



**UNIVERSIDAD ESTATAL
“PENÍNSULA DE SANTA ELENA”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS
EJECUTIVOS GRAN PACÍFICO S.A. EN EL
CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: GRACE ALEXANDRA RAMOS CARLOS

TUTORA: ING. LINDA NÚÑEZ GUALE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS
EJECUTIVOS GRAN PACÍFICO S.A. EN EL
CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: GRACE ALEXANDRA RAMOS CARLOS

TUTORA: ING. LINDA NÚÑEZ GUALE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, Febrero del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación de “PLAN DE NEGOCIO PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS GRAN PACÍFICO S.A.”, Elaborado por la Señorita Grace Alexandra Ramos Carlos, egresada de la Carrera de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial; me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, apruebo este tema en todas sus partes.

Atentamente

Ing. Linda Núñez Guale, MSc.

TUTORA

DEDICATÒRIA

Dedico este trabajo a mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar mi tesis, y a todas las personas que tienen la fuerza suficientes para seguir adelante, a mi familia y amistades las cuales me ayudaron con su apoyo incondicional a ampliar mis conocimientos y estar más cerca de mis metas profesionales.

A mis padres, esposo e hijos por su comprensión y ayuda en momentos difíciles me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento por enseñarme los valores y principios, sin pedir nunca nada a cambio.

AGRADECIMIENTO

A mis Docentes que me han inculcado los valores, y enseñando a no desfallecer en los obstáculos que se presentan en nuestra vida, a mi tutora Ing. Linda Núñez por la paciencia y enseñanzas que tuvo al dirigir mi tesis ,gracias a todos ellos hoy culmino una etapa más de mi vida profesional.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. Félix Tigero González, MSc.
DIRECTOR DE LA ESCUELA
INGENIERÍA COMERCIAL

Ing. Linda Núñez Guale, MSc.
TUTORA

Ing. Jessica Linzán Rodríguez MSc.
PROFESORA DE ÁREA

Abg. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“PLAN DE NEGOCIO PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS
GRAN PACIFICO S.A. DEL CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2014”**

Autora: Grace Alexandra Ramos Carlos

Tutora: Ing. Linda Núñez Guale, MSc.

RESUMEN

El plan de negocio dentro de una compañía es una herramienta fundamental, que va a ayudar que se conozca a la empresa dentro de su función, para de esta manera desarrollar, sistematizar e integrar las actividades y estrategias de la compañía de TAXIS EJECUTIVOS GRAN PACÍFICO S.A. El plan de negocio presentado permitirá a la compañía de taxis, minimizar los problemas en el servicio de transporte ejecutivo, haciendo uso de los instrumentos estratégicos para conocer cómo influyen en el desarrollo de la empresa los factores externos e internos del entorno, y con ello posicionar el servicio de movilización puerta a puerta en diferentes parte de la provincia de Santa Elena. La compañía de taxi se caracteriza por brindar un buen servicio dentro y fuera de la provincia, considerando que el servicio tiene un gran demanda, pero por el poco personal no pueden abastecer todas las rutas que sus clientes solicitan, para ello es necesario que la compañía de taxi cuente con más socios, lo cual le va a permitir tener una buena planificación y saber hacia dónde están direccionado como compañía, además los medios de transporte en el Ecuador han experimentado grandes cambios en la última década, mucho se debe al incremento poblacional especialmente de las provincia consideradas como desarrollo económico en las que se evidencia mayor concentración de la población. No obstante, para que la compañía de taxi tenga una buena presentación se utilizara una buena publicidad para seguir innovando, y ofreciendo un buen servicio que cubran las necesidades no tan solo a nivel provincial sino fuera de esta. Ciertas compañías ya están haciendo uso de los recursos económico -tecnología y la compañía de taxis ejecutivos Gran Pacifico S.A. no es la excepción, ya que siendo una compañía pequeña cuenta con personas talentosas que pueden sobresalir, estableciendo un servicio productivo que benefician a su desarrollo y el de la Provincia de Santa Elena

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
TRIBUNAL DE GRADO.....	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	2
MARCO CONTEXTUAL.....	3
Planteamiento Del Problema.....	3
Formulación Del Problema.....	3
Sistematización Del Problema.....	6
Justificación.....	7
Objetivos De La Investigación.....	8
Objetivos General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Hipótesis.....	9
Operacionalización De Las Variables.....	10
CAPITULO I.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.....	12
1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
1.2.1 Variable Independiente-Plan De Negocios.....	13
1.2.1.1 Definición Del Plan De Negocios.....	13
1.2.2 Importancia Del Plan De Negocios.....	15
1.2.1.3 Características.....	16
1.2.1.4 Propósito Del Plan De Negocios.....	18

1.2.1.5 Ventajas-Desventajas.....	19
1.2.1.6 Elementos Del Plan De Negocios.....	20
1.2.1.7 Tipos De Planes De Negocios.....	21
1.2.1.8 Objetivos Del Plan De Negocios.....	22
1.3 VARIABLES DEPENDIENTES.....	23
1.3.1 Proceso Administrativo.....	23
1.3.1.1 Planeación.....	25
1.3.1.2. Organización.....	26
1.3.1.3 Dirección.....	26
1.3.1.4 Control.....	26
1.3.2 Recursos De La Organización.....	26
1.3.2.1 Recursos Humano.....	26
1.3.2.2 Físicos- Materiales.....	27
1.3.2.3 Económicos-Financieros.....	27
1.3.2.4 Técnico –Tecnológico.....	28
1.3.2.5 Evaluación Y Seguimientos.....	28
1.4 MARCO LEGAL.....	28
CAPITULO II.....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	40
2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
2.7 POBLACIÓN.....	41
2.8 MUESTRA.....	41
2.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	42
CAPITULO III	
3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTAS.....	44
3.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTAS.....	55

3.3 CONCLUSIÓN.....	57
3.4 RECOMENDACIÓN.....	58
CAPITULO IV.....	60
PLAN DE NEGOCIO PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS GRAN PACIFICO S.A DEL CANTÓN LA LIBERTAD	
1. PRESENTACIÓN.....	60
2 NATURALEZA DEL PROYECTO.....	60
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA.....	60
2.2 CARACTERÍSTICAS DIFERENCIADORAS.....	61
2.3 VENTAJAS COMPETITIVA.....	61
2.4 UBICACIÓN Y TAMAÑO.....	61
2.5 MISIÓN.....	62
2.6 VISIÓN.....	62
2.7 VALORES.....	62
2.8 OBJETIVOS.....	63
2.8.1 Objetivos General.....	63
2.8.2 Objetivos Específicos.....	63
3 ORGANIZACIÓN.....	64
3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	64
3.2 FUNCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO.....	65
3.3 DESARROLLO DEL PERSONAL.....	70
4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	70
4.1 PLAN DE MARKETING.....	72
4.1.2 Publicad.....	72
4.1.3 Promoción Y Puntos De Servicios.....	73
4.1.4 Marcas.....	73
4.1. Estrategias De Servicios.....	74
5 PRODUCCIÓN O SERVICIOS.....	74
5.1 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	74
5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	74
5.3 DIAGRAMA DE FLUJO.....	75

5.4 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN.....	76
5.5 CARACTERÍSTICAS DE LA TECNOLOGÍA.....	77
5.6 DISEÑO DE LA OFICINA.....	77
6 FINANZAS.....	78
6.1 BALANCE GENERAL.....	78
BALANCE GENERAL PROYECTADO.....	79
INVERSIONES.....	80
GASTOS.....	81
ESTADOS DE RESULTADOS.....	83
FLUJOS DE EFECTIVOS.....	83
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	88
GLOSARIOS.....	102
ABREVIATURAS.....	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO # 1 Aplicabilidad Del Plan De Negocios.....	45
GRAFICO # 2 Estructura Organizacional.....	46
GRAFICO # 3 Mercado.....	47
GRAFICO # 4 Recurso Necesarios.....	48
GRAFICO # 5 Sistema De Control.....	49
GRAFICO # 6 Publicidad.....	50
GRAFICO # 7 Estrategias.....	51
GRAFICO # 8 Funciones.....	52
GRAFICO # 9 Dirección.....	53
GRAFICO # 10 Evaluar Los Resultados.....	54
GRAFICO # 11 Estructura Organizacional.....	64
GRAFICO # 12 Diagrama De Flujo.....	76

ÍNDICES DE CUADROS

CUADRO # 1 Operacionalizacion Variables Dependientes.....	10
CUADRO # 2 Operacionalizacion Variables Independientes.....	11
CUADRO # 3 Tipos De Planes De Investigación.....	22
CUADRO# 4 Población.....	41
CUADRO # 5 Muestras.....	41
CUADRO # 6 Aplicabilidad Del Plan De Negocios.....	45
CUADRO # 7 Estructura Organizacional.....	46
CUADRO # 8 Mercado.....	47
CUADRO # 9 Recurso Necesarios.....	48
CUADRO # 10 Sistema De Control.....	49
CUADRO # 11 Publicidad.....	50
CUADRO # 12 Estrategias.....	51
CUADRO # 13 Funciones.....	52
CUADRO # 14 Dirección.....	53
CUADRO # 15 Evaluar Los Resultados.....	54
CUADRO # 16 Desarrollo Del Personal.....	70
CUADRO # 17 Escala de Calificación.....	76
CUADRO # 18 Equipo De Computación.....	76

ÍNDICES DE ANEXOS

ANEXOS N°1 Guía de entrevistas.....	89
ANEXOS N°2 Cuestionario De Encuestas.....	91
ANEXOS N°3 Plan De Acción.....	94
ANEXOS N°4 Publicidad.....	95
ANEXOS N°5 Tarjetas De Presentación.....	95
ANEXOS N°6 Presupuesto Para La Realización Del Proyecto.....	96
ANEXOS N°7 Fotos Del Local.....	97
ANEXOS N°8 Listado De Socios Activos	98
ANEXOS N° 9 Croquis De La Ubicación De La Compañía.....	99
ANEXOS N°10 Carta Aval.....	100
ANEXOS N°11 Certificado del Gramatologo.....	101

INTRODUCCIÓN

El plan de negocio dentro de una organización es una herramienta importante, que permite conocer más a la empresa en su proceso de planeación, teniendo en cuenta sus decisiones y control de lo que se desea realizar en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”, teniendo como propósito alcanzar un conocimiento amplio y objetivo de la compañía. El proyecto busca conseguir los recursos y capacidades necesarias para obtener financiamiento necesario para emprender el negocio de la compañía.

El plan de negocio sigue un proceso dentro de la compañía, debe ser realista, coherente y lógica siempre orientado a la acción de mejorar, en el que va a influir las tareas futuras de la compañía y de sus colaboradores, para utilizar los recursos de que dispone la organización y al mismo tiempo, establezcan los mecanismos que permitirán controlar, las gestiones dentro de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”

La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” tiene en la actualidad 5 años en el mercado peninsular, se encuentra ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena ejerciendo un buen servicio a sus clientes, el objetivo de la compañía es satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, mediante la prestación del servicio, con el fin de conseguir un mejor posicionamiento en el mercado peninsular.

La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” tiene como objetivo principal de sus socios, mejorar cada día más en su servicio, la compañía ha logrado sobrevivir, puesto que la competencia es muy grande, razón por la cual esta tesis de plan de negocio va a ir mejorando su nivel de conocimiento de sus alternos y de sus socios, procurando no tomar acciones erróneas en las decisiones que se tomen en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A

teniendo en claros sus objetivos y metas bien trazadas.

Este proyecto de titulación sobre Plan de negocio para la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” que permitirá mejorar su proceso administrativo en el futuro está compuesto por cuatro capítulos, los cuales están conformado por:

Capítulo 1, contendrá la elaboración del marco teórico, dando a conocer sus variables, la historia de la compañía y los tipos de planes que existen, haciendo el respectivo análisis de los diferentes autores sobre plan de negocio y su proceso administrativo con sus conceptos.

Capítulo 2, está compuesto por la metodología de investigación que corresponde a los instrumentos que se utilizó para la recolección de información para la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” a realizar el plan de negocio con sus respectivas población-muestra y los procedimientos de la investigación.

Capítulo 3, está conformada por el análisis de los resultados de las entrevistas y con sus debidas conclusiones y recomendaciones que servirán para el mejoramiento de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”

Capítulo 4, está conformada por la propuesta para la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” del cantón La Libertad con sus respectiva misión, visión, objetivos, valores, funciones, entre otros, que van a permitir mejorar el proceso administrativo dentro de la compañía.

MARCO CONTEXTUAL

Tema

Plan de negocio para la Compañía de Taxis Ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”

Planteamiento del problema

En un ambiente de negocios sumamente competitivo, las pequeñas y medianas empresas afrontan constantes desafíos como resultado de la complejidad y la rápida obsolescencia tecnológicas. Las pequeñas y microempresas han ido desarrollándose a nivel mundial considerando que juegan un papel importante en la economía; generando empleo, contribuyendo al crecimiento económico y a una distribución más equitativa del ingreso, se caracteriza por ir mejorando día a día y adaptarse a los cambios que se presentan en el ámbito empresarial, evitando así que desaparezcan del mundo de los negocios sin tener ningún rendimiento en el mercado para eso es necesario utiliza el plan de negocio que es una herramienta primordial para el desarrollo del proceso administrativo dentro de la compañía.

Según Magdiel Lachet (2013), una periodista española establece que el servicio de taxi a nivel mundial es un ente muy importante en la vida de las personas puesto que el servicio de transporte de puerta a puerta, se remonta a unos cuantos siglos atrás. Algunos dicen que los primeros en contar con esta clase de vehículos fueron los griegos; otras, que los romanos.

Hay que aclarar que en sus comienzos, todos eran de color negro y amarillo pero con el paso del tiempo, fueron adquiriendo otros tonos, como es el caso del amarillo y azul, en los de Guadalajara, México, y del blanco y rojo, en los de Madrid, España. Con independencia del color que luzcan, se trata de que pueda divisarlos enseguida.

En el Ecuador, las microempresas están presentes en las principales actividades económicas. Se ubican, según el número de establecimientos, en el comercio 55.6%, en servicios 34.7% y manufactura 9.5%, en los últimos años ha existido un importante crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas al pasar del 38% registrado en el 2011 al 41% en el presente año.

Estableció Ricardo Zambrano (2011), Subsecretario de Mipymes y Artesanías del Ministerio de Industrias y Productividad Mipro. (Diario el Comercio).

En lo que respecta a la provincia de Santa Elena, los empresarios de las microempresas no tienen conocimiento de lo que es un plan de negocio, razón por la cual se han visto en la necesidad de solicitarlo con la única finalidad de evitar inconvenientes y afrontar los problemas, buscando las soluciones correctas para el bienestar de sus trabajadores y de su empresa.

La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” ha venido presentando cambios continuos, por lo que es necesario realizar el plan de negocio para ayudar a los directivos o gerentes de las empresas a plantear lo que está haciendo y la forma de cómo lo está haciendo, de esta manera se puede lograr un buen futuro para la organización haciendo que se incorporen a la compañía más personas y así poder reducir gastos, logrando fomentar la participación y el compromiso de los socios de la compañía.

Además con la participación de más personas en la compañía, podrá mejorar sus niveles de competitividad y asegurar su perdurabilidad en un sector que presenta altos grados de rivalidad, hay que resaltar que el plan a desarrollar se ha basado en las necesidades y carencias de la compañía ya que además no cuenta con una publicidad adecuada.

Entre los siguientes problemas que presenta la compañía de taxis ejecutivo “Gran Pacífico S.A.” tenemos:

- La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” no cuenta con una planeación que guíe el manejo de la misma, lo cual lleva a una descoordinación y a la falta de un plan de negocio para contrarrestar las acciones de los competidores,
- Así mismo el mercado al que están dirigido el servicio de taxis ejecutivos es cambiante y por tal motivo hay que usar nuevas ideas y estrategias que permita ayudar al desarrollo de la compañía.
- La mala planeación ha tenido consecuencias, teniendo como un factor importante la tomar decisiones aleatorias sin una debida planificación respecto al bienestar de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” llegado a perjudicar a la compañía , porque no se ha teniendo la seguridad de que va a funcionar teniendo como consecuencia una mala administración en la compañía de taxis.

Según Sutton (2005), nos manifiesta que un plan de negocios ayuda a clarificar y enfocar el desarrollo del negocio. El planear no predice el futuro, pero ayuda a tomar en cuenta el rango de acciones futuras y estar listo para cuando sucedan. (Pág#.98).

Según Abrams (2006), establece que un plan de negocios es conocer la industria y el mercado meta. Para ello el plan de negocios ayuda a entender el crecimiento de la compañía, conocer que fuerzas tienen impacto en el éxito de la empresa.(Pág. #124).

Según Robert Anthony (2004), en el texto clásico "Management Accounting" detalla "No podemos concebir un organismo de cualquier índole cuyos directivos no tuvieran en estudio los objetivos de la negociación". (Pág. #98)

El propósito de realizar el plan de negocio para la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” es posibilitar un desarrollo coherente a la organización,

mediante criterios unificados que resuelvan conflictos de interés y que provean suficiente claridad para así sacar provecho, con el fin de alcanzar los objetivos trazados, que permita resolver los problemas conjuntos, manteniendo siempre la autonomía gerencial de la compañía.

Este plan de negocio ayudará a la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” a tener una visión más clara de sus objetivos hacia dónde quiere llegar como empresa, para así tener sus metas y decisiones bien definidas e ir creciendo a la par con sus socios, convirtiéndose en un compañía consolidada y así brindar un buen servicio a sus clientes.

La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” debe de organizar a la empresa en todo aspecto, aparte de la competencia que existe, pero justamente por la presencia de un mercado notablemente importante que demanda el servicio, para eso es necesario competir con un servicio de buena calidad, principios y valores en la que el cliente se sienta bien atendido y de a conocer el servicio a las demás personas que se encuentre dentro y fuera de la provincia de Santa Elena.

Formulación del Problema.

¿En qué medida el plan de negocio ayudará a mejorar el proceso administrativo en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena, año 2014?

Sistematización del Problema.

- Cuáles son las bases teóricas del plan de negocio?
- Cuál es la experiencia de su aplicabilidad del plan de negocio para emplear a la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”?
- ¿Qué impacto trae consigo que las empresas tengan un plan de negocio?

- ¿Es importante la elaboración del plan de negocio para dar solución a los problemas que se presentan en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”?
- ¿Cuáles son los modelos que sustentan el plan de negocio como pilar fundamental en las empresas?
- ¿Qué metodología se debe desarrollar para la elaboración del plan de negocio para la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”?

Justificación.

En la utilidad práctica esta propuesta trata de dar soluciones a la problemática que existe en el desarrollo empresarial dentro de la compañía de taxis ejecutivos en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena, puesto que requiere un plan de negocio como un proceso continuo y sistemático, la puesta en marcha de este plan permitirá mejorar el nivel de vida de los trabajadores de la compañía, las personas que se beneficiarán en primera instancia serán los socios de la compañía de taxis, porque se realiza un plan de negocio que le permitirá que su empresa este consolidada, en segundo lugar la sociedad ya que el cliente va tener un servicio de buena calidad y comodidad en la que sus clientes se sientas beneficiados por el servicio que ofrece la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”

En el aspecto metodológico, la investigación tiene gran importancia porque permitirá conocer la realidad en la que se encuentra la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” en cuanto a la eficiencia en las diferentes actividades, para determinar sus amenazas, fortalezas, debilidades y oportunidades que tiene para sobresalir en el mercado peninsular.

A nivel mundial la aplicación del plan de negocio en las empresa de servicios es una herramienta importante que permitirá a mediano y largo plazo traiga una mejora continua en el sector empresarial, el plan de negocio se realiza debido a la falta de conocimiento de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”

en donde la toma de decisiones se daba aleatoriamente sin consultar a los socios de los problemas que se presentaban en la compañía puesto que la competencia antes no era tan grande como en la actualidad ,ahora tienen que competir con los servicios de taxis ejecutivos que hay en el Provincia de Santa Elena ubicada en diferentes sectores

Objetivos de la Investigación.

Objetivos General

Diseñar un plan de negocio a través de diferentes estrategias que permita mejorar el proceso administrativo en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” de la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, año 2014.

Objetivos Específicos.

- Identificar las bases teóricas de los diferentes autores de plan de negocio, que permita realizar un buen proceso administrativo, en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”
- Formular un plan de negocio que ayude a un buen desempeño dentro de la empresa, a través de los métodos y técnica de información para mejorar el servicio en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”
- Analizar a la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” los elementos que ayude a mejorar el proceso administrativo en la gerencia.
- Elaborar los instrumentos de investigación, teniendo en consideración la operacionalización de las variables y sus causales.
-
- Diseñar un plan de negocios en función de los recursos económicos y financieros de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S. A”

Hipótesis

El Plan de Negocio permitirá mejorar el proceso administrativo en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014.

Operacionalización de las Variables.

Identificación de las Variables.

Variable independiente:

Plan de Negocio

Variable dependiente:

Proceso Administrativo

CUADRO # 1
Operacionalización de las Variables Independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Variabes Independiente PLAN DE NEGOCIO	Herramienta empresarial que permite describir sus elementos, mediante las actividades que se realicen en la compañía para mejorar su funcionamiento.	Elementos	Naturaleza Organización Mercado Producción Finanzas	¿Ha escuchado hablar sobre los planes de negocio y su aplicabilidad en las empresas? ¿Considera usted que es importante que las compañía de taxi cuente... con un plan de negocio? ¿Considera usted que es necesario contar con un plan de negocio para mejorar la estructura organizacional de la compañía? ¿Considera que la compañía se encuentra ubicada dentro de un punto estratégico en el mercado? ¿Cree usted que la compañía de taxi cuenta con todos los recursos necesarios para realizar sus actividades? ¿Considera importante la especificación del servicio de la compañía porque?	Encuestas Entrevistas Encuesta Entrevistas Encuesta Entrevista Encuestas
		Actividades	Publicidad Distribución y desarrollo del personal	¿Se aplican sistema de control de los ingresos de la compañía? ¿Está de acuerdo que la compañía necesita publicidad para ser reconocida? ¿Utilizan mecanismo para el desarrollo del personal en la compañía?	Encuesta Encuesta Encuesta

Fuente: Variables Independiente

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

CUADRO # 2

Operacionalización de las Variables Dependiente

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS
Variables Dependiente Proceso Administrativo	Pasos a seguir que permite el mejoramiento de la compañía para un mejor funcionamiento.	Planificación	Estrategia	¿Considera necesario que la compañía se plantee estrategias para mejorar los objetivos de la empresa a futuro? ¿Las estrategias que se plantean en la compañía son las adecuadas para alcanzar sus objetivos ?	Encuestas Entrevistas
		Organización	Funciones Organigrama	¿Cuenta su compañía con manuales de funciones que especifican las tareas a desempeñar? ¿La compañía cuenta con el personal suficiente para realizar sus actividades?	Encuestas Entrevistas
		Dirección	Líneas de comunicación	¿Está de acuerdo que debe de existir una excelente comunicación entre socios para un mejor direccionamiento? ¿Debe de existir una excelente comunicación en la compañía para la toma de decisiones?	Encuestas Entrevistas
		Control	Evaluar al personal	¿Considera necesario evaluar el desempeño de los trabajadores de la compañía? ¿la evaluación de desempeño ayuda a mejorar el proceso administrativo de la compañía porque?	Encuestas Entrevistas

Fuentes: Variables Dependiente

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO.

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA.

El Plan de Negocios es la carta de navegación para un empresario sin él se pierde en el mercado y en el mar de los negocios, es el mapa para el explorador, el plano para el constructor, la receta para el cocinero o el procedimiento quirúrgico para el médico. El Plan de Negocios es un estudio detallado y minucioso del negocio que el emprendedor piensa montar. Es una ruta para poder construir esa empresa y a su vez para evaluarla en términos de viabilidad operacional.

Según el grupo de emprendimiento y empresarismo, Dirección General del(SENA Servicio nacional de Aprendizaje) establece que

El resultado principal del estudio del plan de negocios es la creación de un documento escrito donde se hallen especificados todos los aspectos de factibilidad de la empresa así como sus objetivos. En su elaboración deben intervenir no sólo el empresario sino todos los socios que lo acompañan de tal forma que desde ese instante se empiece a crear unidad. La idea de este documento es que sirva de soporte para inversionistas o entidades que han de prestar apoyo al proyecto.

Anteriormente los negocios se realizaban, generalmente, con pactos verbales o contando en qué consistían o, simplemente, se ejecutaban sin ninguna base administrativa y organizacional. Eran empresas que se fundaban a nivel local y nadie más sabía los asuntos de ellas sino los mismos dueños. Si la empresa fracasaba, las razones de este tropiezo muchas veces eran ignoradas porque nunca hubo un documento que programar dicho negocio y que permitiera conocer en donde se presentó la fallas y el éxito se asociaba se asociaba más a un golpe de suerte.

Para comprender la historia y evolución del plan de negocio en el servicio de taxis ejecutivos y sus repercusiones en el desarrollo del país hay que volver la mirada al año 1994, cuando un grupo de taxistas, liderados por Diego Padilla, empezaron a implementar el servicio puerta a puerta, una propuesta revolucionaria que transformó la prestación de taxis en Ecuador.

El servicio ha batallado entre la acogida de la ciudadanía que vio en él una opción de movilización confortable y segura, con la indiferencia de una burocracia pública que tardó 14 años en reconocer las ventajas de este servicio y darle la legalidad y legitimidad requerida.

Los años de resistencia y lucha dieron sus primeros frutos en el 2008 cuando la Asamblea Constituyente instalada en Montecristi, Manabí expide la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial reconociendo al servicio de taxi ejecutivo como una modalidad de movilización legal.

Desde Montecristi hasta la fecha, la lucha se trasladó al ámbito de la Agencia Nacional de Tránsito y los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales que gracias al COOTAD, están facultados para controlar en sus territorios la planificación y gestión del tránsito y transporte.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO.

1.2.1 Variable Independiente –Plan de Negocios.

1.2.1.1 Definición de Plan de Negocios.

Es un documento donde se describe un negocio, se analiza la situación del mercado y se establecen las acciones que se realiza para el futuro, junto a las correspondientes estrategias que serán implementadas, tanto para la promoción como para la fabricación, si se tratara de un producto.

La elaboración de planes supone uno de los aspectos más importantes de la gestión empresarial. El hecho de contar con una guía es una especie de seguro ante los inconvenientes que surgen durante el trabajo cotidiano, ya que ofrece posibles soluciones y alternativas que ayuda a la toma de decisiones dentro de la compañía.

Según Bateman y Snell (2005), establecen que un Plan de Negocio bien estructurado aborda de manera exhaustiva los aspectos fundamentales de la futura empresa, haciéndolo aterrizar en la realidad sometiéndola a las variables que podrían definir su éxito o fracaso. (pág. 222).

Según Rober Rodríguez (2001). Engloba el plan de negocios como “Planes de Acción” refiriéndose a ellos como una orientación que dirige alguna área funcional de la empresa y del cual se derivan las decisiones, acciones y procedimientos de la dirección superior.

Según escribió Robert Anthony (2005), en el texto clásico "Management Accounting". "No podemos concebir un organismo de cualquier índole cuyos directivos no tuvieran en estudio los objetivos de la negociación, y desde luego la mejor manera de llegar a esos objetivos. Un grupo de personas que no encamine sus esfuerzos guiado por algún plan, viene a ser meramente un núcleo incoherente y sin dirección y no un organismo"(pag.#127).

Es decir, en su formulación para alcanzar los objetivos que permitirán que el negocio sea viable o exitoso, exige la observancia, análisis y determinación de oportunidades potenciales del mercado al que se dirigirá el producto o servicio que se piensa ofrecer, así como todos los aspectos operativos del negocio tales como las áreas productivas, logísticas, económicas y financieras, entre otros.

El plan de negocios es un documento único donde se reúne toda la información necesaria para evaluar un negocio y los lineamientos generales para ponerle en

marcha. Presentar un plan de negocio es fundamental para un financiamiento, socios o inversionistas, pero sirve también como guía para quienes están al frente de la empresa.

En conclusión se puede definir al plan de negocios como un instrumento de información, que ayuda a la toma de decisión y ejecución, útil que contiene toda la información necesaria del proyecto, utilizando estrategias rentables que se necesitan para obtener un negocio viable y al mismo tiempo permitir desarrollarse en el ámbito empresarial

12.1.2 Importancia del Plan de Negocios.

Según Michael A. (2006), señalan que. “El plan de negocios es importante porque ayuda a determinar la viabilidad de la empresa, la importancia de un plan de negocios radica en que toda empresa deberá de hacer para sobrevivir dentro de un ambiente empresarial y que tiene que ser indispensable, el hacer un plan, es darle forma a las ideas y hacerse conscientes de que a través de la planeación es posible materializarlas, siempre y cuando sea lógico real y sobre todo apegado a la realidad que la sociedad espera. (Pag.#79).

El plan de negocio es importante porque es la carta de presentación de cada compañía y una herramienta indispensable para medir el rendimiento de esta, además permite conocer las debilidades, fortaleza y al mismo tiempo permite tomar decisiones a los problemas que se presentan en el diario vivir de la compañía, de esta manera para hacerlo mucho más competitivo con las demás.

M.Porter (2007), establece la importancia de los planes de negocios para las organizaciones ha crecido tanto en los últimos tiempos, sobre todo con la apertura a un mercado global que exige que las empresas sean competitivas es decir: tener un buen precio, calidad en los productos, entregas a tiempo y con cumplir con las especificaciones que el cliente le solicite. (Pag.#67).

Fleitman y Hill (2000), en su libro negocios exitosos, da a conocer que la importancia del plan de negocio ayuda a evaluar el funcionamiento de la empresa, así como los distintos caminos que tome sobre el escenario previsto. Un plan de negocio sirve para brindar información a usuarios de la empresa. (Pág. #77).

Es importante tomar en cuenta los riesgos que puede llevar consigo el plan de negocio, por lo que es considerable hacer una descripción de estos riesgos y de las consecuencias que pueden traer circunstancias desfavorables que afecten a la empresa. Se recomienda evaluar los riesgos que provengan de factores externos como cambios en la demanda, reacción de la competencia, este análisis ayuda a contrarrestar los posibles riesgos que se presenten en la compañía.

Por lo consiguiente la importancia de la elaboración de un plan de negocio radica en la oportunidad de la necesidad con la que se realice el plan, ya que en dicho documento se planea y organiza las decisiones de la compañía, además proporciona los elementos necesarios para determinar la viabilidad y rentabilidad de la compañía.

Desarrollar un buen plan de negocio permitirá a los socios de la compañía mostrar con mayor claridad el funcionamiento y desempeño de esta, al mismo tiempo buscar financiamiento con los socios o con una institución financiera, para mejorar el proceso administrativo de la compañía, de esta manera poder hacer frente a las competencias que existen en la provincia de Santa Elena

1.2.1.3 Característica.

Thomas y Pophal (2001), establece que las características principales para un plan de negocio son los siguientes:

- Investigar cuidadosamente la industria donde el negocio planea desempeñarse.

- Desarrollar un plan detallado para influenciar favorablemente en los factores que determinaran si el negocio tendrá éxito.
- Definir cuidadosamente cada fase del negocio, los detalles de operación y de qué manera acoplar adecuadamente cada una de las partes del mismo, para una entidad de negocio viable.
- Recabar la información necesitada para realizar un estimado de la probabilidad que tendrá la empresa de resultar exitosa y el grado de riesgo al que estará expuesta.
- Examinar las fortalezas y debilidades de la empresa relacionadas con el mercado, competencia y consumidores.

Ford, Bornstein, Pruitt (2007), definen que los planes de negocios mantienen 3 características principales:

- Determinar y definir proyectos futuros.
- Determinar cómo han sido alcanzados las metas del negocio.
- Aumentar o mejorar los flujos de capital.

Ford et al. (2007), mencionan también algunas razones por las cuales un plan de negocio debe ser considerado como un documento importante para la empresa.

- Se puede usar para desarrollar ideas de cómo debe de ser dirigido el negocio.
- Es una oportunidad de refinar estrategias y evitar el cometer errores en el futuro.
- Un plan de negocios es una herramienta retrospectiva con la cual, los administradores pueden dirigirse para evaluar el desempeño de la empresa a lo largo del tiempo.

- Se puede utilizar para atraer a los inversionistas y al mismo tiempo usarlo como una herramienta para una correcta toma de decisiones.

1.2.1.4 Propósito de un Plan de Negocio.

Sharon L. Fullen (2006), el libro “Great Business Plan for your Small business en 60 Minutes or Less” Fullen define los propósitos de la creación de un plan de negocios para proveer proyecciones financieras y rendimiento sobre las inversiones de la empresa. (pag.# 67).

- Describe el negocio ya sea existente o la propuesta en caso de ser una idea innovadora.
- Define las necesidades de los consumidores, las herramientas y habilidades con las que la empresa cuenta para satisfacerlas.
- Explora las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene la competencia en relación al negocio u empresa.
- Proveer proyecciones financieras y rendimiento sobre las inversiones.
- Establecer al emprendedor y al equipo de trabajo como un equipo de trabajo, con las herramientas necesarias para satisfacer a los inversionistas y llevar a cabo el negocio o proyecto.
- Detallar las estrategias de mercadeo para capturar una porción del mercado meta.

Según Abrams (2003), el propósito del desarrollo del plan de negocios es conocer la industria y el mercado meta, además ayuda a entender el crecimiento de la compañía, conocer que fuerzas tienen impacto en el éxito de la empresa las cuales se detallan a continuación:

- Marketing: Desarrollo de un plan basado en un mercado meta definido correctamente y evaluar la industria y la competencia.

- Operaciones: Evaluar y establecer los procedimientos, flujo de trabajo necesario para el desempeño adecuado del negocio.
- Finanzas: Mediante una proyección de flujos de efectivo, ingresos y costos, creando canales de información para mantener la situación financiera adecuada y óptima para los tomadores de decisión.

1.2.1.5 Ventajas y Desventajas.

1.2.1.5.1 Ventajas.

Fleitman J. (2002), da a conocer que las ventajas de un plan de negocios es que facilita la interpretación de las distintas circunstancias donde se van a desarrollar las actividades de la empresa. Teniendo en cuenta la complejidad y dinámica de los mercados actuales, ninguna empresa puede crecer y competir sin tener en cuenta las variables que intervienen y realizar un análisis integral para verificar si el emprendimiento es o no factible.

- 1.-Identificar el segmento de mercado que demanda el servicio.
- 2.-Planificar, organizar y ejecutar las actividades a desarrollar, para la puesta en marcha de la compañía.
- 3.-Elabora el presupuesto de los recursos económicos de inversión requeridos e identifica las fuentes de financiamiento.
- 4.-El control y evaluación de los resultados, evita consecuencias funestas que afecten la estabilidad de la empresa.

1.2.1.5.2 Desventajas.

Fleitman J. (2002), establece que el plan de negocios debe justificar cualquier meta sobre el futuro que se fije. Ejemplo: Si se pronostica un incremento en el

tamaño del mercado y en la participación de la empresa en éste, se debe explicar y sustentar el razonamiento con información lógica y conveniente.

Por otra parte es necesario señalar que siempre está presente en todo negocio el riesgo y la incertidumbre asociados con el éxito o fracaso del mismo. La planificación contribuye a resolver un número importante de problemas que tienen las pequeñas y medianas empresas, como por ejemplo:

- Falta de capital de inversión y acceso a las fuentes de financiamiento.
- Prever situaciones que afectan la rentabilidad.
- El cronograma proyectado no se ajusta con el uso del factor humano, los recursos técnicos, tecnológicos, y económicos.
- Falta de estrategias de marketing.

1.2.1. 6 Elementos del Plan de Negocios.

Según Sutton (2005), define que los elementos básicos del plan de negocios son los siguientes y consisten en:

1. Resumen Ejecutivo: En este se hace una síntesis en general de todo el plan de negocios, con el fin de captar la atención al lector e invitarlo a indagar aún más en profundidad sobre algún aspecto en particular.

2. Análisis de la Compañía: Explicar en qué consiste la empresa y qué productos o servicios ofrece.

3. Análisis de la Industria o sector de negocios: Definir cómo se encuentra la industria en cuestión y añadir las oportunidades existentes en el mercado.

4. Análisis del Cliente: Hacer una investigación del mercado objetivo; edad, sexo, nivel socioeconómico, personalidad, hábitos de consumo, entre otros.

5. Análisis de la Competencia: Definir quién es la competencia directa e indirecta; describir sus características, sus fortalezas y debilidades y qué ofrece nuestro negocio a diferencia de ella.

6. Plan de Marketing: Establecer la estrategia de precio, promoción y distribución del servicio. Se deben definir los canales y medios de comunicación a utilizar y la frecuencia de impactos para llegar a los clientes.

7. Plan Operativo: Descripción del funcionamiento de la empresa.

8. Equipo de Management: Proponer un organigrama con los puestos, saldos y responsabilidades de cada miembro del equipo de la compañía.

9. Plan Financiero: Hacer proyecciones financieras a corto, mediano y largo plazo.

10. Apéndice: Incluir todos los anexos pertenecientes a la investigación previa.

1.2.1.7 Tipos de Planes de Negocios.

Saldarriaga José (2005), enumera los planes de negocio que se utilizan con mayor frecuencia como:

1. Planes de negocio para el emprendimiento de un nuevo negocio.
2. Planes de negocio para la incorporación de una nueva unidad de negocio.
3. Plan de negocio para la incorporación de un nuevo producto a una unidad de negocio.
4. Plan de negocio de diversificación corporativa.
5. Plan de negocio para la valorización y adquisición de una empresa en marcha.
6. Plan de negocio para una fusión de empresas.
7. Plan de negocio para estrategia de integración vertical u horizontal.
8. Plan de negocio para la incursión en mercados del exterior.

En la vida de las empresas o en el emprendimiento se presentan una multitud de circunstancias en las que es necesario enfrentarse a la toma de decisiones, incursionar en el aprovechamiento de nuevas oportunidades, comprometer y administrar recursos.

De esta manera, el plan de negocios es una herramienta que ayuda a comunicar una idea de negocio para venderla u obtener inversiones. También se trata de una guía de uso interno para el empresario, ya que permite evaluar la viabilidad de sus ideas y concretar un seguimiento de su puesta en marcha.

CUADRO # 3

Tipos de Plan de Negocios

Tipo del plan	Objetivo	Variante clave
Plan de negocio para un nuevo producto o servicio	Penetración de mercado	Cuota de mercado
Plan de negocio para la creación de una nueva organización	Atraer a partners	ROI de la organización
Plan de negocio de monitoreo	Penetración de mercado. Aumento de rentabilidad	Cuota de mercado. Productividad
Plan de negocio de presentación para la venta del negocio e incluso de toda la empresa	Valuar la organización	Valor actual neto y valor de la marca

Fuente: Adaptación de "Clínica Empresarial. Una Metodología paso a paso para desarrollar y monitorear un plan de negocios" de Gerardo Saporossi, página 43.

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

1.2.1.8 Objetivos del Plan de Negocios.

Stutely (2000), expone un método para llevar a cabo cierta actividad en cierto periodo en el futuro y esto puede realizarse en cualquier actividad y en cualquier período de tiempo (pág. #8).

Los principales objetivos de plan de negocios son:

- La expresión formal de un proceso de planeación.

- Una petición de financiamiento.
- Un esquema para ser aprobado.
- Una herramienta para la administración operativa.

Villarán K. (2008), del libro plan de negocios herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio nos dice que los 2 objetivos del plan de negocio principales son: (pag.#87).

- La organización interna de la empresa.
- Puentes de comunicación entre la empresa y terceros para obtener apoyo financiero y técnico.

1.3 VARIABLE DEPENDIENTE.

13.1 Proceso Administrativo.

El proceso administrativo es un proceso metodológico que implica las actividades o acciones que el gerente o el presidente de la compañía debe llevar a cabo con el objetivo de alcanzar sus metas, controlando los recursos humanos, técnicos, y materiales

Stoner J. (1990), define al proceso administrativo como el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. (Pag.#88).

Terry George (2005), manifiesta que el proceso de administración consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno, lograr que se

hagan las cosas mediante otras personas. Por otra parte dice que administrar es lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno. Identifica a la administración con la dirección, concepto que corrobora al referirse a los que considera como factores de la administración a la planeación, organización, ejecución, control y/o vigilancia. (Pag.#48).

Según Amador Juan (2009), un escritor da a conocer las ventajas para llevar a cabo el proceso administrativo en las empresas. (Pag. #79), entre ellas:

- Son factibles de las contribuciones de otras escuelas administrativas ya que puede usarse lo mejor del pensamiento contemporáneo administrativo.
- Se obtiene flexibilidad, si bien es aplicable a una variedad de situaciones, se da al usuario el margen necesario para adaptarlo a un
- Se ofrece un marco de trabajo conceptual.
- Proporciona fundamentos para el estudio de la administración promoviendo el entendimiento de lo que es la administración. conjunto particular de situaciones.
- Se reconoce flexibilidad y arte de la administración y se fomenta la mejor manera de utilizarlo en una forma práctica.
- Se proporciona una genuina ayuda a los practicantes de la administración. El patrón del proceso hace que el gerente analice y entienda el problema y lo lleve a determinar los objetivos.

Los principios de la administración están derivados, refinados y aplicados y sirven como directrices necesarias para una útil investigación administrativa Se estimula el desarrollo de una filosofía determinada de la administración, cada una de las fases de su aplicación requiere servirse de valores, convicciones del gerente y el entendimiento de los objetivos, recursos en torno del cual opera.

1.3.1.3 Elementos del Proceso Administrativo.

Según Urwick (2005), define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con siete elementos que son la investigación, planificación, coordinación, control, previsión, organización y comando que son los más importantes para un buen proceso administrativo en una organización.

La planeación sirve para determinar los objetivos y los cursos de acción que van a seguirse; la organización para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer las relaciones necesarias; la ejecución por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo y el control de las actividades para que se conformen con los planes.

Koontz y O'Donnell (2008), define el proceso administrativo con cinco elementos, planificación, designación de personal, control, organización, dirección.

1.3.1.3.1 Planeación.

Según Sallenave Jean (2006), manifiesta que planificación es la “Actividad organizacional que requiere establecer un curso preestablecido de acciones y estrategias, empezando con la determinación de metas y objetivos” (pág. # 62).

La planeación dentro de una compañía consiste en establecer claramente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo; es decir, consiste en determinar lo que se va a hacer para mejorar proceso administrativo dentro de la organización con el objetivo de beneficiar no solo a la compañía sino a los socios.

En conclusión se puede decir que planeación es direccionar hacia donde queremos llegar teniendo siempre en claro los objetivos que deseamos alcanzar, sean estos a largo o corto plazo siempre que sea para el bienestar de la compañía.

3.1.3.2 Organización.

La organización dentro de una compañía es de útil importancia ya que podemos asignar a las personas a los diferentes puestos o funciones que la empresa o compañía requieran para el buen manejo de sus actividades.

1.3.1.3.3 Dirección.

Según Scanlan Burt (2004). Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización. (Pág. # 54).

La dirección es aquella que va a permitir llevar a cabo el manejo de la compañía y de los socios hacia las metas trazadas, la dirección también se encarga del involucramiento de los recursos humanos de la empresa, sus objetivos, misión, visión y valores para obtener su plena identidad con la organización.

Según Lerner y Baker (2001). Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión. (Pág. # 87).

1.3.1.3.4 Control.

Fayol Henry (2005), establece que el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, teniendo como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (Pág. # 54).

13.2 Recursos de la Organización.

1.3.2.1 Recursos Humanos.

Según la Real Academia Española de la Lengua (2000), el talento define como aquellas características que tiene un ser racional que lo hace apto para determinada ocupación. (Pag.57).

El Talento Humano, es la capacidad que tenemos todos los seres humanos para afrontar los problemas que se nos presenten. En una compañía el talento humano son los trabajadores cuyos conocimientos están capacitados para dar soluciones y resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las persona.

1.3.2.2 Físicos-Materiales.

Los recursos físicos son aquellos elementos importantes para la constitución de una compañía como son: la oficina, edificios, consultas médicas, terreno, y los recursos materiales son los elementos esenciales que se necesitan para facilitar el trabajo dentro de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” como los suministros de oficinas.

Es decir que estos 2 elementos son de suma importancia para el funcionamiento de la compañía o empresa. Toda empresa tiene la obligación de dar a sus empleados los materiales importantes y principales para realizar las actividades diarias.

1.3.2.3 Económicos-Financieros.

Son aquellos recursos importantes dentro de la compañía tales como: cosas, objetos o habilidades que una persona natural o jurídica necesita para desarrollar cualquier actividad económica, siempre y cuando cuente con los recursos financieros necesarios. Hay resaltar que el recurso económico y financiero es un factor indispensable para el correcto funcionamiento de la compañía, razón primordial para crecer como empresa en un sector específico.

1.3.2.4 Técnicos- Tecnológico.

Son aquellos elementos esenciales para la empresa, utilizando la tecnología para alcanzar las metas que como empresa se proponen para salir adelante, utilizando una impresora, computadora que es necesario en una oficina ,como también un sistema, o, una aplicación virtual que ayuden al progreso de la empresa.

13.2.5 Evaluación y Seguimientos.

La evaluación y el seguimiento ayudan a mejorar el desempeño de las personas y a conseguir un buen resultados para la empresa, dicho de manera más precisa, el objetivo general del seguimiento y la evaluación de la medición y análisis del desempeño, es de gestionar con más eficacia los efectos y productos que son los resultados en materia de desempeño de la compañía de taxis ejecutivos Gran Pacífico S.A.”

1.4 MARCO LEGAL.

Constitución de la República del Ecuador, 20-10-2008.

La compañía de taxis ejecutivos “Gran pacifico S.A” se rige por lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, amparándose en los siguientes artículos que como ciudadanos ecuatorianos hay que hacerlos respetar:

En el artículo 33 de la constitución de la república da a conocer que es trabajo es un derecho y un deber social que todo ser humano debe realizar amparándose en sus derechos como ciudadanos, garantizándole un trabajo estable con remuneraciones justas que le permita vivir dignamente..

El Artículo 34, permite tener el derecho a la seguridad como ciudadanos y será debe del estado hacer cumplir esta ley que se rige de los principios de solidaridad

y transparencia. El Estado está en la obligación de garantizará esta ley a las personas desempleadas y a las personas que trabajan en los hogares sin remuneración alguna.

En el Artículo 61, la constitución de la republica da a conocer que los ecuatorianos (as) tienen los siguientes derechos como ciudadanos:

1. Elegir y ser elegidos.
2. Participar en los asuntos de interés público.
3. Presentar proyectos de iniciativa popular normativa.
4. Ser consultados.
5. Fiscalizar los actos del poder público.
6. Revocar el mandato que hayan conferido a las autoridades de elección popular.
7. Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativa, pluralista y democrática, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional.
8. Conformar partidos y movimientos políticos, afiliarse o desafiliarse libremente de ellos y participar en todas las decisiones que éstos adopten. (Constitución de la republica año 2008).

**La Comisión nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial,
31-12-2008.**

La compañía de traxi cumple con lo expuesto por la comision de transporte que se encuentra vigente hasta la fecha actual considerando:

En su articulo 319, de la constitucion de la republica reconoce todas las organizaciones publicas o privadas para ejerce un servicio en el Pais sin descriminacion alguna, generando una economia para las empresa.

En el Artículo 394, de la Constitución de la República del Ecuador garantizarsin privilegio alguno la libre circulacion de todo transporte sea este aéreo,marítimo y fluvial simpre y cuando se encuentre en territorio nacional,ademas para operar en una compañía se debe obtener el permiso de operación el cual le va a servir para desplazarse de un lugar a otro siempre y cuando cuente con la autorizacion por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (registro oficial nº 642 27-07-2009).

Ley de Compañías, 5 -11-1999.

Los socios de la compañía cumplen con todo lo requerido por la ley de compañías amparandose en los siguientes articulo:

En el Artículo 1, de la ley de compañía establece que todo taxi dentro del territorio nacional deberá regirse a los estipulado por la ley de de transporte terrestre y a sus normas.

En el Artículo 2, define al servicio de taxis como un trasporte de pasajeros, que presta su servicio a los ciudadanos se caracteriza por su color amarillo, este vehículo estará en circulación siempre y cuando cumpla con los estipulada por la ley.

Según en el Artículo 3. -El servicio de taxi estar amparado por la ley de cooperativas y la de compañía siempre que se encuentre asociado a una de estas.

En el Artículo 5, detalla que toda compañía o cooperativa deberá contar con un proceso de selección, evaluación y capacitación de sus conductores así mismo tener todos los requisitos necesario para su revisión anual.

Según el Artículo 7, de la ley de compañía en su ámbito de operación da a conocer que el servicio de taxis solo se da en las zonas urbanas por su permiso.

En su Artículo 8, se refiere a la clase de servicio de taxis que hay en el territorio nacional como:

- Servicio convencional;
- Servicio ejecutivo

En el Artículo 10. Se define su significado del taxi ejecutivo como el servicio que presta su servicio a terceras personas y consiste en trasladar de un lugar a otro en forma segura, el transporte es de color amarillo y se rige por la contratación por medio de los sistemas de comunicación que son adquiridos por los socios de las compañías para realizar su trabajo.

En el artículo 12, con lo que ordena el artículo 79 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad da a conocer que para la constitución jurídica de una cooperativa de taxis esta transportación deberá ser exclusivamente para esta actividad sea esta para el servicio convencional o ejecutivos.

En su artículo 13. La Disposición General Décimo Novena de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, establece que la Superintendencia de Compañías y la Dirección Nacional de Cooperativas no podrán otorgar autorización para la conformación de compañías o cooperativas, sin el informe de factibilidad favorable emitido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. En la zona propuesta, la CNTTTSV determinará el o los sitios de estacionamiento, que garanticen la no interferencia con los movimientos peatonales o vehiculares del sector y se enmarquen en normas de seguridad vial.

En su artículo 14, de la ley de compañía informar de los requisitos necesarios para la constitución jurídica de la compañía, en donde se debe llenar un formulario expedido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Los requisitos que la compañía de taxi cuenta se basan en lo expuesto por los siguientes artículos a mencionar:

- 1.-Solicitud escrita en el formato otorgado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- 2. Proyecto de estatuto o minuta, que contenga en su objeto social, claramente establecida la actividad del servicio de transporte de pasajeros en taxi, incluido un CD con esta información.
- 3. Nómina de los socios de la operadora, con sus firmas y rúbricas, número de cédula de identidad y certificado de votación, adjuntando copia de estos documentos.
- 4. Reserva del nombre si se trata de una compañía, aprobado por la Superintendencia de Compañías, actualizado.

En el artículo 17. Informar que para la prestación del servicio de taxis sea este convencional o ejecutivo deberá contar con el permiso de operación que le otorga la Comisión Nacional de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial, comisiones provinciales o la Comisión de Tránsito del Ecuador.

En el Artículo18, establecer la disponibilidad de cupos siempre y cuando cumpla con los requisitos para la obtención del permiso de operación de acuerdo a los formulación expedido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

En el articulo19, se informa de los requisitos para poder solicitar el permiso de operación.

- Solicitud escrita, en el formato establecido, dirigida al Director Ejecutivo de la CNTTTS

- Escritura certificada actualizada de la constitución jurídica, debidamente inscrita en el Registro Mercantil y aprobada su constitución y respectivas reformas de estatutos de ser el caso, de acuerdo con este reglamento.
- Copia certificada del Registro Único de Contribuyentes.
- Certificación original y actualizada de la nómina de accionistas o socios emitida por el organismo competente.
- Copia certificada del nombramiento del representante legal de la compañía o cooperativa, debidamente registrado.
- Informe de la frecuencia de comunicación UHF/VHF extendida por la Superintendencia de Telecomunicaciones. En caso de no tenerlas el contrato con la empresa autorizada que dotará el servicio de comunicación.
- Memoria técnica explicativa del sistema de control utilizado por la flota, que garantice el monitoreo y evaluación de las condiciones de manejo del vehículo.
- Los equipos y tecnología utilizada permitirán determinar las condiciones y características históricas de manejo del conductor, para el control y seguridad del usuario.
- Copia certificada de los documentos personales de los dueños de los vehículos, que incluyen licencia profesional.
- Promesa de arrendamiento vigente, del local donde funcionará la compañía o cooperativa.
- En caso que el servicio de comunicaciones sea prestado por otra empresa el contrato mercantil entre la operadora y la empresa de telecomunicaciones debidamente autorizada.

- Pro forma actualizada del taxímetro digital con emisión de factura;

Para realizar la renovación de los permisos de operación la compañía de taxi necesita de los siguientes requisitos:

- Solicitud escrita, en el formato establecido, dirigida al Director Ejecutivo de la CNTTTSV, Director Provincial correspondiente o Director Ejecutivo de la CTG, definiendo la clase de servicio de transporte que se pretende brindar, sea este convencional o ejecutivo;
- Verificación de la flota vehicular en el formulario otorgado por la CNTTTSV;
- Copia certificada de la matrícula;
- Copias certificadas de los documentos personales de los dueños de los vehículos, que incluyen licencia profesional;
- Listado actualizado de los socios o accionistas emitido por el organismo competente.
- Certificado emitido por la SENRES en el cual se indique que el propietario del vehículo al que se le va a otorgar o renovar el permiso de operación, no es funcionario público, y certificados emitidos por la Comandancia General de Policía, Comandancia General de las Fuerzas Armadas y Comisión de Tránsito del Guayas de no ser miembros uniformados en servicio activo

Los requisitos que deben tomar en cuenta los conductores de la compañía de taxis ejecutivos para realizar el servicio de operación y estar vigente con lo que solicita la comisión nacional de tránsito son:

- 1.-La licencia de conductor profesional vigente.

2. SOAT del vehículo que está conduciendo.
3. Documento de matriculación vehicular del vehículo que está conduciendo.
4. Tarjeta individual de identificación del conductor emitida por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o sus organismos descentralizados según su jurisdicción.
5. Tarjeta individual de permiso de operación de la operadora vigente.

De los vehículos que se utilizan para el servicio de taxi de la compañía de taxi ejecutivo Gran pacifico se dan a conocer en los siguientes artículos:

En el artículo 27, se detalla el vehículo de color amarillo con permiso de operación que se dedica al traslado de personas en zona urbano clasificado como transporte comercial con placa de alquiler y su respectiva matricula autorizada por las autoridades competente.

En el artículo 28, estable que todo vehículo tendrá que tener las dimensiones, pesos. condiciones de seguridad y comodidad que establece el INNEN y otras normas emitida por la por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

En el artículo 40 de la ley de compañía detalla las características de los vehículos del servicio ejecutivos:

- Autos sedan o station wagon desde 1.300 cc con capacidad de 5 personas incluido conductor.
- Camioneta 4x2 ó 4x4 desde 2.000 cc con capacidad de 5 pasajeros incluido conductor.

En el Artículo 41, establece que todo vehículo de transporte comercial (taxis ejecutivos) deberán usar:

- Un distintivo emitido por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Su respectivo número.
- Su código, que deberá lucirlo en el parabrisas frontal y posterior del vehículo y en las puertas laterales exteriores.

En el artículo 43, señala que toda compañía de taxis ejecutivos tendrá que contar con los equipos necesarios para su ubicación y esta deberá estar legamente autorizada por la diferentes empresa que brinda su servicio de comunicación.

Para la revocatoria y caducidad de los permisos de operación las compañías de taxis deben regirse de los siguientes artículos expuestos por la ley de compañía.

El artículo 65, establece las causales para la revocatoria de los permisos de operación, son los que se detallan a continuación:

1. Por disolución y liquidación de la compañía o cooperativa de conformidad a lo que determina la Ley de Compañías o la Ley de Cooperativas, según sea el caso.
2. Cambio del objeto social de la operadora, con uno que no sea exclusivo al de transporte comercial de pasajeros de taxis.
3. Imposibilidad técnica para prestar el servicio de transporte de taxi por no contar con flota vehicular, sin que esta sea respondida en el plazo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación correspondiente por parte de la autoridad competente.
4. Declaración judicial de nulidad de la resolución que otorga el permiso de operación.

5. Declaración administrativa de nulidad de oficio o a petición de parte, de la resolución que otorga los permisos de operación.

6. La autoridad competente podrá declarar la conclusión de los títulos habilitantes, permisos de operación y autorizaciones de operación, de oficio o a pedido de la parte, conclusión que surtirá efectos una vez que el acto administrativo que la declare, quede firmada.

Plan Nacional Para el Buen Vivir, 2013-2017.

Entre los objetivos del plan del buen vivir en el que se respalda la compañía de taxis ejecutivos se va a destacar los siguientes por ser de índole importancia para la participación de los socios.

El objetivo 3, del plan del buen vivir es mejorar la calidad de vida de la población en donde se va a conseguir llevar una buena condición de vida para todas las personas, sin condiciones algunas, logrando obtener una atención equilibrada de todas las necesidades que existen en nuestro país como ciudadanos.

El objetivo 4, garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable en donde se debe promover el respeto por la naturaleza y el ecosistema, respetando todo ser vivo que exista en el universo, razón que son factores primordial para garantizar un buen vivir a las generaciones que vendrán.

En este objetivo 6, se busca garantizar el trabajo estable y justo de todos los trabajadores, sin discriminación alguna fomentando así una protección a la sociedad digna de ser reconocida por su talento y actitudes amparados en sus derechos.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El plan de negocios se enfocó en la necesidades de la compañía, para esto se utilizaron instrumento de investigación que permitió conocer las falencias con la que cuenta el negocio, para obtener los datos reales y necesarios, se recurrió a la recolección de la información solicitada al presidente de la compañía.

Este diseño permitió desarrollar una propuesta de un modelo viable para la elaboración del plan de negocios, de tal manera que se da solución a los problemas, requerimientos y a las necesidades que se presentaban en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La modalidad que se tomó en cuenta para la propuesta es de proyecto factible o también llamado de intervención, ya que se lo considera viable, por lo tanto ayuda a solucionar los problemas que se presentan en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”.

Para el presente proyecto se utilizó la investigación cualitativa y cuantitativa que es aquella en la que los investigadores hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación y entrevistas. Además con esta propuesta de plan de negocio a la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”, del cantón La Libertad, conlleva a tener una buena planificación, organización, control y un buen direccionamiento, para así darle soluciones a los

problemas de la compañía es así que para obtener un buen proyecto la investigación en documentos otorgados por el presidente.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Algunos de los tipos de investigación que se utilizaron para la elaboración del plan de negocio de la compañía de taxis ejecutivo “Gran Pacífico S.A.”.

Por el lugar.

Investigación Documental: En este tipo de investigación se recolecto información mediante documentos que fueron proporcionados por la compañía de taxis, como las nóminas de los socios, las actas y leyes que los ampara para su correcto funcionamiento.

Investigación bibliográfica: Para este tipo de investigación se recurrió a la búsqueda de información en libros sobre el tema propuesto plan de negocio y al desarrollo del proceso administrativo en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”.

2.4 Método de Investigación.

Analítico: El método analítico toma el objeto de estudio del grupo de investigación de la compañía, que en este trabajo de investigación se realiza, con una rigurosa investigación documental solicitada a los socios.

Descriptivo: Este método permitió conocer las causas y problemas del objeto de estudio mediante la observación que se realizó a la compañía de taxis, para así elaborar el respectivo plan de negocio.

Sintético: Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, es un resumen de la investigación realizada a la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, encuesta, cuestionario. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común.

En la presente investigación trata con detalle los pasos que se debe seguir en el proceso de recolección de datos, con las técnicas ya antes nombradas para realizar un buen proyecto.

Entrevista.- Este instrumento guía, se utilizó para obtener una información exacta y concisa acerca del conocimiento de plan de negocio que sirve para mejorar el proceso administrativo de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S. A.”

Encuesta.- El tipo de encuesta que se aplicó para el levantamiento de información fue la basada en las encuestas cara a cara con los clientes de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S:A.” para conocer a profundidad lo que pensaban sobre el plan de negocio.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

El método que se utilizó para el desarrollo del plan de negocios de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A” es la encuesta y la entrevista. Se utilizaron estos métodos debido a que son directos y fáciles de realizarlos con los socios de la organización.

Guía de entrevista.-La guía de entrevista es un apoyo que ayudo a realizar las preguntas al entrevistador con los principales asuntos importantes a entrevistar.

Cuestionario.-El cuestionario es un instrumento de investigación que se utilizó de un modo preferente, en el desarrollo de la investigación al determinar la muestra de una población mayor.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.7.1 Población.

Para la aplicación del plan de negocios de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” se identificará como población a los directivos, socios, usuarios y otras compañías de taxis ejecutivos, de tal manera que se pueda dar un porcentaje relevante para el levantamiento de la información.

CUADRO # 4
Población

Unidades	Ni
Directivos	6
Socios	19
Clientes	230
Otras compañías de taxis	18
TOTAL.....	373

Fuente: Población

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

2.7.2 Muestra.

La muestra es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

CUADRO # 5
Muestra

Unidades	Ni
Clientes	230
Socios	19
Total	249

Fuente: Muestra

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

Para aplicar los instrumentos de investigación a la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” se escogió como referencia a los clientes y socios de la compañía por ser un ente importante en la organización.

Fórmula para obtener el número de personas a encuestar:

$$n = \frac{K^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + K^2 * p * q}$$

N= Tamaño de la población.

K= Nivel de confianza.

e=Margen de error muestral.

p=Proporción del individuo (0.5)

q=Es la proporción de individuos la cual no poseen esa característica teniendo así 1-p

n=Tamaño de la muestra.

$$= \frac{1.96^2 * 0.25 * 249}{(0.05^2 * (249 - 1)) + 1.96^2 * 0.25}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 249}{(0.0025 * (248)) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{239.1396}{1.58}$$

$$n = 151.3541 \text{ (Encuesta)}$$

Realizada la fórmula para determinar la muestra a la que va a estar dirigida, se obtiene un total de 151 encuestas a realizar a los socios y clientes de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S:A.”.

2.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.

Una vez realizada la recolección de datos a través de los cuestionarios descritos, comienza una fase esencial para toda investigación, referida a la clasificación o agrupación de los datos de cada variable objeto de estudio y su presentación conjunta.

El investigador profesional sigue un procedimiento de 4 pasos para el análisis de datos.

1. Validación y Edición.
2. Codificación.
3. Introducción de datos.
4. Tabulación y análisis estadísticos

La información conseguida se obtuvo de acuerdo a los instrumentos y técnicas utilizadas en la recolección de datos para diseñar un plan de negocio para la compañía de taxis ejecutivo “Gran Pacífico S.A.” del cantón La Libertad, para la respectiva tabulación se utilizó el programa Excel, ya que permite obtener una información exacta de los resultados que deseamos obtener demostrándole en diferentes gráficas.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDO A LOS CLIENTES Y SOCIOS DE LA COMPAÑÍA.

El objetivo de este capítulo es analizar la información que se obtuvo de las encuestas y en base a estos resultados se hace una representación gráfica de los datos utilizando el programa de cálculo Excel que permite presentar mejor y con más eficacia los resultados.

Las encuestas fueron realizadas a los clientes y socios de la compañías de taxis, mediante esta encuestas se obtuvo información relevante que permitieron realizar un análisis exacto acerca del conocimiento del plan de negocio para mejorar el proceso administrativo de la compañía, gracias a la colaboración de los socios, ya que por motivo de trabajo no se encuentran en oficinas, pero se hizo lo posible para que sean encuestado en su debido tiempo obteniendo una información real y confiable que ayude al proceso de la toma de decisiones.

Una vez que se obtuvo la información se procedió a tabular cada pregunta, utilizando técnicas estadísticas que permitan dar resultados confiables, de igual manera la distribución de frecuencias y representación gráfica obtenidas de los resultados de las encuestas realizada a los socios y clientes de la compañía.

El análisis de resultado se lo realiza para determinar los tipos de problemas que tiene la compañía, y así tomar decisiones que ayuden al mejoramiento del proceso administrativo de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”

ENCUESTA APLICADAS A LOS CLIENTES Y SOCIOS.

Pregunta 1.- ¿Ha escuchado hablar sobre los planes de negocios y su aplicabilidad en las empresas?

CUADRO # 6

Aplicabilidad del Plan de Negocio

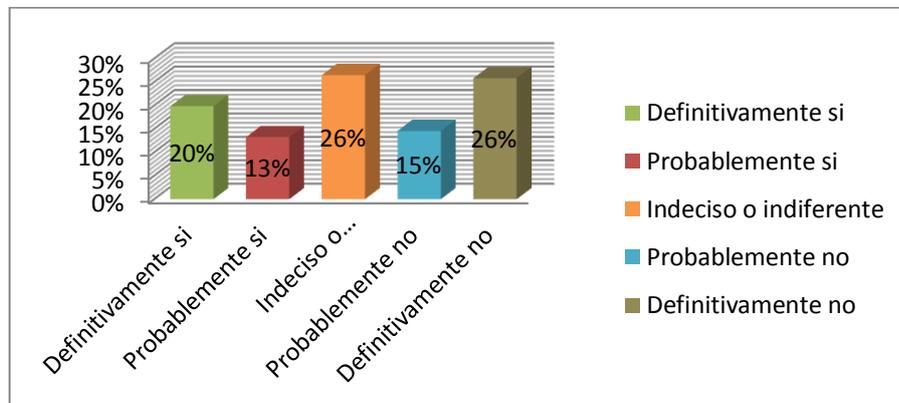
ÍTEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Definitivamente si	30	20%
	Probablemente si	20	13%
	Indeciso o indiferente	40	26%
	Probablemente no	22	15%
	Definitivamente no	39	26%
	total		151

Fuente: Aplicabilidad del plan de negocio

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRÁFICO # 1

Aplicabilidad del Plan de Negocio



Fuente: Aplicabilidad del plan de negocio

Elaborado por : Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos en su mayoría de los encuestados, revelan que si han escuchado hablar de los planes de negocios y su aplicabilidad en las empresas, considerando que es una herramienta clave para el mejoramiento del proceso administrativo de la compañía.

Pregunta 2.- ¿Considera usted que es necesario contar con un plan de negocio para mejorar la estructura organizacional de la compañía?

CUADRO # 7

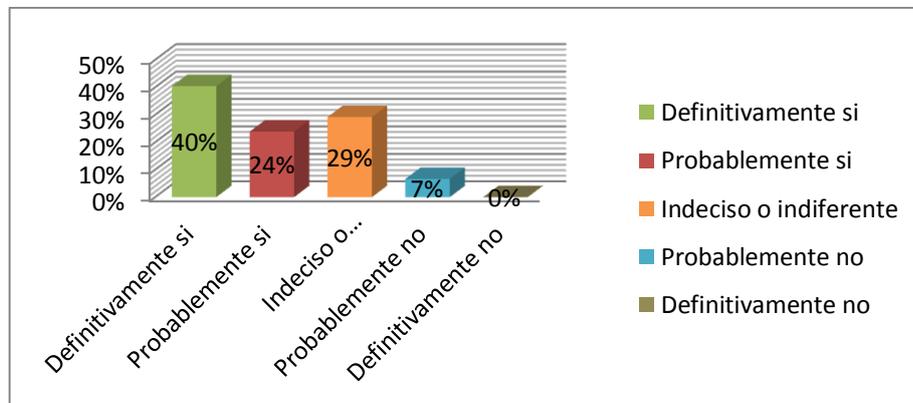
Estructura Organizacional

ÍTEMES	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Definitivamente si	61	40%
	Probablemente si	36	24%
	Indeciso o indiferente	44	29%
	Probablemente no	10	7%
	Definitivamente no	0	0%
	total		151

Fuente: Estructura Organizacional
Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRÁFICO # 2

Estructura Organizacional



Fuente: Estructura Organizacional
Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

Según los resultados de las encuestas, dan a conocer en su mayoría que es indispensable contar con un plan de negocio puesto que dentro de la compañía le permitirá mejorar la estructura organizacional.

Pregunta 3.- ¿Considera que la compañía se encuentra ubicada dentro de un punto estratégico en el mercado?

CUADRO # 8

Mercado

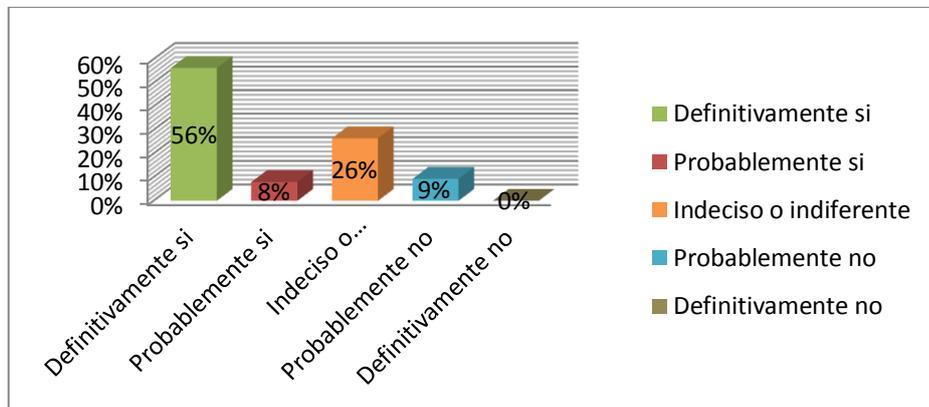
ÍTEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Definitivamente si	85	56%
	Probablemente si	12	8%
	Indeciso o indiferente	40	26%
	Probablemente no	14	9%
	Definitivamente no	0	0%
	total	151	100%

Fuente: Mercado

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRÁFICO # 3

Mercado



Fuente: Mercado

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

En este ítem las personas encuestas que en su mayoría concuerdan que la compañía de taxis si se encuentra en un punto estratégico para brindar un buen servicio a sus clientes.

Pregunta 4.- ¿Cree usted que la compañía de taxi cuenta con todos los recursos necesarios para brindar su servicio?

CUADRO # 9

Recursos necesarios

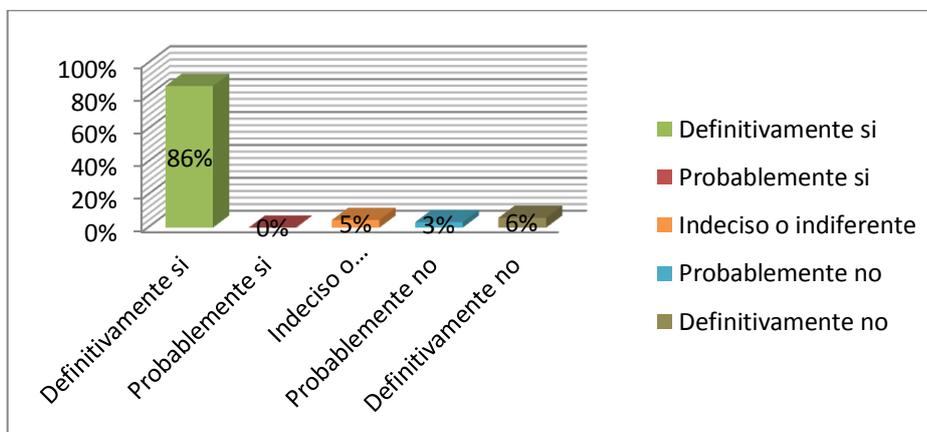
ÍTEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Definitivamente si	130	86%
	Probablemente si	0	0%
	Indeciso o indiferente	7	5%
	Probablemente no	5	3%
	Definitivamente no	9	6%
	total		151

Fuente: Recursos necesarios

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRÁFICO # 4

Recursos necesarios



Fuente: Recursos necesarios

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

El su totalidad los encuestados dan a conocer que la compañía si cuenta con los recursos necesarios para brindar a sus clientes un servicio de calidad fuera y dentro de la provincia de Santa Elena.

Pregunta 5.- ¿Se aplican sistema de control de los ingresos de la compañía?

CUADRO # 10

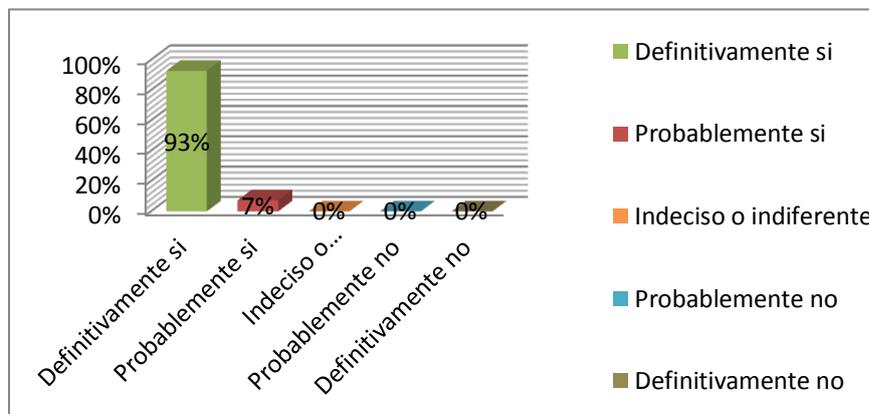
Sistema de Control.

ÍTEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Definitivamente si	140	93%
	Probablemente si	11	7%
	Indeciso o indiferente	0	0%
	Probableme nte no	0	0%
	Definitivamente no	0	0%
	total	151	100%

Fuente: Sistema de control
Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRÁFICO # 5

Sistema de Control



Fuente: Sistema de control
Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

Las personas encuestados en su mayoría consideran que si es necesario la aplicación del sistema de control de los ingreso con lo que cuenta la compañía de esta manera tener un buen registro para después darle a conocer a los socios su capital.

Pregunta 6.- ¿Está de acuerdo que la Compañía necesita publicidad para ser reconocida?

CUADRO # 11

Publicidad

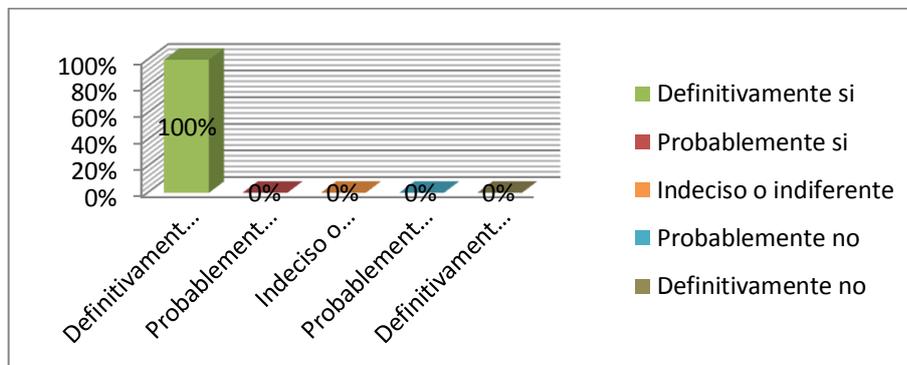
ÍTEMES	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Definitivamente si	151	100%
	Probablemente si	0	0%
	Indeciso o indiferente	0	0%
	Probablemente no	0	0%
	Definitivamente no	0	0%
	total		151

Fuente: Publicidad

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRÁFICO # 6

Publicidad



Fuente: Publicidad

Elaborado por : Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

Según los datos estadísticos, en su totalidad de los encuestados consideran que la compañía de taxi si necesita que se le realice publicidad, para darse a conocer en los diferentes sectores de la provincia de Santa Elena.

Pregunta 7.- ¿Considera necesario que la compañía se plantee estrategias para mejorar los objetivos de la empresa a futuro?

CUADRO # 12

Estrategias.

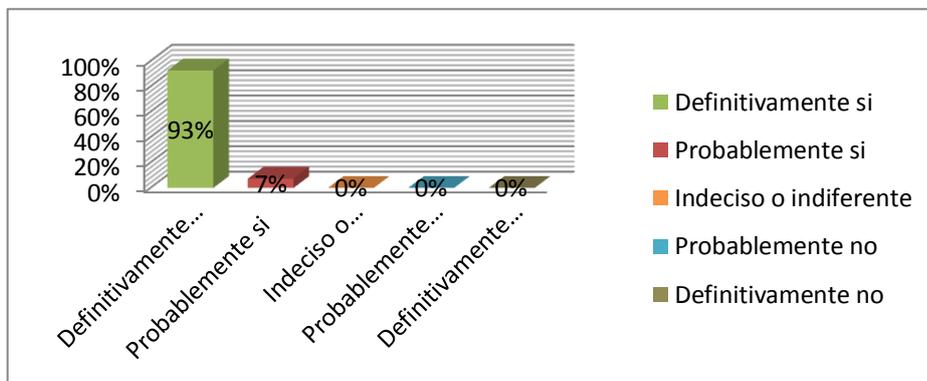
ÍTEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Definitivamente si	140	93%
	Probablemente si	11	7%
	Indeciso o indiferente	0	0%
	Probablemente no	0	0%
	Definitivamente no	0	0%
	total	151	100%

Fuente: Estrategias

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRÁFICO # 7

Estrategias



Fuente: Estrategias (compañía de taxis ejecutivos Gran pacifico S.A)

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

Los resultados que se observan demuestran que en la mayoría de los encuestados consideran que la compañía si debe de plantearse estrategia para el bienestar de esta, esto ayudara para mejora la empresa a futuro.

Pregunta 8.- ¿Cuenta su compañía con manuales de funciones que especifican las tareas a desempeñar?

CUADRO # 13

Funciones

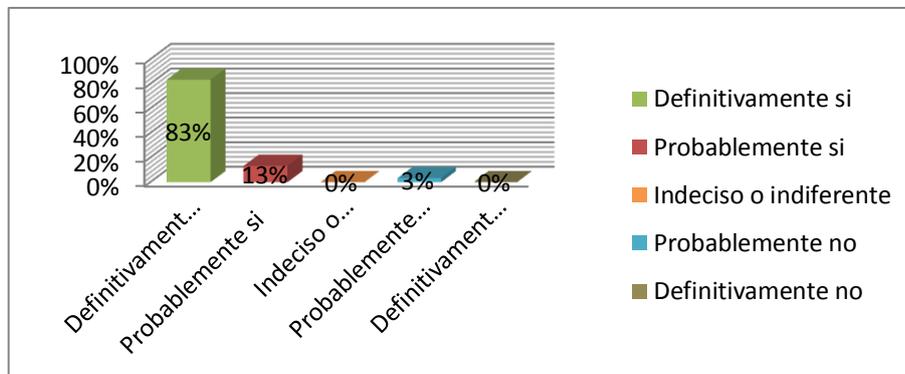
ÍTEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Definitivamente si	126	83%
	Probablemente si	20	13%
	Indeciso o indiferente	0	0%
	Probablemente no	5	3%
	Definitivamente no	0	0%
	total		151

Fuente: Funciones

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRÁFICO # 8

Funciones



Fuente: Funciones (compañía de taxi ejecutivos Gran Pacifico S.A)

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

La mayoría de los encuestados consideran que es importante que la compañía tenga su manual de funciones en donde se describan las actividades que deben realizar cada persona dentro de la compañía, razón por la cual ellos si cuentan con su propio manual.

Pregunta 9.- ¿Está de acuerdo que debe de existir una excelente comunicación entre socios para un mejor direccionamiento?

CUADRO # 14

Dirección

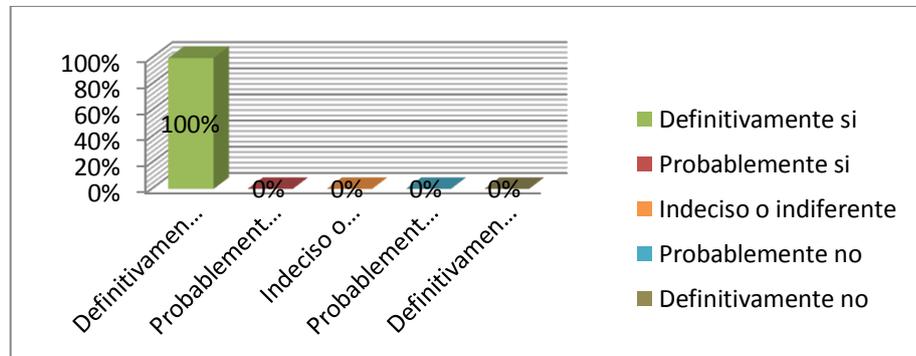
ÍTEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Definitivamente si	151	100%
	Probablemente si	0	0%
	Indeciso o indiferente	0	0%
	Probablemente no	0	0%
	Definitivamente no	0	0%
	total	151	100%

Fuente: Dirección

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRÁFICO # 9

Dirección



Fuente: Dirección (compañía de taxis ejecutivos Gran Pacifico S.A.)

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

En base a los resultados de los encuestados, el su totalidad consideran que si es necesario que exista una buena comunicación con los socios, que a la vez le va a permitir dar soluciones en conjuntos a los problemas que se presentan en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A”..

Pregunta 10.- ¿Considera necesario evaluar el desempeño de los trabajadores de la Compañía?

CUADRO # 15

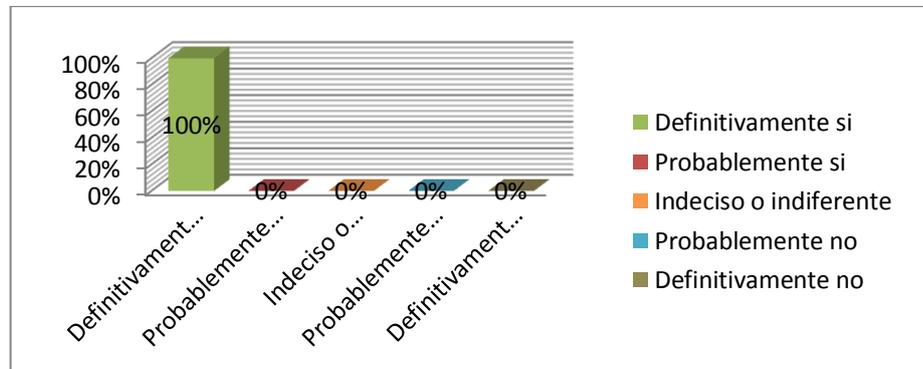
Evaluar los resultados

ÍTEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Definitivamente si	151	100%
	Probablemente si	0	0%
	Indeciso o indiferente	0	0%
	Probablemente no	0	0%
	Definitivamente no	0	0%
	total	151	100%

Fuente: Evaluación de resultados (compañía de taxis ejecutivos Gran Pacifico S.A.)
Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GRAFICO # 10

Evaluar los resultados



Fuente: Evaluación de resultados (compañía de taxis ejecutivos Gran pacifico S.A.)
Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANÁLISIS

Con los datos obtenidos se puede observar que en su mayoría consideran que si es necesario que se les realice a los socios y al personal administrativo la evaluación de resultado cuyo objetivo será saber si el personal rinde o no en sus actividades dentro de la compañía.

3.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS DIRECTIVOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS GRAN PACIFICO S.A.

Las entrevistas se realizaron con el objetivo de obtener una información relevante sobre el conocimiento del plan de negocio dentro de una compañía, cuyos puntos a tratar fueron:

- Conocimientos del plan de negocio.
- Estructura organizacional.
- Especificación del servicio.
- Desarrollo del personal.
- Plantear estrategias.
- Personal.
- Comunicación.
- Evaluación de resultados.

1.-Los directivos de la compañía de taxis ejecutivos conocen sobre los planes de negocio y su aporte en las empresas, razón por la cual no fue complicado al momento de explicarle lo que se desea diseñar para la compañía lo que le permitirá mejorar sus conocimientos.

2.-Las personas entrevistadas indicaron que es necesario que toda compañía cuente con una estructura organizacional, puesto que solo tienen conocimiento de atender a los clientes; y, dependiendo de las situaciones, dedicarse a otras actividades dentro de la compañía.

3.- Las personas entrevistadas de otra compañía de taxis ejecutivos indicaron que para ellos es primordial que los clientes conozcan su especificación del servicio al momento de solicitarlos.

4.-Según los directivos y socios de otras compañías de taxis ejecutivos si utilizan los mecanismos de desarrollo al momento de requerir algún puesto para la

compañía ya que a veces las personas no están capacitada para algún puesto o no tienen el conocimiento total de lo que se solicita, para esto es bueno adiestrarla en un tiempo prudencial al personal.

5.-Los entrevistados consideran necesario que se plantean estrategias para mejorar la situación de la compañía y al mismo tiempo les ayudara a prepararse para un futuro mejor si se desea progresas en el ámbito laboral.

6.- Indicaron los entrevistados que si es para mejorar el nivel de la compañía cualquier estrategia que se utilice será la adecuada para el progreso de esta.

7 .-Como parte operativa de la compañía negocio sienten la necesidad de contar con otros colaboradores para ofrecer un mejor servicio ya que a veces hay bastante trabajo por realizar y una sola persona no es suficiente.

8.-Los entrevistados establecen que en toda organización debe de existir una buena relación entre jefe y empleados, para que así ellos estén enterado de los problemas y decisiones que se tomen respecto a la compañía, de esta manera juntos buscan la solución para el bienestar de esta.

9.- Según los entrevistados indican que toda evaluación que se realice en una compañía o empresa sirve para mejorar en cualquier aspecto, ya que se evalúa el rendimiento de los empleados, e ir incentivándolos para que trabajen en armonía y se comprometan a velar por la empresa.

3.3 CONCLUSIONES.

De las entrevistas y encuestas realizadas a las diferentes personas, se obtuvo como resultados los problemas y necesidades que existen dentro del proceso administrativo de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”

- Carece de conocimiento acerca de los planes de negocio que existen para poder mejorar el proceso administrativo de la compañía, lo cual conlleve a obtener mejoras para el bienestar de la misma.
- La estructura organizacional no están definidos en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”, lo que conlleva a muchas situaciones negativas por la falta de definiciones de metas y objetivos que se desean alcanzar.
- En lo referente a la planificación se constató que los socios creen que es importante que se planifique a futuro sobre el destino de la compañía ya que así ellos pueden estar preparado para cualquier evento que se les presenten dentro de su entorno.
- Con el referente a la publicidad se tomó en cuenta que la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.” necesita tener diferentes publicidades distribuidas en diferentes partes de la provincia de Santa Elena y así poder posesionarse en la mente de los peninsulares.

3.4 RECOMENDACIONES.

- Se debe dar a conocer a los socios y al personal administrativo la importancia que es contar con un plan de negocio dentro de una empresa, el cual le va a permitir planear, organizar, ejecutar y controlar las actividades de la compañía.
- Planificar día a día con los respectivos socios y directivos de la compañía de taxi ejecutivo “Gran Pacifico S.A.” todo lo referente al mejoramiento de la empresa y así tener éxito en lo que deseen emprender.
- Realizar bien un organigrama, para publicarlo en la compañía en donde se definan las funciones que cada uno desempeña dentro de la organización.
- Analizar los puntos más estratégicos, para colocar las vallas publicitarias o propaganda en la que se dé a conocer el tipo de servicio que presta la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”.

CAPÍTULO IV

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS “GRAN PACÍFICO S.A.” EN EL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

1.- PRESENTACIÓN.

La Planificación es el proceso de desarrollo que sirve para alcanzar los propósitos y objetivo que la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.” quiere conseguir teniendo buenas funciones en su proceso administrativo, para esto necesita una estructura acorde a sus necesidades. Planificar un negocio implica resolver los problemas interno que tiene la empresa, además se deben asignar funciones y responsabilidades para una correcta toma de decisiones.

Como resultado de la investigación se pudo observar diferentes situaciones que la compañía debe tomar en cuenta como referencia para realizar un excelente plan de negocio, el cual le servirá como una herramienta guía, cuyo objetivo primordial será manejar el proceso administrativo.

Hay que resaltar que el éxito de toda empresa se debe al trabajo en equipo y a una excelente comunicación entre todos los miembros, sin importar cuál es el papel que juega cada persona en la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”

A continuación se elabora el proyecto en base al libro “Guía para elaborar planes de negocios” de la autora Gary Flor García, el cual permitirá a la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” mejorar el proceso administrativo además ayudará a que el presidente defina sus idea en un futuro para su compañía.

2 NATURALEZA DEL PROYECTO.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO “GRAN PACIFICO S.A.”

Al principio de su creación la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A” comenzaron a circular como informales en la cual corrían el riesgo de ser detenido por la Comisión de Transito del Ecuador y perder el dinero recolectado, al pasar el tiempo optan por ser formales y reciben la ayuda del Presidente de la Republica para pertenecer a una compañía formal.

La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” nació en el año 2008 por los Señores Kléber Holguín y Franklin Baque Merchán ubicada en la ciudadela Virgen del Cisne del cantón La Libertad, en la av. 29 y 36 esta se creó con el fin de ofrecer soluciones de transportación que garantice seguridad y comodidad a los clientes.

Además brinda un servicio exclusivo de taxis ejecutivos para toda la provincia de Santa Elena y fuera de ésta, contando con un equipo humano capacitado para brindar de manera segura los requerimientos de movilización, haciéndose conocer como una compañía dedicada al transporte de personas.

En la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.” todos los choferes cuentan con licencia profesional, además sus vehículos están renovados con aire acondicionado y con equipado de radio con frecuencia aprobada por Conatel.

La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”, se caracteriza por brindar un buen servicios a sus clientes sean estos turistas o extranjeros, lo que desean ellos es abarca el mercado turístico y hotelero de la provincia de Santa Elena ayudando así a cubrir la demanda del servicio de taxis ejecutivos en la provincia.

2.2 CARACTERÍSTICAS DIFERENCIADORAS.

- Brindar una servicio de calidad (tiempo a cada cliente).
- Los clientes son registrados en la base de la compañía.
- Contar con puntos estratégicos para brindar su servicio.

2.3 VENTAJAS COMPETITIVAS.

- Alliance con sus compañeros taxistas de otra compañía para que brinden el servicio cuando se tiene la agenda llena.
- Ser una compañía que brinda su servicio dentro y fuera de la provincia.

2.4 UBICACIÓN Y TAMAÑO.

La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.“, se encuentra ubicada en el cantón La Libertad provincia de Santa Elena, en la ciudadela Virgen del Cisne, cuya edificación estructural es alquilada contando con un espacio de 4X4,cuya edificación del local es estrecho y el espacio no es suficiente para realizar sus actividades y funciones desempeñar, por tal motivo el presidente de la compañía esta solicitado al municipio del cantón La Libertad se le permita acceder a un terreno con gran espacio para la ubicación de su compañía.

Razón por lo que se hace necesario buscar otra infraestructura con las instalaciones adecuadas en la que se pueda ampliar el área administrativa y así mejorar el nivel de trabajo de los empleados de la compañía de taxis ejecutivos Gran Pacifico S.A ayudando así a coordinar bien las actividades a realizar en la compañía y permita desarrollarse empresarialmente en el mundo de los negocios

2.5 MISIÓN.

Brindar a los clientes un servicio de taxis ejecutivos de buena calidad en la provincia de Santa Elena contando con un personal profesional, capacitado con experiencia y responsabilidad, fomentado el desarrollo empresarial dentro y fuera de la provincia.

2.6 VISIÓN.

Líder en el servicio de taxis en la provincia de Santa Elena, reconocida por su excelente calidad y servicio de transportación, afrontando un desafío de mejorar el servicio para el bienestar de los clientes.

2.7 VALORES.

Seguridad: Brindar a nuestros clientes una transportación cómoda, segura y confiable, contando con conductores profesionales que cuiden su seguridad y bienestar, evitando así, perder el prestigio que se ha ganado la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”

Puntualidad: Las taxis ejecutivos de la compañía “Gran Pacífico S.A.” son unidades que se caracterizan por llegar a tiempo a sus rutas solicitadas, puesto que cuentan con radios que le permite estar comunicado con la base.

Respeto: Los taxista tienen como objetivo primordial capacitarse para brindar un buen trato a sus clientes y a sus compañeros de trabajo para de esta manera trabajar en armonía promoviendo siempre el respeto hacia todos sus compañeros y clientes.

2.8 OBJETIVOS.

2.8.1 Objetivos General.

Mejorar el proceso administrativo de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” con el propósito de participar en un segmento de mercado amplio y conocido en el Sector del Transporte en la provincia de Santa Elena.

2.8.2 Objetivos Específico.

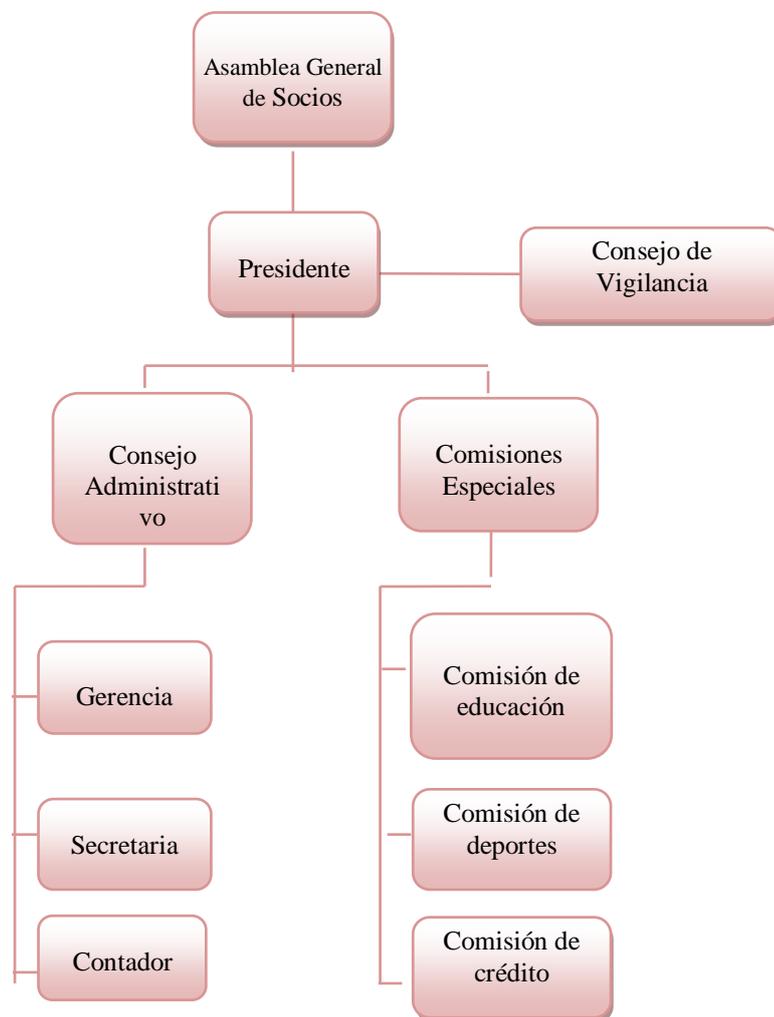
- Desarrollar su participación en los sectores menos concurridos con el propósito de ser reconocidos en todos los sectores que no son atendidos por el transporte público de la provincia de Santa Elena.
- Diseñar una publicidad que le permita a la compañía ser reconocida por su servicio y calidad, colocando vallas publicitarias, utilizando tarjetas de presentación en los lugares más segmentados en toda la provincia de Santa Elena.
- Mejorar la comunicación de los funcionarios de la compañía con el personal de las unidades implementando un sistema de radio que permita un control eficaz, eficiente y efectivo.

3. ORGANIZACIÓN.

3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

GRÁFICO # 11

Estructura Organizacional



Fuente: Estructura Orgánico
Elaborado por: Grace Ramos Carlos

3.2 FUNCIÓN Y PERFIL DE PUESTO.

Del Presidente.

Es la encargada de velar por el bienestar de la compañía, razón por la que tiene toda la responsabilidad de dirigir y representar a la compañía en todas las reuniones que se efectuó dentro y fuera de esta con el objetivo de mejorar día a día.

Funciones:

- Representar a la compañía como presidente en todas las reuniones.
- Cumplir todas las decisiones que se tome por la Asamblea o la Junta Directiva de la compañía.
- Hacer cumplir las leyes de la compañía.
- Firmar en todas las reuniones las actas, conjuntamente con el secretario de la compañía para que deje constancia de su asistencia a la asamblea.
- Presentar a los socios las actividades que se realiza por escrito.
- Legalizar con su firma todos los documentos de la compañía.

Perfil del cargo.

Edad: 30 a 35 años

Sexo: masculino

Estado civil: casado

Estudios profesionales: en administración

Del Consejo de Vigilancia,

Es el encargado de controlar el correcto funcionamiento de la compañía en el ámbito económico o cultural.

Funciones:

- Controlar la administración.
- Hacer cumplir las obligaciones de los socios de la compañía.
- Cumplir las normas expuestas por la compañía.
- Examinar todos los informes y planes de trabajo a ejecutar.

Del Consejo de Administración.

Es el encargado de controlar la administración de la compañía

Funciones:

- Controlar todos los recursos de la compañía.
- Planificar las actividades de la compañía.
- Dar a conocer a los socios las decisiones y disposiciones que se tomen en la asamblea.
- Sancionar con multas a los socios que no cumplan con los reglamentos de la compañía.

Del Gerente

El gerente de la compañía de taxis tiene como responsabilidad principal como el presidente de tomar las decisiones adecuada para un correcto funcionamiento.

Funciones:

- Establecer estrategias que ayude a mejorar la compañía.
- Realizar políticas para los socios.
- Informar al presidente de las decisiones que se tomen en su ausencia.
- Ayudar con la administración.
- Velar por el bienestar de la compañía

Perfil del cargo

- **Estado civil:** casado
- **Edad entre:** 40-45
- **Conocimiento:** del puesto
- **Experiencia máxima:** 2 años

De La Secretaria.

Encargada de llevar un registro en las actas de las reuniones., realizar cartas, nóminas y demás funciones que se les disponga en la compañía.

Funciones:

- Organizar la agenda del presidente y gerente.
- Revisar si los informe están correcto con las firmas del presidente y gerente.
- Atender las llamadas.
- Trasmistir información.
- Cumplir con las normas e higienes de seguridad.
- Ayudar al contador con los respectivos balances de la compañía y su archivo.

Perfil del cargo.

- **Instrucción Requerida:** Secretaria Junior
- **Experiencia:** 2 años
- **Conocimiento en:** Informática y redacción
- **Estado civil:** soltera
- **Tiempo:** disponible

Contador.

Persona encargada de realizar los balances como los ingresos y egresos de la compañía para un mejor control.

Funciones:

- Presentar a la compañía los estados financieros.
- Asistir a todas las reuniones de la compañía con el fin de dar a conocer los detalladamente todos los movimientos financieros.
- Analizar los resultados económicos.
- Dar a conocer al presidente y gerente de situaciones críticas de la compañía.

Perfil del cargo

- **Instrucción Requerida:** Contador en Comercio y Administración
- **Experiencia:** 2 años en cargos similares
- **Conocimiento General:** Balance y presupuestos generales

Comisión de Educación.

Es el encargado de impulsar la capacitación integral de los socios con el objetivo de motivarlos a seguir adelante.

Funciones:

- Capacitar a los socios con el objetivo de mejorar sus capacidades.
- Dar a conocer al departamento correspondiente los fondos que se utilizan para las diferentes actividades dentro de la compañía.
- Establecer proyectos educativos, que ayuden a motivar a todos los socios, con la debida aprobación de la asamblea general para su ejecución.

Comisión de Deportes.

Es la encargada de integrar a los socios en diferentes eventos deportivos que ayuden a unir más al personal de la compañía.

Funciones:

- Establecer el día y hora de realizar los eventos deportivos.
- Dar a conocer al presidente las actividades a realizar.
- Motivar a los socios.
- Planificar todas las actividades y eventos deportivos.

Comisión de Crédito.

Encargada de dar el visto bueno a todas las solicitudes que se realicen en la compañía para proceder a realizar los respectivos préstamos a los socios.

Funciones:

- Informar al gerente de los préstamos que están solicitando los socios.
- Establecer política para la cancelación de los préstamos.
- Fijar un monto determinado de dinero a prestar los socios.
- Analizar todas las solicitudes detalladamente.
- Firmar las solicitudes aprobadas
- Dar a conocer mediante correo a los socios su aceptación del préstamo
- Explicar de los porcentajes a pagar en caso de mora del préstamo solicitado.

3.3 DESARROLLO DEL PERSONAL.

Para un correcto desarrollo del personal se tomara en cuenta el puesto que se va requerir en la compañía y el tiempo de capacitación a las personas que ingrese a la misma, para de esta manera estar al alcance de las demás compañía de taxis en la provincia de Santa Elena y sobresalir en su talento humano para el beneficio de la empresa.

CUADRO # 16
Desarrollo del Personal

Cargo	Detalle	Observaciones
Adiestramiento		
Contador	Se dará a conocer las funciones que debe cumplir el contador en la empresa con sus respectivo activos	Para el requerimiento del cargo la persona seleccionada deberá esta en adiestramiento 4 días.
	Detalle	Observaciones
Cursos de Microsoft		
Secretaria	Se la facilitara a la persona ,los conocimientos necesario para que pueda manejar los programas que requiere la compañía para su funcionamiento	Para el requerimiento del cargo la persona seleccionada deberá esta en capacitación 1 semana.

Fuente: Desarrollo del Personal

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

Después de analizar los datos y la información obtenida de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”, se constató que se debe realizar evaluaciones de desempeño cada 6 meses para constatar que se están cumpliendo con lo requerido por la compañía, para que permita mejorar el nivel del trabajado, esta evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna, lo que se busca dentro de la compañía

es evaluar el desempeño de los trabajadores para de esta manera tomar las respectivas soluciones emprendiendo acciones correctivas, si el desempeño es satisfactorio debe ser alentado con algún incentivo en la que ellos se sientan bien con la empresa y consigo mismo para poder de esta manera seguir superándose.

Entre las políticas que establece la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”.

- La evaluación de desempeño se la realizara 2 veces en el año, en cuando lo requiera el presidente de la compañía de taxi.
- Entre la evaluación de desempeño de los trabajadores se tomara en cuenta los siguiente:
 1. la puntualidad de los socios al momento de firmar su ingreso en las actas de informe diario.
 2. Las relaciones interpersonales.
 3. Iniciativa propia en las tomas de decisiones.
- La escala para medir el desempeño laboral de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”.será de:

CUADRO N# 17

Escala de Calificación

95 -100	Sobresaliente
85-94	Muy Bueno
71-84	Bueno
Menos de 70	Insuficiente

Fuente: Escala de calificación
Elaborado por: Grace Ramos Carlos

- Las personas responsables del proceso de la evaluación estará a cargo del presidente de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.” por ser el la principal autoridad.
- Se plantearán formatos de evaluación para ser aplicados en el periodo determinado.
- Los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño de la compañía de taxis serán socializados con cada uno de los socios, sin perjudicar a nadie al contrario esto servirán para mejorar su desempeño laboral.

4.1 PLAN DE MARKETING.

4.1.1. Distribución y Puntos de Servicio.

El mercado al que esta dirijo la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”. abarca toda la provincia de Santa Elena, y fuera de esta, razón por la que son solicitados por sus clientes, puesto que cubre gran parte de sus necesidades del peninsular.

El punto de servicio de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”se encuentra ubicado en La Libertad, en el sector Virgen del Cisne.

4.1.2 Publicidad.

La publicidad dentro de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.” juega un papel muy importante puesto que da a conocer el tipo de servicio que ofrece y su manera de trabajar,

Pará realizar la publicidad de la compañía se tomara en cuenta los siguientes elementos necesario

- **Vallas:** Serán colocadas en los puntos estratégicos de la provincia de Santa Elena para que sea visto por los ciudadanos y de esta manera se dé a conocer el servicio que ofrecen como compañía de taxis. Ver anexo n° 2
- **Tarjetas de presentación:** Se les regalarán a los usuarios que usen el servicio de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.”. Ver anexo n°3.
- **Vestimenta formal:** Será necesario para darse a conocer como taxistas ejecutivos considerando que en la presentación esta la imagen de la compañía.

4.1.3 Promoción de Servicio.

Lograr el estímulo del público objetivo para que soliciten el servicio de taxis ejecutivos en las siguientes promociones:

1. Los días lunes y miércoles ofrecerle el 10% descuento en las carreras largas a sus clientes fijos.
2. Por el tercer servicio solicitado a la misma persona el cuarto es gratis.
3. Entregar a sus clientes llaveros con el logotipo de la empresa.

4.1.4 Marca

La marca de la compañía de taxis se caracteriza por sus iniciales que son:



4.1.5 Estrategia de Servicio.

Entre las estrategias de servicio con que cuenta la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S. A” para atraer a sus clientes son:

- Todos los vehículos so renovados cada 5 años por la compañía,
- Mejorar la participación de mercado, saliendo de la provincia de Santa Elena.
a diferentes partes del Ecuador.
- Realizar sondeos de opiniones al cliente para identificar las fortalezas y debilidades en el servicio que ofrece la compañía de taxis ejecutivos.

5 PRODUCCIÓN O SERVICIOS.

5.1 ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO.

1. Los vehículos distribuidos: Son vehículos en buen estado en mantenimiento adecuado, con sus respectivas revisiones.

2. Vehículos: Cada vehículo cuenta con un número de teléfono.

3. Personal que brinda el servicio: Puntualidad al momento de brindar el servicio, honradez y honestidad, buenos modales para tratar a los clientes.

4. Tiempo de espera: De acuerdo a la solicitud de servicio de parte del personal debe ser en un máximo de 10 a 15 minutos si la persona no sale en ese lapso de tiempo el taxistas se retira del lugar.

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

El proceso de la compañía de taxis ejecutivos Gran Pacifico S.A. es:

1. **Solicitud del cliente.**-Esta solicitud la realiza el cliente al momento de solicitar el servicio a la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”
2. **Registrar al cliente.** Se lo realiza para constatar que la persona que recibe el servicio sea registrada en la base de dato de la compañía para verificar sus datos.
3. **Registrar el vehículo.**- Consiste en anotar en el registro el vehículo que va a ser asignado para el cliente y la serie del taxi-par que no exista ningún tipo de anomalías.
4. **Reservar el vehículo.**-Este pasos se lo realiza para que el servicio no sea adquirido por otra personas en el día, puesto que ya tiene su agenda reservada para el cliente.
5. **Asignar rutas.**-Se procede a asignar las rutas deseadas por el clientes al taxistas de la compañía.
6. **Cobro por carrera.**- Se cobra la carrera de acuerdo al lugar donde va a ser trasladado los clientes con pequeños descuentos.
7. **Destino de la ruta.**- El cliente es llevado a su destino sea este fuera o dentro de la provincia de Santa Elena.

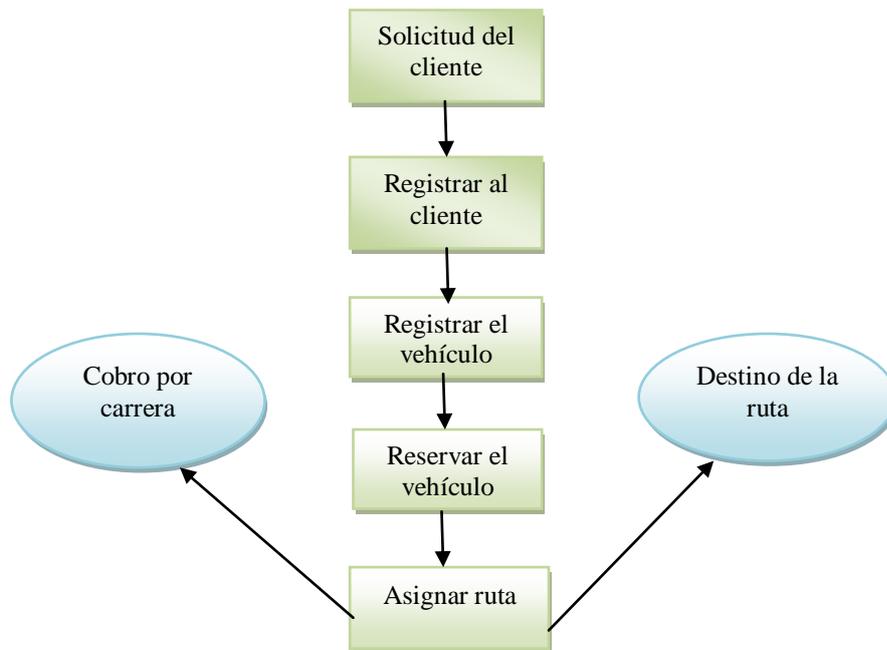
5.3 DIAGRAMA DE FLUJO.

La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” para una correcta atención a sus clientes detalla la operación que realiza mediante el diagrama de flujo, dando a conocer el proceso que efectúa para su funcionamiento.

A continuación el diagrama de flujo de la Compañía de taxis ejecutivos Gran Pacifico S.A.”en donde da a conocer su servicios a sus clientes y usuarios.

GRAFICO # 12

Diagrama de Flujo



Fuente: Diagrama de Flujo
Elaborado por: Grace Ramos Carlos

5.4 EQUIPO DE COMPUTACIÓN.

La compañía para su funcionamiento necesita los siguientes para llevar a cabo buen desempeño:

CUADRO N°18

Equipos de Computación

Cant	Descripción	costos	Total
3	Computadoras	250	750
3	Mesas de computación	70	210
3	Impresoras	120	360
	Totales		1320

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

La compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” se encuentran en buen estado, por lo que no existe problemas para la correcta instalación de los equipos necesario que requiere la compañía para llevar a a cabo un buen trabajo.

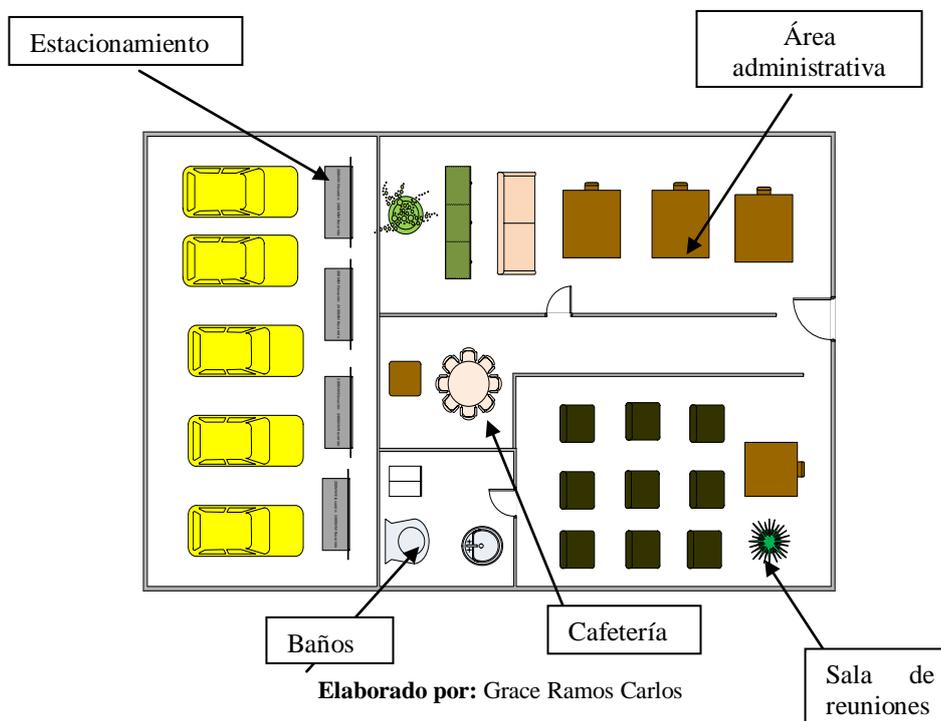
5.5 CARACTERÍSTICAS DE TECNOLOGÍAS.

La tecnología con la que cuenta la compañía de taxis ejecutivo por el momento, es con una computadora que sirve para realizar el trabajo que se requiera en la compañía. La computadora cuenta por separado con un monitor LCD o de tipo CRT, aunque algunos diseños incluyen la pantalla en la computadora incluido un teclado y un ratón complementan la computadora para la entrada de datos y comandos que utiliza la compañía de taxis ejecutivo.

5.6 DISEÑO DE LA OFICINA.

El diseño de la oficina de la compañía taxi ejecutivo “Gran Pacífico S.A.” es el espacio de trabajo del personal administrativo, pero este no se encuentra estructurada de acuerdo a las necesidades, puesto que solo cuenta con un compartimiento en donde se encuentra la secretaria y se realizan las reuniones con los socios, los que se busca es adecuar el área de trabajo al máximo para alcanzar los objetivos que se han establecido como compañía para estar al alcanzar de las demás compañía de taxis ejecutivos que se encuentren en la provincia de Santa Elena.

El diseño de la oficina que se requiere, está estructurada de acuerdo a la necesidad que tiene la compañía, razón por la cual se realizo de la siguiente manera tomando en consideración la distribución de cada uno de los departamentos



6 FINANZAS

6.1 BALANCE GENERAL DE LA COMPAÑÍA.

ACTIVOS	Dolares
EFFECTIVO	995
ACTIVOS FIJOS	
MUEBLES DE OFICINA	1.516
DEP.ACUM. MBLES OFICINA	
EQUIPOS DE CÓMPUTO	1.300
EQUIPOS DE OFICINA	74
DEP. ACUM. EQUIPOS OFICINA	
TERRENO	9.000
INFRAESTRUCTURA	25.000
DEP. ACUM. INFRAESTRUCTURA	
TOTAL ACTIVOS	37.885
PASIVOS	
PRÉSTAMO BANCARIO	32.200
CAPITAL	
CAPITAL SOCIOS	5.685
TOTAL PASIVOS	37.885

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

BALANCE GENERAL PROYECTADO A 5 AÑOS

EFFECTIVO		1.907	5.179	10.992	19.549	31.071
ACTIVOS FIJOS						
MUEBLES DE OFICINA		1.516	1.516	1.516	1.516	1.516
DEP.ACUM. MBLES OFICINA		303	606	910	1.213	1.516
EQUIPOS DE CÓMPUTO		1.300	1.300	1.300	1.300	1.300
DEP. ACUM. EQUIPOS CÓMPUTO			433	867	1.300	433
EQUIPOS DE OFICINA		74	74	74	74	74
DEP. ACUM. EQUIPOS OFICINA		15	30	44	59	74
TERRENO		9.000	9.000	9.000	9.000	9.000
INFRAESTRUCTURA		25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
DEP. ACUM. INFRAESTRUCTURA		1.000	2.000	3.000	4.000	5.000
TOTAL ACTIVOS		37.046	38.566	42.628	50.733	60.504
<u>PASIVOS</u>						
PRÉSTAMO BANCARIO		25.760	19.320	12.880	6.440	0
<u>CAPITAL</u>						
CAPITAL SOCIOS		5.685	5.685	5.685	5.685	5.685
		5.601	13.561	24.063	38.608	54.819
TOTAL PASIVOS		37.046	38.566	42.628	50.733	60.504

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

INVERSIONES

INVERSIÓN TERRENO	9.000
AÑO INVERSIÓN TERRENO	0
INVERSIÓN INFRAESTRUCTURA	25.000
AÑO INVERSIÓN INFRAESTRUCTURA	0
VALOR RESCATE INFRAESTRUCTURA	2.500
VIDA ÚTIL INFRAESTRUCTURA	20

INVERSIÓN PROYECTADA A 5 AÑOS

AÑOS	0	2	3	4	5
INVERSIÓN TERRENO	-9000	0	0	0	0
INVERSIÓN INFRAESTRUCTURA	-25000	0	0	0	0

GASTOS

SUMINISTROS DE OFICINA				
CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	GASTO MENSUAL	GASTO TOTAL ANUAL
Papel	150	0,01	1,14	13,68
Esferos	10	0,30	3,00	36,00
Lápices	10	0,30	3,00	36,00
Tinta	5	0,90	4,50	36,00
Perforadora	2	3,20	6,40	6,40
Grapadora	2	3,35	6,70	6,70
Clip (cajita)	2	1,20	2,40	28,80
Archivadores	2	3,00	6,00	18,00
TOTAL			33,14	181,58

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

GASTOS ADMINISTRATIVOS	MENSUAL	ANUAL
SUELDOS Y SALARIOS	650	7.800,00
SUMINISTROS	33,14	397,68
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	683	8.197,68

GASTOS DE PUBLICIDAD				
CONCEPTO	CANT	COSTO UNITARIO	COSTO MENSUAL	COSTO TOTAL
GIGANTOGRAFIA	2	15,00	30,00	30,00
TARJETAS DE PRESENTACION	2	4,25	0,00	8,50
TOTAL		19,25	30,00	38,50

GASTO POR SERVICIOS	MENSUAL	ANUAL
AGUA	15	180
LUZ	23	276
TELEFONO	15	180
TOTAL GASTOS DE SERVICIOS	53	636

GASTOS DE CONSTITUCIÓN	
Cuerpo de Bombero	35,00
Certificado de no deudor	14,00
Certificado de funcionamiento	200,00
Certificado de servicio técnico	1,00
TOTAL GASTOS DE ONSTITUCION	250,00

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

SUELDO DEL PERSONAL										
No DE TRABAJADORES	CARGO	SUELDO UNIFICADO	SUELDO ANUAL	BENEFICIOS SOCIALES ANUALES				APORTE PATR 11.15%	COSTO TOTAL ANUAL	SUELDO MENSUAL
1	SECRETARIA	250	3000	250,00	318,00	250,00	125,00	334,50	4.277,50	356
1	CONTADOR	400	4800	400,00	318,00	400,00	200,00	535,20	6.653,20	554

PRÉSTAMO HIPOTECARIO

<u>PERIODO</u>	<u>DIVIDENDOS</u>	<u>INTERES</u>	<u>AMORTIZACIÓN DE CAPITAL</u>	<u>SALDO FINAL</u>	<u>Aporte Socios</u>	<u>Inversión Total</u>
				32.200	13.800	46.000
2014	10.304	3.864	6.440	25.760		
2015	9.531	3.091	6.440	19.320		
2016	8.758	2.318	6.440	12.880		
2017	7.986	1.546	6.440	6.440		
2018	7.213	773	6.440	0		

Elaborado por Grace Ramos Carlos

ESTADO DE RESULTADOS					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<u>INGRESOS</u>					
APORTES SOCIOS		22.572	24.829	27.312	30.043
<u>EGRESOS</u>					
GASTOS DE VENTAS Y ADMINISTRATIVOS		9.769	10.257	10.770	11.309
DEPRECIACIÓN		1.751	1.751	451	1.751
INTERESES		3.091	2.318	1.546	773
TOTAL EGRESOS		14.611	14.327	12.767	13.833

FLUJO DE EFECTIVO

<u>INGRESOS</u>	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
APORTE SOCIOS		22.572	24.829	27.312	30.043
TOTAL INGRESOS					
<u>EGRESOS</u>					
GASTOS DE VENTAS Y ADMINISTRATIVOS		9.769	10.257	10.770	11.309
INTERESES		3.091	2.318	1.546	773
PAGO PRÉSTAMO		6.440	6.440	6.440	6.440
TOTAL EGRESOS		19.300	19.016	18.756	18.522
SALDO EFECTIVO ANUAL		3.272	5.813	8.556	11.522
SALDO INICIAL		1.907	5.179	10.992	19.549
SALDO FINAL	-34000	5.179	10.992	19.549	31.071
VAN	\$ 9.709,70				
TIR	20%				

Elaborado por :Grace Ramos Carlos

CONCLUSIONES.

- Para la propuesta sé que se elaboró del plan de negocios para la compañía de taxi ejecutivo “Gran Pacífico S.A.”, se empleó el modelo de la autora Gary Flor García, en el cual se detallan las metodologías y pasos que se deben de seguir para realizar un buen plan de negocio.
- Las evaluaciones de desempeño se realizan cada 6 meses para de esta manera darse cuenta si están o no rindiendo en las actividades que demanda el tipo de trabajo mencionados anteriormente en la compañía.
- Se estructuró o elaboró un orgánico funcional, el cual va permitir desempeñar bien las actividades de cada área así como también tener una buena coordinación con el único objetivo de sacar a la compañía adelante,
- En lo referente a la compañía se observó que no cuenta con lo importante y primordial de toda compañía como su misión; visión, objetivos, valores es decir la razón de ser de esta, por lo tanto sin estos puntos importantes la compañía no tiene razón de ser.

RECOMENDACIONES.

- Dar a conocer formalmente el plan de negocio planteado, para mejorar el proceso administrativo de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” del cantón La Libertad.

- Ejecutar la evaluación de desempeño cada seis meses, con la finalidad de que se tengan información del personal, esto se le realizar para ir tomando decisiones de acuerdo al rendimiento del personal e ir mejorando la falencia que se presentan en la compañía.

- Mostrar el orgánico funcional en la compañía con el objetivo de que los socios y personal administrativo conozcan sus responsabilidades, funciones, jerarquía de esta manera obtener una buena comunicación y así contribuir al bienestar de la empresa y de ellos mismos.

- Presentar a los socios incluyendo al personal administrativo la Misión; Visión; Valores y Objetivo de la compañía con el propósito de que se sienta identificado con ella.

BIBLIOGRAFÍA.

- CALLADO Carlos (2006) Metodología de la Investigación. Segunda Edición.
- Chacón Ramírez, Beatriz. "Aprendiendo a Negociar"(2005) Beatriz Chacón Ramírez, Maira Infante Nápoles. Revista Economía y Desarrollo
- CHIAVENATO Idalberto (2007). Administración del Proceso. Administrativo. Tercera Edición.
- DROZNES, Lazaro.(2005) Manual para un plan de negocios. Edit. Autodesarrollo, México.
- HALLORAN James (2007). Metodología de la Investigación para Management para Pequeñas y Medianas Empresas. Editorial Mc Graw Hill.
- HERNÁNDEZ, R. (2006); Metodología de la investigación Baptista, P. 4ta Edición. México.
- HILT Michael A.R (2007). Administración estratégica.
- MÉNDEZ Carlos (2008). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición.
- ORTIZ Frida, García María Pilar (2006). Metodología de la Investigación: El proceso y sus técnicas, Ed. Limusa.
- RUE, L. y Byars, L. (2006). Administración, teoría y aplicaciones. México. Alfa omega grupo editor, S.A.

- SAVEDRA, Manuel (2008). Elaboración de tesis profesionales.
- SERNA GÓMEZ, HUMBERTO. (2009). Gerencia estratégica. 5ª. Edición.
- SOTO, E. (2006). Investigación como estrategia de innovación desde una Perspectiva docente.
- TAMAYO Mario (2008). El proceso de investigación científica.
- TAYLOR, S. (2006). Métodos cualitativos de investigación.
- URBACH, Susan(2005) El plan de negocios. Centro de Desarrollo para la Pequeña Empresa de Oklahoma, Estados Unidos.

ANEXOS

ANEXO N° 1

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL**

Entrevista

Entrevista dirigida a los directivos de la compañía de taxis ejecutivos “Gran Pacífico S.A.” del cantón La Libertad provincia de Santa Elena

Objetivo: Recolectar información a través de las técnicas de investigación para la realización de un plan de negocio.

Datos Generales:

Edad: _____

Domicilio: _____

Genero _____

Fecha: _____

Estado civil: _____

Tiempo asociado: _____

1.- ¿Considera usted que es importante que las compañía de taxis cuente con un plan de negocio?

2.-¿Usted considerar necesario que la compañía cuente con una estructura organizacional porque?

3.- ¿Considera importante la especificación del servicio de la compañía porque?

4 ¿Utilizan mecanismo para el desarrollo del personal en la compañía?

5.- ¿Considera necesario que la compañía se plantee estrategias para mejorar los objetivos de la empresa a futuro?

6.- ¿Las estrategias que se planteen en la compañía son las adecuadas para alcanzar sus objetivos?

7 ¿La compañía cuenta con el personal suficiente para realizar sus actividades?

8.- ¿Debe de existir una excelente comunicación en la compañía para la toma de decisiones?

9.- ¿La evaluación de desempeño ayuda a mejorar el proceso administrativo de la compañía porque?

Muchas Gracias

ANEXO N° 2

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE INGENIERÍA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

Cuestionario

Encuesta dirigida a los usuarios y socios de la compañía de Taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.”, con el objetivo de obtener información para la realización del tema de investigación Plan de Negocio para mejorar el proceso administrativo de la compañía. De ante mano se le agradece por brindar su tiempo y responder las siguientes preguntas.

1.- ¿Ha escuchado hablar sobre los planes de negocio y su aplicabilidad en las empresas?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

2.- ¿Considera usted que es necesario contar con un plan de negocio para mejorar la estructura organizacional de la compañía?

- Definitivamente si
- Probablemente si
- Indeciso o indiferente
- Probablemente no
- Definitivamente no

3.- ¿Considera que la compañía se encuentra ubicada dentro de un punto estratégico en el mercado?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

4.- ¿Cree usted que la compañía de taxi cuenta con todos los recursos necesarios para realizar sus actividades?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

5.- ¿Está de acuerdo que la compañía necesita publicidad para ser reconocida?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

6.- ¿Considera necesario que la compañía se plantee estrategias para mejorar los objetivos de la empresa a futuro?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

7.- ¿Cuenta su compañía con manuales de funciones que especifican las tareas a desempeñar?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

8.- ¿Está de acuerdo que debe de existir una excelente comunicación entre socios para tener un mejor direccionamiento?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

9.- ¿Considera necesario evaluar el desempeño de los trabajadores de la compañía?

Definitivamente si

Probablemente si

Indeciso o indiferente

Probablemente no

Definitivamente no

ANEXO N° 3

Plan De Acción

Principal Problema: Descoordinación De Actividades			
Fin del proyecto: Diseñar un plan de negocios	Indicadores: Informe del análisis situacional Entrevistas con los directivos		
Propósito del proyecto: Diseñar un plan de negocios para la Compañía de Taxis ejecutivos “Gran Pacifico S.A.	Indicadores: Informe detallado de las evaluaciones a los departamentos para llevar un mejor control.		
Objetivos específicos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Desarrollar su participación en los sectores menos concurridos con el propósito de ser reconocidos en todos los sectores que no son atendidos por el transporte público de la provincia de Santa Elena.	Encuestas a los usuarios de Taxis ejecutivos Análisis del mercado. Porcentaje de clientes insatisfechos.	Aprovechar la demanda insatisfecha prolongando horario de circulación, estableciendo nuevos recorridos. Mejorar a un 90% la imagen y presentación de choferes de Taxis Adquirir unidades y socios nuevas.	Realizar publicidad. 1.- Vallas publicitarias 2.-Tarjetas de presentación
Objetivos específicos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Mejorar la comunicación de los funcionarios de la compañía con el personal de las unidades implementando un sistema de radio que permita un control eficaz, eficiente y efectivo.	Capacitar al personal Informe sobre las unidades Porcentaje de clientes satisfechos.	Mejorar la comunicación interna y con la comunidad por medio de la creación de un buzón de sugerencias y recomendaciones instaladas en la compañía. Implementar el sistema de radio para un mejor control y comunicación con las unidades. Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, para mantener el buen funcionamiento de la compañía.	Evaluar la satisfacción del cliente y la efectividad del servicio Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.

Elaborado Por: Grace Ramos Carlos

ANEXO N° 4

Publicidad

Vallas Publicitarias



Elaborado por: Grace Ramos

ANEXO N° 5

Tarjetas De Presentación



Elaborado Por: Grace Ramos

El presupuesto para la publicidad de la compañía de Taxis Ejecutivos “Gran Pacífico será:

CUADRO #19

Presupuesto Publicidad

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Vallas	2	150	300
Tarjetas de presentación	150	30	30
Total	102	130	330

Elaborado Por: Grace Ramos

ANEXO N° 6

Presupuesto Para La Realización Del Proyecto

Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1	Computador	500	500
1	Impresora	175	175
3	Cartuchos	40	120
2	Tintas para recarga de cartuchos	15	30
	Internet		100
	Energía Eléctrica		25
5	Esferográficos	0,25	1.25
5	Resma de Hojas de Impresión	5	25
5	Anillados de Documentación a entregar	8	40
5	Empastadas de Documentación a entregar	8	40
VALOR TOTAL DE ESTUDIO			1096.25

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANEXO Nº 7

Fotos Del Local De La Compañía



Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANEXO N° 8

Listado De Socios Activos

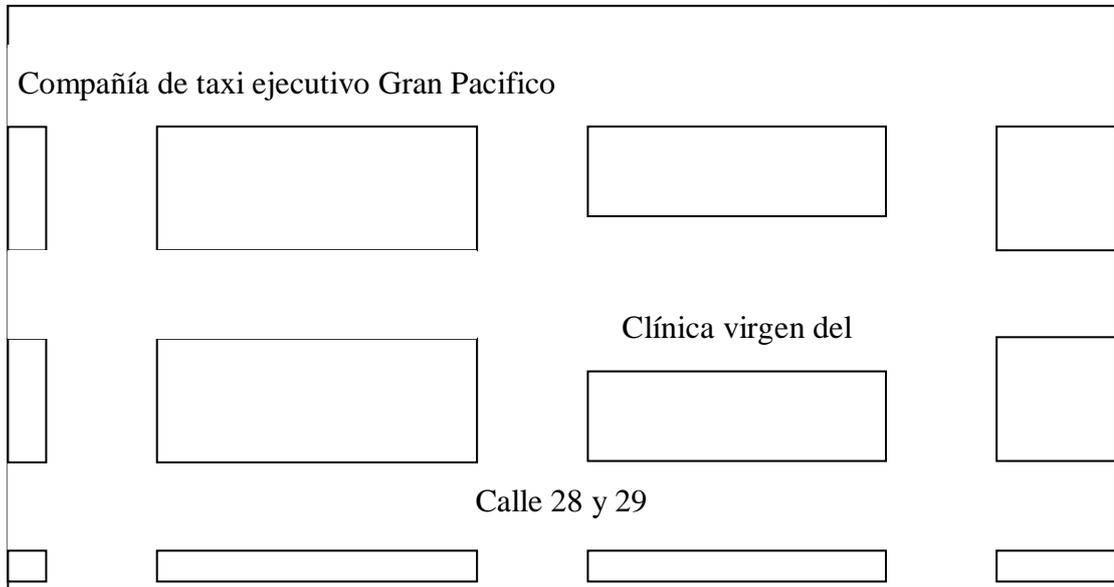
“COMPAÑÍA DE TAXIS EJECUTIVOS GRAN PACÍFICO S.A.”

N°	N° CEDULA DE PROPIETARIO	APELLIDOS Y NOMBRES
1	0914299359	Baque Merchán Franklin
2	1305003449	Cajape Vera Román
3	1707207765	Cabrera Acurio Edwin
4	0950084086	Chanatasig Luis
5	0905500953	Gonzales Gil Del Pedro
6	1303664393	Holguín Delgado Kleber
7	0918848813	Laínez Sandoval Víctor
8	0917509770	Malave González Guido
9	0912161080	Mero Bajaña Tello
10	1102513841	Ordoñez Valarezo Carlos
11	1306312651	Pico Delgado José
12	0919785682	Pilay Merchán Johnny
13	0915145765	Reyes Pluas Jacinto
14	0916016461	Reyes Yagual Feliz
15	0913914818	Rodríguez Mejillones Cesar
16	0906404116	Romero Limones Secundino
17	0913986014	Rosales Bowen Miguel
18	1701365114	Suarez Vera Perseo
19	0918671181	Vera Rosales Christian

Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANEXO N° 9

Croquis De La Ubicación De La Compañía.



Elaborado por: Grace Ramos Carlos



Elaborado por: Grace Ramos Carlos

ANEXO Nº 10

Carta Aval

COMPañIA DE TAXIS EJECUTIVOS



GRAN PACIFICO S.A
Fundado el 28 de mayo del 2008
Constituido el 16 de agosto del 2011
RESOLUCION SC.H.DJC.G.11.0005672



La libertad 22 de agosto del 2013

Señora
Ing. Mercedes Friere
Decana facultad de ciencias administrativas
Universidad Estatal Península de Santa Elena
en su despacho

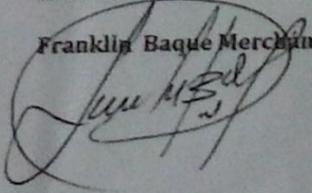
De mis consideraciones:

Reciba cordial saludo de parte de quienes conformamos la Compañía de Taxis Ejecutivos Gran Pacifico S.A; con domicilio en el cantón la libertad provincia de santa Elena al tiempo que:

En mi consideración de representante legal de la compañía autorizo que la estudiante de la carrera de ingeniería en desarrollo empresarial Grace Alexandra Ramos realice su tema de investigación en nuestra institución requisito importante para obtener el título de tercer nivel .

En confianza que el presente tendrá favorable atención, me suscribo de usted

Atentamente
Franklin Baque Merchán



TELEFONO PRESIDENTE: 0979840047.
TELEFONO COMPAÑIA: 0980634411.

Fuente: Compañía de taxis ejecutivos Gran Pacifico S.A.

ANEXO N° 11 Certificado del Gramatólogo

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA.

Yo, Magister. Oswaldo Flavio Castillo Beltrán. Certifico: Que he revisado la redacción y ortografía del contenido de la tesis: **Plan de negocio para la compañía de taxis ejecutivos gran Pacífico S.A., en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014**, elaborada por el egresada. Sra. **Ramos Carlos Grace Alexandra**, previo a la obtención del título de: **INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL**.

Para efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes
- La acentuación es precisa
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción
- Hay concreción y exactitud en las ideas
- No incurre en errores en la utilización de las letras
- La aplicación de la sinonimia es correcta
- Se maneja con conocimiento y precisión de la morfosintaxis
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto es de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como Magister en Docencia y Gerencia en Educación Superior, recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA de su tesis previo a la obtención del Título de Ingeniera y deja a vuestra consideración el certificado de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente,


Dr. Oswaldo Castillo Beltrán, Mg

GLOSARIO.

Valores: Principios que todo ser humano como persona posee para medir su actitudes.

Principios: Valores y propósitos que debe de seguir el ser humano para alcanzar un propósito en la vida.

Visión: Razón de ser de toda organización con el propósito de alcanzar los objetivos planeados sean estos a largo o corto plazo.

Trabajo en equipo: Labor realizada con un grupo de personas que buscan el bienestar para la compañía y para ellos.

Misión: Razón en donde se da a conocer el tipo de servicio que brinda la la compañía y sus objetivos a largo o corto plazo.

Objetivos: Establece hacia donde quiere llegar la compañía o personas en el esfuerzo por buscar el bienestar de la compañía sea a largo o corto plazo.

Estrategias: Pasos a seguir para mejorar el funcionamiento de una empresa para lograr alcanzar sus metas propuestas en el ámbito empresarial.

Manual de funciones: Declaratoria que se entrega a todo trabajador en donde se da a conocer el nivel jerárquico de la compañía y todas sus funciones.

Organización: fuente de trabajo de todo ser humano, qué busca mejorar sus ingresos para el bienestar de ellos y de la empresa.

Leyes: Son normas que debe regirse todo ser humano para tener su compañía en correcto funcionamiento.

ABREVIATURAS.

COOTAD	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
CNTTSV	Comisión Nacional De Transporte Terrestre, Tránsito Y Seguridad Vial
INEN	Instituto Ecuatoriano de Normalización
CTG	Comisión de Tránsito del Guayas
SOAT	Seguro Obligatorio de Accidentes de Transito
SENRES	Secretaría Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público
SENA	Servicio nacional de Aprendizaje