



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

TEMA:

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO
EN LA COMPAÑÍA DE TAXI TRANSOLONCOMSA S.A., DE LA
COMUNA SINCHAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

AUTOR:

KIMBERLY XIMENA DOMÍNGUEZ ORRALA

LA LIBERTAD – ECUADOR

SEPTIEMBRE – 2022



TEMA:

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO

EN LA COMPAÑÍA DE TAXI TRANSOLONCOMSA S.A, DE LA

COMUNA SINCHAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2021.

AUTOR:

Domínguez Orrala Kimberly Ximena

TUTOR:

Econ. Cochea Hermelinda

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está direccionado en proponer estrategias de mejora para la implementación de una buena estructura organizacional en el proceso administrativo de la compañía de taxi Transoloncomsa S.A de la comuna Sinchal, debido a que carecen de aplicación de puntos estratégicos para la continuidad de la entidad. Por consiguiente la metodología utilizada en esta investigación es de tipo descriptiva con enfoque mixto , es decir cualitativo - cuantitativo, concerniente a ello se implementó el método inductivo, deductivo y analítico, además se realizó un estudio bibliográfico mediante el apoyo de información obtenida en libros , artículos científicos y tesis de tercer nivel .Por otro lado, se efectuaron las visitas de campo que dieron paso a las técnicas de recolección de datos, mismas que fueron aplicadas a través de una entrevista a los 5 directivos y 33 encuestas dirigidas a los socios (total 38 individuos) para la obtención de datos reales y relevantes de la compañía.

Finalmente, los resultados de la investigación dieron paso a corroborar la problemática planteada y por ende el cumplimiento de los objetivos establecidos, permitiendo así llegar a la conclusión de la importancia del tema expuesto en función a la variable dependiente e independiente, debido a que la compañía requiere de estrategias al igual que una filosofía y FODA.

Palabras clave: estructura organizacional, proceso, estrategia, taxi.



TEMA:

**ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND ADMINISTRATIVE PROCESS
IN THE TAXI COMPANY TRANSOLONCOMSA S.A., OF THE
COMMUNITY OF SINCHAL, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR
2021.**

AUTHOR:

Domínguez Orrala Kimberly Ximena

ADVISOR:

Eco. Cochea Hermelinda

ABSTRACT

The present research work is aimed at proposing improvement strategies for the implementation of a good organizational structure in the administrative process of the taxi company Transoloncomsa S.A of the Sinchal commune, due to the lack of application of strategic points for the continuity of the entity. Therefore, the methodology used in this research is descriptive with a mixed approach, that is, qualitative-quantitative, concerning which the inductive, deductive and analytical method was implemented, in addition a bibliographic study was carried out through the support of information obtained in books, scientific articles and third-level theses. On the other hand, field visits were made that gave way to data collection techniques, which were applied through an interview with the 5 directors and 33 surveys addressed to the partners (total 38 individuals) to obtain real and relevant data of the company.

Finally, the results of the investigation gave way to corroborate the problem raised and therefore the fulfillment of the established objectives, thus allowing to reach the conclusion of the importance of the exposed topic based on the dependent and independent variable, due to the fact that the Company it requires strategies as well as a philosophy and SWOT.

Keywords: organizational structure, process, strategy, taxi.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COMPAÑÍA DE TAXI TRANSOLONCOMSA S.A.,DE LA COMUNA SINCHAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021” elaborado por Kimberly Ximena Domínguez Orrala, egresado de la Carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de empresas , me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente


.....
Econ. Hermelinda Cochea Tomalá

PROFESOR TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA COMPAÑÍA DE TAXI TRANSOLONCOMSA S.A, DE LA COMUNA SINCHAL, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2021”** constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Kimberly Ximena Domínguez Orrala con cédula de identidad 2400222341 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Domínguez Orrala Kimberly Ximena

C.C. No.: 240022234-1

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a papá Dios por darme vida, salud, fuerzas y sabiduría para llevar a cabo cada meta propuesta y poder culminar uno de mis objetivos , que está dado en culminar mi proyecto de titulación.

A mis padres por el sacrificio enorme que me han brindado en todo momento, por su amor y apoyo infinito en ver cristalizadas mis metas, porque este logro también es de ellos, agradecer a mis hermanos(a), sobrinos , abuelos(a) y amigos(a) por brindarme siempre palabras de aliento para nunca rendirme y mantenerme firme en cada una de mis decisiones.

A los docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena por impartirme cada uno de sus conocimientos y aprender de ellos en cada etapa cursada y por supuesto a mi tutora y especialista que estuvieron al tanto en la elaboración de mi tesis, siempre dispuestos a darme las respectivas indicaciones y recomendaciones para la culminación del trabajo investigativo.

Por último, a los directivos y socios de la compañía por brindarme su tiempo al momento de hacer el levantamiento de información.

Kimberly Domínguez Orrala

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios por ser parte fundamental en mi vida diaria. A mi padre Primo Domínguez Apolinario y a mi madre Fanny Orrala Rodríguez por su apoyo incondicional desde el inicio de mis estudios, quienes son mi motor para nunca darme por vencida, y a mí por mantenerme siempre segura y perseverante.

Kimberly Domínguez Orrala

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.
PROFESORA ESPECIALISTA



Econ. Hermelinda Cochea Tomala.
PROFESORA TUTORA



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC



Lic. Sandra Saltos Burgos
SECRETARIA

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	4
AUTORÍA DEL TRABAJO	5
AGRADECIMIENTO	6
DEDICATORIA	7
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	8
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I	21
MARCO TEÓRICO	21
1.1. Antecedente.....	21
1.2. Base teórico.....	23
Desarrollo de las teorías y conceptos	23
1.2.1. Estructura organizacional	23
1.2.1.1. Efectividad organizacional.....	24
1.2.1.2. Proyección estratégica	25
1.2.1.2.1. Misión	25
1.2.1.2.2. Visión.....	26
1.2.1.2.3. FODA.....	26

1.2.1.2.4. Cultura organizacional.....	26
1.2.2. Proceso administrativo.....	27
1.2.2.1. Planeación.....	28
1.2.2.1.1. Estrategias.....	28
1.2.2.1.2. Gestión de riesgo	29
1.2.2.2. Organización.....	29
1.2.2.3. Dirección.....	30
1.2.2.4. Control	30
1.3. Fundamentos sociales, psicológicos y/o legales.....	30
1.3.1. Fundamentación Social.....	30
1.3.2. Fundamentación legal	32
CAPÍTULO II.....	36
METODOLOGÍA	36
2.1. Tipo de investigación.....	36
2.2. Enfoque.....	37
2.3. Métodos de la investigación	37
2.4. Población y muestra	38
2.5. Diseño de recolección de datos.....	39
CAPITULO III.....	41
RESULTADOS Y DISCUSION	41

3.1. Análisis de datos (cualitativos y cuantitativos)	41
3.1.1. Análisis de la Entrevista- directivos	41
3.1.2. Análisis de la encuesta-socios.....	44
3.2. Discusión	56
CAPÍTULO IV	57
PROPUESTA.....	57
4.1. Introducción a la propuesta	57
4.2. Formulación de la Misión y Visión	58
4.3. Identidad Corporativa.....	58
4.3.1. Misión	58
4.3.2. Visión.....	58
4.3.3. Valores Corporativos	59
4.3.4. Proceso Administrativo de la Compañía.....	59
4.3.5. Matriz FODA	60
4.4. Objetivos.....	61
4.4.1. Objetivo general.....	61
4.4.2. Objetivos específicos	61
4.5. Matriz de estrategia DAFO	61
4.6. Implementación de estrategias en las funciones.....	62
4.6.1. Funciones	63

4.6.2. Estrategias	64
4.7. Diagrama de flujo	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS	70
APÉNDICE	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Poblacion y muestra	38
Tabla 2	Recolección de datos	39
Tabla 3	Compromiso.....	44
Tabla 4	Trabajo en equipo	45
Tabla 5	Filosofía	46
Tabla 6	FODA	47
Tabla 7	Planeación	48
Tabla 8	Estrategias.....	49
Tabla 9	Responsabilidad	50
Tabla 10	Funciones	51
Tabla 11	Dirección	52
Tabla 12	Supervisión.....	53
Tabla 13	Control	54
Tabla 14	Servicio	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Compromiso	44
Figura 2 Trabajo en equipo.....	45
Figura 3 Filosofía.....	46
Figura 4 FODA.....	47
Figura 5 Planeación.....	48
Figura 6 Estrategias	49
Figura 7 Responsabilidades.....	50
Figura 8 Funciones.....	51
Figura 9 Dirección.....	52
Figura 10 Supervisión	53
Figura 11 Control.....	54
Figura 12 Servicio	55
Figura 13 FODA.....	60
Figura 14 DAFO	61
Figura 15 Estructura Organizacional	62
Figura 16 Ejecución de estrategias	64
Figura 17 Diagrama de flujo	66
Figura 18 Matriz de consistencia.	74
Figura 19 Matriz de operacionalización	77

Figura 20	Guía de entrevista.....	79
Figura 21	Encuesta a socios.....	81
Figura 22	Nómina de los socios encuestados	84
Figura 23	Establecimiento de la Compañía	85
Figura 24	Entrevista y encuesta.....	85
Figura 25	Carta aval.....	86
Figura 26	Certificado de validación de instrumentos	87
Figura 27	Reporte Urkund.....	88
Figura 28	Cronograma del TIC.....	89

INTRODUCCIÓN

En el transcurso del tiempo la estructura organizacional y proceso administrativo ha adoptado gran importancia en el desarrollo integral de las empresas, organizaciones y compañías, logrando consigo una actividad efectiva y activa en el campo laboral a través de una correcta división de tareas que han permitido evitar el surgimiento de confusiones e incluso conflictos que puedan surgir dentro de ello.

Teniendo en cuenta que hoy en día el entorno empresarial requiere de herramientas administrativas que faciliten sus procesos para que las organizaciones puedan enfrentarse ante los diferentes desafíos que se presenten para la mejora de sus funciones.

En determinación a lo mencionado se tiene conocimiento que el transporte se presenta como parte estratégica para el desarrollo global de la economía, considerando que es uno de los medios en los cuales se efectúan las movilizaciones de los ciudadanos, a su vez se tiene en cuenta que el medio de transporte en taxi trae consigo diferentes ventajas como el servicio rápido que ofrecen, ya sea a disposición del lugar u donde requiera ir el usuario.

Por consiguiente , el tema de investigación surge de manera relevante en la compañía de Taxi Transoloncomsa S.A situada en la comuna Sinchal ,teniendo en cuenta que es esencial para el logro de un mejor desarrollo y alcance de sus objetivos ,constituyéndose en el pilar fundamental para establecer el proceso de metas en función a sus actividades diarias que se llevan a cabo

en la misma. De manera que es importante tener el total conocimiento de los factores administrativos para su crecimiento continuo.

Por tanto, esta investigación se basa en la detección del manejo de los puntos principales del tema a indagar, viendo la necesidad de seguir una determinada dirección entre los socios y sus directivos principales al momento de efectuar la toma de decisiones.

Como resultado de lo manifestado, el problema de investigación en la compañía se da en identificar la importancia de la estructura organizacional en el proceso administrativo, de manera que resulta fundamental para el desarrollo y progreso de la misma, teniendo presente que la compañía carece de lineamientos esenciales como la visión y misión que ayuden a determinar de manera clara el alcance de sus objetivos.

En la provincia de Santa Elena se encuentran establecidas cooperativas de taxis como lo es la compañía de Taxi Transoloncomsa , en la que surge como necesidad adoptar conocimientos y ejecución de una administración adecuada en sus funciones, teniendo en cuenta que en éste contexto se desarrolla una creciente importancia entre los gestores y las organizaciones al momento de elevar los estándares de calidad en el servicio que ofrecen y así mantenerse de manera competitiva en el mercado , siendo así se presenta una problemática en ella destacando que en la actualidad las compañías requieren del desarrollo de diferentes estrategias para su supervivencia.

De tal forma se entiende que una estructura organizacional permitirá que exista un buen funcionamiento y sostenibilidad de la compañía ya sea para el

logro de una mejor productividad , la permanencia y mayor compromiso de los empleados en ejecutar sus capacidades , al igual que un buen clima organizacional ,motivación, y sin duda alguna el trabajo en equipo. Consecuente a ello, el proceso administrativo también resulta fundamental para el logro de los objetivos propuestos de la forma más eficiente posible.

Por otro lado , la **formulación del problema** conduce a dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿De qué manera aporta la estructura organizacional en el proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal, provincia Santa Elena, año 2021?

Conforme a ello, se procede con la contribución del **objetivo general** del tema a investigar, la cual se da en: Analizar el aporte que brinda la estructura organizacional en el proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal, provincia Santa Elena , año 2021.

Acorde a lo mencionado se plantean los siguientes **objetivos específicos**:

- a) Fundamentar bases teóricas de autores referente a las variables de Investigación.
- b) Identificar los factores esenciales de los procesos administrativos en la compañía de Taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal.
- c) Proponer estrategias de mejora para la implementación de una buena estructura organizacional en el proceso administrativo de la compañía de taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal.

Para efecto de este estudio de investigación en la compañía de taxis “Transolocomsa S.A” su estructura y procesos efectuados carecen de lineamientos

precisos, dado ello se pretende emplear estrategias de mejora para su crecimiento constante en el mercado competitivo.

En base al problema de estudio la **justificación** describe la relevancia de mantener todos los conocimientos concernientes a los puntos del tema de estudio en la compañía, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos, referente a la implementación de estrategias para una mejor cultura organizacional y por ende mantenerse altamente competitiva a nivel local.

En efecto, la investigación se apoya en el empleo de técnicas de investigación por medio de tipo descriptivo, documental y campo, con enfoque cuantitativo y cualitativo a través de la elaboración de entrevista y encuesta como instrumento para la recolección de datos y detectar el principal problema que afecten su progreso.

Por tanto el presente proyecto establece como **idea a defender** lo siguiente:

“La estructura organizacional aporta de manera significativa en el proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal, provincia Santa Elena año 2021.”

Las variables que intervienen en el presente estudio se da en:

- Variable independiente: Estructura organizacional
- Variable dependiente: Proceso administrativo

Dando continuidad al desarrollo de la investigación se establece que en el **capítulo I** se considera los siguientes aspectos: el marco teórico en donde se sustenta la revisión de literatura de bases teóricas y revisión bibliográfica a

través de conceptualizaciones que hacen énfasis a las variables , dimensiones e indicadores al tema del proyecto encontrado en libros, tesis y artículos científicos , posteriormente los fundamentos sociales y los legales.

En el siguiente apartado está el **capítulo II** en donde están plasmados los materiales y métodos para el desarrollo de la investigación.

Por consiguiente, en el **capítulo III** se muestra la recopilación de resultados y por ende la discusión cuantificando la información recolectada de manera clara y sencilla, manteniendo las respectivas conclusiones y recomendaciones a fin de implementar estrategias de mejora para la estructura organizacional en el proceso administrativo de la compañía de taxis detallando los pasos a seguir y garantizar su permanencia frente a la competencia, a su vez el **capítulo IV**, en donde se da paso a la propuesta de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedente.

De acuerdo al trabajo de investigación realizado por el autor Borbor Toala Enrique (2013), titulado “Diseño organizacional ejecutado en la Cooperativa de Transporte denominado taxis “Jesús del gran poder” del Cantón la libertad ubicado en la provincia de Santa Elena tiene como objetivo definir, disponer y documentar una estructura capaz de generar un crecimiento dentro y fuera de la empresa, de modo que su problemática está en que no existe una verdadera estructura organizacional lo que provoca una ineficiencia en la realización de sus funciones afectando de una u otra manera la fluidez del trabajo de sus administradores, también provoca una deficiencia en la organización de los socios al implementar proyectos para el progreso de la institución. Por otro lado, la metodología que se utilizó para esta investigación se dio mediante una encuesta al personal administrativo, socios y usuarios de esta cooperativa, además se realizó una entrevista a profundidad al gerente para conocer la situación actual del proceso administrativo, por consiguiente se utilizaron fundamentos teóricos en base al trabajo de investigación. En conclusión se determina la importancia de la estructura organizacional al momento de llevar a cabo una mayor productividad, un mejor clima laboral y mejores comunicaciones entre los miembros de toda entidad, y sin duda alguna en los procesos administrativos.

Vera Loor et al. (2018), mencionan en su proyecto investigativo titulado “auditoría de gestión a los procesos administrativos de la “Cooperativa de transporte en taxi 12 de marzo de la ciudad de Portoviejo”, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017”, tuvo como propuesta para mejorar el sistema de calidad y de gestión operativa y funcional de la cooperativa, misma que una vez implementada este punto a tratar se efectuarían grandes beneficios a la institución considerando que es una de las cooperativas de transporte con mayor trayectoria en el cantón, las evaluaciones a la gestión resultaron fundamentales para determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la institución, siendo uno de los principales componentes a evaluar el proceso administrativo, en definición a ello para lograr los objetivos propuestos realizaron una investigación exploratoria para ejecutar un reconocimiento del área de estudio para verificar la situación general de la cooperativa y analítica debido a que se aplicó encuesta donde se deben analizar estadísticamente sus resultados y el método de investigación que se empleó fue de manera bibliográfica y de campo, en función a esta investigación y los resultados obtenidos se determina que es necesario tener presente la buena estructuración del proceso administrativo el cual va de la mano con la planeación, organización, control y dirección ya que al emplearlo de manera correcta no ocasionara que existan repercusiones al momento de cumplir con las condiciones básicas para ejercer la conducción de unidades e incluso en las funciones administrativas como financieras.

Por otro lado, en el estudio realizado por Cedeño Loo Maria (2019), refiere su tema como la “auditoria de gestión y su incidencia en la eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo de la cooperativa en transporte de Taxis “Sultana del café” en donde el tipo de investigación se dio de manera descriptiva y de campo , mediante los métodos de investigación inductivo , deductivo y el estadístico , consiguiente a ello tras los resultados alcanzados se precisan puntos relevantes en función al desarrollo de toda organización , por lo que se enfatiza que en ella no se tenía el conocimiento de los procesos administrativos y por tanto no se manejaba ningún tipo de auditoria de gestión , lo que sin duda alguna trae consigo que existan falencias en la misma.

1.2.Base teórico.

Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1. Estructura organizacional

Nazareno Véliz (2020), en su artículo menciona que:

La estructura organizacional es importante en el ámbito empresarial y de negocios, y también es preciso que los propietarios, los gerentes y los trabajadores posean un conocimiento consolidado sobre este relevante tema, porque permiten establecer relaciones interpersonales laborales que dan cuenta de modelos de direccionalidad y direccionamiento de la empresa.

Por tanto, la estructura organizacional promueve la responsabilidad y la propiedad en las actividades realizadas por los empleados, mediante una

relación directa con la actitud y el comportamiento de los empleados en la organización.

De la misma manera el autor Murillo Vargas et al. (2019), argumenta que en ella se conforman relaciones jerárquicas entre los directivos y colaboradores, basadas en la formalización, centralización en la toma de decisiones, alto grado de especialización y líneas de comunicación directa.

La selección de cada una de estas estructuras depende de las necesidades y orientaciones de las organizaciones, de acuerdo con su especialidad, naturaleza, tamaño.

Desde el punto de vista de Ocampo Ulloa et al.(2019), la estructura organizacional forma:

Una parte fundamental dentro de las diferentes empresas puesto que, permite el desenvolvimiento de actividades que contribuyan al logro de las metas y objetivos empresariales, teniendo presente que influye al momento de llevar a cabo la capacidad de adaptación en las empresas.

Es decir, la estructura organizacional se presenta como un sistema jerárquico ,dado que en ella se abordan las formas de organización internas y administrativas ,teniendo en cuenta que en ella se dividen las diferentes tareas, funciones y puestos, ya sea en la planificación de trabajo y división de responsabilidades.

1.2.1.1. Efectividad organizacional

Los autores Martínez Casal et al. (2020), manifiestan que:

Para que exista efectividad organizacional es necesario considerar las condiciones concretas de la organización, los medios, los recursos disponibles y el ambiente de trabajo, de manera imprescindible al momento de conocer a fondo el engranaje más importante de toda la entidad.

En definitiva a lo mencionado, la efectividad organizacional se lleva a cabo mediante el logro de metas tomando en cuenta los recursos necesarios para su supervivencia.

1.2.1.2. Proyección estratégica

Hernández et al.(2017), es importante que las organizaciones incluyan su filosofía para que el cliente tenga conocimiento de los recursos que utiliza la organización para el desempeño de sus servicios, brindando al usuario más confiabilidad y credibilidad hacia la empresa.

La proyección estratégica se presenta como un factor esencial, a fin de tener los objetivos de manera más clara en la compañía manteniendo una misión y visión definidas.

1.2.1.2.1. Misión

Desde el punto de vista de Gaytan & Aceves (2017) , la misión es la que da identidad a una empresa mostrando a los clientes o proveedores, el ámbito en el cuál se desarrolla, y permitiendo distinguirla de otras empresas similares.

Toda empresa u organización debe disponer de una misión dado a la relevancia que cumple en sus diferentes funciones, empezando porque es el propósito por el cual de su existencia a fin de lograr rentabilidad que es lo que debe tener la compañía.

1.2.1.2.2. Visión

Mondragón Salas (2021), menciona que la visión moldea y direcciona una organización hacia el futuro que en el cual se pretende construir.

En definitiva la visión se presenta como un aspecto clave para la prospectiva de futuro deseado en la compañía ,factible , clara y sencilla de alcanzar para su consolidación u permanencia en el transcurso del tiempo.

1.2.1.2.3. FODA

Od. Sarli et al. (2015), enfatizan que el análisis FODA se basa en emplear una evaluación imprescindibles en donde se encuentran factores positivos y negativos que en conjunto determinan la situación interna y externa de una organización.

El FODA cumple un rol imprescindible en las organizaciones al momento de emplear el análisis de situación para así tener conocimiento de los puntos débiles y fuertes en la cual se encuentre, de manera que se puedan hacer ajustes que permitan en este caso potencializar las fuerzas positivas de la compañía y disminuir lo negativo que se esté suscitando.

1.2.1.2.4. Cultura organizacional

Palafox Soto et al. (2019) , argumentan que la cultura organizacional trae consigo aspectos positivos como:

El cumplir con las estrategias para laborar de forma óptima y que los empleados puedan adoptar una cultura fuerte y por supuesto saludable, no solo para trabajar, sino para hacerla parte de sus valores y sin duda alguna para su cultura personal.

El tener una cultura organizacional permite llegar mucho más rápido al éxito , puesto que a través de ello se promueve el desempeño, productividad y sin duda alguna el compromiso de todos los socios para la realización de un mejor trabajo.

1.2.2. Proceso administrativo

Zambrano & Ormaza Cevallos (2020), manifiestan que una eficiente aplicación del proceso administrativo permite :

Dirigir de forma correcta el curso de los negocios de emprendimiento, además en toma de decisiones ante las barreras que se presenten en cuanto al surgimiento de las diferentes competencias y otros factores que afecten de una u otra manera el adecuado progreso.

Vasquez Ponce et al.(2021), indica que:

Es esencial tener en cuenta que este tema resulta importante para toda empresa u negocio al momento de administrar sus operaciones, dado que este proceso incluye la planificación, organización, dirección y control, que a su vez son necesarios para lograr lo que te propones como parte de una entidad.

En la actualidad los procesos administrativos han adquirido un gran valor, siendo estos utilizados como una de las herramientas clave para alcanzar el desarrollo organizacional y por ende para mejorar la competitividad y productividad en las organizaciones.

Muñoz Jaime et al.(2020), enfatiza que el proceso administrativo es fundamental en todo tipo de empresas, ya que evita improvisaciones en los

momentos más difíciles y ayuda a la toma de decisiones importantes, produciendo un crecimiento empresarial.

Es decir, al momento de tener presente este proceso administrativo en las organizaciones permitirá que exista una mejor toma de decisiones que ayudaran al cumplimiento de los objetivos y con ello conseguir mayores resultados posibles que sin duda alguna traerá consigo el bienestar de la misma de manera efectiva.

1.2.2.1.Planeación

Peñañiel Loor et al.(2020), deduce que :

La planeacion es aquella herramienta que sirve para anticiparse al futuro estando en el presente, ayudando a direccionar, así como el de trazar metas y objetivos que ayuden a ser competitivos y se cumpla un fin, así como el de saber con los recursos con los que se cuenta y el cómo usarlos para darle cumplimiento a los objetivos.

En definitiva, la planeación permite definir claramente los objetivos a alcanzar, teniendo presente que a través de este proceso se esperan cambios y se dicta cómo actuar en caso de que ocurran riesgos para de esta manera proporcionar un enfoque racional para el cumplimiento de sus metas.

1.2.2.1.1. Estrategias

Romero et al.(2020), argumentan que:

La estrategia es una acción orientada al logro de un objetivo, que otros competidores también buscan; de allí que, la misma lleva a la

empresa a definir una ventaja competitiva que le garantice la supremacía en el mercado y por consiguiente el éxito empresarial.

1.2.2.1.2. Gestión de riesgo

Panduro Alvarado (2022), en su trabajo investigativo menciona que:

La gestión de riesgos es una de las mejores prácticas que actualmente se llevan a cabo en todo tipo de organizaciones a lo largo y ancho del mundo. Su finalidad es que las organizaciones gestionen los riesgos tanto en su ambiente exterior o interior, con el fin de que se mitiguen aquellos eventos que puedan impactar negativamente el logro de sus objetivos y/o que potencialicen aquellos eventos que puedan impactar positivamente el logro de los mismos en el campo de las finanzas, la salud, la seguridad y la tecnología de la información.

Permite que exista una mejor identificación de amenazas y por ende que los procesos tengan un mejor seguimiento u control, facilita la toma de decisiones e impulsa la proactividad en los empleados, los jefes y por tanto los socios

1.2.2.2. Organización

Mendoza (2018), manifiesta que la organización actúa como un proceso en el que se determina un objetivo para concluir una meta establecida ,a partir de la división y coordinación de tareas.

A su vez, actúa como un sistema de roles a fin de lograr un objetivo mediante procesos coordinados en una estructura necesaria y así actuar acorde al entorno en el que se encuentre las entidades u organizaciones, a fin de aumentar la productividad y eficiencia de cada uno de sus miembros.

La organización tiene como objetivo coordinar y optimizar las diferentes tareas de las empresas , en función a lo mencionado se refiere a la distribución de autoridad y responsabilidades para el logro de una estructura idónea para que las entidades trabajen como una sola a fin del alcance del propósito común , funciones y coordinación de todo lo planificado.

1.2.2.3. Dirección

González Rodríguez et al.(2020), mencionan que la dirección incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

Es decir, la dirección implementa la planificación, comunicación, motivación y control necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa.

1.2.2.4. Control

De acuerdo a los autores Villota et al. (2017) , el control es un dispositivo principal para el mejor funcionamiento posible de un elemento, ya que puede disminuir completamente el nivel de peligros a los que las organizaciones son expuestas.

Por tanto , se define que el proceso de control permite garantizar que los planes u estrategias que emplee la compañía sean cumplidos con los recursos y tiempos establecidos, a fin que estas diferentes actividades sean desempeñadas de manera eficiente.

1.3. Fundamentos sociales, psicológicos y/o legales.

1.3.1. Fundamentación Social

En la presente investigación es imprescindible tener presente los aspectos sociales en la que son participes el Gerente, Presidente y sin duda alguna los Socios que son parte esencial en la compañía al momento de dar paso al servicio de taxis, a su vez se tiene en cuenta la importancia que cobra hoy en día las buenas relaciones que se empleen entre los socios y directivos para llevar a cabo una mejor realización de trabajos encomendados al igual que la práctica de valores éticos y morales, empezando porque el respeto y responsabilidad de manera interna y externa para que así se refleja en el trato que reciben los usuarios.

El servicio al cliente se presenta como una necesidad para el ser humano , de manera que se procura lograr la satisfacción de los clientes conforme a lo que debe ofrecer la compañía de taxis y a su vez tener consigo un ambiente armónico en donde se debe generar la interacción idónea entre ambas partes , por tal razón se tiene presente que en la actualidad la provincia Santa Elena y demás sectores que se dedican a la prestación de servicios de taxis en su mayoría no emplean una imagen solida a sus clientes , ya sea por la inadecuada cultura que siguen empleando o la falta de conocimientos conforme a su estructura u procesos que llevan consigo.

En determinación a lo mencionado, estas compañías u cooperativas de taxis se han seguido manteniendo, dado que estas son esenciales porque permiten llevar a cabo el traslado del individuo de un lugar a otro, hasta llegar a su destino. En la actualidad en Santa Elena se evidencia la presencia de las cooperativas y compañías, que a pesar de permanecer de manera vigente no han

llegado al punto de satisfacer en su totalidad las necesidades de los usuarios que la diferencien a las demás.

1.3.2. Fundamentación legal

Para el presente estudio se tomó como referencia artículos del Plan de creación de oportunidades 2021 a 2025, las leyes que tiene la Constitución de la república del Ecuador junto a la Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial 2008 relevante a este tema de investigación.

El Registro oficial de suplemento (2021) , menciona a Ecuador un país de oportunidades en donde se hace énfasis que la economía ecuatoriana funciona bajo las fuerzas del libre mercado en donde existe respeto pleno en función a los derechos de propiedad con fundamento de una economía libre y los precios son determinados libremente y cumplen su papel de transmitir información sobre las preferencias de los consumidores y el valor subjetivo de los bienes y servicios.

Objetivos del Eje Económico:

- Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.
- Igualdad de oportunidades en donde no pueden existir empresas que reciban privilegios especiales del Gobierno por lo que cada una debe innovar y poner todos sus esfuerzos para satisfacer constantemente a los consumidores si quieren prosperar.

Políticas y metas al 2025

El **Art 7.** Tiene como objetivo crear redes de empleo, priorizando el acceso a grupos excluidos y vulnerables, con enfoque de plurinacionalidad e interculturalidad.

Incrementar la tasa de empleo adecuado del 30,41% al 50,00%. y el porcentaje de personas empleadas mensualmente en actividades artísticas y culturales del 5,19% al 6,00%.

Objetivos del Eje Social

Objetivo 5.

Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 en concordancia con la premisa de "no dejar a nadie atrás" de la Agenda 2030.

Capítulo sexto (Derechos de libertad)

En el **Art. 66, literal 17** se direcciona el derecho a la libertad de trabajo, en donde no se obliga a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley en los lineamientos territoriales que se muestran a continuación:

- Ampliar la cobertura de servicios para atender a las localidades rurales, especialmente aquellas ubicadas en sitios alejados y con baja conectividad a los centros urbanos.
- Promover servicios de atención integral a los grupos de atención prioritaria, con enfoque de igualdad.

Al igual que la **Pol. 6.5** en donde se considera la densidad poblacional y las condiciones territoriales en la implementación de las prestaciones públicas, para su sostenibilidad en:

- Tiempo y

- Estándares de calidad.

Capítulo sexto (Trabajo y producción)

En las formas de organización de la producción y su gestión se enfoca en las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente correspondiente al Art 30.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Sección décima (Población y movilidad humana)

El **Art. 391** manifiesta que el estado generará y aplicará políticas demográficas que contribuyan a un desarrollo territorial e intergeneracional equilibrado que garantice la:

- Protección del ambiente
- La seguridad de la población y
- El marco del respeto a la autodeterminación de las personas y sin duda alguna la diversidad.

Ley orgánica de transporte vial

Tiene como objetivo principal la planificación y control del transporte vial, a fin de velar por el bienestar y cuidado de las personas como en los diferentes bienes que se reubiquen a través de la red vial dentro del territorio ecuatoriano, contribuyendo de esta manera el desarrollo socio- económico del país para el bien común de los ciudadanos.

Tipo de Transporte Terrestre.- Concerniente a este tema se menciona que es la forma de satisfacer las necesidades de desplazamiento a personas, animales o bienes para fines específicos.

En el **Art. 40** se hace énfasis que el transporte terrestre de personas y bienes actúa como un servicio esencial que responde a condiciones de:

- responsabilidad
- universalidad
- accesibilidad
- comodidad
- continuidad
- seguridad
- calidad
- estandarización
- medio ambiente

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Las herramientas que se utilizaron para el alcance de información concreta se basaron en varios tipos de investigación que se describen a continuación:

- Investigación descriptiva
- Investigación de campo
- Investigación documental

Investigación Descriptiva

Esta investigación se dio de manera descriptiva, debido a que este método permitió medir la conducta real del caso de estudio, además de analizar los distintos comportamientos que se efectúan dentro de la compañía empezando por los directivos principales como el Gerente y los demás miembros del personal administrativo junto a los socios involucrados.

Investigación de campo

La investigación de campo se efectuó mediante una visita a los directivos y socios de la compañía para conocer la situación actual de la compañía en determinación al tema de investigación.

Investigación Documental

Para el presente trabajo se empleó la investigación documental por lo que se obtuvo información real y confiable, la misma que permitió elaborar los instrumentos de investigación conforme a los puntos relevantes de la

estructura organizacional y el proceso administrativo de diferentes autores encontrados en libros y revistas científicas.

2.2. Enfoque

El trabajo investigativo se desarrolló bajo los paradigmas cualitativo y cuantitativo de acuerdo al problema, objetivos alcanzar y población estudiada, debido a que permitió profundizar y recopilar información verificable de la compañía de taxi Transoloncomsa a través de la encuesta y entrevista formal.

2.3. Métodos de la investigación

Los métodos que se utilizaron en el proyecto de investigación fueron los siguientes:

Método inductivo

Se utilizó el método inductivo en base a la observación empleada correspondiente al tema de investigación para así dar paso a la realización de conclusiones generales y proceder a la tabulación de los datos junto al análisis de acuerdo a los resultados obtenidos.

Método Deductivo

En función al método deductivo, se utilizó para identificar las razones del porqué de la problemática que se origina en la compañía de taxis en base al funcionamiento y administración que desempeñan.

Método analítico

Concerniente a ello, se consideró a utilizar el método analítico, dado que permitió analizar su situación actual, las causas, naturaleza y efectos de la

compañía para así dar paso a una solución y mejora para la realización de las diferentes actividades.

2.4. Población y muestra

Población

La población estudiada está conformada por el Gerente General, Presidente, Secretaria, Comisario, Consejo de Vigilancia y los 33 socios que son parte de la compañía de taxi Transoloncomsa.

Tabla 1

Población y Muestra

Población	Cantidad
Gerente	1
Presidente	1
Secretaria	1
Consejo de vigilancia	1
Comisario	1
Socios	33
Total	38

Muestra

En cuanto a la muestra de esta investigación fue equivalente a la población estudiada con un total de 38 individuos, dado que resultó fundamental tomarlos en cuenta a todos para el alcance de los objetivos. Por tanto, el tipo de muestreo resultó ser probabilístico.

2.5. Diseño de recolección de datos

Se determinó la recopilación de datos mediante el programa informático Excel, puesto que resultó fácil la elaboración de las tablas y gráficos de forma sencilla y ordenada, que sin duda fueron de suma importancia para un correcto análisis de las variables estudiadas. Por consiguiente, este trabajo académico fue aplicada a través de los diferentes instrumentos: entrevistas y cuestionarios para una mejor comprensión de resultados.

Tabla 2

Recolección de datos

Población	Instrumento
Gerente	Entrevista
Presidente	Entrevista
Secretaria	Entrevista
Consejo de vigilancia	Entrevista
Comisario	Entrevista
Socios	Encuestas

Entrevista

La entrevista realizada a los directivos permitió la obtención de información confiable y detallada de la compañía, acerca del tema de investigación teniendo presente que surgió de manera esencial para verificar la hipótesis planteada y así conocer u constatar la importancia de llevar a cabo

una estructura organizacional de manera eficaz y eficiente que a su vez brinde el aporte en sus procesos administrativos.

Encuesta

La encuesta se aplicó a los socios con el fin de recolectar información contundente, en base a las diversas opiniones, mediante preguntas selectivas para así conocer el punto de vista que tienen con respecto al manejo de la variable dependiente e independiente.

Guía de entrevista

El documento está dado bajo preguntas abiertas direccionadas a los indicadores y dimensiones de las variables del tema de investigación para así llegar a una conclusión exacta de la Compañía de Taxis Transoloncomsa S.A ubicado en la comuna Sinchal.

Cuestionario de encuesta

Este instrumento se efectuó mediante preguntas cerradas de forma clara, con un lenguaje directo de entender y responder, únicamente a los socios de la compañía que sin duda alguna resulto útil al momento de complementar la información.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSION

3.1. Análisis de datos (cualitativos y cuantitativos)

3.1.1. Análisis de la Entrevista- directivos

Esta entrevista está dada al Gerente Lcdo. Cipriano Panchana Miraba, Presidente Sr Darwin Rodríguez Barzola, Secretaria Fátima De La A Prudente, el Comisario Sr Miguel Eloy Apolinario Torres y el Sr del consejo de vigilancia Jefferson David Gonzabay de la Cruz.

¿La compañía establece una estructura organizacional, explique?

Al realizar la entrevista los directivos supieron manifestar que si cuentan con una estructura organizacional, sin embargo consideran que les gustaría implementar estrategias que le permitan crecer como compañía y permanecer en el mercado competitivo.

¿En la actualidad la compañía tiene establecida su filosofía, explique?

Los directivos manifestaron que la compañía no mantiene una filosofía concreta en base a su naturaleza, pero si desean implementarla más adelante de manera definida, dado que si tienen conocimiento de ello.

¿De qué manera los valores aportan con el buen desarrollo de un ambiente laboral en la compañía, explique?

Los directivos manifiestan que los valores son fundamentales porque al predominar un buen compañerismo entre todos origina que se lleve una mejor cultura organizacional, no como una obligación sino más bien como un factor esencial que toda persona debe tener.

¿Cómo se lleva a cabo la motivación del personal de trabajo en la compañía De Taxi Transloncomsa S.A, explique?

En este punto mantienen la motivación en el personal de trabajo mediante capacitaciones y periódicamente establecen encuentros deportivos y diferentes actividades de distracción.

¿De qué manera la compañía realiza el control de sus actividades?

Explique

Mencionan que el control se efectúa a través del presidente, el gerente general como representante legal y administrativo, no obstante también tienen el consejo de control de vigilancia y comisario quienes son designados anualmente en velar por el desarrollo de actividades para que se dé el cumplimiento de servicios y verifiquen que prevalezca el buen ambiente laboral.

¿Qué actividades se desarrollan en la compañía referente al proceso administrativo?

En esta pregunta respondieron que normalmente se basan en desarrollar diferentes actividades dependiendo de una aprobación o presupuesto anual para establecer objetivos y metas en un tiempo determinado a través de reuniones efectuadas con anterioridad.

¿Cuál es el FODA que maneja la compañía? Explique

Los directivos supieron manifestar que carecen de un FODA determinado, dado que solo se rigen en las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de acuerdo al día, razón por la cual consideran esencial el aporte de esta herramienta para conocer su situación interna y externa.

Explique cómo distribuye las funciones laborales de los socios y directivos?

Mediante la división trabajo, teniendo presente que en los socios se emplea un horario de atención establecido para llevar a cabo el servicio y rondas en los sectores de la Ruta del Spondylus y los directivos en cumplir con sus obligaciones dado los cargos encomendados mediante una estructura organizacional.

¿Utilizan métodos para fomentar el nivel de cooperación y trabajo en equipo? Explique

Ellos realizan reuniones frecuentemente en donde los puntos a tratar siempre son direccionados ayudarse mutuamente mediante el compañerismo y cooperación para lograr un objetivo en común, puesto que de ellos depende fortalecer el crecimiento de la compañía.

¿Cuáles son los puntos clave que caracterizan a la compañía en función al servicio que ofrecen? Explique

En los 8 años que se han desenvuelto como institución mencionan que los puntos claves para ellos es dar siempre prioridad al usuario mediante una buena calidad de atención, el cumplimiento de responsabilidades, la puntualidad y siempre buscar puntos claves para mejorar su rendimiento como compañía en el servicio de taxis.

3.1.2. Análisis de la encuesta-socios.

¿Desde su punto de vista, las autoridades principales de la Compañía ejecutan funciones orientadas al porvenir y futuro de los socios?

Tabla 3

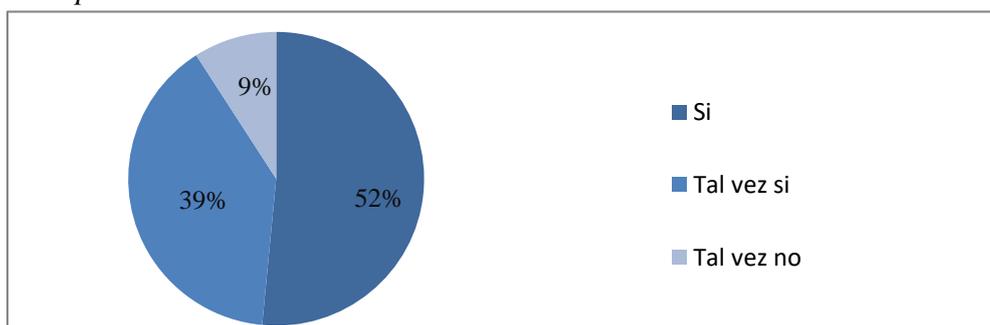
Compromiso

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
1	Si	17	0,52
	Tal vez si	13	0,39
	Tal vez no	3	0,09
Total		33	100%

Nota: La opinión de cada uno de ellos surge de manera fundamental para el progreso de la compañía.

Figura 1

Compromiso



Nota: La opinión de cada uno de ellos surge de manera fundamental para el progreso de la compañía.

Como se puede verificar en el gráfico, existe un porcentaje alto en el que los socios manifiestan que los directivos si están enfocados en el progreso de su compañía, debido a que organizan reuniones y capacitaciones a fin de mejorar su rendimiento en la labor que realizan y el servicio que brindan a los usuarios.

¿Considera usted que el trabajo en equipo es esencial para la mejora de habilidades y por tanto la resolución de problemas?

Tabla 4

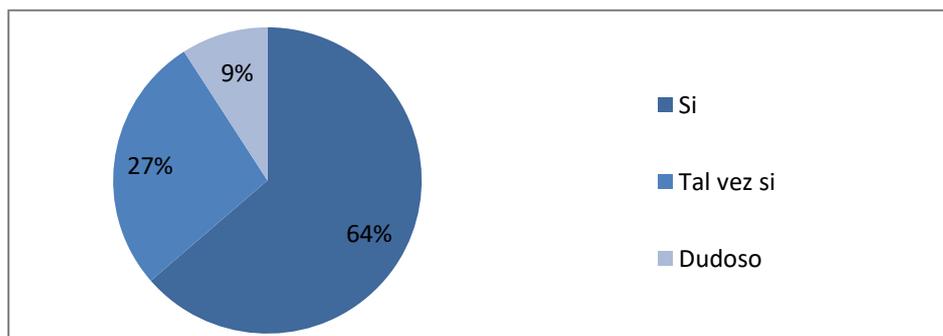
Trabajo en equipo

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
2	Si	21	0,64
	Tal vez Si	9	0,27
	Dudoso	3	0,09
Total		33	100%

Nota: Capacidad altamente valorada en el mercado laboral

Figura 2

Trabajo en equipo



Nota: Capacidad altamente valorada en el campo laboral

Se evidenció que en su mayoría los socios consideran imprescindible el aporte del trabajo en equipo, dado que a medida de este factor se incrementa la motivación, sus destrezas y comunicación efectiva en función al intercambio de información entre sus compañeros.

¿Tiene usted conocimiento si la compañía tiene determinada una misión, visión, objetivos y valores?

Tabla 5

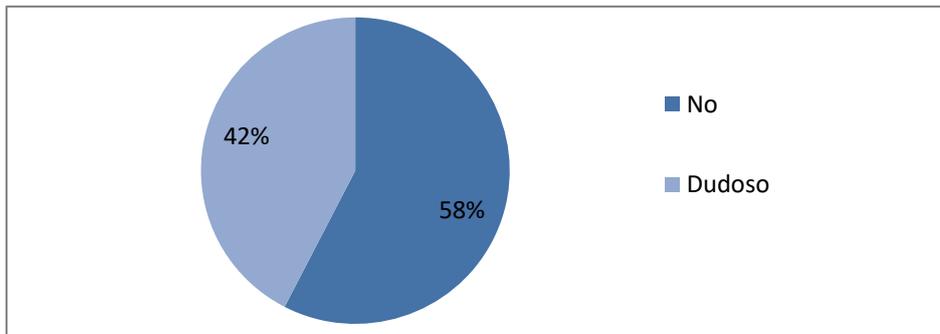
Filosofía

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
3	No	19	0,58
	Dudoso	14	0,42
Total		33	100%

Nota: Elementos esenciales para la compañía

Figura 3

Filosofía



Nota: Elementos esenciales para la compañía

Del total de los encuestados, se puede observar que en gran parte los socios no tiene conocimiento si la compañía mantiene una filosofía que la determine como tal, por otro lado los demás socios manifestaron tener dudas al no saber si la compañía mantenía o no estos factores.

¿Conoce usted las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

de la compañía?

Tabla 6

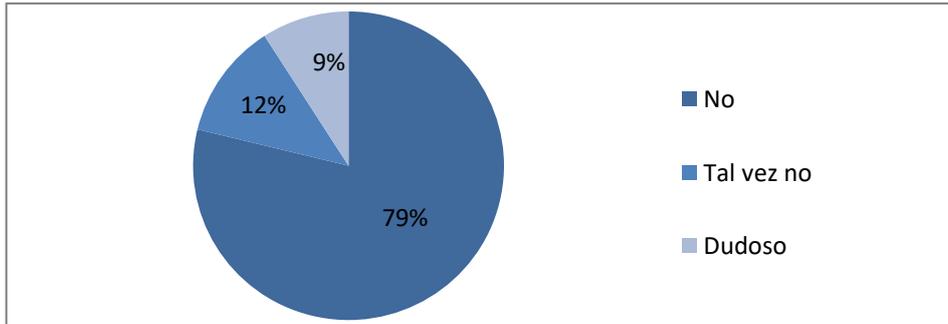
FODA

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
4	No	26	0,79
	Tal vez no	4	0,12
	Dudosa	3	0,09
	Total	33	100%

Nota: Puntos fuertes y débiles de la compañía

Figura 4

FODA



Nota: Puntos fuertes y débiles de la compañía

Los resultados dan a conocer que en su mayoría los encuestados carecen de conocimiento si la compañía mantiene un FODA establecido ,a fin de identificar las anomalías que afecten sus diferentes gestiones, consecuente a ello se evidencio un porcentaje bajo en donde se muestra indeciso a los socios en saber de este tema.

¿Considera usted que la planeación perfecciona los procesos administrativos de la compañía?

Tabla 7

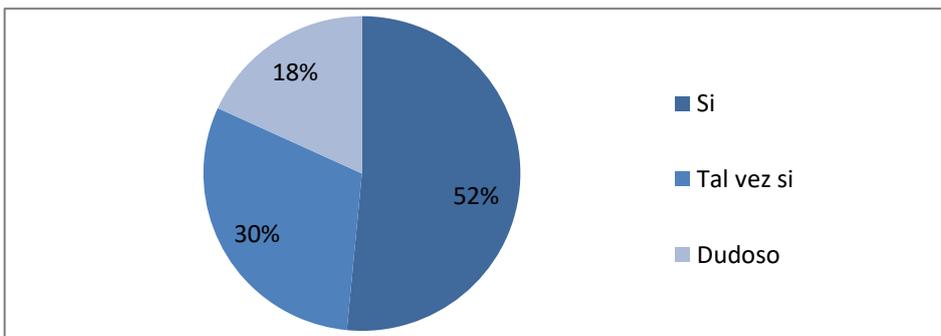
Planeación

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
5	Si	17	0,52
	Tal vez si	10	0,30
	Dudoso	6	0,18
Total		33	100%

Nota: Constituye su eje principal

Figura 5

Planeación



Nota: Constituye su eje principal

Con los datos recopilados de los socios encuestados, resalta un porcentaje mayor en el que se considera necesario llevar a cabo una planeación para la compañía y por tanto proporcionar un correcto manejo para su progreso.

¿Cree conveniente implementar estrategias de mejora para un buen desempeño del proceso administrativo?

Tabla 8

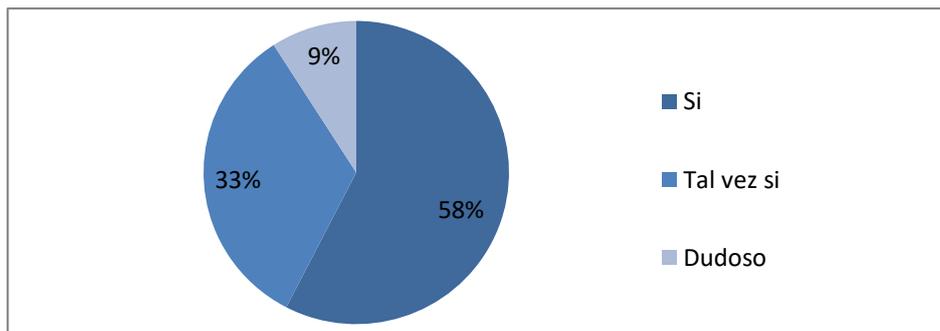
Estrategias

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
6	Si	19	0,58
	Tal vez si	11	0,33
	Dudosa	3	0,09
	Total	33	100%

Nota: Resalta los objetivos y facilita la coordinación de decisiones

Figura 6

Estrategias



Nota: Resalta los objetivos y facilita la coordinación de decisiones

Los resultados de esta pregunta dan a conocer que los socios están de acuerdo en implementar estrategias para la compañía, puesto que permitirá determinar objetivos específicos de manera clara para dar continuidad y cohesión de sus actividades diarias y por lo general sus procesos administrativos.

¿Cree usted que todos los socios son responsables al momento de llevar a cabo la prestación de servicio a sus usuarios?

Tabla 9

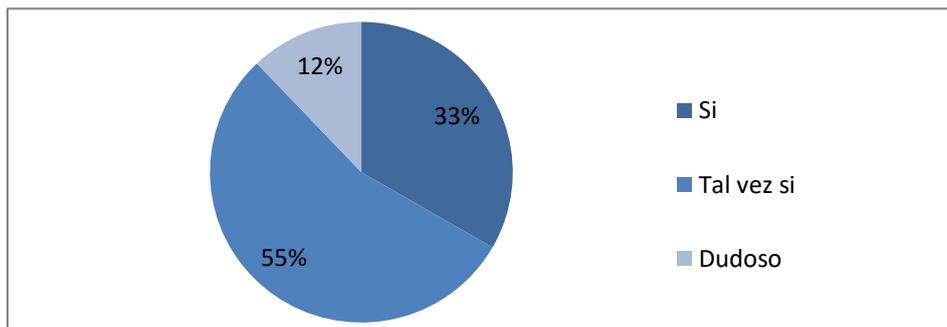
Responsabilidad

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
7	Si	11	0,33
	Tal vez si	18	0,55
	Dudoso	4	0,12
Total		33	100%

Nota: Hace énfasis al servicio que recibe el cliente

Figura 7

Responsabilidades



Nota: Hace énfasis al servicio que recibe el cliente

En su mayoría los socios encuestados manifestaron que si efectúan dichas responsabilidades ,dado que los clientes siguen direccionándose por recibir sus servicios en sus diferentes jornadas de labor , consecuente a ello también se obtuvo un porcentaje bajo en donde los socios se encuentran indeciso , puesto que desconocen de qué manera llevan a cabo la prestación de servicio sus demás compañeros.

¿Considera usted que se cumple a cabalidad cada una de las funciones que tienen los socios y directivos de la compañía?

Tabla 10

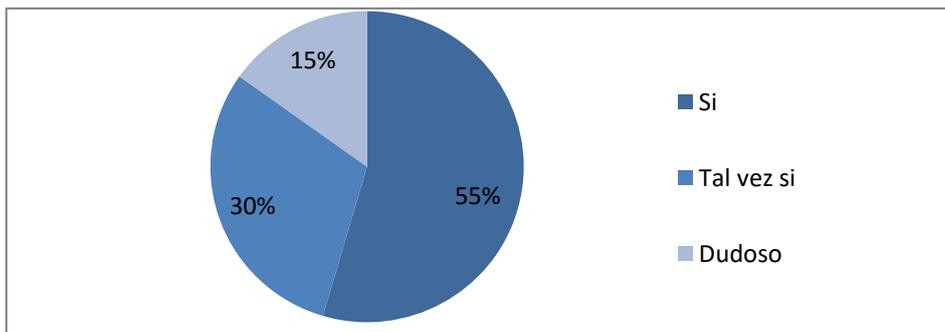
Funciones

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
8	Si	18	0,55
	Tal vez si	10	0,30
	Dudoso	5	0,15
Total		33	100%

Nota: Desempeño que mantiene cada integrante de la compañía

Figura 8

Funciones



Nota: Desempeño que mantiene cada integrante de la compañía

La mayoría de los socios reconoce que las funciones son ejecutadas con total rigurosidad por parte de ellos y las demás autoridades, debido a que también forman parte en la ejecución del transporte y por tanto su desempeño es concreto, por otro lado, se evidenció un porcentaje bajo del poco conocimiento acerca de este tema.

¿El jefe de la compañía toma en cuenta sus opiniones al momento de presentarse cualquier eventualidad que perjudique el progreso de la compañía?

Tabla 11

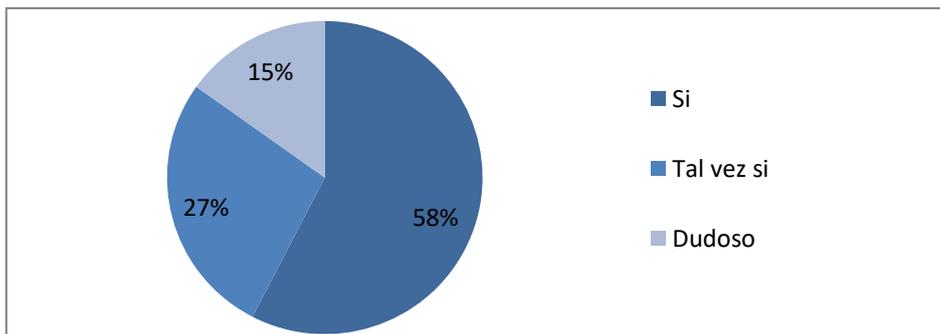
Dirección

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
9	Si	19	0,58
	Tal vez si	9	0,27
	Dudoso	5	0,15
Total		33	100%

Nota: Nivel de integración de opiniones

Figura 9

Dirección



Nota: Nivel de integración de opiniones

En este punto se afirmó que los socios son consiente al manifestar que si emplean sus puntos de vista ante cualquier situación que se presente, de manera que en las reuniones que ejecutan los directivos siempre buscar integrar a todos los socios para que puedan expresar sus acuerdos o desacuerdos.

¿Preexiste la necesidad de supervisión al momento de medir los procesos administrativos de la Compañía?

Tabla 12

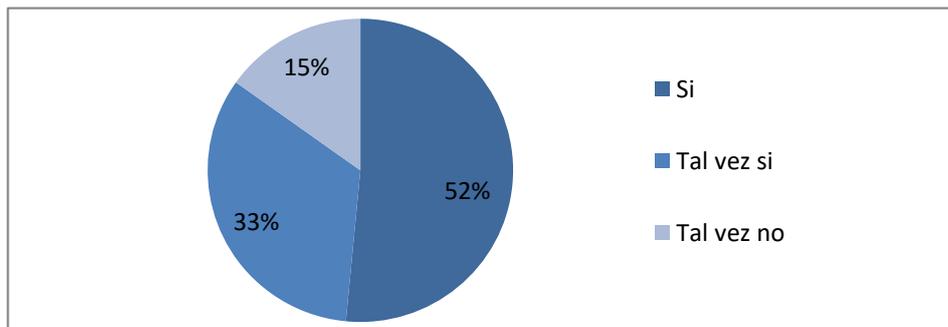
Supervisión

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
10	Si	17	0,52
	Tal vez si	11	0,33
	Tal vez no	5	0,15
Total		33	100%

Nota: Conjunto de etapas para conseguir los objetivos planteados de manera eficiente

Figura 10

Supervisión



Nota: Conjunto de etapas para conseguir los objetivos planteados de manera eficiente

En el factor de supervisión los socios encuestados dieron a conocer que si emplean dicha ejecución, dado que en la compañía existe un consejo de vigilancia que se encarga del control interno y por tanto supervisar la conducta del consejo de administración. Sin embargo un porcentaje bajo de los socios manifestaron cierta inquietud en determinar si la supervisión se la daba por completo.

¿Supone usted que existe un buen control en la Compañía para el progreso de sus acciones y actividades?

Tabla 13

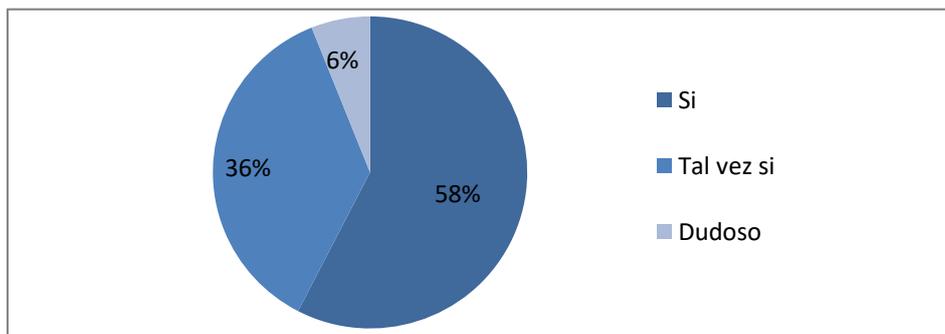
Control

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
11	Si	19	0,58
	Tal vez si	12	0,36
	Dudoso	2	0,06
Total		33	100%

Nota: Medidas para su crecimiento continuo

Figura 11

Control



Nota: Medidas para su crecimiento continuo

Con un total alto los socios encuestados manifestaron que si existe un buen control debido a que mantienen un registro de sus clientes fijos mediante una base de datos a fin de detectar, prever desviaciones y tomar las medidas correctivas para conocer su situación actual.

¿Con el servicio que emplean periódicamente, consideran que cumplen las expectativas de cada uno de sus usuarios?

Tabla 14

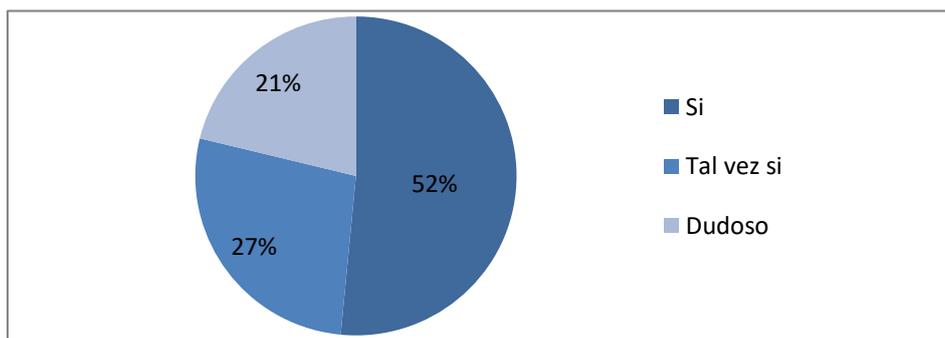
Servicio

Ítems	Respuestas	Frecuencia	%
12	Si	17	0,52
	Tal vez si	9	0,27
	Dudoso	7	0,21
Total		33	100%

Nota: Priorizar el servicio que se brinda a los usuarios

Figura 12

Servicio



Nota: Priorizar el servicio que se brinda a los usuarios

En este aspecto los socios manifiestan que el servicio que brindan cumplen los estándares de acogida hacia sus usuarios, debido a que se direccionan por mantener a sus clientes lo más satisfechos posibles con el trato recibido, por otro lado se obtuvo un porcentaje bajo en donde están consientes que necesitan cambios para mejorar el servicio en su totalidad.

3.2. Discusión

Entrevista

Con la entrevista realizada a los directivos se identificó la manera en cómo se desenvuelve la compañía en función a las variables principales del tema de investigación, a su vez se encontró falencias como faltas de estrategias ,FODA y su filosofía en base a las gestiones que desempeñan.

Encuesta

En la encuesta realizada a los socios se identificaron puntos esenciales que resaltan en la obtención de resultados como:

El porcentaje alto en donde efectivamente en su mayoría los socios están de acuerdo en que la implementación de estrategias traería consigo muchos beneficios en función al proceso administrativo que se desempeña en la compañía de taxis.

Los resultados también mostraron que existe falta de conocimientos por parte de los socios si la compañía mantiene o no una filosofía y FODA.

A su vez, se recalca un porcentaje alto en donde manifiestan que sus opiniones son tomadas en cuenta en las reuniones que efectúan anual y mensualmente.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Proponer estrategias para un mejor manejo de la estructura organizacional en el proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal, provincia Santa Elena, año 2021.

4.1. Introducción a la propuesta

Las estrategias están direccionadas a las funciones de la estructura organizacional que será de mucho beneficio para la compañía. De modo que permitirá mejorar las capacidades de cada uno de los socios y directivos, teniendo en cuenta que con ello se podrá identificar de manera más clara las diferentes falencias que se presenten en los procesos y a su vez emplear las mejores toma de decisiones concerniente a su permanencia de manera competitiva.

A su vez, se recalca que en la actualidad la compañía debe implementar estrategias que ayuden a llevar a cabo un mejor direccionamiento que permita cubrir todas las necesidades que puedan presentarse de acuerdo a las diferentes anomalías y sin duda alguna poder brindar un excelente servicio a los clientes.

Concerniente a la estrategia a implementar se da en efectuar la misión, visión, objetivos, y por tanto la realización de la matriz estratégica FODA.

Además, la presencia de estos factores permitirá que la compañía mejore en cada una de sus actividades, y los directivos como socios conozcan los factores esenciales y enriquezcan los conocimientos en el tema de su estructura y proceso administrativo para la realización de labores de manera más conveniente en base a sus acciones.

4.2. Formulación de la Misión y Visión

La misión dará a conocer lo que la compañía desea lograr durante un periodo específico de tiempo, teniendo en cuenta que en ella se deben apreciar las diferentes características que la diferencian a la competencia a través de sus principios y expectativas. Por otro lado se evidenció que la compañía de taxi no posee una misión que la defina como tal, por lo que se toma como referencia al autor Fernández-Montesinos, (2017) en donde manifiesta que la misión implica la definición del campo de actividad propio de la organización, esto es, de las distintas actividades que esta puede acometer así como para la identificación de las capacidades esenciales que la empresa ha desarrollado o puede desarrollar.

Por otro lado se plantea la visión de la compañía para fomentarla de manera pertinente de acuerdo a la imagen ideal a la que aspiran llegar.

4.3. Identidad Corporativa

4.3.1. Misión

Somos una compañía dedicada al servicio de taxis empleando siempre la honestidad, seguridad y calidad en el servicio a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

4.3.2. Visión

Ser una compañía reconocida y líder en el servicio de taxis a través del mejoramiento continuo, mediante el desarrollo integral del personal administrativo y socios para de esta manera brindar un mejor servicio a los usuarios.

4.3.3. Valores Corporativos

- Puntualidad en el servicio al cliente
- Seguridad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad
- Respeto

4.3.4. Proceso Administrativo de la Compañía

El proceso administrativo esta dado en 4 etapas fundamentales, mismas que se encuentran a continuación:

La planificación se efectúa a todo nivel organizacional, a fin de anticipar la toma de decisiones que se generen en la compañía, en esta se presenta la planeación estratégica, operativa o táctica.

La organización se da a través del orden y disposición de acuerdo a los recursos planteados en base a la ejecución de actividades.

Por consiguiente, la dirección se orienta a las actividades desplegadas para un objetivo común y el control como un monitor que facilita el sistema administrativo.

4.3.5. Matriz FODA

Figura 13

FODA

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p>	<p style="text-align: center;">Debilidades</p>
	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>O1.Convenios con instituciones competentes.</p> <p>O2.Generar la fidelización de los clientes al implementar estrategias en la compañía</p> <p>O3.Incremento de turistas en las zonas rurales</p> <p>O4.Ampliacion de nuevas rutas</p> <p>O5.Administrar eficientemente los recursos de la compañía</p> <p>O6.Fuentes de publicidad para atraer clientes</p>	<p>F1.Legalmente constituida como compañía por el registro de sociedades de la superintendencia de compañías.</p> <p>F2.Personal profesional, calificado y comprometido con su trabajo.</p> <p>F3.Tiene su oficina propia.</p> <p>F4.Socios y choferes capacitados en atención al cliente.</p> <p>F5.Alta demanda en el servicio de transporte</p>
<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>A1.Cambios en la situación económica del país, como el alza de precio en el combustible</p> <p>A2.Perdida de clientes</p> <p>A3.Aumento de delincuencias en las zonas donde laboran</p> <p>A4.Cobertura limitada dentro del mercado</p> <p>A5.Nuevas leyes y regulaciones de tránsito a implementar</p> <p>A6.Surgimiento de competidores con más unidades de transporte.</p>	<p>F6.Permiso de funcionamiento por la agencia nacional de tránsito</p>	

4.4. Objetivos

4.4.1. Objetivo general

Diseñar estrategias de crecimiento que permitan maximizar y aprovechar las fortalezas y oportunidades de la compañía de taxi Transolocomsa S.A.

4.4.2. Objetivos específicos

- Elaborar una matriz estratégica DAFO para potencializar la toma de decisiones en función a su crecimiento continuo.
- Fortalecer la gestión administrativa a través del correcto direccionamiento de obligaciones.
- Determinar un diagrama de flujo de servicio de transporte mediante la implementación de radios.

4.5. Matriz de estrategia DAFO

Figura 14

DAFO

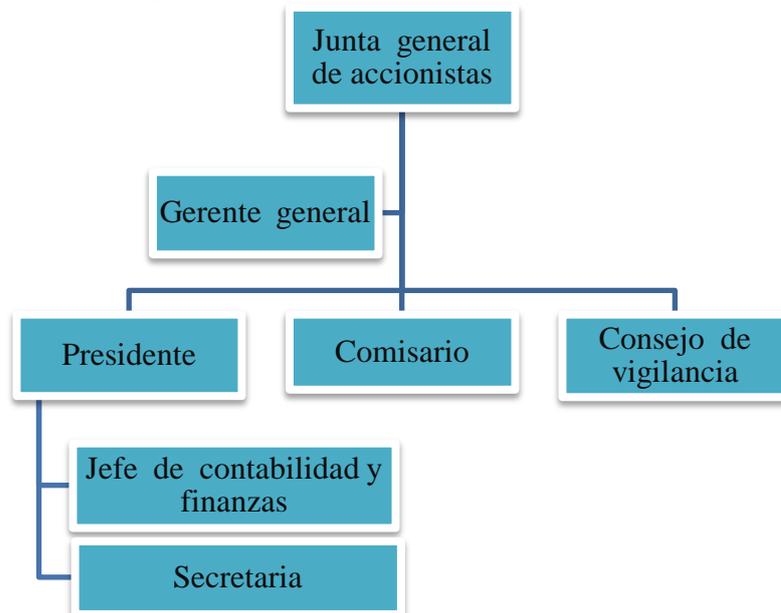
Factores Internos		Fortalezas	Debilidades
Factores Externos	Oportunidades	F1. Legalmente constituida como compañía por el registro de sociedades de la superintendencia de compañías. F2. Personal profesional, calificado y comprometido con su trabajo. F3. Tiene su oficina propia. F4. Socios y choferes capacitados en atención al cliente. F5. Alta demanda en el servicio de	D1. Falta de estrategias. D2. Carece de una filosofía establecida en la compañía. D3. Falta de implementos de comunicación más rápida con sus colaboradores (radios). D4. Cuenta con poca flota de unidades (24 unidades). D5. Establecimiento pequeño D6. Carencia de incentivos a
	O1. Convenios con instituciones competentes. O2. Generar la fidelización de los clientes al implementar estrategias en la compañía. O3. Incremento de turistas en las zonas rurales. O4. Ampliacion de nuevas rutas.		

O5. Administrar eficientemente los recursos de la compañía O6. Fuentes de publicidad para atraer clientes.	transporte. F6. Permiso de funcionamiento por la agencia nacional de tránsito.	los socios como métodos de motivación.
Amenazas	Estrategias FO	Estrategias DO
A1. Cambios en la situación económica del país, como el alza de precio en el combustible. A2. Perdida de clientes. A3. Aumento de delincuencias en las zonas donde laboran. A4. Cobertura limitada dentro del mercado (Solo en cuatro localidades San Pedro, Valdivia, Sinchal y Barcelona). A5. Nuevas leyes y regulaciones de tránsito a implementar. A6. Surgimiento de competidores con más unidades de transporte.	F4O4. Potencializar nuevos clientes durante la expansión de servicios.	D3O5. Implementar el uso de tecnologías para una mejor comunicación entre los socios.
	Estrategias FA	Estrategias DA
	F6A2. Cumplir con los lineamientos gubernamentales para la mejor acogida de los usuarios.	D1A4. Implementar turnos de asistencia 24 horas al día de Lunes a Domingos y cobertura ilimitada de mercado.

4.6. Implementación de estrategias en las funciones.

Figura 15

Estructura Organizacional



4.6.1. Funciones

Junta de accionistas:

En ella se efectúan reuniones con todos los socios, para dar paso a la implementación de requisitos legales y estatutarios de convocatoria, deliberar y votar por determinados asuntos de importancia.

Gerente general:

Se encarga de efectuar los procedimientos relacionados con las actividades de la compañía, además de analizar cualquier problema que se presente y encontrar la mejor solución para eventualmente supervisar las operaciones y actividades ejercidas en el transcurso del día.

Presidente:

Es el representante legal de la compañía de taxi Transolocomsa, además de dirigir el control de su funcionamiento.

Jefe de contabilidad y finanzas:

Se encarga de administrar los valores monetarios y reportar a finales de mes los estados financieros, anualmente los balances, habilidades y destrezas en el proceso contable.

Secretaria:

Se encargada de redactar oficios, solicitudes o memorándum, además lleva un control de las actividades a realizar como reuniones, el orden de archivos y la ejecución de toda documentación ingresada en la compañía.

Comisario:

Se encarga de velar por el cumplimiento de una buena administración en la compañía.

Consejo de vigilancia:

Es el encargado de llevar a cabo el control interno de las actividades económicas que se ajusten a las normas técnicas y por tanto legales de la compañía.

4.6.2. Estrategias**Figura 16***Ejecución de estrategias*

Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Costo
Gestionar un préstamo bancario para ampliar el local donde se encuentra ubicada la compañía.	Buscar entidades financieras con menores tasas de impuestos como mecanismo de ahorro.	Presidente -Gerente- Jefe de contabilidad y finanzas	1 año	5000
Promocionar el servicio que brinda la compañía.	Establecer una reunión con todo el personal a fin de realizar una campaña y creación de páginas web para afianzar la cartera de clientes.	Junta general de accionistas – Presidente – Gerente- Comisario-Consejo de vigilancia – Secretaria	6 meses	1000

Diversificación de servicio 24 horas.	<ul style="list-style-type: none"> • Encomiendas. • Traslado de material (delicado, frágil) 	Junta Directiva	3 meses	
Emplear capacitaciones para un mejor desempeño de funciones	Temas referente al proceso administrativo y como llevar un mejor desarrollo de la estructura organizacional.	Presidente-Gerente-Secretaria-Jefe de contabilidad y finanzas	2 meses	500
Implementar Radios Operador	Para una mejor comunicación y servicio rápido.	Junta de accionistas-Jefe de contabilidad y finanzas.	2 años	\$60c/u Total de 2280

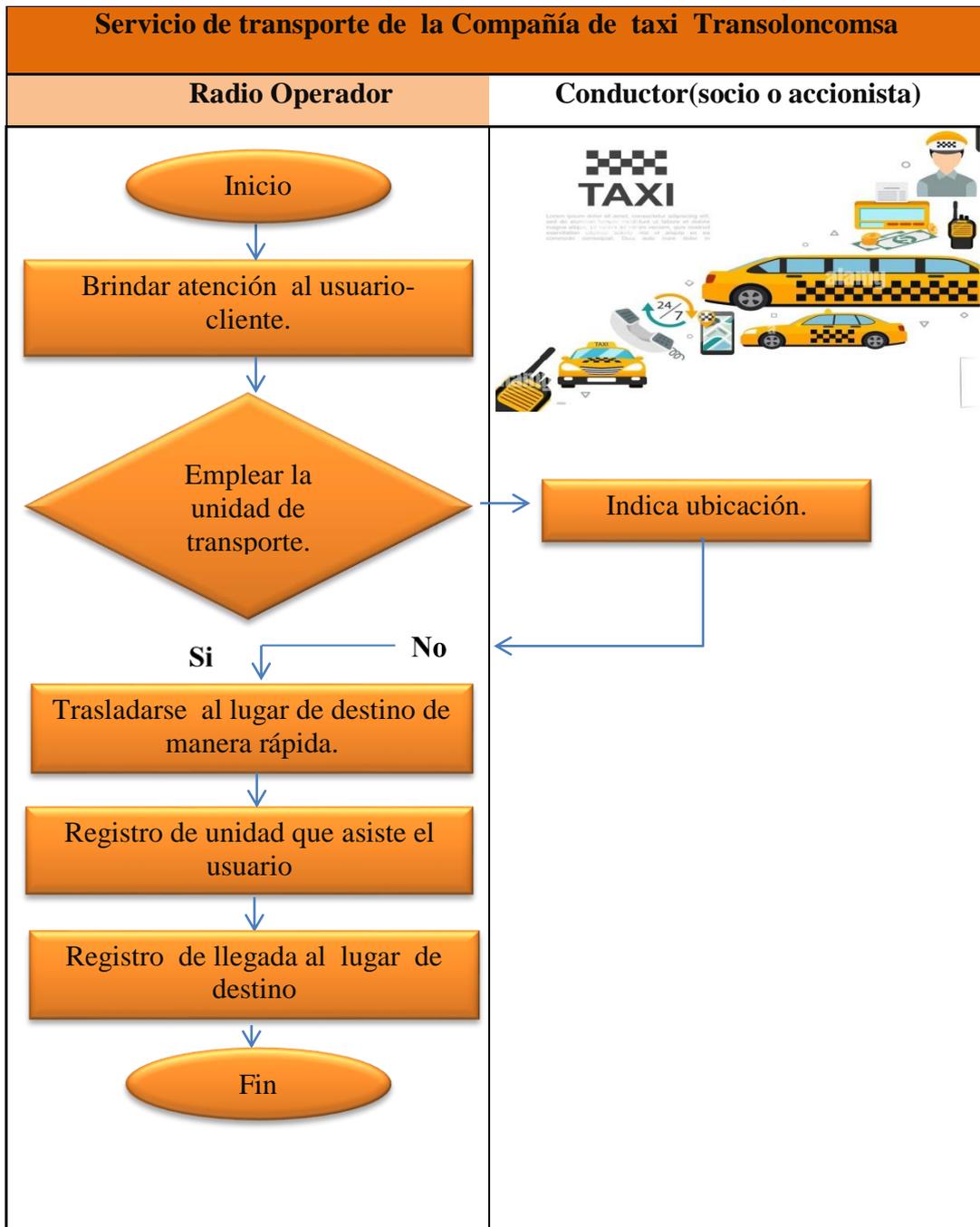
4.7. Diagrama de flujo

La estructuración de este flujograma se da en la actividad principal que desarrolla la compañía, a fin de monitorear diferentes novedades y mantener una comunicación más rápida vía radio a través de una supervisión

para así llegar a un destino específico conforme al servicio instantáneo que requieran los usuarios. Dado ello se emplea el siguiente diagrama de flujo:

Figura 16

Diagrama de flujo



CONCLUSIONES

Una vez concluida y analizada la investigación se determinó la importancia de mantener una buena estructura organizacional que impulsen al desarrollo de una mejor gestión administrativa concerniente a las diferentes actividades que se ejercen a diario, por lo que se concluye que estas dos variables actúan de manera imprescindible en la compañía dado que ambas brindan un aporte significativo al momento de efectuar un orden y direccionamiento en las diferentes tareas dadas en las áreas y departamentos que se lleven a cabo.

Por otro lado, en base a los objetivos planteados se logró el cumplimiento de cada una de ellas, empezando porque a medida de la diferentes informaciones obtenidas por diferentes autores se recabo puntos esenciales para dar continuidad al tema de investigaciones, por consiguiente en el siguiente objetivo se determinó cada una de las etapas que tiene el proceso administrativo las cuales la conforman cuatro etapas en la que se encuentra la planificación, organización, dirección y control que tienen como finalidad lograr el alcance de los objetivos que tenga la compañía y por último la propuesta en la que se determinó estrategias mediante la implementación de una filosofía, FODA, DAFO, un mejor desempeño de funciones concerniente a la estructura organizacional, ideas para el desarrollo de la compañía acompañado de un diagrama de flujo de acuerdo a lo que mencionaron los directivos en base a las radios.

Por último, se identificó poco conocimiento del proceso administrativo y filosofía de la compañía por parte de los socios, lo que resulto preocupante porque estos

puntos son relevantes al momento de coordinar las decisiones que están orientadas al futuro de la compañía.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo evidenciado, se recomienda implementar un FODA de manera definida para así dar paso a la ejecución de estrategias que permitan dar estado a la compañía en el campo competitivo y consecuente a lo mencionado todos los directivos y socios mantener un objetivo claro y concreto.

También se recomienda realizar reuniones y capacitaciones frecuentes para que todos los socios tengan conocimiento de las diferentes funciones que se originan en la compañía y así también conocer sus diferentes obligaciones, lo que permitirá que exista mucha más motivación y aumento de productividad como la calidad de trabajo en cada tarea encomendada.

Realizar un plan estratégico y establecerlos en la compañía como puntos estratégicos a largo, mediano o corto plazo que ayuden a dar cumplimiento de la misión y visión como otra idea en pro de mejora para su desarrollo continuo.

REFERENCIAS

- Borbor Toala Enrique. (2013). *Diseño Organizacional para la Cooperativa de Transporte en Taxis Jesús del Gran Poder*. 53(4), 130.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2419/1/UPSE-TDE-2015-0001.pdf>
- Cedeño Loor Maria. (2019). *Auditoria de gestión y su incidencia en la eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo en la cooperativa en transporte de taxis Sultana del café*. 9–25.
<https://1library.co/document/download/z3n66o7q?page=1>
- Fernández-Montesinos, F. A. (2017). Repensar el liderazgo estratégico. *Documento Análisis*, 42, 182–197.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6231823>
- Gaytan, S. A., & Aceves, J. N. (2017). La importancia de misión y visión para una microempresa a través del servicio de consultoría. *Revista El Buzón de Pacioli*, XVII(99), 5–17.
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Administrative management model for the business development of hotel barros in quevedo city. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
- Hernández, H., Cardona, D., & Del Rio, J. (2017). *Direccionamiento Estratégico : Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas Strategic Direction : Projection of Technological Innovation and Administrative Management in Small Enterprises*. 28(5), 15–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>

Martínez Casal, J., Herrera Serrano, D., & Díaz Fuentes, F. (2020).

Consideraciones esenciales sobre la efectividad organizacional en la labor educativa Considerations on the organizational effectiveness in educational work. 70, 57–61.

Mendoza, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión

administrativa del sector público Internal control and its influence on the administrative management of the public sector Controle interno e sua influência na gestão administrativa do setor público. *Dominio de Las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, Nº. 4, 2018, Págs. 206-240, 4(4), 206–240.*

<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip>URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>NúmeroPublicadoel28deoctubrede2018

Mondragón Salas, A. (2021). *Propuesta Para Mejorar La Cultura Organizacional.*

<https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/112/1/PROPU>
ESTA PARA MEJORAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL.pdf

Muñoz Jaime, L., Napa Molina, Y., Pazmiño Barragán, W., & Posligua Perez, M.

(2020). *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria ISSN 2602-8166. 4(4), 29–40.*

Murillo Vargas, G., García-Solarte, M., & González-Campo, C. H. (2019).

Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte, 5821(58), 19–40.*

<https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>

Nazareno Véliz, I. (2020). Study of organizational structures and their contribution

to the sustainability of Estudo das estruturas organizacionais e sua contribuição para a sustentabilidade. *Pocaip*, 5, 428–450.

file:///C:/Users/DELL/Downloads/181-Texto del artículo-326-1-10-20200227.pdf

Ocampo Ulloa, W. L., Huilcapi Masacon, N. H., & Cifuentes Rodríguez, A. F.

(2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), 114–137.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)

Od. Sarli, R., Prof. Od. González, S., & Od. Ayres, N. (2015). *Actualizaciones*

Análisis foda. http://bd.apps.sid.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlirfo-912015.pdf

Palafox Soto, M. O., Ochoa Jiménez, S., & Jacobo Hernández, C. A. (2019). La

cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio*, 1(35), 202–212.

<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1109>

Panduro Alvarado, E. (2022). *Gestión de riesgos para la seguridad sostenible en*

edificaciones públicas : revisión sistemática Sustainable safety risk management in public buildings : systematic review. 50–62.

Peñafiel Loor, J., Pion, Pibaquece, M., & Álvarez Indacochea, A. (2020). O

planejamento como ferramenta na administração de empresas. 5, 104–121.

<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.283>

Registro oficial de suplemento. (2021). *Plan nacional de desarrollo 2021, 2025*.

Romero, D., Sanche, S., Rincon, Y., & Moraima, R. (2020). *Estrategia y ventaja*

competitiva : Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas. XXVI.

<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/852>

Vasquez Ponce, G., Parrales Piloza, D., & Morales Chávez, V. (2021).

Administrative process: determining factor in the organizational development of msmes. 8, 258–278.

Vera Loor, R., García García, G., & Vélez Laz, J. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión de crédito y cobranza para Coopetrans Z-1.*

Villota, W., Espinoza, D., & Tobar, J. (2017). Sistema de control interno:

Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de La Economía Latinoamericana, 229.*

<https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2017i22933.html>

Zambrano, M., & Ormaza Cevallos, M. (2020). *Administrative process to strengthen businesses of merchants on Alajuela de. 6, 467–486.*

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1410>

APÉNDICE

Figura 18

Matriz de consistencia.

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER.	VARIABLES	INDICADORES
Estructura organizacional y proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa, S.A., de la comuna Sinchal, provincia de Santa Elena ,año 2021.	¿De qué manera aporta la estructura organizacional en el proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal, provincia de Santa Elena, año 2021.	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar el aporte que brinda la estructura organizacional en el proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal, provincia Santa Elena, año 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Fundamentar bases teóricas de</p>	La estructura organizacional aporta de manera significativa en el proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal, provincia de Santa Elena, año 2021.	<p>Independiente X:</p> <p>Estructura organizacional</p>	Comunicación
					Compromiso
					Cultura organizacional
					Trabajo en equipo
					Misión
					Visión
					FODA
					Motivación laboral

	año 2021?	autores referente a las variables de investigación.			
		b) Identificar los factores esenciales de los procesos administrativos en la compañía de taxi S.A., de la comuna Sinchal, provincia de Santa Elena, año 2021.			Valores
		c) Proponer estrategias de mejora para la compañía de taxi S.A., de la comuna Sinchal, provincia de Santa Elena, año 2021.			Compromiso
					Estrategias
					Gestión de riesgo
					División de trabajo
					Responsabilidades
					Obligaciones
					Optimizar recursos humanos
				Dependiente Y:	Coordinación
				Proceso	Capacidad de liderazgo
				administrativo.	Supervisión
					Metas
					Calidad
					Dirección de desempeño

					Estandarización
					Flexibilidad

Figura 19

Matriz de operacionalización

IDEA A DEFENDER.	VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.
La estructura organizacional aporta de manera significativa en el proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa S.A., de la comuna Sinchal , provincia	Independiente X: Estructura organizacional	Según (Raffino, 2020), se conoce como estructura organizacional a las formas de organización interna y administrativa de una empresa u organización. Esto incluye también el reparto del trabajo en áreas o departamentos determinados según esa misma estructura ,	X.1 Efectividad Organizacional	X.1.1 Comunicación	¿Considera usted que el trabajo en equipo resulta esencial para la mejora de habilidades y por tanto la resolución de problemas?	Tipo de investigación -Descriptivo -Documental -De Campo -Enfoque cuantitativo y cualitativo Método de investigación -Inductivo
				X.1.2 Compromiso		
				X.1.3 Motivación Laboral		
				X.1.4 Trabajo en equipo		
			X.2. Proyección estratégica	X.2.1 Misión	Conoce usted si la compañía mantiene una misión, visión, objetivos, valores de la compañía?	
				X.2.2 Visión		
				X.2.3 FODA		
				X.2.4 Cultura organizacional		

de Santa Elena, año 2021.	Dependiente Y: Proceso administrativo	De acuerdo al autor (Plata, 2017) el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas.	Y.1. Planeación	Y.1.1 Ejecución de tareas	¿Considera usted que la planeación mejora los procesos administrativos para una empresa u compañía?	-Deductivo -Analítico Técnica de recolección de datos -Entrevista -Encuesta Instrumentos -Guía de preguntas de la entrevista. -Cuestionario de encuesta.
				Y.1.2 Estrategias		
				Y.1.3 Valores		
				Y.1.4 Gestión de riesgo		
			Y.2. Organización	Y.2.1 División de trabajo	¿Utilizan métodos para fomentar el nivel de cooperación y trabajo en equipo? Explique	
				Y.2.2 Responsabilidades		
				Y.2.3 Obligaciones		
				Y.2.4 Optimizar recursos humanos		
			Y.3. Dirección	Y.3.1 Coordinación	¿Qué actividades se desarrollan en la compañía referente al proceso administrativo que maneja la compañía?	
				Y.3.2 Capacidad de liderazgo		
				Y.3.3 Supervisión		
				Y.3.4 Metas		
			Y.4. Control	Y.4.1 Calidad	¿El jefe de la compañía toma en cuenta sus opiniones a fin de resolverlas en caso de cualquier eventualidad que perjudique el progreso de la compañía?	
				Y.4.2 Mejora continua		
				Y.4.3 Estandarización		
				Y.4.4 Autodisciplina		

Figura 20

Guía de entrevista



Universidad Estatal Península de Santa Elena

Facultad Ciencias Administrativas

Carrera Administración de Empresas



ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS TRANSOLONCOMSA S.A COMUNA SINCHAL..

Tema: Estructura organizacional y proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa, S.A., de la comuna Sinchal, provincia de Santa Elena, año 2021.

Objetivo: Se realiza esta entrevista con el fin de obtener información real para la respectiva medición de los indicadores del tema de investigación y poder implementar estrategias de mejora en función a las variables principales a estudiar.

1. ¿La compañía establece una estructura organizacional, explique?
2. ¿En la actualidad la compañía tiene establecida su filosofía, explique?
3. De qué manera los valores aportan con el buen desarrollo de un ambiente laboral en la compañía .? Explique
4. ¿Cómo se lleva a cabo la motivación del personal de trabajo en la compañía De Taxi Transoloncomsa S.A? Explique
5. ¿De qué manera la compañía realiza el control de sus actividades? Explique
6. ¿Qué actividades se desarrollan en la compañía referente al proceso administrativo?
7. ¿Cuál es el FODA que maneja la compañía? Explique
8. Explique cómo distribuye las funciones laborales de los socios y directivos?
9. ¿Utilizan métodos para fomentar el nivel de cooperación y trabajo en equipo?
Explique

10. ¿Cuáles son los puntos clave que caracterizan a la compañía en función al servicio que ofrecen? Explique

Figura 21

Encuesta a socios



Universidad Estatal Península de Santa Elena

Facultad Ciencias Administrativas

Carrera Administración de Empresas



ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS

TRANSOLONCOMSA S.A COMUNA SINCHAL..

Tema: Estructura organizacional y proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloncomsa, S.A., de la comuna Sinchal, provincia de Santa Elena año 2021.

Objetivo: Se realiza esta entrevista con el fin de obtener información real para la respectiva medición de los indicadores del tema de investigación y poder implementar estrategias de mejora en función a las variables principales a estudiar.

DATOS GENERALES:

Provincia:

Cantón:.....

Fecha:

Sexo: Masculino () Femenino ()

1	2	3	4	5
Si	No	Tal vez si	Tal vez no	Dudoso

Indicaciones:

Marque con un (X) de acuerdo a la siguiente escala.

Responda de manera honesta.

V.I Estructura Organizacional

Efectividad organizacional	1	2	3	4	5
¿Desde su punto de vista, las autoridades principales de la Compañía ejecutan funciones orientadas al porvenir y futuro de					

los socios?					
¿Considera usted que el trabajo en equipo es esencial para la mejora de habilidades y por tanto la resolución de problemas?					
Proyección estratégica					
¿Tiene usted conocimiento si la compañía tiene determinada una misión, visión, objetivos y valores?					
¿Conoce usted las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la compañía?					
<u>V.D Proceso administrativo</u>					
Planeación					
¿Considera usted que la planeación perfecciona los procesos administrativos de la compañía?					
¿Cree conveniente implementar estrategias de mejora para un buen desempeño del proceso administrativo?					
Organización					
¿Cree usted que todos los socios son responsables al momento de llevar a cabo la prestación de servicio a sus usuarios?					

¿Considera usted que se cumple a cabalidad cada una de las funciones que tienen los socios y directivos de la compañía?					
Dirección					
¿El jefe de la compañía toma en cuenta sus opiniones al momento de presentarse cualquier eventualidad que perjudique el progreso de la compañía?					
¿Preexiste la necesidad de supervisión al momento de medir los procesos administrativos de la Compañía?					
Control					
¿Supone usted que existe un buen control en la Compañía para el progreso de sus acciones y actividades?					
¿Con el servicio que emplean periódicamente, consideran que cumplen las expectativas de cada uno de sus usuarios?					

Figura 22

Nómina de los socios encuestados

No.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO DE INVERSIÓN	CAPITAL	MEDIDAS CAUTELARES
1	0920671609	APOLINARIO GRANADOS LUIS ARMANDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
2	0916017320	APOLINARIO QUIRUMBAY CARLOS ALEJANDRO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
3	0928128552	APOLINARIO TORRES MIGUEL ANGEL	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
4	0920707098	BAQUERIZO APOLINARIO JORGE DANIEL	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
5	0921522652	BAQUERIZO QUIRUMBAY HUGO FERNANDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 46 ^{,0000}	N
6	0908343288	BORBOR ALVARADO LILLY ELENA	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
7	0914371786	BORBOR ALVARADO TERESITA	ECUADOR	NACIONAL	\$ 49 ^{,0000}	N
8	091830564	BORBOR APOLINARIO WILSON GABRIEL	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
9	0918981473	BORBOR LAINEZ GONZALO JAVIER	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
10	0901838482	BORBOR ORRALA HUGO MARTIN	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
11	0906426925	BORBOR SANTOS BENIGNO GABRIEL	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
12	0914987276	BORBOR SUAREZ JULIO JAVIER	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
13	0918883760	DEL PEZO BORBOR JOHANNA MERCEDES	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
14	0917838336	DOMINGUEZ APOLINARIO PEDRO ANTONIO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
15	0929010080	DOMINGUEZ BORBOR ALBERTO ENRIQUE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
16	0905271920	DOMINGUEZ ORRALA ARCADIO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
17	2400093884	GONZABAY DE LA CRUZ JEFFERSON DAVID	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
18	0929015139	LAINIZ TOMALA KEVIN ANTHONY	ECUADOR	NACIONAL	\$ 3 ^{,0000}	N
19	0922801527	LAINIZ TOMALA RONALD ELOY	ECUADOR	NACIONAL	\$ 4 ^{,0000}	N
20	0922580998	LAINIZ TOMALA TATIANA KARINA	ECUADOR	NACIONAL	\$ 3 ^{,0000}	N
21	0923358949	LIMON GONZABAY HOSNI ARMANDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
22	0908956873	MUÑOZ APOLINARIO LUIS EDUARDO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
23	0922803010	ORRALA LAINIZ FRANCO RAPHAEL	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N

26	0922174578	PANCHANA ANGEL ALFREDO MARIO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
27	0912310463	PANCHANA MIRABA LEORGIO CIPRIANO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 117 ^{,0000}	N
28	0905338281	PANCHANA REYES MARIO WILSON	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
29	2400049306	QUILJE RODRIGUEZ PEDRO FRANCISCO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
30	0906611181	REYES POZO FREDDY ARNOLFO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
31	0922583273	RODRIGUEZ BARZOLA DARWIN GONZALO	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
32	0922581038	RODRIGUEZ TOMALA PABLO ENRIQUE	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
33	0901960146	SUAREZ MERCHAN MAURO EUCLIDES	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
34	0928122142	TOMALA DEL PEZO JOSUE ELIAS	ECUADOR	NACIONAL	\$ 1 ^{,0000}	N
35	0918212325	YAGUAL BELTRAN IRMA GERONIMA	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
36	2400114415	YAGUAL DEL PEZO ABRAHAN BAUTISTA	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
37	0906846886	YAGUAL PANCHANA VICTOR ARISTIDES	ECUADOR	NACIONAL	\$ 47 ^{,0000}	N
38	0923336499	YAGUAL SANTIANA CARLOS IVAN	ECUADOR	NACIONAL	\$ 11 ^{,0000}	N

Figura 23

Establecimiento de la Compañía



Figura 24

Entrevista y encuesta



Figura 25

Carta aval



Sinchal, 3 de agosto del 2022.

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

DIRECTOR DE CARRERA.

Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Ref: Proyecto de tesis de Kimberly Ximena Dominguez Orrala, estudiante en Administración de Empresas.

Estimado señor director.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a efecto de poner a su consideración que he otorgado el aval para que la estudiante Kimberly Ximena Dominguez Orrala, con cedula de identidad 2400222341, realice y aplique los instrumentos de investigación para el trabajo de titulación Estructura organizacional y proceso administrativo en la compañía de taxi Transolcomsa S.A., de la comuna Sinchal, provincia Santa Elena, año 2021.

Sin otro particular, me despido afectuosamente.

ATT
LEORGIO PANCHANA MIRABA
GERENTE
C.I. 0912310463



Figura 26

Certificado de validación de instrumentos

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TRABAJO
INVESTIGATIVO**

A quien interese certifico que:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicado en la tesis **Estructura organizacional y proceso administrativo en la compañía de taxi Transoloucomsa S.A.**, de la comuna **Sinchal**, provincia Santa Elena, año 2021 planteado por la estudiante Srta. **Domínguez Orrala Kimberly Ximena**, doy por valido los siguientes formatos presentados a continuación:

1. Entrevista a los directivos de la Compañía
2. Encuesta a los socios

Las herramientas mencionadas reflejan pertinencia a las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por la egresada antes mencionada.

Es todo cuanto puedo verificar en honor a la verdad autorizando al peticionario del uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 10 de Agosto del 2022.



Ing. Sabina Villón Perero, Mgt.

Docente Carrera Administración de Empresas

Figura 27

Reporte Urkund



Document Information

Analyzed document	TESIS DOMÍNGUEZ ORRALA KIMBERLY XIMENA.docx (D142888154)
Submitted	8/14/2022 1:07:00 AM
Submitted by	
Submitter email	hcochea@upse.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	hcochea.upse@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA / BORBOR ENRIQUE.docx Document BORBOR ENRIQUE.docx (D9298506) Submitted by: ftigrero@upse.edu.ec Receiver: ftigrero.upse@analysis.orkund.com	 1
SA	UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA / Tesis cooperativa de taxis Jesus del Gran Poder jja mi amor.docx Document Tesis cooperativa de taxis Jesus del Gran Poder jja mi amor.docx (D9209468) Submitted by: jcedeno@upse.edu.ec Receiver: jcedeno.upse@analysis.orkund.com	 3
SA	PERFIL DE TESIS SILVANA.docx Document PERFIL DE TESIS SILVANA.docx (D43147826)	 1
W	URL: https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5165/1/UPSE-TAE-2019-0115.pdf Fetched: 7/15/2020 5:12:29 AM	 2
SA	1 PONENCIA DISEÑO ORGANIZACIONAL MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL.docx Document 1 PONENCIA DISEÑO ORGANIZACIONAL MEJORAR DESEMPEÑO LABORAL.docx (D116695124)	 2

Entire Document

Figura 28

Cronograma del TIC

		UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA																			
		FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS																			
		CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS																			
		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR																					
		PERÍODO ACADÉMICO 2022-1																			
		MAYO				JUNIO				JULIO					AGOSTO				SEPTIEMBRE		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			CIERRE PAO 2022-1	
No.	Actividades planificadas	2-7	9-14	16-21	23-28	30Mayo-4Junio	6-11	13-18	20-25	27Jun-2Julio	4-9	11-16	18-23	25-30	1-6	8-13	15-20	22-27	30AG-4SEPT.	5-10	12-17
1	Propuesta de temas de investigación por parte de estudiantes	■																			
2	Presentación de Cronograma de actividades	■																			
3	Revisión de temas, Distribución de tutores y especialistas		■																		
4	Presentación de Planificación TIC-2022-2			■																	
5	Aprobación de la Planificación UIC-TIC-2022-2 por Consejo de Facultad				■																
6	Entrega de resolución a tutores				■																
7	Tutorías de los Trabajos de Integración Curricular:																				
8	Introducción					■															
9	Capítulo I Marco Teórico						■														
10	Capítulo II Marco Metodológico						■	■													
11	Capítulo III Resultados								■	■											
12	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen														■						
13	Certificado Urkund-Tutor														■						
14	Entrega de informe por parte de los tutores														■						
15	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía															■					
16	Entrega de oficios a los especialistas															■					
17	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																■	■			
18	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																		■		
19	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																			■	