la organización y de esta manera brindar un servicio de calidad y así satisfacer las necesidades de los usuarios de la compañía de transporte “TRANSPLAYEROS” S.A., por ello es importante que los involucrados conozcan la misión, visión, objetivos, valores y políticas institucionales.

#### 4.4. MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA “TRANSPLAYEROS” S.A

FIGURA # 3 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL



Elaborado por: Dennise Santos Leoro.

## **4.5 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.**

### **4.5.1. Análisis Externo.**

En el cantón Playas, los turistas que visitan nos da un mayor ingresos en la temporada, la compañía de transporte de una sola cabina a realizar fletes a los diferentes lugares del cantón, incremento de los ingresos familiares y establecimientos turísticos que se encuentran en este lugar.

Las carreteras es un factor importante para la prestación de este servicio el contar con carreteras en buen estado disminuirán las reparaciones de los vehículos y se ahorran tiempo en la llegada al destino del usuario.

El apoyo que el gobierno brinda a este sector es muy ventajoso ya que les permite ser parte del plan de renovación vehicular dando acceso a créditos para el reemplazo de las unidades y la chatarizacion de los vehículos de acuerdo a la ley.

### **4.5.2. Análisis Interno.**

Para reducir la mala calidad del servicio por parte de los choferes de la compañía a los usuarios se debe tomar en consideración la capacitación a los conductores ya que son quienes están en contacto directo con los usuarios y favorece la predisposición que poseen los señores conductores para ser capacitados.

La compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. cuenta con unidades nuevas para prestar servicio de calidad, es reconocida por los usuarios por sus virtudes y competencias.

Esta legalmente constituida lo que le permite acceder a beneficios gubernamentales como un plan renovación vehicular o préstamos a la Corporación Financiera Nacional.

Cuenta con instalaciones propias la cual es usada para las diferentes reuniones que realizan los socios, espacio en el cual se puede distribuir para la creación de los nuevos departamentos de la compañía.

La no existencia de una estructura organizacional también es factor importante que impide el desarrollo de la compañía ya que está siendo manejada de manera empírica desde su inicio hasta la actualidad.

#### **4.5.3. Análisis Competitivo.**

Implementar una estructura adecuada para la compañía con criterios netamente administrativos y que sustenten las actividades cotidianas de la compañía ya que esta le permitirá contar con el personal adecuado para el cumplimiento de los objetivos.

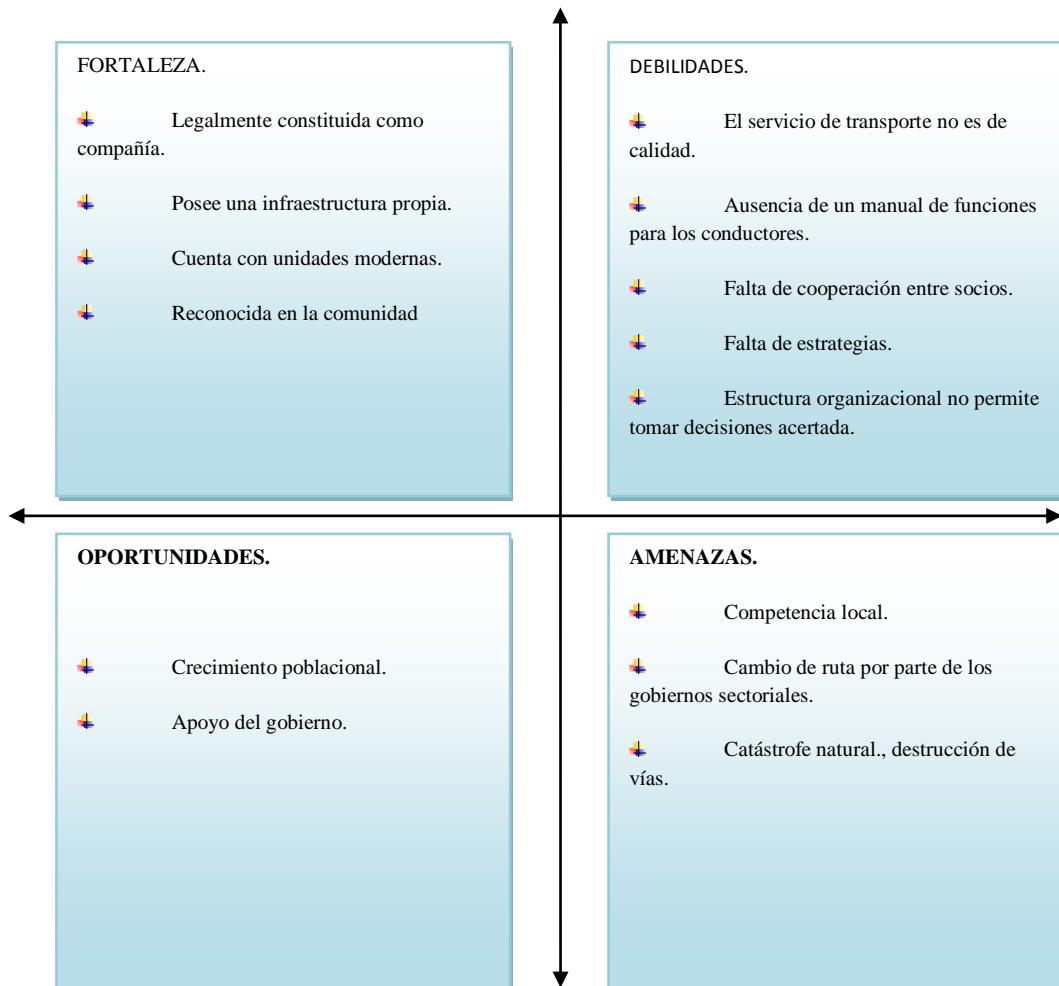
Contar con la misión, visión, objetivos, valores y políticas institucionales que permiten conocer el camino a seguir e implementar estrategias que ayuden al cumplimiento del mismo aportando con sus conocimientos y habilidades para cumplir con lo establecido.

#### **4.5.4. Matriz FODA (fortalezas, oportunidad, debilidad, amenazas).**

El análisis FODA permitirá conocer las diferentes fortalezas que posee la Compañía con la finalidad de que se ayuden a disminuir las debilidades, también se evidencia las amenazas de la Compañía las cuales serán disminuidas mediante las oportunidades.

Al realizar la matriz FODA se realizan los aspectos internos y externos de los cuales se obtendrán las diferentes estrategias que permitirá guiar a la compañía al cumplimiento de los objetivos planteados por la administración estratégica y obtener resultados favorables.

## CUADRO # 11 MATRIZ FODA



**Fuente.** Compañía de TRANSPLAYEROS  
**Elaborado por:** Dennise Santos.

### 4.5.5. Proyección Estratégicas.

#### 4.5.5.1. Misión.

La compañía de transporte público “TRANSPLAYEROS” S.A., brinda un servicio de transporte a la ciudadanía en sus diferentes rutas y frecuencias impulsando el desarrollo y fomentando la comunicación en forma continua y permanente con unidades que son herramientas y fuente de trabajo, además cuenta con personal capacitado y comprometido con la transportación de personas.



#### **4.5.5.2. Visión.**

La compañía de transporte “TRANSPLAYEROS”, para el 2015, será reconocida por el sector del transporte, como la compañía líder en el mercado, logrando ser una institución de servicio de transporte público, innovadora, que busca la excelencia en el quehacer de la transportación, a través del mejoramiento continuo de sus servicios, con la capacitación del personal, mejoramiento del desempeño laboral y que como resultado de este desarrollo obtendrá el reconocimiento cantonal.

#### **4.5.5.3. Objetivo.**

Brindar servicio de calidad mediante el compromiso de los directivos en base a capacitación de temas importante para la compañía, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

#### **4.5.5.4 Estrategias.**




Se procede a desarrollar las estrategias potencializando las fortalezas, disminuyendo las debilidades, disminuyendo las amenazas y aprovechando las oportunidades externas.

Las estrategias son las que orientan el diseño organizacional como se las menciona a continuación.

- 1.- Estructuración de un diseño organizacional.
- 2.- Elaborar un manual de funciones para el conductor.
- 3.- Capacitar a los socios de la Compañía.
- 4.- Seguridad y salvaguardar la integridad de los usuarios.
- 5.- Implementación de una cultura organizacional.





## 1. PRIMERA ESTRATEGIA

“Estructuración de un diseño organizacional”.

-  Proporcionar un organigrama para la compañía y conocer los niveles jerárquicos.
-  Elaborar la distribución por funciones.
-  Mejorar la comunicación interna.

## 2.- SEGUNDA ESTRATEGIA






“Elaboración de manual de funciones a los conductores”

-  Revisión del vehículo.
-  Limpieza del vehículo.
-  Comprobación de la documentación
-  Información del servicio.

## 3.- TERCERA ESTRATEGIA

“Capacitar a los socios y choferes”.

Comunicar al personal en qué fecha se realiza las capacitaciones con tiempo para evitar ausencias de socios. Temas como:

-  Motivación
-  Liderazgo
-  Funciones y responsabilidad con la compañía.
-  Atención al cliente.
-  Seguridad.





## CUADRO # 12 CAPACITACIÓN ORIENTADA HACIA EL SERVICIO.

TEMAS	HORAS	COSTO POR HORAS	COSTO TOTAL
Amabilidad con los usuarios	2	\$ 25.00	\$ 50.00
Satisfacción del servicio	3	\$ 25.00	\$ 75.00
Motivación al cliente	2	\$ 25.00	\$ 50.00
Cumplir con lo prometido	2	\$ 25.00	\$ 50.00
Asistencia al cliente.	2	\$ 25.00	\$ 50.00
Escuchar los reclamos de los usuarios	2	\$ 25.00	\$ 50.00
Fidelización de los usuarios.	2	\$ 25.00	\$ 50.00
La comunicación del usuario hacia el chofer	3	\$ 25.00	\$ 75.00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>		<b>\$ 450.00</b>

Elaborado por: Dennise Santos Leoro.

### 4.- CUARTA ESTRATEGIA

“Seguridad y salvaguarda de la integridad de los usuarios”.

-  Asegurarse que el vehículo este en buen funcionamiento. Responsabilidad directa del chofer.
-  Tomar medidas para asegurar que los socios eviten manejar bajo los efectos del alcohol.
-  Usar el cinturón de seguridad cuando maneje tanto el conductor como los usuarios, para evitar el riesgo de un grave accidente de tránsito.
-  Manejar a una velocidad considerable de acuerdo a las establecidas en la ley de tránsito.

## 5.- QUINTA ESTRATEGIAS

“Implementación de una cultura organizacional”

- ✚ Difundir la misión, visión, objetivos, valores y política institucional.
- ✚ Dar a conocer las políticas de la empresa.

### 4.6. Gestión de las Necesidades.

#### 4.6.1. Identificar servicio.

Servicio que brinda la compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. del cantón General Villamil Playas.

- ✚ Comprobar las necesidades de la población con el transporte moderno y cómodo para su satisfacción.
- ✚ Buzón de sugerencias para recibir comentarios buenos y malos sobre el servicio que le brindan a la población.
- ✚ Gestionar proyectos de infraestructura en los organismos correspondiente.
- ✚ Brindar capacitaciones para los conductores de los vehículos de la Compañía.
- ✚ Amabilidad con los usuarios, sean personas con capacidades diferentes (discapacitados) y adultos mayores.

#### 4.6.2. Usuarios.

Los usuarios son un pilar fundamental para la compañía porque son ellos quienes necesitan del servicio diariamente, además siempre exigen a que se les dé una atención con calidad y calidez, sin ellos no tendría sentido el trabajo de la compañía y el Presidente debe de estar pendiente de la atención y necesidades de los usuarios.

### **4.6.3. Determinar Relaciones Internas y Externas.**

#### **4.6.3.1. Relaciones Internas.**

- ✚ Voluntad de trabajo.
- ✚ Comunicación entre el personal y compañerismo.
- ✚ Optimización del recurso (tiempo).
- ✚ Sesiones de trabajo del Presidente y socios.

#### **4.6.3.2. Relaciones externas.**

- ✚ Ejecución de la propuesta por parte de la Compañía.
- ✚ Socialización de la propuesta.
- ✚ Actitudes de los usuarios.
- ✚ Secciones de trabajo con otros organismos gubernamentales.

#### **4.6.3.3. Definir la Necesidades de los Usuarios.**

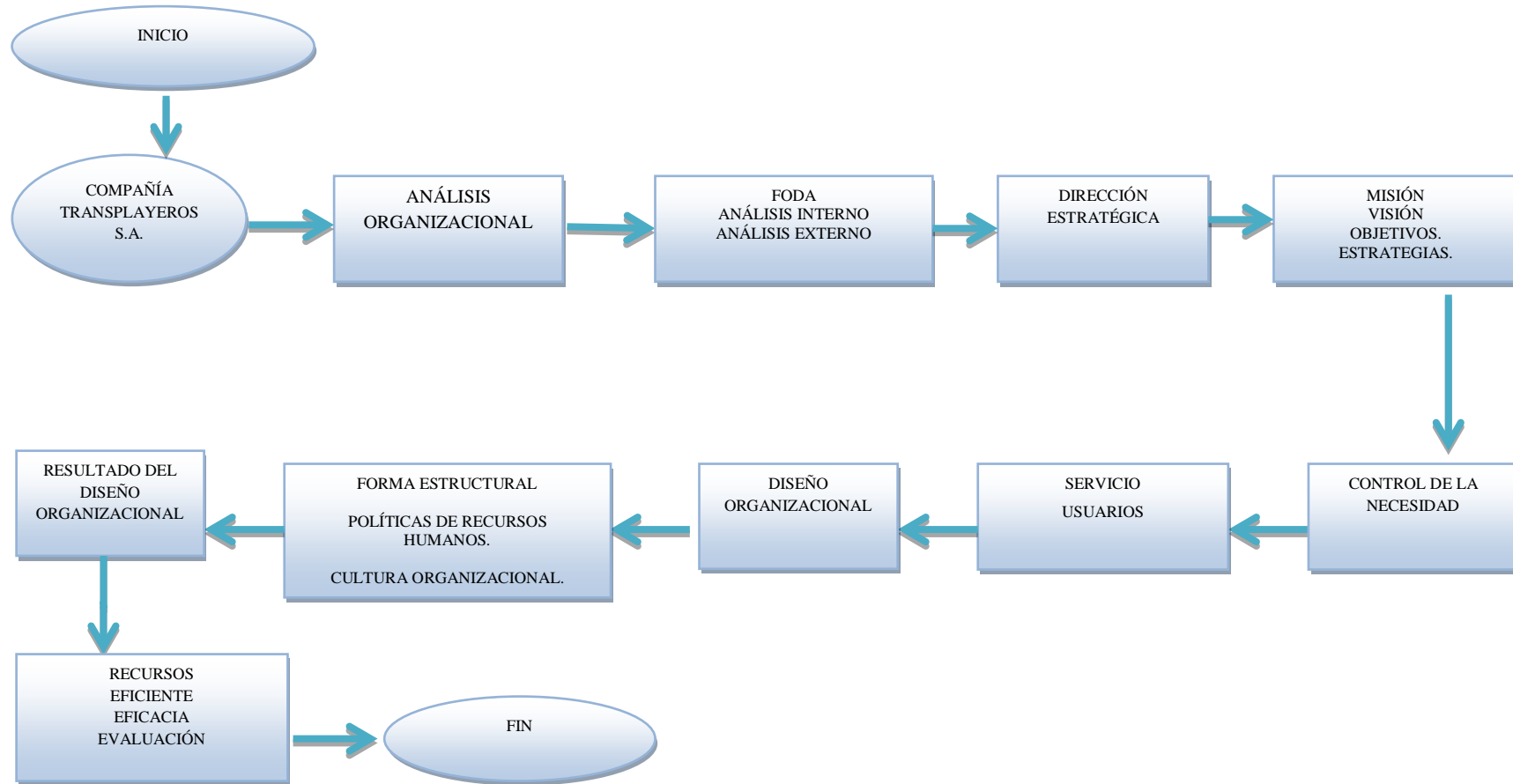
Los usuarios siempre esperan de las unidades de transporte les brinden un buen servicio y buena atención.

- ✚ Recibir una buena atención
- ✚ Atención inmediata vía telefónica.
- ✚ Comodidad del transporte de la Compañía.
- ✚ Amabilidad y cordialidad con el usuario.

### **4.7. DISEÑO DE PROCESOS.**

TRANSPLAYEROS S.A., busca la mejora continua a través del Diseño Organizacional, establece ejecutar planes de acción, los mismos que constituyen la formulación de programas de mejora para la organización. Estos se desarrollan en un determinado tiempo, designando a la persona responsable para la implementación y aplicación eficaz. Estos planes de acción, son muy útiles porque ayudan a la organización a proyectarse y a donde pretenden llegar mediante el desarrollo de estrategias que van enlazados con los proyectos.

**FIGURA # 4 MAPA DE PROCESOS**



**Realizado por:** Dennise Santos Leoro.

## **4.8. PROYECCIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.**

### **4.8.1. Estructura Organizacional.**

Se realiza reunión con el Presidente y socios de la compañía para socializar el modelo de la estructura y la implementación de los departamentos necesarios para la compañía los cuales ayudarán en la gestión administrativa y la comunicación organizacional de la Compañía.

Cuando en un diagnóstico interno y externo, que refleja las necesidades de creación de los puestos los cuales permitirán establecer la jerarquía y descripción de cada uno del puesto a nivel jerárquico. La aplicación de una estructura permite mejorar la comunicación y lograr una coordinación eficaz y eficiente dentro de la organización delimitado cada uno de los puestos y delegación de tareas.

Esta estructura organizacional está dividida por tres niveles jerárquicos, la junta general de socios es quien toma las decisiones dentro de la Compañía y en conjunto con el Presidente será quien se encargue de comisiones especiales. El Presidente también tiene cargo de gerente en la Compañía y los tres departamentos como son el financiero, desarrollo humano y operaciones.

### **Programa de capacitación.**

Ofrecer servicio de calidad y brindar seguridad a los usuarios es importante para la organización. El buen funcionamiento del servicio prestado permitirá mejorar la calidad de vida tanto de los usuarios como de los señores conductores y los demás colaboradores de la compañía.

Considerando lo antes expuesto como estrategias para el cumplimiento de los objetivos y disminuir debilidades se propone lo siguiente: capacitar al personal

con la finalidad de que se sientan identificados con la compañía, brinden servicios de calidad y aporten al cumplimiento de los objetivos.

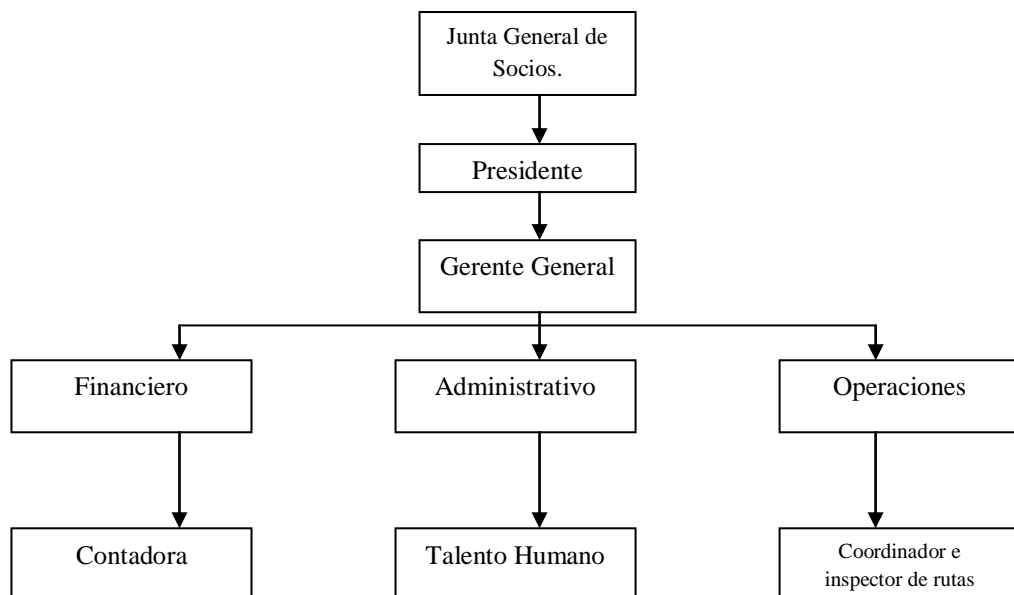
El plan de capacitación se establece anualmente el cual permite a los colaboradores y choferes brindar un servicio de calidad y cumplir con los objetivos planteados dentro de esta propuesta.

#### **Capacitación del personal Administrativo.**

Se procede a realizar capacitaciones para el área administrativa que permita mejorar la calidad de trabajo y ambiente organizacional con la finalidad de brindar un excelente servicio a los usuarios.

#### **4.8.2. Orgánico Funcional**

**FIGURA # 5 Orgánico Funcional**



**Fuente.** Compañía de TRANSPLAYEROS  
**Elaborado por:** Dennise Santos.

Se evidencia en este diseño organizacional el incremento de los diferentes departamentos con el fin de mejorar la gestión administrativa de la compañía, la



descripción de funciones, perfiles y los debidos procedimientos en cada una de las áreas.

#### **4.8.3. Departamentalización por Funciones.**

Este tipo de análisis es el mejor criterio considerado para la descripción de la departamentalización en la cual organizan actividades. Ya que es una empresa que recién está comenzando se propone contar solo con tres departamentos principales en el área del Presidente.




#### **Junta General de Socios.**

El perfil de los socios debe de inscribir en una junta general, pagar la inscripción a la compañía; estar dispuesto a apoyar en los procesos donde se crea conveniente; además de asistir a reuniones generales y de socios.

Está formado por los socios de los directivos de la compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. la junta general de socios será presidida por el Presidente y en ausencia será presidida por el Gerente de la compañía.

La Junta General de Socios es el máximo nivel de jerarquía que posee la organización, la cual puede aprobar los proyectos planteados.

#### **Funciones:**

-  Es el organismo que analiza los informes emitidos por los departamentos.
-  Supervisará las actividades diarias dentro de la compañía cuando crean convenientes.
-  Reunirse semanalmente para revisar temas normales y extraordinarios y planificar actividades dentro de la compañía.

- ✚ Autoridad de diseñar, cambiar planes que permitan el desarrollo de la gestión administrativa.
- ✚ Asignar o negar la partida de contratación de personal propuestas por el departamento administrativo.
- ✚ Autorizar los poderes generales al Presidente y al gerente de la compañía.

## **PRESIDENTE.**

Es la persona que está en la parte superior jerárquica, ya que esta persona es un elemento primordial para la compañía, es aquel que toma decisiones administrativas y gerenciales dentro de la compañía.

El perfil del Presidente tiene que residir en la cantón Playas; edad de 35ª 40 años; nacionalidad Ecuatoriana; y que experiencia tiene desde que se inició la compañía; además de estudios universitarios.

Es el representante de la compañía el cual preside de las juntas organizadas por la Junta General de Socios. El presidente es quien se encargará de controlar y supervisar los diferentes departamentos que se detallan en la estructura organizacional de la compañía.

### **Funciones:**

La firma del Presidente, debe de tener todo documento que sea autorizado para ser válida la operación a realizarse de cualquier acto.

- ✚ El presidente bajo su absoluta responsabilidad levantará, actualizará y mantendrá bajo su cuidado y protección, los inventario de los bienes de la institución.
- ✚ Mantendrá bajo su cuidado todos los documentos de créditos girados de la compañía, entregando un detalle completo a la comisión de control.

- ✚ Contará, supervisará y exigirá al Contador de la Compañía la realización de todos los trabajos, especialmente los que se requiera con urgencia, así mismo los informes económicos que se presente a su debido tiempo.
- ✚ Asistir puntualmente a todas la Juntas Generales.
- ✚ Presidir las Comisiones de Comunicación y Capacitación.
- ✚ Mantendrá al día y actualizado el archivo, registro de accionistas a filiados y cuadro estadísticos de la compañía.
- ✚ Verificar la elaboración y la entrega de las convocatoria a juntas generales, directorio y de las comunicaciones en general.

### **GERENTE GENERAL.**

Área: Administrativa.

Sexo: Indistinto.

Edad: 25 a 45 años.

Estado Civil: Indistinto.

### **PERFIL.**

Estudios: Tercer nivel o carreras administrativas.

Experiencia: Tres años de experiencia.

Conocimiento: Ley de tránsito, Seguridad vial, Utilidad de Microsoft.

### **FUNCIONES:**

✚ El gerente general está en la obligación de obtener la firma de autorización por parte de la Junta de socios para que este firme en caso de no estar el Presidente.

✚ Es responsabilidad del gerente levantar, actualizar y proteger los inventarios de bienes de la compañía.

- ✚ Contará y supervisará al contador de la compañía con la finalidad de que este realice los trabajos que se requiera mediante la ley y prepare los informes económicos para la junta de socios.
- ✚ Dirigir a los diferentes departamentos y evaluar periódicamente para verificar el cumplimiento.
- ✚ Analizar las diferentes solicitudes de servicio emitidas a los diferentes departamentos de la compañía.

## **DEPARTAMENTO FINANCIERO.**

### **CONTADORA.**

Área: Administrativa.

Sexo: Indistinto.

Edad: 25 a 45 años.

Estado Civil: Indistinto.

### **PERFIL.**

Estudio: Tercer nivel, CPA., o carreras administrativas.

Experiencia: 2 años de experiencia.

Conocimientos: Utilitarios Microsoft, Leyes Tributarias, Normas Contables.

### **FUNCIONES:**

- ✚ Analizar las diferentes cuentas contables que forman parte de la compañía.
- ✚ Participar en auditorías internas para conocer los ingresos y egresos de la compañía.
- ✚ Realizar los flujos de efectivos para conocer los movimientos contables de la compañía y proceder al pago de los colaboradores.
- ✚ Cumplir oportunamente con las fechas de entrega de los estados financieros.

- ✚ Participar en las reuniones en las cuales se analiza los avances de la compañía.
- ✚ Cumplimientos de las obligaciones tributarias de la compañía y demás requerimientos por la administración tributaria.
- ✚ Llenar los formularios de SRI.
- ✚ Elaborar los estados financieros en el tiempo previsto por la junta de socios y presentarlo al Presidente.

## **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.**

### **COORDINADOR DE TALENTO HUMANO.**

Área: Administrativa, Ing. Comercial.

Sexo: Indistinto.

Edad: 25 a 45 años.

Estado civil: Indistinto.

#### **PERFIL:**

Estudios: Tercer nivel, CPA., o carrera administrativa.

Experiencia: 1 año de experiencia.

Conocimiento: Código Laboral, Administración de Talento Humano.

#### **FUNCIONES:**

- ✚ Diseñar cambios pertinentes en la estructura organizacional que estén encaminados al cumplimiento de los objetivos.
- ✚ Asignar los recursos sean humanos o materiales que aporten al crecimiento de la compañía.
- ✚ Reconocer a los colaboradores por los logros obtenidos, relacionados a los objetivos.
- ✚ Evaluar los seguros contra accidentes que maneja la compañía.

- ✚ Asesorar y guiar los diferentes trámites externos que deba realizar la compañía.
- ✚ Realizar planes de capacitación para el personal.
- ✚ Seleccionar y evaluar al personal que formará parte de la compañía.
- ✚ Mantener al día las afiliaciones del personal que labora en la compañía.

## **DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN.**

### **COORDINADOR E INSPECTOR DE RUTA.**

Área: Operativa.

Sexo: Indistinto.

Edad: 25 años a 45años.

Estado civil: Indistinto.

#### **PERFIL:**

Estudios: Bachiller.

Experiencia: 1 año de experiencia.





Conocimiento: Utilitarios Microsoft.

#### **FUNCIONES:**

- ✚ Comunicar de cualquier imprevisto que se presente en las unidades de transporte.
- ✚ Monitoreo de cada una de las unidades de transporte.
- ✚ Controlar el desarrollo del proceso de transportación.
- ✚ Supervisar el estado de las unidades de transporte.
- ✚ Realizar un informe detallado de las actividades realizadas mensualmente.
- ✚ Colaborar con las revisiones que realice la agencia de tránsito del Ecuador.
- ✚ Organizar a los choferes y vehículos para que las unidades entren en mantenimiento y el servicio no se suspenda.

#### **4.8.4. Políticas Organizacionales.**




Las políticas estarán basadas al usuario en general, de calidad, e institucionales  
Políticas de servicio al usuario:

-  Mantener una línea de comunicación abierta con cada uno de los clientes con la finalidad de cumplir inmediatamente las debidas consultas o necesidades.
-  Asegurar que el servicio prestado cumpla con los estándares requeridos por parte de los usuarios.
-  La atención y servicio por parte de los choferes deben enfocarse en cumplir las expectativas del cliente.
-  Contribuir con el desarrollo de la compañía TRANSPLAYEROS S.A. manteniendo la ética profesional.

#### **Políticas de Calidad.**

La compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. tiene como finalidad brindar un servicio de calidad, comprometiendo a todos sus colaboradores a trabajar bajo el principio de calidad, mejorando procesos y cumpliendo con las leyes impuestas tanto interna como externas, y fortaleciendo el capital humano.

#### **Política Institucional.**

-  Operar todos los días de la semana respetando los diversos turnos asignados.
-  Para empezar las labores diarias los conductores deben poseer obligatoriamente su permiso de conducción vigente.
-  Acatar todas y cada una de las leyes impuestas en el reglamento de la Agencia Nacional de Tránsito.

## **4.9. Cultura Organizacional.**

### **4.9.1. Valores Corporativos.**

**Compromiso:** Una persona que se compromete, es una persona adecuada con lo que hace y realiza sus tareas, como forma de perfeccionamiento en la vida esto ayudará al cumplimiento de la visión y objetivos de la compañía.

**Responsabilidad:** Garantiza la participación de cada uno de los miembros de la compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A. para el compromiso adquirido.

**Respeto:** Debe existir en todo momento entre los socios, colaboradores y usuarios para de esta manera mantener un excelente ambiente.

**Lealtad:** Ser leales y comprometidos con el trabajo que se va a realizar, comprometerse con los objetivos trazados y brindar el apoyo necesario para que estos sean alcanzados.

**Trabajo en equipo:** Esto significa trabajar unidos por el mismo objetivo involucrarse y sentirse parte de la compañía de transporte TRANSPLAYERO S.A., manteniendo buenas relaciones con los compañeros de trabajo y cooperando en el buen ambiente organizacional.

**Colaboración:** Mantener una aptitud permanente de cooperación atendiendo de manera espontánea no solo a los usuarios de la compañía también a cada uno de los colaboradores.

**Servicio:** Ser un grupo de personas dispuestas a brindar un servicio excelente a todos los que forman parte de esta compañía y a su vez a los usuarios que son partes importantes para la compañía.



#### **4.9.2. Vínculos Inter-organizacionales.**

Las relaciones con el entorno son las que permiten mantener en competencia a la compañía de transporte TRANSPLAYEROS S.A., éstas son:

##### **Comisión de Tránsito del Ecuador.**

Se determina mantener una excelente relación con los vigilantes del sector, debido a que son los que controlan el tráfico y hacen respetar las leyes impuestas por la Agencia Nacional de Tránsito.

##### **Compañía de Transporte Cantonal.**

Son las Compañías que transportan los diferentes turistas que visitan la localidad donde se ofrece el servicio de transporte.

##### **Corporación Financiera Nacional.**

Las relaciones con esta organización permitirán conocer y acceder a los préstamos para invertir en el desarrollo de la Compañía o ser parte del proyecto financiado por el gobierno en el programa plan renova.

##### **GAD Cantonal. (Gobierno autónomo descentralizado)**

Mantener una relación positiva con los dirigentes barriales, brindará un ambiente externo estable que ayude al desarrollo de la compañía y cumplir con los objetivos de brindar servicio de calidad a la población del cantón General Villamil Playas.

##### **Agencia Nacional de Tránsito.**

Conocer y respetar las leyes que son impuestas por este organismo de control de tránsito.

### **Servicio de Rentas Internas.**

El cumplimiento con las obligaciones impuestas por esta institución producto de la actividad del servicio de transporte, permitirá mantener en armonía las relaciones con este organismo de control.

### **Banco Nacional del Fomento.**

Las relaciones con esta entidad financiera permiten a futuro acceder a préstamos para posibles inversiones en la compañía. Dicho financiamiento contribuye al crecimiento de la compañía.

## **4.10. Resultados de la Efectividad.**

Para realizar un seguimiento de los objetivos planteados se realizará anualmente una evaluación al personal administrativo, operativo y choferes lo cual permitirá conocer cuáles serán los posibles cambios a realizar. Estos resultados serán el referente que permitirá tomar decisiones en beneficio de la compañía.

### **4.10.1. Eficacia.**

Se trata de conocer el grado de aportación de los socios y colaboradores de compañía para el cumplimiento de los objetivos que plantea la compañía, mediante las actividades propuestas, considerando que los resultados obtenidos deberán tributar a los intereses de la institución.

### **4.10.2 Eficiencia.**

Se calculará los resultados anuales de los colaboradores mediante indicadores de evaluación que permitirá saber si están siendo eficientes en las tareas asignadas para garantizar que los recursos son utilizados de manera eficiente.

#### **4.10.3. Evaluación.**

La evaluación se realiza anualmente. Las dimensiones a tomar en consideración en la evaluación están la eficiencia y eficacia, además de otros parámetros como:

1. Capacidad en toma de decisiones
2. Calidad y servicio.
3. Fechas específicas para entregar información.
4. Calidad de información entregada.
5. Trabajo en equipo.

Los resultados de estos indicadores permitirán conocer al Presidente y Socios en el que se encuentra una vez aceptado la propuesta de aplicar un diseño Organizacional a la compañía.

#### **4.10.4. Presupuesto.**

Se estima una inversión completa para la aplicación de esta propuesta ya que la compañía no cuenta con ningún tipo de inversión en la actualidad en muebles de oficina ni en equipos de computación es por esto que se realiza un presupuesto basado en compras de estos bienes.

Conocer el valor de cada uno de los activos permitirá conocer en tiempo real el valor del presupuesto y cuáles serían las inversiones a realizar para la gestión administrativa y que muestren los resultados esperados al implementar esta propuesta.

Como es una compañía que recién va a implementar una estructura organizacional se procede a realizar un presupuesto de todo lo necesario en cada uno de los departamentos desde el sueldo de los colaboradores hasta los útiles de oficinas que sean necesarios para empezar las actividades.

#### 4.11. PRESUPUESTO DEPARTAMENTO FINANCIERO.

##### CUADRO # 13 GASTOS DE SUELDOS.

GASTOS DE SUELDOS			
CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
1	Gerente	\$800.00	\$9,600.00
1	Contadora	\$500.00	\$6,000.00
1	Talento Humano	\$500.00	\$6,000.00
1	Coordinador e inspector de rutas.	\$354.00	\$4,248.00
<b>TOTAL</b>		\$2,154.00	\$25,848.00

**Fuente.** Inversión de la Compañía de TRANSPLAYEROS  
**Realizado por:** Dennise Santos.

Los gastos para la compañía a realizarse con respecto a los sueldos tienen un costo de \$2,154.00 el costo mensual y el costo anual es de \$ 25,848.00

##### CUADRO # 14 EQUIPOS DE OFICINAS.

ADMISTRATIVOS			
CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Aires Acondicionados	\$800.00	\$800.00
2	Computadora	\$900.00	\$1,800.00
2	Impresoras	\$180.00	\$ 360.00
<b>TOTAL</b>			\$1,161.80

**Fuente.** Inversión de la Compañía de TRANSPLAYEROS  
**Elaborado por:** Dennise Santos.

El incremento de espacios, en este caso departamentos para trabajar con más comodidad, es necesario comprar equipos de oficinas que suman \$ 1,161.80.

**CUADRO # 15 MUEBLES DE OFICINA**

<b>ADMINISTRACIÓN Y VENTAS</b>			
<b>CANTIDAD</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
2	Escritorio Ejecutivo	\$400	\$800
2	Archivador metálico 4 cajones	\$78	\$156
2	Sillas giratorias ejecutivas	\$80	\$160
	<b>TOTAL</b>	<b>\$558</b>	<b>\$1,116</b>

**Fuente.** Inversión de la Compañía de TRANSPLAYEROS

**Elaborado por:** Dennise Santos.

Los gastos en muebles de oficinas ascienden a un total de \$1,116.00 se tomó en consideración tres escritorios con sillas giratorias ejecutivas.

**CUADRO # 16 GASTOS ADMINISTRATIVOS.**

<b>RUBROS</b>	<b>ANUAL</b>
Sueldos y Salarios	\$ 25,848.00
Útiles de Oficina	\$ 353.30
Mantenimiento de Equipos de Oficina	\$ 100.00
Servicios Básicos	\$ 540.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9609,30</b>

**Fuente.** Gastos de la Compañía de TRANSPLAYEROS

**Elaborado por:** Dennise Santos.

Los gastos del departamento financiero están implícitos en los gastos del departamento administrativo y contempla el sueldo y salario, más los útiles de oficina, el mantenimiento de equipo de oficina y los servicios básicos.

**CUADRO # 17 GASTOS DE OFICINAS EN ADMINISTRACIÓN.**

<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>GASTO MENSUAL</b>	<b>GASTO ANUAL</b>
Sumadoras	2	\$80.00	\$160	1,920
Teléfono.	2	\$35.00	\$ 70	840.00
Papel	1000	\$0.01	7,6	91,2
Esferos	24	\$0.30	7,2	86,4
Lápices	24	0,30	7,2	86,4
Tinta	10	0,9	9	18
Perforadora	2	3,2	6,4	6,4
Grapadora	2	3,35	6,7	6,7
Clip (cajita)	3	1,2	3,6	43,2
Archivadores	5	3	15	15
<b>TOTAL</b>			292.70	353,3

**Fuente.** Gastos de la Compañía de TRANSPLAYEROS  
**Elaborado por:** Dennise Santos.

**CUADRO # 18 SERVICIOS BÁSICOS PARA ADMINISTRACIÓN**

<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>	<b>COSTO TOTAL ANUAL</b>
Teléfono	15	180
Energía Eléctrica	20	240
Agua Potable	10	120
<b>TOTAL</b>	45	540

**Fuente.** Inversión de la Compañía de TRANSPLAYEROS  
**Elaborado por:** Dennise Santos.

Inversiones para instalaciones nuevas de servicios básicos obteniendo costo mensual y un costo anual.

**CUADRO # 19 DEPRECIACIONES.**

<b>DEPRECIACIONES</b>			
<b>AÑOS</b>	<b>%</b>	<b>Grupos</b>	<b>Vida útil meses</b>
3	33%	Equipos de computación	36
10	10%	Muebles y enceres	60
10	10%	Equipos de oficina	60

**Fuente.** Inversión de la Compañía de TRANSPLAYEROS

**Elaborado por:** Dennise Santos.

#### **4.12. CONCLUSIONES.**

✚ La empresa de servicios de transportes TRANSPLAYEROS fortalecerá sus actividades institucionales considerando el planteamiento de una estructura organizacional que responda a los intereses de la organización, beneficiándose todos los involucrados.

✚ La decisiones se tendrán que tomar considerando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se encuentren en la compañía TRANSPLAYEROS y esto se consigue a través de la aplicación de la herramienta FODA, la misma que se considera en el presente propuesta.

✚ La estructura organizacional responde a la distribución de responsabilidades a quienes conforman la compañía y para ello se plantea un orgánico funcional para la empresa de servicios TRANSPLAYEROS.

✚ Las exigencias de la sociedad que busca cambios radicales obedece a los planteamientos que se hagan a través de la proyección estratégica institucional, por tal razón se desarrollaron la misión, visión, objetivos y valores de la empresa de servicios TRANSPLAYEROS S.A.

✚ Las actividades se deben desarrollar en función a procedimientos planteados por escrito, por tal razón se consideró el desarrollo de un manual básico con el propósito de que se desarrollen la prestación de servicios de transportes de forma eficiente y eficaz.

✚ Toda empresa que tiene previsto expandirse busca siempre resultados por parte de quienes la integran, pero estas acciones se las realiza a través de evaluaciones periódicas por ello se plantearon estrategias que contribuyen a un crecimiento sólido de la compañía.



#### **4.13. RECOMENDACIÓN**

✚ Considerar la estructura organizacional planteada debido a que responde a los intereses de la organización, beneficiándose todos los involucrados. Es importante cumplir con las cinco fases para tener una buena organización, realizando las actualizaciones en el momento que se estime conveniente y así obtener resultados eficientes.

✚ Aplicar la herramienta FODA de manera periódica con el propósito de que se tenga información relacionada con las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se encuentren en la compañía de servicios TRANSPLAYEROS S.A., permitiendo el mejoramiento de la gestión administrativa.

✚ Considerar el Orgánico funcional con el propósito de que los involucrados conozcan que existe un documento en el que se les asigna responsabilidades que repercuten en las acciones ejecutadas por la empresa de servicios TRANSPLAYEROS.

✚ Considerar el manual básico planteado, con el propósito de que se desarrollen la prestación de servicios de transportes de forma eficiente y eficaz. Además de considerar la socialización de la información.

✚ Considerar la proyección estratégica institucional, por lo que se plantean en la propuesta la misión, visión, objetivos y valores de la empresa de servicios TRANSPLAYEROS S.A.

✚ Aplicar evaluaciones periódicas con el propósito de ir monitoreando los resultados y de esta manera realizar acciones inmediatas en beneficio de la compañía. Estos resultados permitirán medir la eficiencia y eficacia por parte de quienes la conforman.

#### 4.14. PLAN DE ACCIÓN.

#### CUADRO # 20 PLAN DE ACCIÓN.

<p><b>Problema Principal:</b> Incidencia de la implementación de un diseño organizacional en los procesos administrativos en la compañía TRANSPLAYEROS S.A. ubicada en el cantón General Villamil Playas de transporte de pasajeros y cargas livianas.</p>					
<p><b>Fin del proyecto:</b> Proponer un modelo de diseño organizacional para mejorar los procesos administrativos de la compañía TRANSPLAYEROS S.A., del cantón General Villamil Playas.</p>				<p><b>Indicadores:</b> Entrevistas y Encuesta realizadas a los colaboradores de la compañía cada 6 meses.</p>	
<p><b>Propósito del Proyecto:</b> Mejorar la gestión administrativa para la compañía de transporte</p>				<p><b>Indicadores:</b> Incremento de un 10% en usuarios.</p>	
Objetivos.	Indicadores	Estrategias	Coordinador del objetivo.	Actividad	Presupuestos.
Plantear las divisiones de trabajo en las diferentes áreas de la compañía.	Análisis de capacidades en la entrevista a directivos, socios, cada 6 meses.	Socializar el modelo de diseño organizacional que se aplicara en la Compañía.	Directivos	Realizar nuevos rubros para los gastos de recursos humanos, de acuerdo al nuevo organigrama planteado.	\$2,154.00
Orientar el comportamiento de los miembros de la compañía los cuales están alineados a los objetivos y fomentar valores éticos morales e institucionales	Análisis de capacidades en la entrevista a directivos, socios, cada 6 meses.	Socializar una cultura Organizacional, de acuerdos a los objetivos.	Directivos.	Dar a conocer la misión, visión y valores de la compañía.	
Ofrecer servicios de calidad a los diferentes usuarios.	Encuestas con los usuarios de la compañía cada 6 meses.	Capacitaciones Orientadas al Servicio del Cliente	Directivos.	Amabilidad con los usuarios y choferes con licencia profesional, que garantice la estabilidad de la Compañía.	\$450.00
Capacitar a los directivos y socios de la compañía.	Evaluación de desempeño cada 3 meses.	Comunicar a los directivos de la Compañía para no tener inconvenientes con la ausencia o atrasos del personal	Directivos y Socios.	Plan de capacitación sobre el manual de funciones y atención a los usuarios.	\$120.00

Elaborado por: Dennise Santos Leoro.

## **Bibliografía.**

Bernal Torres César A., (2006), Metodología de la investigación, editora: Leticia Gaona. Segunda Edición. México.

B. Robert (2010), Concepto Dirección.

Christopher Wholey J., (1993), Administración. Editores: Pearson Educación. México.

CHIAVENATO Idalberto, (1987). Enfoque del Diseño Organizacional. La dinámica del Éxito en las Organizaciones. Segunda Edición.

Daft Richard L., (2007), Teoría Diseño organizacional. Editores Cengage Learning. Novena edición, México.

Daft Richard L., (2009), Resultados de efectividad. Editores Cengage Learning. Novena edición, México.

Fayol Henry, (2005), el control para la organización.

González S., (2000), Proceso Administrativos.

Hill W. L. Charles (2009), Administración Estratégica, McGraw-Hill Edición, octava edición.

HERNÁNDEZ SAMPIERI ROBERTO. (2006) Metodología de la Investigación, Editorial McGraw-Hill, 4ª edición.

IRWIN, (1996), Estructura Organizacional, Edición novena.

IRWIN. (1996). GESTIÓN CALIDAD Y COMPETITIVIDAD. edición diorki, servicios integrales.

Idalberto, C. (2004). Diseño Organizacional proceso planificación.

Labrada Ailed Sosa, (2008) Modelo de Diseño editorial EAE.

MÉNDEZ, Carlos, (1997), Metodología de diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales.

Sánchez Gallegos, (1995), Enfoque de Diseño organizacional.

Thompson, (2007), Misión, visión de una organización.

Wholey J. (1993), Organización antecedentes. 3° Edición.

IRWIN. (1996). GESTIÓN CALIDAD Y COMPETITIVIDAD. MADRID: diorki, servicios integrales.

### **Otras Referencias.**

<http://organizacion.blogspot.com>. (05 de 2009). Obtenido de principios-de-la-organizacion.html.

etapas. (11 de febrero de 2000). monografias. Recuperado el 18 de julio de 2014, de worgfor: [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

[http://upload.wikimedia.org/commons/EL\\_DIAGN%C3%93STICO\\_ORGANIZACIONAL\\_](http://upload.wikimedia.org/commons/EL_DIAGN%C3%93STICO_ORGANIZACIONAL_) (www.plan del buen vivir, 2013- 2017) (s.f.).

<http://www.matizfoda.com/>. (s.f.).

<http://www.monografias.com/trabajos/competitividad>. (s.f.).

<http://organizacion.blogspot.com>, (2009). Organización formal e informal.

<http://www.> Ley de compañías actualizada el (20 mayo del 2014)

[http://www.plan del buen vivir](http://www.plan-del-buen-vivir.com), (2013- 2017) (s.f.).

**AMENOS.**

## **ANEXOS # 1 ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS DE LA COMPAÑÍA.**



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

### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL-PLAYAS.**

#### **ENTREVISTA**

Gerente General

Compañía: TRANSPLAYEROS.

Fecha: 8 de Agosto del 2014.

#### **Objetivo de la entrevista.**

Implementar un Diseño Organizacional para la Compañía de TransPlayeros Cantonal mediante la observación y análisis de sus actividades, para el mejoramiento del proceso administrativo.

- 1.- ¿Se ha evaluado mediante un análisis FODA a la compañía?
- 2.- ¿La institución tiene establecida su misión, visión y objetivos?
- 3.- ¿Mantiene buenas relaciones laborales internas con las personas que laboran y socios de la compañía?
- 4.- ¿Tiene alguna idea de lo que es un Diseño Organizacional?
- 5.- ¿Actualmente cuenta con un orgánico funcional la compañía?

**MUCHAS GRACIAS SR. PRESIDENTE**

**ANEXOS # 2 ENCUESTA PARA LOS SOCIOS.**



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**ENCUESTA PARA LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPLAYEROS**

N°	Ítem	Si	No	De vez en cuando	Rara vez
1	¿El presidente de la compañía trabaja en equipo con sus socios?				
2	¿Desde su fundación de la compañía, ha tenido incremento de usuarios?				
3	¿La comunicación del presidente hacia los socios, es muy eficiente?				
4	¿Existe la cooperación entre cada de los socios de la compañía?				
5	¿Usted como socio, realiza sus metas a futuro, para conveniencia de la compañía?				
6	¿De acuerdo a la estructura organizacional que presenta la compañía TransPlayeros S.A., usted puede tomar decisiones para lograr los objetivos institucionales?				
7	¿Considera usted que la compañía TransPlayeros trabaja en coordinación para alcanzar logros propuesto?				
8	¿Usted se siente que ha llegado a cumplir sus metas en su vida personal?				
9	¿Con su aportación económica como socio, ayuda al mejoramiento de la compañía?				
10	¿Conoce usted cual es la estructura organizacional?				
11	¿Cumple usted con las reglas internas establecida por la compañía TransPlayeros?				
12	¿Existe un incremento en la infraestructura de la compañía TransPlayeros en estos dos últimos años?				
13	¿Recibe capacitación por parte de la compañía TransPlayeros?				
14	¿Existe en la organización una eficiente comunicación que asegure la realización de un buen desempeño laboral?				
15	¿Cómo socio de la compañía su aporte intelectual y económico es tomado en cuenta?				



### ANEXOS # 3. ENCUESTA PARA LOS USUARIOS.



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

**ENCUESTA PARA A LOS USUARIOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE  
PÚBLICO DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL-PLAYAS.**

Encuesta para determinar, la factibilidad económica y financiera a través de un estudio técnico y de mercado para la Compañía TRANSPLAYEROS S. A.

N <sup>o</sup>	Ítem	Si	No	De vez en cuando	Rara vez
1	¿El servicio de transporte público que ofrece la Compañía TransPlayeros S.A., cubre satisfactoriamente sus necesidades?				
2	¿Considera usted importante que el Sr. conductor de la compañía TransPlayeros se capacite en atención del servicio al usuario?				
3	¿Usted como usuario, cree que el servicio es muy eficiente en comparación de otras compañías?				
4	¿En cuánto al servicio de transporte, tiene toda la capacidad y comodidad para su satisfacción?				
5	¿Usted necesita de un número telefónico de la compañía para la realización de sus servicios?				
6	¿Está usted de acuerdo que la compañía preste servicios fuera del Cantón Playas?				
7	¿El chofer del transporte es muy atento al momento de bajar su mercadería del vehículo?				
8	¿Cuándo la compañía TransPlayeros realiza eventos, usted es invitado en calidad de usuario?				
9	¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que brinda la Compañía TransPlayeros?				
10	¿Considera amable la atención del chofer hacia el usuario?				
11	¿Cuándo usted realiza una llamada a la compañía Transplayeros, es recibida al momento?				
12	¿Usted ha realizado algún reclamo por no llegar a tiempo el servicio de transporte cuando lo ha requerido?				
13	¿El chofer del transporte es muy atento al momento de bajar su mercadería del vehículo?				
14	¿Cómo usuario ha recibido por parte del chofer algún mal entendido que haya querido sobrepasar con usted?				
15	¿Calificaría con 10 la forma de conducir del chofer de la compañía?				

**ANEXOS # 4. CARTA AVAL DE LA ORGANIZACIÓN ACEPTANDO REALIZAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN O TITULACIÓN.**



Sr. Ing. Jairo Cedeño Pinoargote  
Director de la Carrera de Administración de Empresas  
En su despacho.-

De mi consideración:

En mi calidad de Presidente de la **CIA. TRANSPORTE TRANSPLAYEROS S.A.** dicha institución a la que represento esta gustosa de acoger a la estudiante **SANTOS LEORO DENNISE ANA** con C.I. **0923854327** para que realice su tema de tesis en el área **ADMINISTRATIVA**, en nuestra institución, sabiendo que la Escuela de Administración de Empresa, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de conformidad con sus programas de estudio, tiene implementado el sistema de verificación de actividades como medio extracurricular.

La estudiante **SANTOS LEORO DENNISE ANA** de la Escuela de Administración de Empresas se acogerá a las políticas y leyes de nuestra institución.

Reiteramos nuestro compromiso con el desarrollo del sector y del país

Atentamente

  
SR. JULIAN FERMIN CRESPIN PONCE.  
Presidente.  
C.I. 0911358141  
CIA. TRANSPORTE TRANSPLAYEROS S.A



**ANEXOS # 5 FOTOS.**



Realizando encuesta al usuario.



Realizando encuesta al chofer de transporte de la compañía.



Punto de encuentro de la compañía.



Entrevista al Sr. Presidente de la compañía.



Reuniones de socios



Entrevista socios de la compañía.