



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

TEMA:

**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MODELO A APLICAR EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS “SANTA CATALINA DE
COLONCHE S.A”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Erik Rolando Villao Orellana

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
MODELO A APLICAR EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS “SANTA CATALINA DE
COLONCHE S.A”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

**AUTOR:
Villao Orellana Erik Rolando**

**TUTORA:
Ing. Libi Caamaño López, MBA.**

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal diseñar un plan estratégico que permita la mejora de la gestión administrativa en la compañía de taxis “Santa Catalina de Colonche S.A”, provincia de Santa Elena, año 2018, debido a que su parte directiva llevan una administración empírica, y más aún no cuentan con un correcto direccionamiento estratégico que se compone de: misión, visión, valores filosofía, objetivos corporativos, análisis situacional, y estrategias; que son base para una planificación estratégica formal, en la actualidad las empresas grandes y pequeñas están aplicando esta herramienta y tienen éxito en su gestión, esto repercute de manera directa en los procesos administrativos (Planeación, Organización, Dirección, Control) . La metodología empleada en este estudio es de carácter exploratorio y descriptivo con idea a defender, teniendo un enfoque cuantitativo y cualitativo (mixto), además de responder a los métodos inductivo, analítico y bibliográfico que dio apertura a la aplicación de las técnicas de recolección de datos con encuestas y entrevistas para los clientes internos y externos de la compañía. Con los datos obtenidos, se pudo determinar que en la compañía nunca se ha elaborado un plan estratégico que de las pautas necesarias para llevar una correcta gestión administrativa y recursos (materiales, financieros, tecnológicos). Es por esto, que se hace necesario la aplicación de un plan estratégico que brinde las pautas suficientes para que la compañía alcance un funcionamiento integral administrativo ideal y que se adapte a las exigencias, aprovechando el entorno en el que se desenvuelve.

Palabras Claves: Direccionamiento estratégico, gestión administrativa, plan estratégico procesos administrativos.



THEME:

STRATEGIC PLAN TO IMPROVE MODEL ADMINISTRATIVE MANAGEMENT TO APPLY IN THE TAXIS COMPANY "SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A", PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2018.

AUTOR:

Villao Orellana Erik Rolando

TUTORA:

Ing. Libi Caamaño López, MBA.

ABSTRACT

The main objective of this research is to design a strategic plan that allows the improvement of administrative management in the taxi company "Santa Catalina de Colonche SA", province of Santa Elena, year 2018, due to the fact that its management has an empirical administration And, even more, they do not have a correct strategic direction that consists of: mission, vision, philosophy values, corporate objectives, situational analysis, and strategies; which are the basis for formal strategic planning, currently large and small companies are applying this tool and are successful in its management, this has a direct impact on administrative processes (Planning, Organization, Management, Control). The methodology used in this study is exploratory and descriptive in nature with an idea to defend, having a quantitative and qualitative (mixed) approach, in addition to responding to the inductive, analytical and bibliographic methods that opened the application of the techniques for collecting data with surveys and interviews for internal and external customers of the company. With the data obtained, it was possible to determine that a strategic plan has never been elaborated in the company that provides the necessary guidelines to carry out a proper administrative management and resources (material, financial, technological). For this reason, it is necessary to apply a strategic plan that provides sufficient guidelines for the company to achieve an ideal integral administrative operation and to adapt to the requirements, taking advantage of the environment in which it operates.

Key words: Strategic addressing, administrative management, strategic plan administrative processes.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODELO A APLICAR EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”**, elaborado por el Sr. Erik Rolando Villao Orellana, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por el cual apruebo todas sus partes.

ATENTAMENTE



**Ing. Carol Caamaño López, MBA.
PROFESOR GUÍA**

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODELO A APLICAR EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”**, declara que la concepción de análisis y resultados son originales y aportan a la actividad educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas**, carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Erik Rolando Villao Orellana
C.I.: 0927962944

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente al Dios de vida, al ser todopoderoso que es fuente de toda sabiduría por bendecirme cada día y darme las fuerzas para culminar este proceso.

A todas las personas que conforman PLAN INTERNATIONAL, por haberme brindado su total apoyo en mi carrera universitaria y de manera especial a la Lcda. Rocío Mejillones Técnica del Proyecto de Becas Universitarias.

A mis queridos padres y hermanos por ser los principales promotores de mis sueños, gracias por confiar y creer en mí y sobretodo darme su apoyo incondicional cuando más lo necesite.

A mis amigos y compañeros, aquellos que estuvieron presente durante toda mi etapa universitaria con los cuales compartí cátedras, diversiones, tristezas y sobretodo alegrías.

A los docentes de la Carrera de Administración de Empresas que contribuyeron para mi formación humana y profesional, gracias por sus conocimientos y dedicación.

Y finalmente a los directivos y socios de la Compañía de taxis “Santa Catalina de Colonche S.A” por brindarme la apertura e información para realizar este trabajo de investigación

Erik Villao Orellana.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis queridos Padres y familiares por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, porque siempre me brindaron su amor, apoyo, consejos y comprensión total para culminar con éxito mi carrera universitaria.

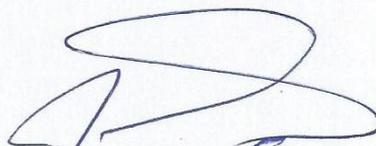
¡Mil Gracias!

Erik Villao Orellana.

TRIBUNAL DE GRADO



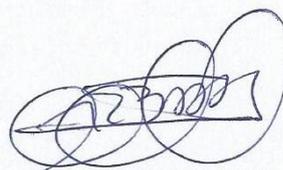
.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, Mgs.
DECANA DE LA FACULTAD (E)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



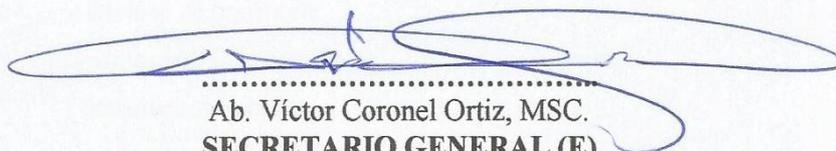
.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, Mgs.
DIRECTORA DE LA CARRERA (E)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



.....
Ing. Libi Carol Caamaño López, MBA.
DOCENTE TUTORA



.....
Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD.
DOCENTE ESPECIALISTA



.....
Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSC.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| RESUMEN | ii |
| ABSTRACT | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| DEDICATORIA | vii |
| ÍNDICE GENERAL..... | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xiii |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES..... | xiv |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 10 |
| 1. MARCO TEÓRICO | 10 |
| 1.1. Revisión de la literatura..... | 10 |
| 1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos..... | 15 |
| Variable independiente | 15 |
| 1.2.1. Plan Estratégico | 15 |
| 1.2.2. Definición de planeación estratégica | 17 |
| 1.2.3. Direccionamiento Estratégico..... | 18 |
| 1.2.4. Diagnóstico situacional | 21 |
| Variable Dependiente..... | 28 |
| 1.2.5. Gestión Administrativa..... | 28 |
| 1.2.6. Proceso administrativo | 28 |
| 1.2.7. Recursos | 32 |
| 1.2.8. Actividad de transporte..... | 34 |
| 1.3. Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos, y legales | 34 |
| 1.3.1. Fundamentos Sociales | 34 |
| 1.3.2. Fundamentos Psicológicos | 35 |
| 1.3.3. Fundamentos Filosóficos | 35 |
| 1.3.4. Fundamentos Legales | 36 |
| CAPÍTULO II | 41 |
| 2. MATERIALES Y MÉTODOS | 41 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.1. | Tipos de Investigación..... | 41 |
| 2.2. | Métodos de la investigación | 42 |
| 2.3. | Diseño de muestreo | 43 |
| 2.3.1. | Población..... | 43 |
| 2.3.2. | Muestra..... | 44 |
| 2.4. | Diseño de recolección de datos | 45 |
| CAPÍTULO III..... | | 46 |
| 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | | 46 |
| 3.1. | Análisis de datos..... | 46 |
| 3.1.1. | Análisis de Encuestas..... | 46 |
| 3.1.2. | Análisis de entrevistas..... | 69 |
| 3.2. | Limitaciones | 71 |
| 3.3. | Resultados..... | 72 |
| 3.4. | Discusión | 73 |
| 4. PROPUESTA | | 75 |
| 4.1. | Introducción..... | 76 |
| 4.2. | Justificación..... | 76 |
| 4.3. | Objetivo de la propuesta..... | 76 |
| 4.4. | Políticas | 77 |
| 4.5. | Análisis de la situación externa | 78 |
| 4.5.1. | Análisis del ambiente externo | 78 |
| 4.5.2. | Análisis PESTLA | 79 |
| 4.5.3. | Análisis de Porter | 81 |
| 4.6. | Análisis de la situación interna..... | 83 |
| 4.6.1. | Análisis organizacional interno..... | 83 |
| 4.7. | Análisis FODA | 84 |
| 4.8. | Estructura Organizacional | 85 |
| 4.9. | Sistema de objetivos corporativos | 85 |
| 4.9.1. | Misión | 85 |
| 4.9.2. | Visión | 86 |
| 4.9.3. | Filosofía..... | 86 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 4.9.4. | Valores Corporativos | 86 |
| 4.9.5. | Objetivos Corporativos | 87 |
| 4.10. | Matriz Estratégica DAFO | 88 |
| 4.11. | Matriz Estratégica | 90 |
| 4.12. | PLAN DE ACCIÓN | 91 |
| 4.12.1. | IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS FUNCIONALES MEDIANTE PLANES Y PROYECTOS..... | 91 |
| 4.13. | Indicadores..... | 104 |
| | Conclusiones | 106 |
| | Recomendaciones..... | 107 |
| | Bibliografía | 108 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Población..... | 43 |
| Tabla 2 Plan Estratégico..... | 46 |
| Tabla 3. Diseño Organizacional..... | 47 |
| Tabla 4.Políticas..... | 48 |
| Tabla 5. Propuesta..... | 49 |
| Tabla 6. Análisis interno y externo | 50 |
| Tabla 7. Estrategias en la compañía..... | 51 |
| Tabla 8. Proyecto y planes | 52 |
| Tabla 9. Políticas del Gobierno..... | 53 |
| Tabla 10. Convenios..... | 54 |
| Tabla 11. Procesos administrativos..... | 55 |
| Tabla 12. Administración adecuada..... | 56 |
| Tabla 13Procesos Internos. | 57 |
| Tabla 14. Control eficiente..... | 58 |
| Tabla 15. Criterios de los accionistas..... | 59 |
| Tabla 16. Fomentar las TICs..... | 60 |
| Tabla 17. Administración de recursos..... | 61 |
| Tabla 18. Recursos necesarios | 62 |
| Tabla 19. Capacitación..... | 63 |
| Tabla 20. Servicio | 64 |
| Tabla 21. Propuesta..... | 65 |
| Tabla 22. Medio de transporte frecuente..... | 66 |
| Tabla 23. Motivación para requerir un servicio de taxi | 67 |
| Tabla 24. Recomendaciones para mejorar el servicio de taxi..... | 68 |
| Tabla 25. Matriz de evaluación de los Factores Externos..... | 78 |
| Tabla 26. Matriz de evaluación de los Factores Internos..... | 83 |
| Tabla 27. Matriz FODA | 84 |
| Tabla 28. Matriz Estratégica DAFO | 88 |
| Tabla 29. Matriz Estratégica | 90 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Plan Estratégico | 46 |
| Gráfico 2. Diseño Organizacional..... | 47 |
| Gráfico 3. Políticas..... | 48 |
| Gráfico 4. Propuesta..... | 49 |
| Gráfico 5. Análisis interno y externo | 50 |
| Gráfico 6. Estrategias en la compañía..... | 51 |
| Gráfico 7. Proyecto y planes | 52 |
| Gráfico 8. Políticas del Gobierno..... | 53 |
| Gráfico 9. Convenios | 54 |
| Gráfico 10. Procesos administrativos..... | 55 |
| Gráfico 11. Administración adecuada..... | 56 |
| Gráfico 12. Procesos internos | 57 |
| Gráfico 13. Control eficiente..... | 58 |
| Gráfico 14. Criterios de los accionistas..... | 59 |
| Gráfico 15. Fomentar las TICs..... | 60 |
| Gráfico 16. Administración de recursos..... | 61 |
| Gráfico 17. Recursos necesarios | 62 |
| Gráfico 18. Capacitación..... | 63 |
| Gráfico 19. Servicios..... | 64 |
| Gráfico 20. Propuesta..... | 65 |
| Gráfico 21. Medio de transporte frecuente | 66 |
| Gráfico 22. Motivación para requerir un servicio de taxi | 67 |
| Gráfico 23. Recomendaciones para mejorar el servicio de taxi..... | 68 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|-----|
| Ilustración 1. Modelo de Plan Estratégico | 16 |
| Ilustración 2. Tipos de Estrategias | 24 |
| Ilustración 3. Proceso de elaboración del plan estratégico | 75 |
| Ilustración 4. Diseño organizacional de la compañía de taxis "Santa Catalina de Colonche S.A" | 85 |
| Ilustración 5. Logotipo de la compañía..... | 100 |
| Ilustración 6. Oficio Corporativo | 101 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 113 |
| Anexo 2. Operacionalización de la variable independiente | 114 |
| Anexo 3. Operacionalización de la variable dependiente. | 115 |
| Anexo 4. Formato de encuestas | 116 |
| Anexo 5. Formato de Entrevista..... | 120 |
| Anexo 6. Presupuesto del trabajo de titulación | 122 |
| Anexo 7. Fotos | 123 |
| Anexo 8. Cronograma del trabajo de titulación | 124 |
| Anexo 9. Validación de instrumentos de investigación | 125 |
| Anexo 10. Carta Aval..... | 126 |

INTRODUCCIÓN

La importancia de la planeación estratégica a nivel mundial ha sido vital para el desarrollo de las organizaciones, la planeación estratégica formal moderna con sus características inició a mediados de 1950, en aquella época las empresas más importantes fueron las que más se expandieron, desde ese entonces hasta la actualidad las empresas que llevan un buen tiempo en el mercado aplican sistemas de planeación y un número cada vez mayor de empresas pequeñas siguen el mismo camino.

Grandes corporaciones han tenido beneficios cuando han aplicado la planificación estratégica, ya que hoy en día es una herramienta imprescindible para llegar a tener éxito empresarial, en consecuencia, se produce un efecto de mejora en la gestión administrativa controlando de buena manera sus recursos permitiendo crecer de manera significativa en el tiempo.

En América Latina la planificación estratégica el autor pionero que escribió acerca del tema fue Matus con sus libros Estrategia y plan (1973) y Planificación de situaciones (1978), ahí se recopila diferentes conceptualizaciones de cómo debe ser entendida la planeación, y cómo se debe establecer un punto de partida proyectándose hacia un futuro para luego fijar cursos de acción para cumplir objetivos.

Ante esto en un balance sobre la planificación en América Latina se puede observar que ha dejado buenas experiencias en agentes económicos (empresas), esto ha

traído como consecuencias que estas organizaciones utilicen el FODA como técnica de diagnóstico, Misión-Visión., planes operativos anuales, diseño de evaluación de planes, programas y proyectos permitiendo su desarrollo económico-administrativo.

En el Ecuador la planificación estratégica a partir de los años 90 del siglo anterior se convirtió en una de las herramientas gerenciales más utilizadas en las organizaciones públicas y privadas, es por esta razón que muchas empresas medianas y grandes lo aplican teniendo éxito que se ven reflejado en la posición competitiva que tiene en el mercado, así como las personas tiene un propósito en la vida asimismo las organizaciones se plantean objetivos a largo plazo y establecen estrategias para lograrlo.

En la actualidad un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A” es de vital importancia porque esta investigación servirá para establecer misión, visión, valores, diagnóstico situacional del microentorno y macroentorno, para posteriormente establecer estrategias que permitirán lograr un posicionamiento competitivo en el mercado con eficiencia y eficacia en todos sus procesos.

Planteamiento del problema.

La planeación a nivel mundial juega un papel de mucha importancia para cualquier tipo de empresas, sin importar la actividad y tamaño, la planeación permite determinar la situación actual y luego proyectarse a un rumbo que es determinado

por los directivos o gerencia; la manera para alcanzar estos objetivos es formulando estrategias con sus respectivos planes de acción.

En el panorama internacional muchas compañías poseen una gran infraestructura, recursos y tecnología, sin embargo, estas no cuentan con una planeación estratégica establecida, siendo una de las causas principales para que una compañía no logre el crecimiento anhelado de quienes la conforman.

El descuido gerencial es un factor determinante en las organizaciones ya que, al resistirse a plantear ventajas competitivas, estrategias en función de la misión y visión hacen que las empresas no tengan un rumbo fijo, en esta perspectiva hay que recalcar que el plan estratégico es una herramienta fundamental para enfrentar los diferentes desafíos de un mundo globalizado, lamentablemente las empresas no lo aplican y dan mayor énfasis a los objetivos a corto plazo.

En el contexto ecuatoriano los estudios sobre administración se han venido dando desde la década de los 60, en las universidades esto a su vez trae como consecuencia que la planeación estratégica sea cada vez más utilizada por parte de la red empresarial profesional ecuatoriana, la problemática radica en que los conocimientos adquiridos eran plenamente en base a la experiencia.

Con los antecedentes anteriormente expuestos, las empresas ecuatorianas comienzan a demandar profesionales con conocimiento de este tipo, en ese contexto hace que adquiera importancia el conocer más a fondo la planeación estratégica como un instrumento de gerencia moderna, y aun reconociendo la importancia de esta herramienta administrativa según estudios realizados por el economista

Alfonso Troya, (2009) en su libro “La planeación estratégica en la empresa ecuatoriana”, expresa que, el 61% de las empresas no aplica P.E

La parroquia Colonche al ser una zona rural con un extenso territorio la necesidad de transportarse es de suma importancia, y cuando se publicó en el Registro Oficial el COOTAD (Código Orgánico Organización Territorial Autonomía y Descentralización) la cual facultaba a los municipios del país asumir las competencias del tránsito en su territorio, el Municipio de Santa Elena dio paso a legalizar a las cía. de taxis, es con esto que se generó la oportunidad para que organizaciones que laboraban en la informalidad, accedieran a este beneficio.

La Cía. de taxi Santa Catalina de Colonche nació como asociación de propietarios de automóviles en el año 2011, inició sus respectivos trámites y surge como compañía legalmente constituida el 25 de noviembre del 2017 recibiendo el permiso de operación, actualmente cuenta con 16 socios es una organización con más de año y medio de funcionamiento y sus integrantes tienen el anhelo de verla en constante crecimiento.

En este lapso de tiempo, la compañía ha venido siendo dirigida de manera empírica en sus procesos administrativos debido a la falta de conocimientos científico en dicha área, causando que no tenga un direccionamiento estratégico establecido es decir hacia donde quiere enrumbar la compañía en sus próximos años.

Se conoce que hasta la actualidad la compañía no ha sido objeto de estudio, ni se ha implementado un plan estratégico por lo tanto no posee una misión, visión,

valores, objetivos, diagnósticos situacionales, ni estrategias que le permitan tener una ventaja competitiva en el servicio de taxi en la parroquia Colonche, en consecuencia se hace que se plantee la creación de uno, ya que en la actualidad las compañías que no apliquen esta herramienta administrativa en el tiempo tienden a desaparecer, es por esto que la planeación brindará beneficios para poder crecer en el mercado, todo aquello se podrá lograr si cada uno de sus integrantes como son los directivos y personal operativo (choferes) unen esfuerzos para alcanzar los objetivos trazados y con esto mejorar notablemente la gestión administrativa.

Formulación del Problema Científico

¿Cómo afecta la inexistencia de un plan estratégico en la gestión administrativa de la Cía. de taxis Santa Catalina de Colonche SA?

Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación actual de la Cía. De Taxis Santa Catalina de Colonche S.A?
- ¿Cuáles serán las estrategias necesarias que debería adoptar para mejorar la gestión administrativa de la Cía. De Taxis Santa Catalina de Colonche S.A?
- ¿Cómo logrará la Cía. de Taxis Santa Catalina de Colonche tener un buen funcionamiento integral administrativo?
- ¿Necesitará un plan estratégico la Cía. de Taxis Santa Catalina de Colonche para un mejor manejo de los procesos administrativos?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Diseñar un plan estratégico mediante un diagnóstico integral de la organización que permitan el mejoramiento de la gestión administrativa para la Cía. de Taxis Santa Catalina de Colonche S.A.

Tareas Científicas

- Aplicar instrumentos de investigación científica para el diagnóstico de la situación actual de la Cía. de taxis “Santa Catalina de Colonche S.A.”
- Identificar las estrategias empresariales adecuadas mediante un análisis interno y externo con la finalidad de mejorar el entorno organizacional.
- Desagregar los procesos administrativos actuales para mejorar las falencias existentes a través de estrategias de gestión.
- Proponer un plan estratégico que permita mejorar la gestión administrativa de la compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche” S.A.

Justificación

Justificación teórica

Las grandes organizaciones en la actualidad quieren sobresalir en el mercado para esto existen muchas herramientas de índole administrativo como es el plan estratégico que permitirá mejorar el servicio y el desarrollo de esta. El tener poco

tiempo en el mercado hace que sea necesario su aplicación para la eficiencia y eficacia en la administración de la compañía garantizando el éxito en un futuro.

Todo trabajo de índole investigativo científico recae sobre base científicas teóricas como soporte de los autores reconocidos en tema administrativos y de planeación estratégica y es sobre estas teorías que se sustenta el plan estratégico para la compañía Santa Catalina de Colonche como un aporte al rediseño de estudios en un futuro.

Justificación metodológica

Este trabajo se sustenta metodológicamente debido a que la investigación es de carácter descriptiva- exploratoria, con idea a defender, para esto se acude a las técnicas de recolección de datos como son: las encuestas y entrevistas que se le aplicará a todos los miembros de la organización para la obtención de datos relevantes que son prioritarios para conocer la compañía internamente. Se utilizarán fuentes secundarias como libros, tesis, revistas científicas, internet como apoyo para encontrar solución a la problemática existente.

Justificación práctica

Esta investigación es importante ya que en la compañía nunca se ha realizado un plan estratégico que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos beneficiando de manera directa a los directivos y socios de la compañía. La elaboración y aplicación de este plan estratégico ubicará como un referente a la compañía ante las demás, en el sector que se desenvuelve.

Idea a Defender

La ejecución del plan estratégico mejorará la gestión administrativa en la Cía. de Taxis Santa Catalina de Colonche S.A, Provincia de Santa Elena año 2018.

Las variables que intervienen en la investigación son los siguientes:

V.I: Plan Estratégico

V.D Gestión Administrativa

Para el desarrollo del tema se llevará la siguiente estructura:

En el Capítulo I, se desarrollará el marco teórico que consiste en la revisión de la literatura, teorías y conceptos de las dos variables que intervienen en la investigación como son: la variable dependiente e independiente, asimismo como los fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales que hacen que el trabajo tenga un sustento científico y que aporten al desarrollo de un plan estratégico que quedará como propuesta.

El **capítulo II** contiene materiales y métodos, tipos de investigación, diseño de muestreo y el diseño de recolección de datos, estos servirán para que el investigador sustente los resultados que darán soporte a la propuesta.

En el **capítulo III** se analizarán los resultados de los instrumentos de investigación previamente aplicados como son las encuestas, entrevistas, que una vez tabulado estos datos (cuantitativos, cualitativos), esta información será de suma relevancia para conocer acerca del fenómeno estudiado.

Contiene la propuesta que es un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la Cía. Santa Catalina de Colonche S.A desplegando cada fase del proceso administrativo trayendo como resultado facilitar todas las herramientas para realizar una planificación estratégica a largo plazo que permita el desarrollo completo de la organización.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

El transporte a nivel mundial se ha convertido en un motor de desarrollo en la economía con énfasis en lo social. Según Banco Mundial, (2018) expresa que “El sector del transporte es crucial para reducir la pobreza, impulsar la prosperidad y lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenibles”.

Las compañías que tiene como giro de negocio el transporte, tienen diversas problemáticas de índole administrativo y es deber de la parte directiva implementar estrategias que promuevan el crecimiento en el tiempo, a través de la herramienta denominada Plan Estratégico; en efecto este tema ha generado un gran impacto, logrando cambios sustanciales, en tal sentido se destacan las siguientes investigaciones que aportaran al desarrollo de este trabajo:

Nombre de la tesis: “Plan Estratégico para la compañía de Taxis convencional PUERTOSAN S.A del cantón Salinas, Provincia de Santa Elena año 2013-2018”

Datos Bibliográficos: (Tigrero, 2013) Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad Ciencias Administrativas, Carrera Administración de Empresas.

Problema General: El problema hace énfasis en que la asociación de propietarios de automóviles “15 de abril” realiza los trámites correspondientes para estar legalmente constituida como compañía a pesar de tener 8 años de servicios la

organización no tiene clara la visión ni visión por parte de los propietarios, la aplicación de una planeación estratégica se reflejara en el crecimiento y mejoramiento de sus actividades.

Objetivo General: Evaluar las gestiones administrativas a través de un estudio interorganizacional para la implementación de estrategias empresariales lo cual permitirá establecer habilidades que impulsen el desarrollo y fortalecimiento de la misma.

Metodología: En el trabajo se aplicará métodos de observación y análisis y síntesis para el desarrollo de trabajo se utilizará información documental y de campo.

Instrumentos de recolección de datos: Los instrumentos utilizados en el trabajo son entrevistas, encuestas y cuestionarios.

Conclusiones: En las conclusiones se ha podido determinar que la compañía ha tenido una deficiencia en la gestión administrativa y con la aplicación de un plan estratégico esta mejoraría en su organización.

Recomendaciones: Entre las recomendaciones más importantes esta la siguiente:

La implementación de estrategias empresariales (plan estratégico) es primordial para el desarrollo y progreso de la institución.

Nombre de la tesis: “Plan Estratégico para la empresa de transporte de carga pesada BRAVECSA S.A en la ciudad de Arequipa 2017-2022”

Datos Bibliográficos: (Delgado Contreras , 2017) Universidad Católica de San Pablo, Facultad de Ciencias Económicas Empresariales, Escuela Profesional de Administración de Negocios.

Problema General: La empresa se dedica al transporte de carga pesada, comenzó con el transporte de alimento luego amplió su cartera al transporte de materiales de construcción, minerales, materiales peligrosos y estructura de minería, esto llevo a que aumentara su flota de vehículos. La organización es de carácter familiar, no ha tomado la debida importancia para elaborar un plan estratégico a lo largo de su existencia esto lo ha llevado que tenga consecuencias negativas como falta de organización, control interno, toma de decisiones en otras.

Objetivo General: Desarrollar un Plan Estratégico para la empresa de Transporte de carga pesada Branvecsa S.A, Arequipa 2017-2022.”

Metodología: El trabado de investigación es de tipo Descriptivo-Applicativo, así como el método de investigación aplicado fue deductivo de lo general a lo específico.

Instrumentos de recolección de datos:

Primarias: Entrevistas a profundidad, Encuestas, Observación

Secundarias: Organismos Gubernamentales, Documentos Bibliográficos, Documentos Periodísticos, Datos de la empresa.

Conclusiones: Entre los puntos que más resaltan entre las conclusiones son las siguientes: que el sector de transporte es muy importante, que la organización tenía una administración débil e inestable y que los objetivos que se plantearon en la propuesta a largo plazo permitirán la consecución de la misión y visión de la empresa, así como de las estrategias.

Recomendaciones: Las recomendaciones más importantes es implementar al Plan estratégico, creación del área comercial, capacitación del personal, aplicar habilidades de liderazgo por parte de gerencia.

Nombre de la tesis: “Plan Estratégico para optimizar la gestión administrativa de la empresa Global Express S.A. en Quito-Ecuador”

Datos Bibliográficos: (Loor Altamirano, 2017) Universidad Regional UNIANDES, Facultad de dirección de empresas, Carrera de administración de empresas y negocios.

Problema General: La empresa GLOBAL EXPRESS S.A. cuya actividad principal es brindar servicio de Courier y paquetería a nivel corporativo, carece de una Planificación Estratégica en cuanto al desarrollo de sus actividades, lo cual ha provocado que la empresa no cuente con una misión, visión, objetivos y metas claras hacia donde proyectarse, desperdiciando así varias oportunidades para posicionarse con clientes actuales y potenciales.

Objetivo General: Elaborar un Plan Estratégico que permita optimizar la gestión

Metodología: Se aplican los métodos inductivo, deductivo, analítico- sintético

Instrumentos de recolección de datos: Guía de observación, cuestionarios, investigación bibliográfica.

Conclusiones: Las conclusiones hace énfasis al análisis FODA y el diseño de estrategias las cuales mejoran aspectos para conseguir los objetivos propuestos y este está encaminado a la construcción de la visión.

Recomendaciones: Se recomienda a la empresa la elaboración e implementación de un Plan Estratégico que permita definir los conceptos filosóficos adecuados para mejorar la administración de la empresa. Este plan debería ser diseñado por un especialista del tema en coordinación con la alta gerencia.

Los trabajos expuestos anteriormente contribuyen mucho a la investigación realizada, debido a que radica en una problemática principal que es el deficiente conocimiento de las herramientas de planeación por parte de los directivos de las organizaciones, cabe recalcar que es fundamental que los gerentes o administradores independientemente del tamaño, tipo, labor que desempeñe una empresa, conozcan los beneficios de aplicar un Plan Estratégico que vaya en beneficio del crecimiento o expansión de las compañías.

Las investigaciones servirán de aporte y como guía para la elaboración del Plan Estratégico para la compañía de taxis Santa Catalina de la parroquia Colonche brindándonos a través de su contenido las problemáticas y soluciones que tendría una planeación estratégica eficaz y eficiente.

1.2.Desarrollo de las teorías y conceptos

Variable independiente

1.2.1. Plan Estratégico

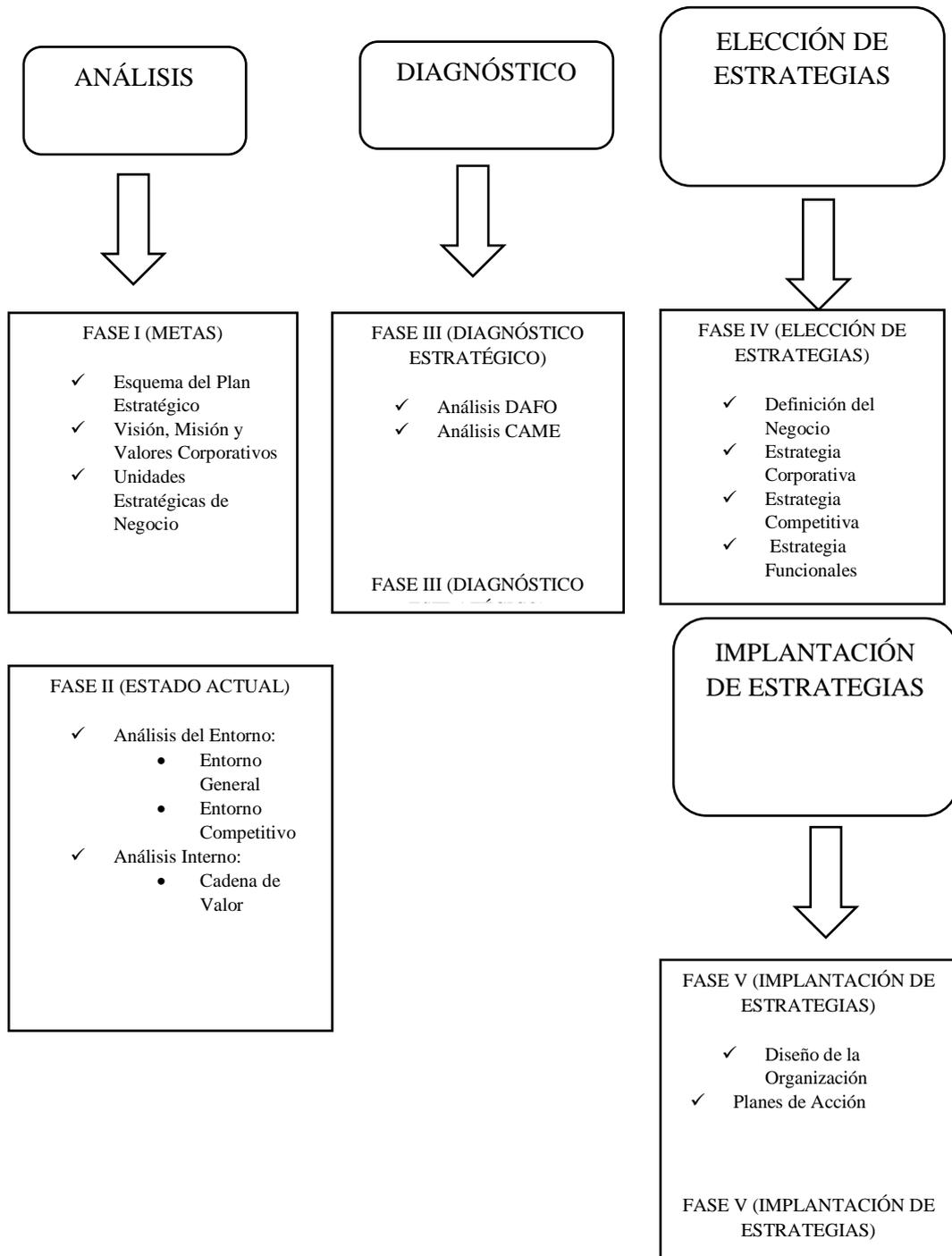
Acerca del tema el autor resalta que:

El P.E constituye la herramienta en la que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que se ha adoptado “hoy” (es decir, en el momento que ha realizado la reflexión estratégica con su equipo de dirección), en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés. Sainz de Vicuña Ancín (2015, pág. 28)

Otro autor plantea lo siguiente:

Permite que la organización detrás de una visión y misión compartida, cuente con la convicción de que pueden llevar a cabo estrategias para lograr lo que se propone. La empresa que tiene determinada su misión y visión está en ventaja porque sabe hacia dónde enfocar sus objetivos. Aquino González, (2013)

Ilustración 1. Modelo de Plan Estratégico



Recuperado de: "La elaboración del Plan Estratégico", por (Eco3 Colecciones, 2014)
 Elaborador por: Erik Villao

El plan estratégico es el documento o plan maestro que realiza la alta dirección en conjunto con las demás áreas, donde se establece misión, visión, valores, filosofía, y objetivos estratégicos; donde previamente se realiza un diagnóstico interno y externo en el cual se aplican diferentes herramientas con el único fin, que la compañía tenga una ventaja competitiva sobre las demás, esto permitirá la evolución y mejora continua de sus procesos administrativos.

1.2.2. Definición de planeación estratégica

Como menciona Sainz de Vicuña Ancín , (2015) en su libro el Plan estratégico en la práctica “La planificación estratégica consiste en el proceso de definición (hoy) de lo que queremos ser en el futuro, apoyado en la correspondiente reflexión y pensamiento estratégico.” (pág. 28)

Como lo define el autor la planificación estratégica es muy importante para las organizaciones, por el contrario aunque algunas empresas no la aplican, es uno de los procesos básicos de la administración, es lo que le permite a la empresa soñar hacia el futuro con objetivos a largo plazo; que a través de estrategias permitan la consecución de los mismos, en el ser humano la planeación estratégica es intuitiva en efecto, personas sin estudios académicos han logrado grandes imperios (empresas exitosas).

La planeación ayudará a la compañía a realizar previamente un diagnóstico integral de la organización y mediante socializaciones y reuniones con todos los directivos y socios llegar a establecer cuales son los objetivos y metas que desean alcanzar en

determinado tiempo, con el único fin que la compañía de taxis crezca y se desarrolle en muchos aspectos como en lo económico, social y laboral.

1.2.3. Direccionamiento Estratégico

1.2.3.1.Misión

Sainz de Vicuña Ancín , (2015), manifiesta en el libro El plan estratégico en la práctica que “Es una declaración escrita en la que se concreta la razón de ser o propósito de una organización”. (pág. 146)

El autor explica en el libro Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones:

Es el elemento que traduce responsabilidades y pretensiones de la organización su entono, por medio de la definición del “negocio” la delimitación de su ámbito de actuación. La misión de la organización representa su razón de ser o su papel en la sociedad. Es, claramente una definición que antecede al diagnóstico estratégico. Chiavenato & Arao , (2017)

La misión de la organización es la razón de ser de la empresa u objetivo que cumple dentro de la sociedad, en este caso el servicio que brinda responde a tres preguntas básica ¿A quién sirve la compañía?, ¿Cómo cumplirá esa función?, ¿Para qué lo hace?, debe ser con un enunciado breve y de alto impacto que se diferencie de otras compañías, organizaciones u empresas.

1.2.3.2. Visión

Sainz de Vicuña Ancín , (2015) en su libro El Plan estratégico en la práctica argumenta “Es una expresión verbal y concisa de la imagen gráfica que deseamos para la empresa en el futuro, que sirve para marcar en el presente el rumbo que debe seguir dicha organización” (pág. 146)

Acerca de la temática el autor nos dice:

Muestra una imagen de la organización en cuanto a la realización de sus propósitos en el futuro. Trata de predecir el futuro, pero sin asegurarlo en el presente. La visión de los negocios crea un “estado positivo de tensión” entre el mundo como es y el que nos gustaría que fuese (sueño). Chiavenato & Arao , (2017)

La visión es muy importante para el plan estratégico ya que esta se encarga del futuro, es una expresión que establece lo que quiere llegar a ser la empresa en un determinado tiempo, esta redacción responde lo siguiente ¿Cuál es la imagen futura que se desea proyectar?, ¿Cuáles serán los deseos y aspiraciones?, ¿Hacia dónde se dirige?, ¿Hacia dónde se quiere llegar? Para la compañía Santa Catalina de Colonche S.A será de suma importancia establecer estos puntos ya que es deseo de todos sus integrantes que ésta se desarrolle en un futuro.

1.2.3.3. Filosofía empresarial

Establece las reglas de conducta por la que debe regirse la organización.

Traduce los valores de la empresa a descripciones más concretas de cómo

aplicar los valores en la gestión de la organización. Sirve, por tanto, para orientar la política de la empresa hacia los diferentes grupos de referencia. Sainz de Vicuña Ancín , (2015), (pág. 149)

Chiavenato & Arao , (2017) en su libro Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones expresa que “La filosofía de la organización es una construcción ideada de dentro hacia afuera, independiente del entorno externo. Está compuesta por sus principios y valores organizacionales y por los objetivos de su misión” (pág. 55)

La filosofía empresarial son las reglas de conducta que establece la organización regula el ambiente laboral al influir directamente en los diferentes equipos de trabajo de la compañía, sus ideas que deben ser cumplidas radicalmente. Una vez establecida la misión, visión y valores de la organización los directivos de la compañía deberán socializar los mismos para que estos enunciados, permitan influir sobre los demás, esto ayudara a construir una compañía cohesiva y productiva.

1.2.3.4.Objetivos

El autor nos habla:

Son los resultados que serán alcanzados en un determinado período. En toda organización existen diferentes objetivos ordenados de acuerdo con una compleja jerarquía de importancia, nivel y urgencia. Los objetivos que repercuten en la dirección o la viabilidad de la organización o en sus unidades se llaman objetivos estratégicos. Chiavenato & Arao , 2017, (pág. 38)

Pañeda, (2014) en su libro *Administración* (Segunda ed.) manifiesta “Los objetivos son las metas a las que se quiere llegar. Son una declaración específica de los resultados que se buscan. Estas tienen que ser conscientes e identificadas con el propósito fundamental que guía los esfuerzos.

Los objetivos empresariales son de suma importancia para las organizaciones, ya que son propuestos por todos los niveles jerárquicos, la esencia de los objetivos es dar fin a una problemática existente, estos están sustentados sobre hipótesis y debe ser medibles y alcanzables. Los objetivos que tendrá la Compañía Santa Catalina de Colonche buscaran como principal opción, la transformación integral en varios ámbitos por lo que es fundamental aplicarlos.

1.2.4. Diagnóstico situacional

1.2.4.1. Diagnóstico Interno

Chiavenato & Arao en su libro *Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones*, (2017), sostiene que “Diagnóstica la situación de la organización frente a las dinámicas del entorno, relacionado con sus fortalezas y debilidades a fin de crear las condiciones para formular estrategias que presentan la mejor adaptación de la organización al entorno en el cual actúa,” (pág. 40)

Según Jaya, Sarmiento, Novillo , & Narváez, (2017) en su libro *Gerencia Estratégica* expresa que “Tiene como objetivo conocer los recursos y capacidades con los que cuenta la empresa, de esta forma establecer objetivos en base a dichos

recursos y capacidades formulando estrategias que le permitan potenciar o aprovechar las fortalezas y reducir o superar las debilidades.”

Mediante el diagnóstico interno la compañía podrá identificar su fuerza interior, es vital para cualquier organización conocer sus debilidades para que se establezcan estrategias y así luego transformarlas en fortalezas; en consecuencia, esta pueda ganar competitividad en el mercado. En la compañía de taxis que tiene más de año y medio en funcionamiento los socios y directivos, no tienen bien definidos cuáles son sus fortalezas y debilidades que influyen en ellos, para esto se realizará un diagnóstico organizacional para luego plantear estrategias que impulsen la mejora de la organización.

1.2.4.2. Diagnóstico Externo

Chiavenato en su libro Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones nos dice que:

Busca anticipar oportunidades y amenazas a efecto de concretar la visión, la misión y los objetivos de la organización. Analiza las diferentes dimensiones del entorno que influyen en las organizaciones de una manera general. También estudia las dimensiones sectoriales y competitivas del ambiente externo que influyen en las organizaciones. Chiavenato & Arao , (2017)

Tomando como referencia al siguiente autor que definió al diagnóstico externo como:

Es todo aquello encontrado fuera de los límites de la empresa o también se puede entender como un conjunto de elementos independientes a la organización que son de importancia para su modificación. Existen diversos tipos de entornos, estos se pueden plantear de acuerdo con el orden económico y social. Jaya, Sarmiento, Novillo , & Narváez, (2017)

El diagnóstico externo son aquellos factores que la empresa no puede controlar como por ejemplo económico, político, legal, social, tecnológica entre otros que pueden representar ventajas como desventajas para sobrevivir en el mercado, la razón principal es que la compañía proponga estrategias que mitiguen su impacto. En la compañía de taxis se elaborará en conjunto con directivos y personal operativo (choferes) el análisis externo (Oportunidades, Amenazas) ya que, en base a su experiencia en el negocio, detectar los factores que influye en ellos tanto en forma positiva como negativa, para posteriormente realizar estrategias.

1.2.4.3.Estrategias

Chandler, (1962) citado por Albornoz Ruiz, Diseño de un plan estraégico para mejorar la gestión administrativa y operativa en la empresa "Innova gestión inmobiliaria" ubicada en el valle de los chillos, 2015, (pág. 57) menciona que “La estrategia es la determinación de los fines y objetivos básicos a largo plazo de una empresa, junto con la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesaria para lograr estos objetivos”

Jaya, Sarmiento, Novillo , & Narváez, (2017) nos dice que la estrategia es “La formulación de estrategias se refiere a la forma como entre diferentes opciones o

alternativas que se disponen, la empresa es capaz de dar respuestas a las numerosas presiones e influencias identificadas.”

Ilustración 2. Tipos de Estrategias

| Estrategias | Definición |
|------------------------------------|---|
| Estrategias corporativas | <ul style="list-style-type: none"> • Definición del negocio • Estrategias de cartera (de negocios) • Estrategias competitivas • Estrategias de crecimiento • Estrategias funcionales • Estrategias de penetración • Estrategias de desarrollo de nuevos productos. • Estrategias de diversificación. • Estrategias de desarrollo de nuevos mercados • Estrategias de internacionalización |
| Estrategias competitivas genéricas | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo en costes. • Diferenciación. |
| Estrategia de crecimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo orgánico • Desarrollo externo |
| Estrategias funcionales | <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de marketing y comercial • Estrategia de producción operaciones/fabricación • Estrategia de recursos humanos, de organización. • Estrategias I+D+i • Estrategia económica- financiera. |

*Adaptado de “El plan Estratégico en la práctica”, por (Sainz de Vicuña Ancín , 2015)
Elaborado por: Erik Villao*

Las estrategias son un conjunto de decisiones tomadas coherentemente, que en efecto permiten alcanzar los objetivos previamente planteados por la organización, consiste en tener la mejor posición competitiva en el mercado, sabiendo manejar los factores interno y externos, en el caso de la compañía Santa Catalina de

Colonche; una vez que se hayan identificado sus factores tanto internos como externos, se procederá a formular las diferentes tipos de estrategias para que la compañía tenga una posición competitiva, frente a las demás que operan en la parroquia Colonche.

1.2.4.4.Políticas

(Munch, 2014) citado por Sosa García, (2017), (pág. 21) menciona que “Se refieren a los lineamientos generales que deben observarse en la toma de decisiones. Son las guías para orientar la acción.”

Según Barzola Yagual, (2015) expresa que “Son instrumentos que se fijan para el cumplimiento de las estrategias, estableciendo las pautas de acción que se deben realizar para lograr los objetivos de la empresa.”

Las políticas en las organizaciones sirven para regular las tareas y estrategias que se haya planteado como, por ejemplo; límites de tiempo, asignación de recursos, comportamiento del personal. En el caso de la compañía las políticas se establecerán en todos los niveles directivos, operativos (choferes) como por ejemplo políticas o normas disciplinarias que establece sanciones por infracciones cometidas.

1.2.4.5.Programas

Munch, (2014) en su libro administración expresa “Es el documento en el que se plasman el tiempo requerido y la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, así como los responsables de estos.”

Jaya, Sarmiento, Novillo, & Narváez, (2017) en su libro Gerencia Estrategica manifestó que es un “Conjunto de recursos y actividades dirigidos hacia la consecución de uno o más objetivos comunes generalmente bajos la responsabilidad de un coordinador. Los programas se encuentran integrados por conjunto de proyectos” (pág. 59)

Los programas son considerados hojas de rutas para las organizaciones donde están plasmadas los objetivos trazados paso a paso, los recursos y como se lograrán los mismos. En la compañía de taxis se establecerán planes de acción en los cuales estarán reflejados los objetivos estratégicos anteriormente establecidos, donde se determinarán tiempo y recursos como son: materiales, económicos y tecnológicos que se utilizarán en este proceso, los cuales brindarán múltiples beneficios que vayan encaminados al mejoramiento de la gestión administrativa.

1.2.4.6.Presupuestos

Munch, (2014) en su libro administración habla de que “Son indispensables al planear, ya que a través de éstos se proyectan, en forma cuantificada, los recursos que requiere la organización para cumplir sus objetivos.” (pág. 38)

Cano Plata, (2017) en su libro La administración y el proceso administrativo describe que “Es un plan de todas o algunas de las fases de actividades de la organización, expresado en términos económicos junto a la comprobación de dicho plan. Es un esquema escrito de tipo general o específico que determina por anticipado la asignación de recursos” (pág. 29)

El presupuesto es indispensable, porque describe de manera cuantitativa los recursos que se asignen para cada estrategia, plan o proyecto que haya establecido en el plan estratégico. En la compañía será de suma importancia establecer los presupuestos económicos en cada plan de acción, ya que esta compañía administra fondos de los accionistas que dan un aporte mensual y es deber de los directivos informar a los socios en que acciones se destinarán estos fondos.

1.2.4.7. Proyectos

La autora nos explica que:

Se conceptualiza cómo un conjunto articulado de decisiones operativas y de actividades interrelacionadas y coordinadas hacia un objetivo particular, que trabajan conjuntamente por un resultado definido en límite de tiempo y con unos recursos determinados. El proyecto se considera como la estrategia operativa de gestión para ejecutar los planes y programas pues hace posible pasar de la idea a la realidad, de la decisión a la acción. Tigreiro (2013) (pág. 43).

Es un conjunto de esfuerzo planteado por la organización con el único propósito de solucionar alguna problemática que tiene un inicio y fin, en el caso de la compañía de taxis se establecerán proyectos, con el único fin de que esta tenga una gran proyección en el futuro. Para la compañía Santa Catalina de Colonche S.A será de suma importancia establecer los proyectos que se llevarán a cabo en un futuro, ya que estos traerán múltiples beneficios para todos los integrantes, los cuales

mejoraran los procesos administrativos, así como el servicio que se brinda a la comunidad.

Variable Dependiente

1.2.5. Gestión Administrativa

1.2.6. Proceso administrativo

El autor acerca del proceso administrativo expresa lo siguiente:

La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar al método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión.

En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural en la que a partir de una o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el período de estructuración.

Munch, 2014, (pág. 24)

Cano Plata, (2017) expresa “Se refiere a todos los momentos de gestión de la administración orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos.” (pág. 22)

La implementación de los procesos administrativos en la compañía ayudará al mejoramiento de la gestión administrativa, ya que se ha venido llevando de manera empírica y es el objetivo de esta investigación mejorarla integralmente.

1.2.6.1.Planeación

Para Weihrich, Cannice, & Koontz, (2017) la planeación “Es la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados.” (pág. 119)

Importancia de la Planeación

Mientras que el autor sostiene que:

La planeación tiene varios aspectos por lo que debe ser considerada como importante, las siguientes son algunas consideraciones.

- ✓ Es estimado como un valioso instrumento estratégico que permite identificar oportunidades, evaluar el mejor enfoque y determinar que debe hacerse a partir de una correcta toma decisiones.
- ✓ Está fundamentado en la capacidad interna de la organización.
- ✓ Por su posibilidad para identificar amenazas, es necesaria para la sobrevivencia de cualquier proyecto u organización.
- ✓ Permite estructurar todas las actividades de una organización ya que unifica esfuerzos en la misma dirección, es decir, permite una base para la acción.
- ✓ Propicia una ubicación correcta de lo que es y de hacia dónde se puede llegar, lo que significa enfrentarse con la realidad, sacrificando beneficios actuales para obtener logros mayores; esto implica un acuerdo a nivel de

dirección y liderazgo de esta para que el conjunto de la organización marche hacia un mismo objetivo. Cano Plata, 2017, (pág. 30)

La planeación es la base de todas las funciones gerenciales que prepara a la organización para el futuro, con el plan estratégico se mejorará sustancialmente el proceso de la planeación en sus directivos ya que les permitirá proyectarse hacia el futuro estableciendo estrategias que sea medibles, alcanzables y sustentables para que promuevan el desarrollo en todas las áreas de la compañía de Taxi Santa Catalina de Colonche S.A.

1.2.6.2.Organización

Hay autores que resaltan lo siguiente:

Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica:

- El diseño de tareas y puestos.
- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.
- La estructura de la organización.
- Los métodos y procedimientos que se emplearán. Blandez Ricalde, (2014)

El autor acerca de la temática prescribe

Es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar.

Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos. Gestipolis, (2019)

Organización consiste en la designación o asignación de tareas a cada uno de los integrantes, en la compañía de taxis se establecerá un organigrama de toda la organización con sus respectivos puestos que desempeñara cada uno de los socios que la conforman, estos son elegidos por la asamblea general de socios para que cumplan estas funciones, en efecto esto dará más orden a los procesos y obligaciones que tienen que desempeñar.

1.2.6.3.Dirección

Dubrin , (2000) citado por Osorio González, (2014), menciona que “es llamado liderazgo, que es la capacidad de influir y ejercer la autoridad sobre los demás, con la ambición de alcanzar las metas de la institución; por lo que radica en dosificar energía, dirigir, activar en inducir a terceros.” (pág. 23)

De Alba Galván, (2017) nos dice que “La dirección es coordinar y guiar las tareas, funciones y recursos de forma óptima para la maximización de los beneficios. Dirigir implica motivar, liderar y resolver conflictos” (pág. 37)

Este proceso proporciona los lineamientos o componentes que debe tener un líder verdadero en toda organización, con capacidad de influir en los demás que sepa llevar las riendas de la compañía a un buen porvenir.

1.2.6.4.Control

Se resalta que:

Es una etapa primordial en la administración, dado que, aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Luna Gonzalez, 2014, (pág. 117)

Casco Ramirez, Ramirez Garrido, & Calderón Moran , (2017) es “La medición y corrección del desempeño a fin de asegurarse de que se cumple con los objetivos de la empresa y los planes diseñado para alcanzarlos.” (pág. 7). El proceso de control garantizará que los, planes, estrategias que emplee la compañía sean cumplidos con los recursos y tiempos establecidos, también se encargará del seguimiento, para que las actividades administrativas sean desempeñadas con eficiencia y eficacia monitoreándolas con una evaluación de desempeño periódicamente.

1.2.7. Recursos

1.2.7.1.Materiales

El autor explica que: son todos los bienes tangibles de los que dispone a la hora de llevar a cabo su actividad. Entre estos puede haber edificios, materias primas, terrenos, maquinaria, material de oficina, equipos informáticos, vehículo, entre otros.

Todos estos influyen de forma directa o indirecta en el proceso productivo de la empresa. Es por ello que han de mirarse con lupa y gestionarse de forma correcta para que aumente la productividad y, por consiguiente, se consiga el objetivo primordial de la organización maximizar el beneficio. Jauregui, (2019)

La compañía Santa Catalina de Colonche S.A cuenta con los siguientes recursos materiales: oficina (Local alquilado) donde realizan las labores administrativas la secretaria de oficina, 16 vehículos seminuevos, 10 sillas plásticas, un escritorio, mesa de computadora y un archivador.

1.2.7.2.Financieros

Economía simple.net, (2019) nos dice que es “El conjunto de activos financieros de una empresa que cuenta con un alto grado de liquidez, además del efectivo. Los recursos financieros son elementales para la organización, en el caso de la compañía de taxi los ingresos se obtienen a través de las cuotas que aportan los socios mensualmente, para el control de los ingresos y egresos de dinero cuenta con un contador autorizado que elabora y controla los estados financieros.

1.2.7.3.Tecnológico

Los recursos humanos.com, (2019) explica que “Los recursos tecnológicos además permiten a cualquier negocio ser más efectivo. Hay algunos recursos globales que la mayoría de las empresas pueden utilizar para aumentar la productividad y disminuir los desperdicios.

La compañía Santa Catalina de Colonche S.A cuenta con los siguientes recursos tecnológicos: computadora de escritorio y una impresora.

1.2.8. Actividad de transporte

1.2.8.1.Servicio de Taxis

MotoGiga, (2019) argumenta que el servicio de taxi es “Automóvil de uso público destinado al transporte de personas u objetos en el interior de las ciudades, La presencia del taxímetro constituye la característica especial de estos vehículos, cuya utilización depende, precisamente, del pago, según tarifas preestablecidas”

El servicio de taxi es la actividad a la que se dedica la compañía, la misma que ofrece un servicio público destinado a todos los ciudadanos que tenga la necesidad de transportarse, dentro de un determinado territorio. La compañía de taxis Santa Catalina de Colonche busca siempre la calidad, rapidez y asistencia para todos sus usuarios.

1.3.Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos, y legales

1.3.1. Fundamentos Sociales

Desde la óptica social, desde el principio de los tiempos el ser humano siempre ha tenido una tendencia al desarrollo, que no se conformó con solo ser nómada, sino que llegó a establecerse como clan, tribu u organización; llegando a tener una estructura social que busca siempre un desarrollo sostenible, destacándose en actividades económicas para su sector.

El objetivo de realizar este tipo de investigación en lo social se encargará de la mejora de la gestión administrativa, que impactará de manera positiva en las empresas o compañías del sector ya que el aplicar estas herramientas como es el plan estratégico servirá de ejemplo para los dueños de negocios en la zona, como un referente de desarrollo y mejoramiento de los procesos administrativos (conocimiento científico).

1.3.2. Fundamentos Psicológicos

El factor psicológico juega un papel importante en las organizaciones, ya que estudia, sensaciones, percepciones, conductas del ser humano y la forma como se interrelacionan, en la compañía será fundamental este factor debido a que desde el principio estas personas tuvieron la necesidad de asociarse para obtener vida jurídica. Hay que tomar en consideración que tanto los trabajadores (choferes) como los usuarios deben mantener un equilibrio emocional estable para que se pueda dar un desempeño normal en las actividades.

1.3.3. Fundamentos Filosóficos

Cuando se habla de los orígenes de la administración se puede analizar que se ha ido desarrollando juntamente con el hombre ya que con la evolución tuvo que pensar, analizar, decidir y ejecutar sus planes para poder sobrevivir y desarrollarse. Las primeras aportaciones en la administración vienen de los antiguos pueblos sumerios, egipcios, romanos y griegos, es así que también varios autores han sido los pioneros en las teorías administrativas según (Mintzberg, 1993) mencionó que la planeación estratégica “Es el proceso de relacionar las metas de una organización,

determinar las políticas y programas necesarios para alcanzar los objetivos específicos en camino hacia las metas, y establecer los métodos necesarios para asegurar que las políticas y los programas sean ejecutados” así también Henry Fayol que dice que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Desde aquellos pioneros hasta la actualidad han surgido muchos autores que estudian la planeación estratégica y el proceso administrativo, y en una sociedad direccionada al cambio trae como consecuencia que se produzcan fenómenos a estudiar, por lo que siempre habrá nuevas temáticas por investigar.

1.3.4. Fundamentos Legales

Constitución de la República del Ecuador, (2008)

Capítulo Sexto: Trabajo y producción

Sección Primera: Formas de la organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Sección duodécima

Transporte

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

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art 3.-El estado garantizara que la prestación de servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad con tarifas socialmente justas.

Art 46.- El transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro, haciendo uso del sistema vial nacional, terminales terrestres y centros de transferencia de pasajeros y carga en el territorio ecuatoriano. Su organización es un elemento fundamental contra la informalidad, mejorar la competitividad y lograr el desarrollo productivo, económico y social del país, interconectado con la red vial internacional.

Art 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio.

Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

Ley de compañías, (2017)

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que se inscribirá en el registro mercantil del cantón en el que tenga su domicilio principal la compañía. La compañía existirá y adquirirá personalidad jurídica desde el momento de dicha inscripción. La compañía solo podrá operar a partir de la obtención del Registro Único de Contribuyentes en el SRI.

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

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y

Art. 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal. – los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejora.

f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal;

Art. 130.- Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte, en el marco del plan de ordenamiento territorial de cada circunscripción, se desarrollará de la siguiente forma:

A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal.

La rectoría general del Sistema Nacional de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial corresponde al Ministerio del ramo, que se ejecuta a través del organismo técnico nacional de la materia.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón del modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público de conformidad con la ley, para el cual se podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de Investigación

El presente trabajo de investigación en su desarrollo se aplicó la investigación **descriptiva- exploratoria** con idea a defender, con la obtención de datos cualitativos y cuantitativos (mixto). La **investigación descriptiva** es la que se encargará de mostrar los acontecimientos o fenómeno objeto de investigación y también los datos recabados de las encuestas y entrevistas aplicadas a los miembros de la organización, servirá para interpretar mejor la problemática existente.

La investigación exploratoria servirá para identificar las causas y efectos de la problemática desde donde arrancó, la información obtenida será de mucha relevancia para la investigación, en este tipo de investigación lo primordial es mejorar o darle la solución a la problemática realizando nuevas investigaciones del tema estudiado.

El **enfoque cualitativo** permitió conocer los puntos de vista de la parte directiva de la compañía de taxis “Santa Catalina de Colonche”, esta información servirá para obtener conclusiones de los hechos y sucesos de dicha compañía.

Asimismo, en el **enfoque cuantitativo** permitió conocer datos estadísticos obtenidos en la aplicación de las encuestas a los socios, esto permitió conocer una realidad más profunda de las acciones que suceden dentro de la compañía, por

consiguiente también se conocerán datos estadísticos de las encuestas aplicadas a los clientes potenciales acerca del servicio que ofrece la compañía, esto servirá para un posterior análisis que dará sustento al plan estratégico para mejorar la gestión administrativa.

2.2. Métodos de la investigación

Inductivo. – El método inductivo es el que parte de lo particular hacia lo general ya que analizaran las anomalías existentes en el funcionamiento de la compañía, como es el proceso administrativo como también en su labor diaria, actividades y procesos, para luego recaer en lo general ya que estos han originado un impacto negativo y para mitigar es necesario la aplicación de un plan estratégico.

Analítico. – El método analítico se implementó en esta investigación para entender y comprender los diferentes factores que influyen en la Compañía de Taxis Santa Catalina de Colonche S.A que ha llevado a tener esta problemática.

Para entender el origen de la problemática en esta investigación se llevaron a cabo la aplicación de diferentes instrumentos como son las encuestas y entrevistas para obtener información real y no sesgada para una óptima investigación.

Bibliográfico. - Este método de investigación es importante, ya que en la elaboración del proyecto de investigación se recurrió a diferentes autores que han realizado trabajos, libros, y publicaciones acerca del tema estudiado, que en este caso es la planeación estratégica y los procesos administrativos, que dará sustento científico a la investigación.

2.3. Diseño de muestreo

2.3.1. Población

La Población que se considerará en esta investigación está compuesto por todo el personal operario y administrativos de la Compañía de Taxis “Santa Catalina de Colonche” S.A que cuenta con un total de 16 personas, para el caso de los clientes mediante un sondeo los socios de la compañía expusieron que ellos tienen alrededor de 10 clientes fijos potenciales quienes los contratan paulatinamente y estos serán considerados para nuestro estudio.

Población para entrevista. – La población objetivo para la entrevista está conformada por 2 personas del área administrativa, que en este caso son: el gerente y presidente de la compañía.

Población para encuesta. – Se considerará como población a los clientes internos que son 16, y los clientes externos que los socios consideran que poseen 10 clientes potenciales en una base de datos dando una totalidad de 160, siendo el criterio de ellos muy importante para el desarrollo de la investigación.

Tabla 1. Población

| Denominación | Número | Instrumentos |
|--------------|-----------|-----------------------|
| Gerente | 1 | Encuesta – Entrevista |
| Presidente | 1 | Encuesta – Entrevista |
| Socios | 14 | Encuestas |
| Total | 16 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

2.3.2. Muestra

En razón del muestreo aplicaremos una muestra probabilística ya que se tiene un listado de clientes frecuentes y se los seleccionará de manera sistemática, para el personal administrativo y operativo se aplicarán encuestas a todo el personal. Para el cálculo se utilizará la fórmula de Allan Webster.

$$n = \frac{(p \cdot q) * Z^2 * N}{(E)^2(N - 1) + (p * q)Z^2}$$

Donde:

n=Tamaño de la muestra

Z= Coeficiente de confianza

N= Tamaño del universo o población

p= Probabilidad de éxito o a favor

q= Probabilidad de fracaso o en contra, que es igual a (1-p)

E= Error de estimación (asumido por el investigador)

$$n = \frac{(0,5 \cdot 0,5) * 1,96^2 * 160}{(0,05)^2(160 - 1) + (0,5 * 0,5)1,96^2}$$

$$n = 113$$

2.4.Diseño de recolección de datos

Para la recolección de datos se empleará los siguientes métodos

Encuestas. – Las encuestas se aplicarán a los clientes internos y externos de la compañía, a su vez permitirá conocer el manejo de la gestión administrativa actual con preguntas que están basadas en las dimensiones e indicadores con sus respectivas variables.

Para la elaboración del respectivo cuestionario se diseñó una encuesta con 20 preguntas (clientes internos) y 10 preguntas (clientes externos), cerradas con escala de Likert para que su análisis e interpretación de resultados se realice de manera satisfactoria

Entrevistas. – Se realizó una ficha de entrevista con 6 preguntas abiertas, las cuales dan apertura a que exprese su punto de vista, esta se aplicará a los directivos de la compañía (Gerente y presidente).

Ambos instrumentos como el cuestionario y ficha de entrevista han sido elaborados acorde a las variables independiente y dependiente, la finalidad de éste es recabar información exacta y precisa que sustente la viabilidad del estudio y que permita estudiar la problemática para una solución próxima.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos

3.1.1. Análisis de Encuestas

3.1.1.1. Encuestas a socios

1.- ¿Cree usted que la compañía de Taxi cuenta con un Plan Estratégico?

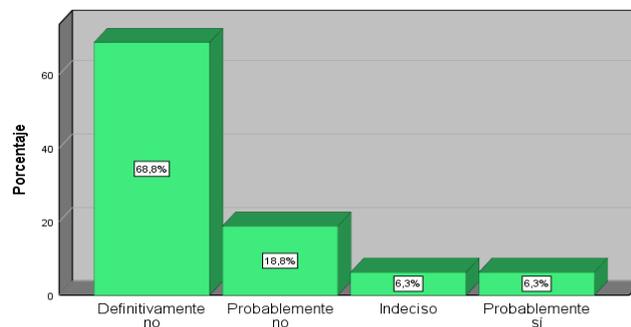
Tabla 2 Plan Estratégico

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente no | 11 | 68,8 | 68,8 | 68,8 |
| | Probablemente no | 3 | 18,8 | 18,8 | 87,5 |
| | Indeciso | 1 | 6,3 | 6,3 | 93,8 |
| | Probablemente sí | 1 | 6,3 | 6,3 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 1. Plan Estratégico

¿CREE USTED QUE LA COMPAÑÍA DE TAXI CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Como refleja la gráfica la mayoría de los socios expresaron que la compañía no cuenta con un plan estratégico formal. De acuerdo a estos resultados se determina que, se ha llevado una administración sin misión, visión y objetivo que encamine a la compañía al desarrollo institucional.

2.- ¿Conoce si la compañía de taxis cuenta con un diseño organizacional establecido?

Tabla 3. Diseño Organizacional

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente no | 4 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| | Probablemente no | 6 | 37,5 | 37,5 | 62,5 |
| | Indeciso | 1 | 6,3 | 6,3 | 68,8 |
| | Probablemente sí | 4 | 25,0 | 25,0 | 93,8 |
| | Definitivamente sí | 1 | 6,3 | 6,3 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 2. Diseño Organizacional



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

La mayor cantidad de los encuestados afirman que la compañía no cuenta con un diseño organizacional. De acuerdo a estos resultados se determina que ha existido un desconocimiento de los roles y tareas que tiene cada socio y directivo en la compañía.

3.- ¿Conoce si la compañía de taxi cuenta con políticas internas?

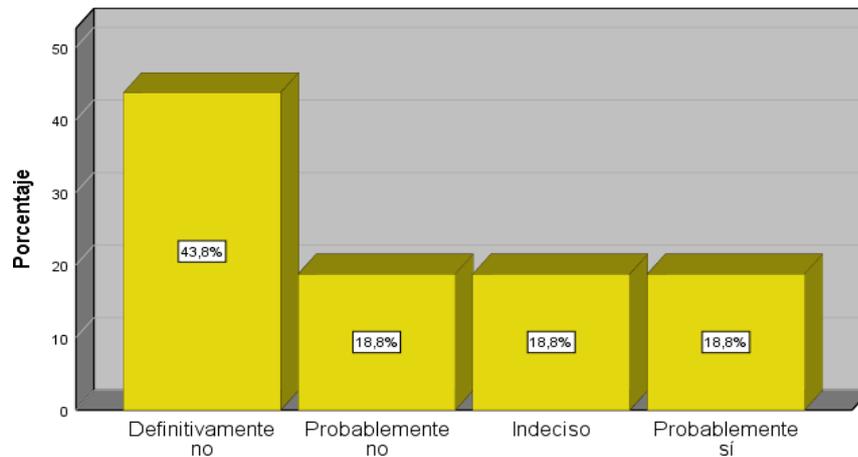
Tabla 4. Políticas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente no | 7 | 43,8 | 43,8 | 43,8 |
| | Probablemente no | 3 | 18,8 | 18,8 | 62,5 |
| | Indeciso | 3 | 18,8 | 18,8 | 81,3 |
| | Probablemente sí | 3 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 3. Políticas

¿CONOCE SI LA COMPAÑÍA DE TAXI CUENTA CON POLÍTICAS INTERNAS?



Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

La mayor parte de los socios expresaron ante la interrogante, que la compañía de taxi no cuenta con políticas internas. De acuerdo a estos resultados se determina que en la compañía no ha existido una norma que regule las directrices en los procedimientos y el comportamiento del accionar de los socios y directivos en la gestión de la compañía

4.- ¿Cree usted que con la elaboración e implementación de un plan estratégico mejorará la gestión administrativa la compañía de taxi?

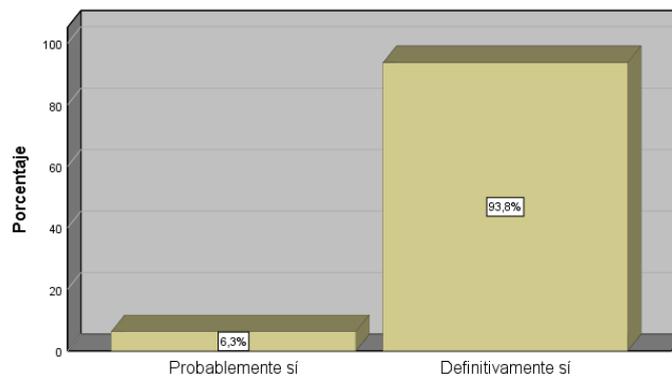
Tabla 5. Propuesta

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Probablemente sí | 1 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Definitivamente sí | 15 | 93,8 | 93,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 4. Propuesta

¿CREE USTED QUE CON LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO MEJORARÁ LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA LA COMPAÑÍA DE TAXI?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Como se muestra en la gráfica, la mayoría de los socios manifestaron que definitivamente sí creen que con la elaboración e implementación de un P.E en la compañía de taxi, se obtendrá beneficios en un futuro. Estos resultados se dan debido a que, al no contar con un plan estratégico, las posibilidades de crecimiento son casi nulas, por lo tanto, esta herramienta dotará de un modelo y estrategias necesarias que sustenten las necesidades de la organización.

5.- ¿Se ha realizado algún análisis interno y externo en la compañía?

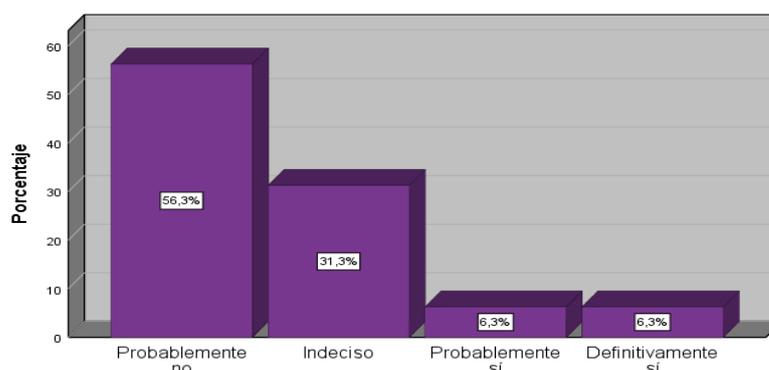
Tabla 6. Análisis interno y externo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Probablemente no | 9 | 56,3 | 56,3 | 56,3 |
| | Indeciso | 5 | 31,3 | 31,3 | 87,5 |
| | Probablemente sí | 1 | 6,3 | 6,3 | 93,8 |
| | Definitivamente sí | 1 | 6,3 | 6,3 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 5. Análisis interno y externo

¿SE HA REALIZADO ALGÚN ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO EN LA COMPAÑÍA DE TAXI?



Fuente:
Elaborado por: Erik Villao

La mayor parte de los socios encuestados, en relación a esta interrogante manifestaron que en la compañía no se ha realizado un análisis interno y externo, mientras otro porcentaje significativo se mostraron indecisos. En base a los resultados se determina que, los directivos no realizan un diagnóstico situacional para identificar los factores que generan impacto en la compañía de taxi.

6.- ¿Conoce usted si la compañía dispone de estrategias para el desarrollo institucional?

Tabla 7. Estrategias en la compañía

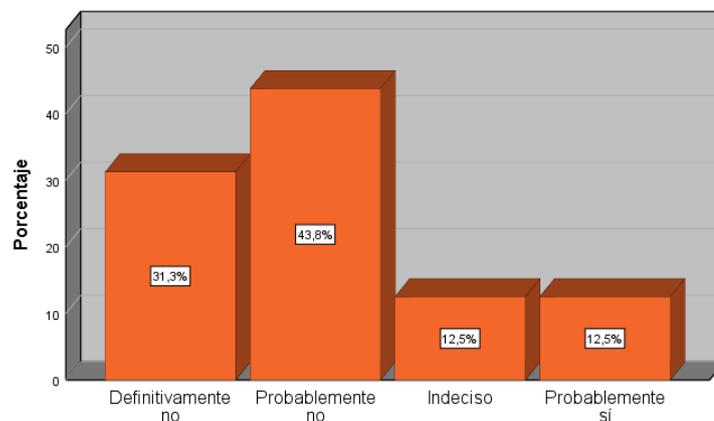
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente no | 5 | 31,3 | 31,3 | 31,3 |
| | Probablemente no | 7 | 43,8 | 43,8 | 75,0 |
| | Indeciso | 2 | 12,5 | 12,5 | 87,5 |
| | Probablemente sí | 2 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”

Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 6. Estrategias en la compañía

¿CONOCE USTED SI LA COMPAÑÍA DISPONE DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”

Elaborado por: Erik Villao

De acuerdo a la gráfica se puede evidenciar que la compañía de taxi no dispone de estrategias para el desarrollo institucional, mientras que otro grupo significativo de socios, expresaron estar indecisos ante la interrogante. En base a los resultados se concluye que la parte directiva no ejecuta estrategias de ningún tipo para el crecimiento de la compañía, por cuanto, los beneficios en el desarrollo general de esta son limitados.

7.- ¿Considera usted que la implementación de proyectos y planes ayudaran al desarrollo de la compañía de taxi?

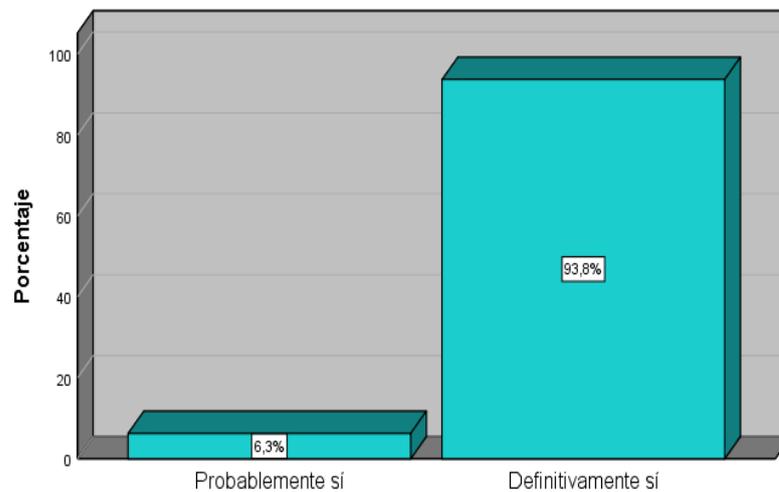
Tabla 8. Proyecto y planes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Probablemente sí | 1 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Definitivamente sí | 15 | 93,8 | 93,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 7. Proyecto y planes

¿CONSIDERA USTED QUE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS Y PLANES AYUDARAN AL DESARROLLO DE LA COMPAÑÍA DE TAXI?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Como muestra la gráfica, la mayor parte de los encuestados manifestaron que estas herramientas definitivamente sí ayudaran al desarrollo de la entidad. Mediante estos resultados, se determina que los socios reconocen que la aplicación de estas herramientas del plan estratégico generará ventaja positiva para el desarrollo general de la compañía de taxis.

8.- ¿Cree usted que las políticas que implementa el gobierno en el sector del transporte público afectan y/o benefician a la compañía de taxi?

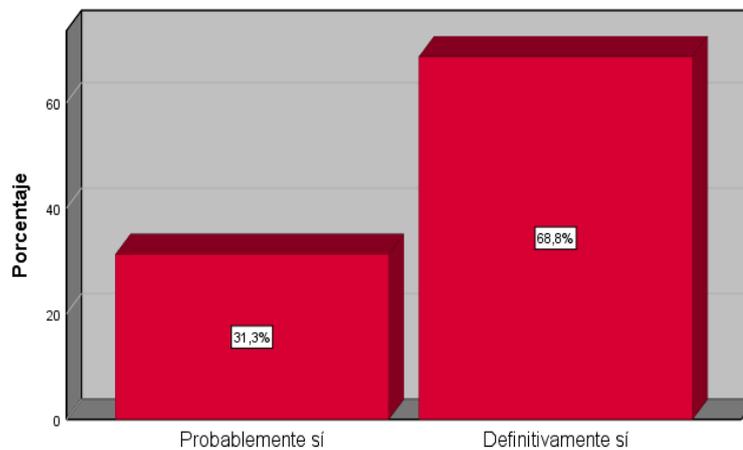
Tabla 9. Políticas del Gobierno

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Probablemente sí | 5 | 31,3 | 31,3 | 31,3 |
| | Definitivamente sí | 11 | 68,8 | 68,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 8. Políticas del Gobierno

¿CREE USTED QUE LAS POLÍTICAS QUE IMPLEMENTA EL GOBIERNO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE PÚBLICO AFECTAN Y/O BENEFICIAN A LA COMPAÑÍA DE TAXI?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Del total de los encuestados, se identifica que la mayoría de los socios manifestaron que, las políticas del gobierno definitivamente sí afectan al sector del transporte. De acuerdo a los resultados, se puede evidenciar que los socios de la compañía se encuentran inconformes con las medidas implementadas por el órgano estatal que afecta de manera directa a sus labores diarias.

9.- ¿Conoce usted si existen convenios entre la compañía, y almacenes de repuestos y accesorios automotrices?

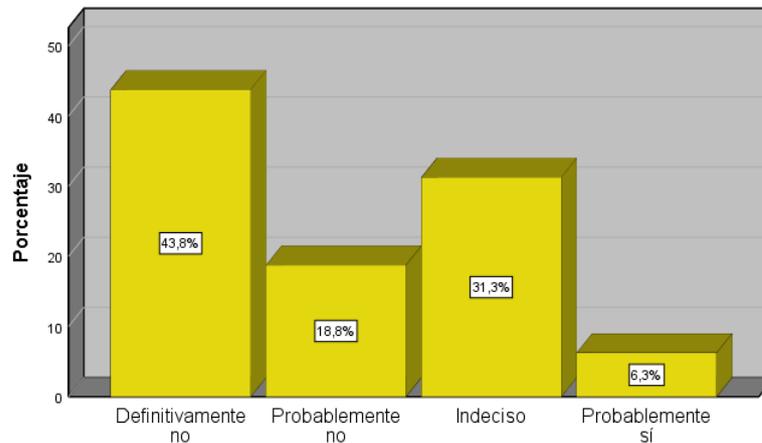
Tabla 10. Convenios

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente no | 7 | 43,8 | 43,8 | 43,8 |
| | Probablemente no | 3 | 18,8 | 18,8 | 62,5 |
| | Indeciso | 5 | 31,3 | 31,3 | 93,8 |
| | Probablemente sí | 1 | 6,3 | 6,3 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 9. Convenios

¿CONOCE USTED SI EXISTEN CONVENIOS ENTRE LA COMPAÑÍA, CON ALMACENES DE REPUESTOS Y ACCESORIOS AUTOMOTRICES?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Como muestra la gráfica, la mayor parte de los socios manifestaron que, definitivamente no existen convenios, mientras que otro grupo de socios se mostró indeciso ante la interrogante. De acuerdo a los resultados se determina que la compañía no ha realizado ningún convenio con almacenes de repuesto y accesorios automotrices, por cuanto, desconocen las múltiples ventajas que esto conlleva.

10.- ¿Cree usted que el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) que aplica la compañía es primordial para la gestión?

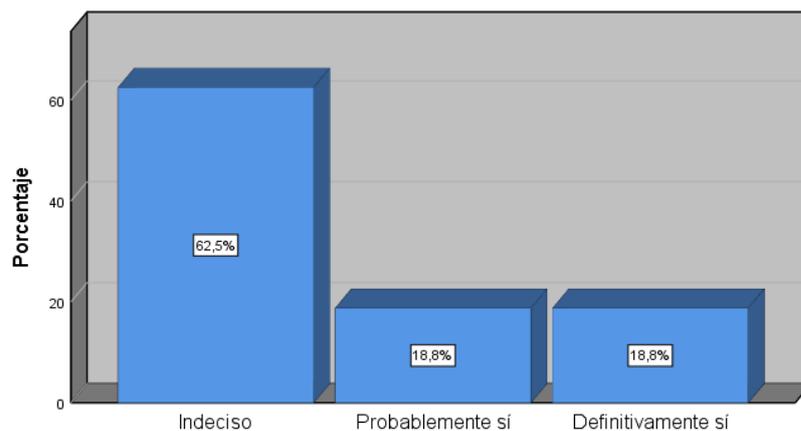
Tabla 11. Procesos administrativos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indeciso | 10 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| | Probablemente sí | 3 | 18,8 | 18,8 | 81,3 |
| | Definitivamente sí | 3 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 10. Procesos administrativos

¿CREE USTED QUE EL PROCESO ADMINISTRATIVO (PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL) QUE APLICA LA COMPAÑÍA ES PRIMORDIAL PARA LA GESTIÓN?



Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

Como muestra la gráfica de la totalidad de los socios encuestados se identifica que, en un mayor porcentaje manifestaron estar indecisos ante la interrogante, mientras que otro porcentaje manifestaron que probablemente sí. En base a estos resultados, se determina que los directivos han llevado una administración de forma empírica, el cual influye en el desarrollo de la compañía en diferentes ámbitos.

11.- ¿Cree usted que la gestión administrativa que realiza la directiva es adecuada para conseguir los objetivos planteados?

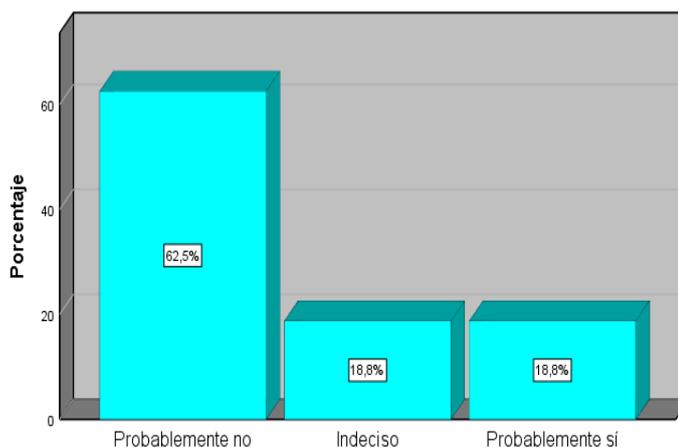
Tabla 12. Administración adecuada

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Probablemente no | 10 | 62,5 | 62,5 | 62,5 |
| | Indeciso | 3 | 18,8 | 18,8 | 81,3 |
| | Probablemente sí | 3 | 18,8 | 18,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 11. Administración adecuada

¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE REALIZA LA DIRECTIVA ES ADECUADA PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS?



Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

Del total de los socios encuestados, la mayor parte manifestó que probablemente la gestión administrativa de la compañía no es la adecuada. De acuerdo a estos resultados se determina que los directivos realizan sus funciones de forma empírica, por cuanto, esto repercute en el desarrollo integral, limitando la obtención de los objetivos propuesto al inicio de la concepción de la compañía de taxis.

12.- ¿En la compañía se aplica indicadores de gestión para evaluar los procesos internos de la compañía de taxis?

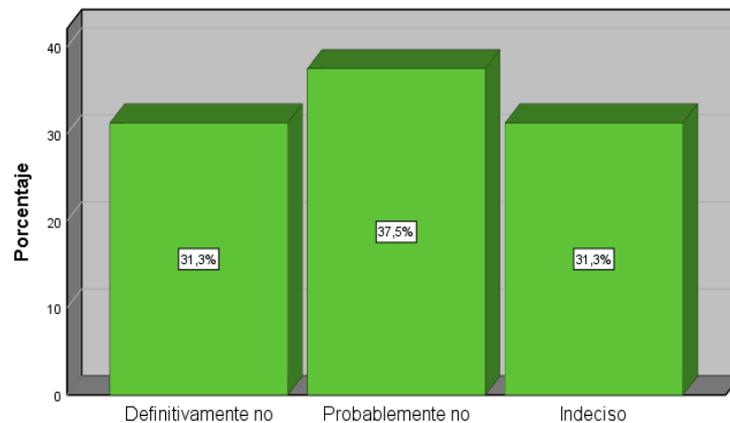
Tabla 13 Procesos Internos.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente no | 5 | 31,3 | 31,3 | 31,3 |
| | Probablemente no | 6 | 37,5 | 37,5 | 68,8 |
| | Indeciso | 5 | 31,3 | 31,3 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 12. Procesos internos

¿EN LA COMPAÑÍA SE APLICA INDICADORES DE GESTIÓN PARA EVALUAR LOS PROCESOS INTERNOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXI?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Según los resultados obtenidos, la mayor parte de los socios manifestaron que probablemente no se apliquen indicadores de gestión, mientras que otro porcentaje manifestaron estar indecisos. En base a los resultados, se puede determinar que los directivos no aplican indicadores para evaluar los procesos internos de la compañía de taxis, debido al desconocimiento de estos.

13.- ¿Cree usted que existe un control eficiente de las actividades de los socios por parte de los directivos de la compañía de taxis?

Tabla 14. Control eficiente

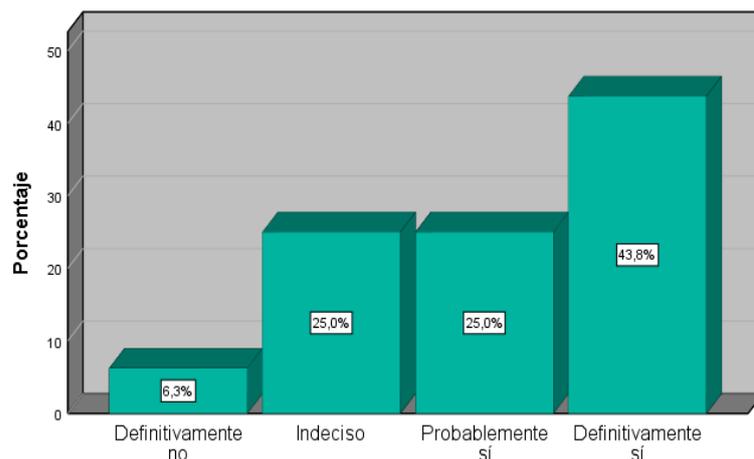
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente no | 1 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Indeciso | 4 | 25,0 | 25,0 | 31,3 |
| | Probablemente sí | 4 | 25,0 | 25,0 | 56,3 |
| | Definitivamente sí | 7 | 43,8 | 43,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"

Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 13. Control eficiente

¿CREE USTED QUE EXISTE UN CONTROL EFICIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE LOS SOCIOS POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXI?



Elaborado por: Erik Villao

Como se muestra en la gráfica, la mayoría de los socios manifestaron que definitivamente sí existe control eficiente. En base a los resultados, se puede determinar que en la compañía de taxi sí se aplica un control exhaustivo a los socios por parte de los dirigentes, a través de un comisario de turno.

14.- ¿Cree usted que son considerados los criterios de los accionistas dentro de las reuniones (asambleas) en la toma de decisiones de la compañía de taxis?

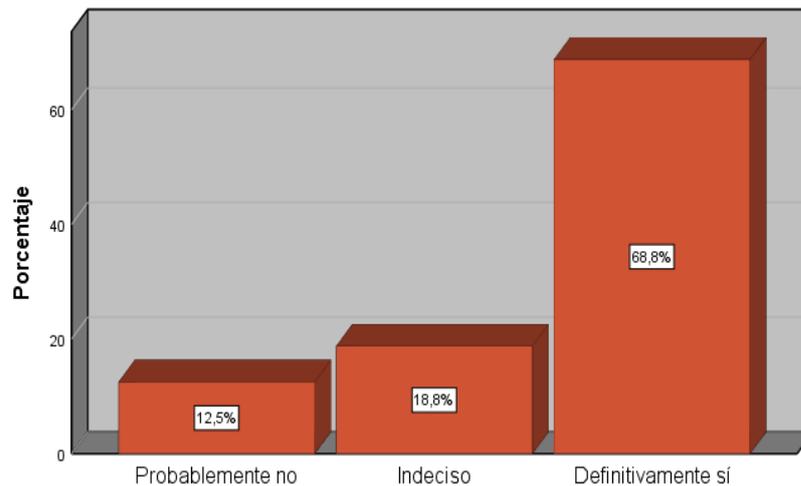
Tabla 15. Criterios de los accionistas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Probablemente no | 2 | 12,5 | 12,5 | 12,5 |
| | Indeciso | 3 | 18,8 | 18,8 | 31,3 |
| | Definitivamente sí | 11 | 68,8 | 68,8 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 14. Criterios de los accionistas

¿CREE USTED QUE SON CONSIDERADOS LOS CRITERIOS DE LOS ACCIONISTAS DENTRO DE LAS REUNIONES (ASAMBLEAS) EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS?



Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

Del total de los encuestados, la mayor parte de los socios respondieron que los criterios de los accionistas si son considerados dentro de la toma de decisiones. En base a estos resultados, se determina que existe una eficiente comunicación entre todos los colaboradores dentro de la compañía.

15.- ¿La compañía fomenta el uso de las TIC's en la ejecución de actividades diarias en su área de trabajo?

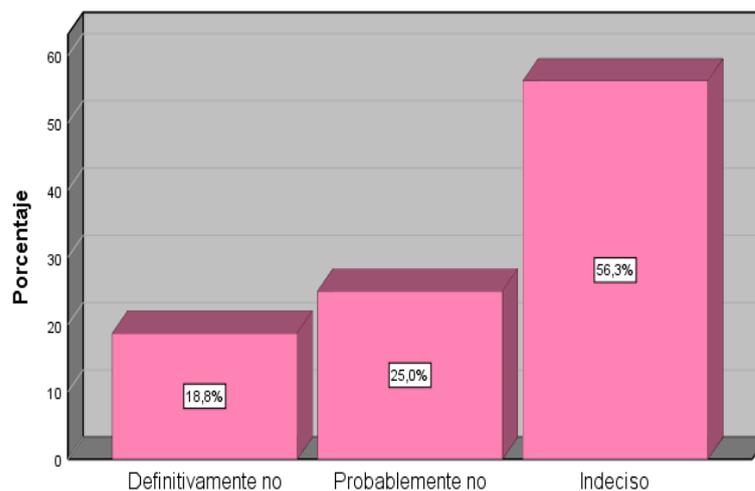
Tabla 16. Fomentar las TICs

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente no | 3 | 18,8 | 18,8 | 18,8 |
| | Probablemente no | 4 | 25,0 | 25,0 | 43,8 |
| | Indeciso | 9 | 56,3 | 56,3 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 15. Fomentar las TICs

¿LA COMPAÑÍA FOMENTA EL USO DE LAS TIC'S EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS EN SU ÁREA DE TRABAJO?



Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"
Elaborado por: Erik Villao

Como se refleja en la gráfica, el mayor porcentaje de los encuestados se mostró indeciso ante la interrogante planteada, mientras que otro porcentaje respondió definitivamente no. De acuerdo a estos resultados, se determina que la compañía de taxi no fomenta el uso de las tecnologías de la información y comunicación para generar beneficios en el accionar diario de las actividades.

16.- ¿Cree usted que los recursos de la compañía se están utilizando de manera adecuada?

Tabla 17. Administración de recursos

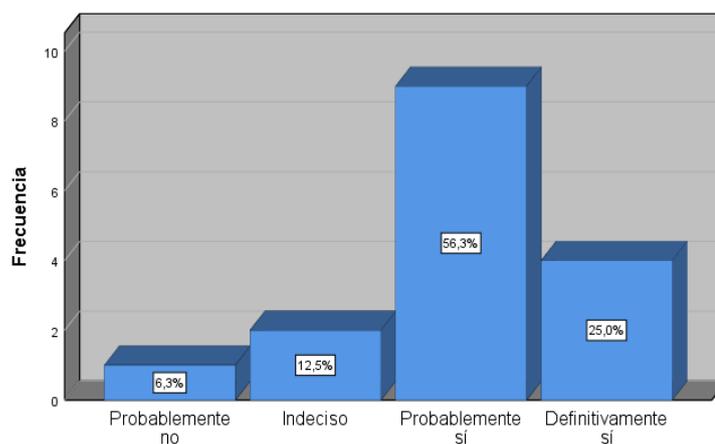
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Probablemente no | 1 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Indeciso | 2 | 12,5 | 12,5 | 18,8 |
| | Probablemente sí | 9 | 56,3 | 56,3 | 75,0 |
| | Definitivamente sí | 4 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”

Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 16. Administración de recursos

¿CREE USTED QUE LOS RECURSOS DE LA COMPAÑÍA SE ESTÁN UTILIZANDO DE MANERA ADECUADA?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”

Elaborado por: Erik Villao

Del total de los socios encuestados, el mayor porcentaje respondieron que los recursos probablemente sí son utilizados de manera adecuada, mientras que otro porcentaje manifestó que probablemente no. En base a los resultados se determina que los recursos están siendo administrados correctamente por parte de la directiva.

17.- ¿Cree usted que la compañía cuenta con los recursos necesarios para un buen desempeño integral, eficiente y eficaz?

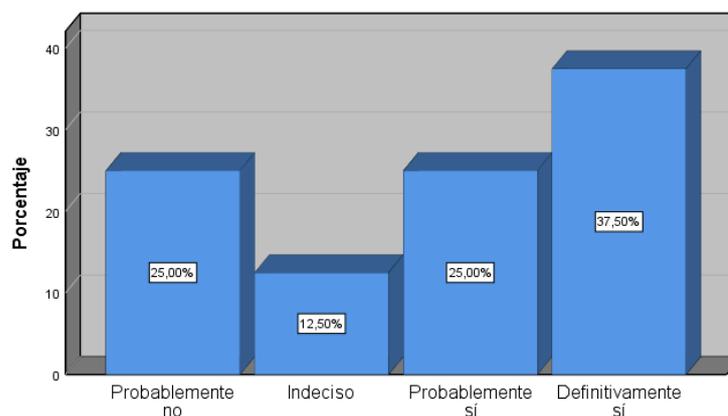
Tabla 18. Recursos necesarios

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Probablemente no | 4 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| | Indeciso | 2 | 12,5 | 12,5 | 37,5 |
| | Probablemente sí | 4 | 25,0 | 25,0 | 62,5 |
| | Definitivamente sí | 6 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 17. Recursos necesarios

¿CREE USTED QUE LA COMPAÑÍA CUENTA CON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA UN BUEN DESEMPEÑO INTEGRAL, EFICIENTE Y EFICAZ?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Del total de socios encuestados, el mayor porcentaje manifestó que definitivamente sí se cuenta con los recursos necesarios, mientras que otro porcentaje relevante respondió que probablemente no. De acuerdo a este resultado se determina que, a pesar de la existencia de recursos en la compañía, estos pueden ser optimizados de una mejor manera y así cumplir con los objetivos planeados.

18.- ¿Considera usted que una adecuada capacitación mejorará el servicio a los clientes?

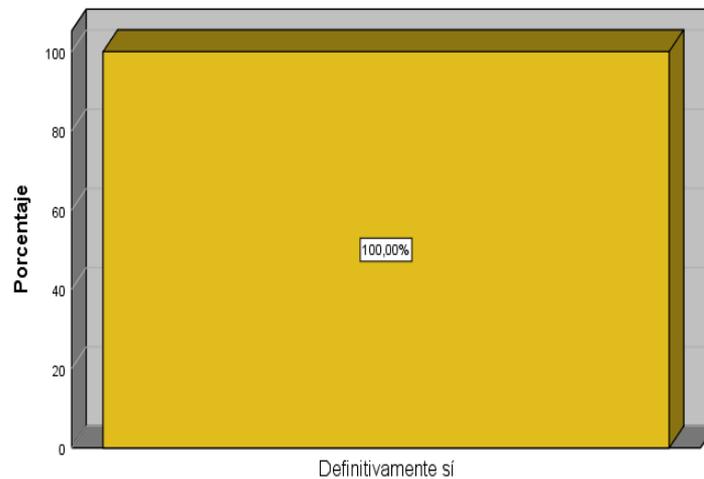
Tabla 19. Capacitación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente sí | 16 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 18. Capacitación

¿CONSIDERA USTED QUE UNA ADECUADA CAPACITACIÓN MEJORARÁ EL SERVICIO A LOS CLIENTES?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

El total de los socios encuestados manifestó que, una adecuada capacitación definitivamente si mejorará el servicio a los clientes. En base a estos resultados se determina que los programas de capacitación son necesarios para que el talento humano pueda desempeñarse eficientemente en sus funciones.

19.- ¿Cree usted que el servicio que se está brindando a los usuarios actualmente es el idóneo?

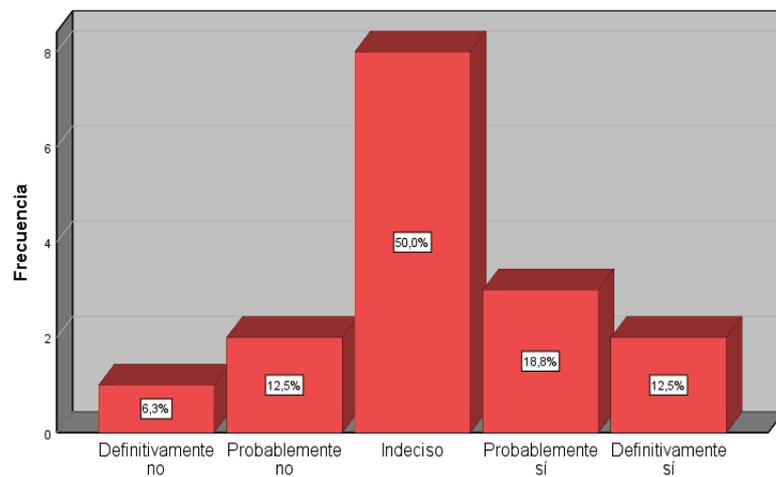
Tabla 20. Servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente no | 1 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | Probablemente no | 2 | 12,5 | 12,5 | 18,8 |
| | Indeciso | 8 | 50,0 | 50,0 | 68,8 |
| | Probablemente sí | 3 | 18,8 | 18,8 | 87,5 |
| | Definitivamente sí | 2 | 12,5 | 12,5 | 100,0 |
| | Total | 16 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 19. Servicios

¿CREE USTED QUE EL SERVICIO QUE SE ESTÁ BRINDANDO A LOS USUARIOS ACTUALMENTE ES EL IDÓNEO?



Del total de los socios encuestados, la mayor parte se manifestó estar indeciso ante esta interrogante. Estos resultados denotan que el servicio que ofrece la compañía es óptimo, sin embargo, este se podría mejorar, pero carecen de ideas o mecanismos de cómo lograrlo.

20.- ¿Estaría de acuerdo que se implemente un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa y los procesos de cambio que se llevaría a cabo en la compañía?

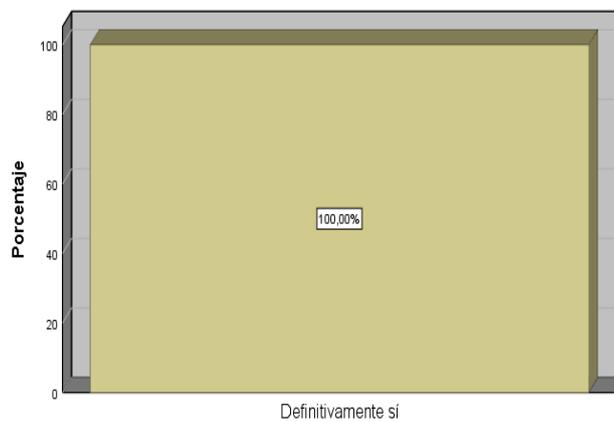
Tabla 21. Propuesta

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Definitivamente sí | 16 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 20. Propuesta

¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE SE IMPLEMENTE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE CAMBIO QUE SE LLEVARÍA A CABO EN LA COMPAÑÍA?



Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

El total de la población encuestada manifestó que definitivamente si están de acuerdo de que se implemente un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa. De acuerdo este resultado se determina que el P.E., es el primer paso para que los directivos de la compañía desarrollen eficientemente sus funciones, en base a la administración.

3.1.1.2. Encuestas a clientes

1.- ¿Qué medio de transporte utiliza frecuentemente?

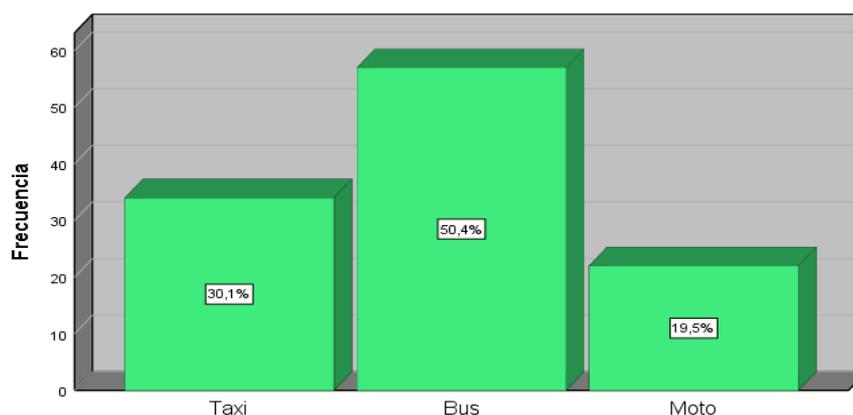
Tabla 22. Medio de transporte frecuente

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Taxi | 34 | 30,1 | 30,1 | 30,1 |
| | Bus | 57 | 50,4 | 50,4 | 80,5 |
| | Moto | 22 | 19,5 | 19,5 | 100,0 |
| | Total | 113 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Clientes de la compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 21. Medio de transporte frecuente

¿Qué medio de transporte utiliza frecuentemente?



Fuente: Clientes de la compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Del total de clientes encuestados la mayor parte utiliza bus, y el porcentaje subsiguiente es el taxi: De acuerdo a este resultado se puede determinar que, la economía de los habitantes no siempre estará en condiciones de adquirir el servicio para todas sus diligencias, pero se resalta que un buen número de clientes utiliza este servicio de transporte.

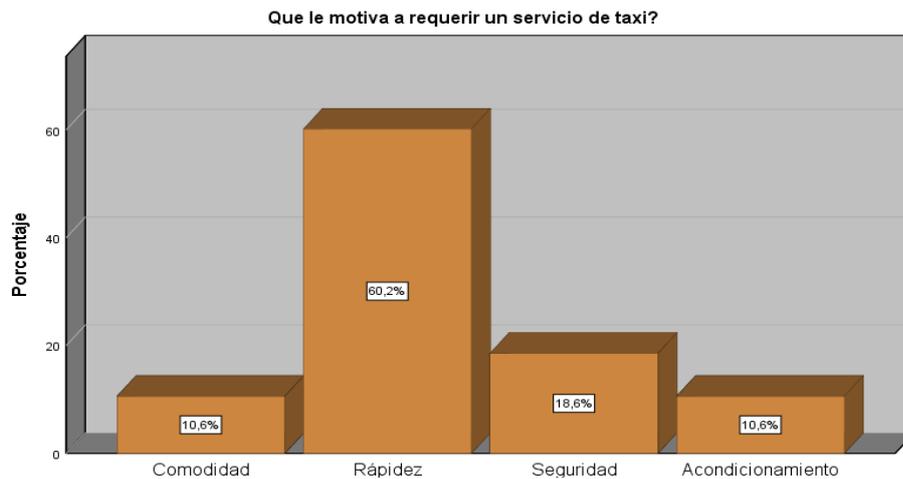
2.- ¿Que le motiva a requerir un servicio de taxi?

Tabla 23. Motivación para requerir un servicio de taxi

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Comodidad | 12 | 10,6 | 10,6 | 10,6 |
| | Rapidez | 68 | 60,2 | 60,2 | 70,8 |
| | Seguridad | 21 | 18,6 | 18,6 | 89,4 |
| | Acondicionamiento | 12 | 10,6 | 10,6 | 100,0 |
| | Total | 113 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Clientes de la compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 22. Motivación para requerir un servicio de taxi



Fuente: Clientes de la compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

Del total de los clientes potenciales encuestados, el mayor porcentaje respondieron rapidez, mientras que otra proporción dijeron que por seguridad y comodidad. De acuerdo a este resultado se puede determinar que los clientes al requerir el servicio de taxi ven estas dos características fundamentales, rapidez en el traslado y seguridad de que el cliente llegará a su destino.

3.- ¿Qué recomendaría para mejorar el servicio de taxi?

Tabla 24. Recomendaciones para mejorar el servicio de taxi

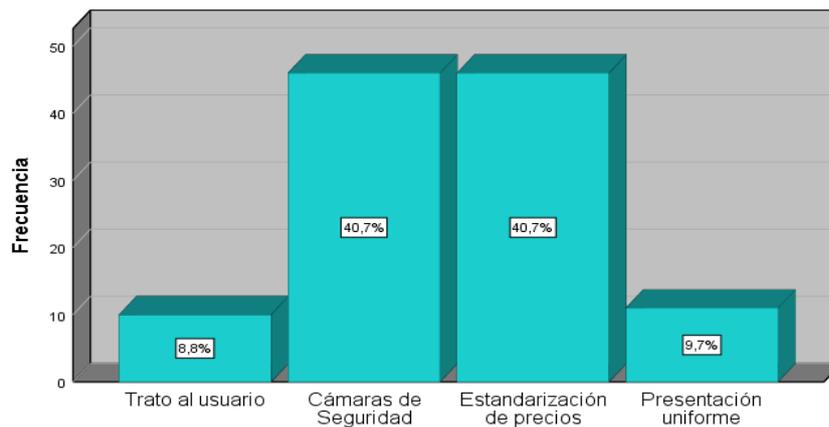
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Trato al usuario | 10 | 8,8 | 8,8 | 8,8 |
| | Cámaras de Seguridad | 46 | 40,7 | 40,7 | 49,6 |
| | Estandarización de precios | 46 | 40,7 | 40,7 | 90,3 |
| | Presentación uniforme | 11 | 9,7 | 9,7 | 100,0 |
| | Total | 113 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Clientes de la compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”

Elaborado por: Erik Villao

Gráfico 23. Recomendaciones para mejorar el servicio de taxi

¿Qué recomendaría para mejorar el servicio de taxi?



Fuente: Clientes de la compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”

Elaborado por: Erik Villao

Como muestra la gráfica acerca de la interrogante los clientes respondieron implementación de cámaras de seguridad y estandarización de los precios con el mismo porcentaje. De acuerdo a este resultado se puede determinar que, son dos factores claves para que el usuario sienta seguridad al escoger los servicios de la compañía de taxis “Santa Catalina de Colonche” ante la competencia.

3.1.2. Análisis de entrevistas

3.1.2.1. Entrevista a los directivos de la compañía

1.- ¿Qué beneficios tendría la compañía al contar con un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa? Explique

En base a esta interrogante, los directivos manifestaron que el plan estratégico traería muchos beneficios claves para el futuro para la compañía, al contar con misión, visión, valores, filosofía, objetivos empresariales y ejecución de estrategias y planes, que aportaran al cumplimiento de las metas trazadas desde el inicio de su concepción. Por cuanto, el plan estratégico tendrá efecto positivo en la gestión administrativa que llevan actualmente, ya que, al implementar estas herramientas la compañía logrará ser eficiente y eficaz en todo su accionar.

2.- ¿Según su criterio cuales son las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas que tiene la compañía?

Los directivos manifestaron que sus fortalezas son: predisposición al cambio, taxis en condiciones óptimas para el servicio y sobre todo participación activa de los socios en cada una de las actividades que la compañía desempeña, en lo concerniente a las oportunidades manifestaron que, las capacitaciones y la ejecución de planes y proyectos son primordiales para el desarrollo de la compañía, y la innovación que se implemente en los servicios. En referencia a las debilidades expresaron que, no cuentan con una sede propia para el funcionamiento de oficinas administrativas y sala de reuniones, por ende, tienen que prestar o alquilar un local

en la Asociación Agropecuaria Colonche para poder efectuar lo mencionado con anterioridad. En cuanto a las amenazas, manifestaron que se ven afectados por las políticas del Gobierno, las cuales se basan actualmente, en quitar los subsidios al combustible teniendo un efecto en alza de las tarifas del servicio.

3.- ¿En la compañía se aplican todos los procesos administrativos (planeación, organización dirección, control)?

En relación a esta interrogante, los directivos manifestaron que no todos los componentes del proceso administrativo se han aplicado en la compañía de taxis, ya que se ha venido administrando empíricamente, por ende, desconocen sobre el uso de estas herramientas.

4.- ¿Cómo cree que se han venido administrando los recursos que posee actualmente la compañía de taxis?

En base a esta interrogante, los directivos manifestaron que los recursos que ingresan a la compañía se han venido administrando correctamente, ya que en cada asamblea se realiza un informe de los recursos utilizados y los socios aprueban el manejo de cada uno de estos.

5.- ¿Desde su perspectiva como describe el servicio que brinda la compañía de taxis?

Los directivos manifestaron que el servicio de transporte que brindan es de total calidad, con vehículos seminuevos y en buenas condiciones; a pesar de esta cualidad, se muestran accesibles a renovar el servicio en diversos ámbitos y con la

herramienta plan estratégico se podrá llevar a cabo estas acciones de mejora continua.

6.- ¿Cómo visualiza usted la compañía de taxis en cinco años, que perspectivas tiene para ella?

Los directivos manifestaron que visualizan una compañía próspera, aplicando herramientas administrativas en la gestión con direccionamiento estratégico lo que quiere decir, basados en una misión, visión, objetivos y aplicando estrategias para ser más competitivos en el sector del taxismo, contar con más socios, construir su propia sede con oficinas administrativa y una sala de reuniones. Adicionalmente incursionar en nuevos negocios como una lavadora de carros, venta de accesorios y repuestos para vehículos para generar ingresos extras a la compañía y finalmente que el servicio que brinden sea el mejor en toda la provincia de Santa Elena.

3.2. Limitaciones

A continuación, se detallan las limitaciones que se dio al momento de aplicar los instrumentos de investigación

- Se presentaron leves inconvenientes, y algunos socios estuvieron predispuestos a colaborar y sin excusas.
- La parte administrativa de la compañía como lo es el presidente y gerente se demoró en otorgar la entrevista debido a sus múltiples ocupaciones.
- No disponían de mucho tiempo para responder a las preguntas ya que en el momento se presentaban personas que requerían el servicio y se interrumpía la encuesta.

- Al momento de aplicar los instrumentos de investigación los directivos y los socios no entendían ciertas preguntas inmediatamente se tenía que explicar y tomaba un tiempo prudencial en realizar la encuestas y entrevistas.

3.3.Resultados

En base a las encuestas y entrevistas realizadas tanto a los socios, directivos y clientes de la Compañía de Taxis Santa Catalina de Colonche S.A se puede determinar en primera instancia que, sus integrantes no tienen un conocimiento pleno en las teorías y herramientas que se aplican en la administración.

Se pudo detectar que la compañía no cuenta con misión ni visiones establecidas formalmente ya que, estos son un compendio para que toda organización fije metas medibles y alcanzables en el tiempo. Asimismo, carece también de filosofía, valores, diagnostico situacional y sobre todo de un diseño organizacional que son elementos claves para la buena gestión administrativa.

En lo que concierne a los procesos administrativos se pudo evidenciar que los directivos realizan una administración empírica, pero aun así sus socios confían en su trabajo, ya que los recursos de la compañía en el año y medio que lleva en funcionamiento se han venido administrando de manera correcta. Y, por último, se evidencia que la calidad del servicio es óptima bajo la perspectiva de los socios, pero ellos consideran que pueden mejorar aplicando estrategias que estén proyectadas a encaminar el desarrollo integral de la compañía.

3.4. Discusión

Mediante los resultados de esta investigación se comprueba la aseveración de la idea a defender que se expuso al inicio de esta investigación, la misma que se ha tomado como referencia a diferentes autores sobre la planeación estratégica y la gestión administrativa basándose en sus teorías para dar soporte a la propuesta final.

En referencia a la planeación estratégica, según Castellanos (2015), describe que es la formulación y evaluación de acciones para el logro de objetivos corporativos de una empresa en un período máximo de 5 años.

Según Ramírez y Cabello (1997) citado por Cruz Medina (2014) expresa que la planificación estratégica es la primera herramienta que una empresa debe implementar para transformarse en una organización competitiva, pues por medio de ella es posible determinar muy claro a donde quiere ir de tal manera que, partiendo de donde se encuentra, pueda fijar los derroteros o estrategias para lograr su misión.

Según Sainz de Vicuña Ancín (2015) las etapas del proceso de elaboración del plan estratégico son:

- **Primera etapa:** Análisis de la situación, tanto externa como interna de la unidad objeto de planificación: una corporación, toda la empresa, una unidad de negocio, etc.
- **Segunda etapa:** Diagnóstico de la situación, elaborado a partir del “sempiterno” DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).

- **Tercera etapa:** Sistemas de objetivos corporativos, donde se recojen decisiones tan estratégicas como la misión, la visión, los valores corporativos, y los objetivos estratégicos para los próximos años.
- **Cuarta etapa:** Decisiones operativas, planes de acción, priorización de los mismos, cuenta de explotación previsional y sistema de seguimiento y control. (pág. 60)

En cuanto a los procesos administrativos se puede citar a la Universidad Nacional Autónoma de México (2003) en su manual de Administración Básica, explica que, “Ha sido un modelo a seguir durante generaciones, que fue utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se ha considerado como la estructura básica en la práctica administrativa”. El proceso administrativo actualmente está compuesto por 4 fases (Planeación, Organización, Dirección y Control), que fueron propuestos por Harold Koontzy y Heinz Weihrick que hicieron un aporte importante a la comunidad científica empresarial.

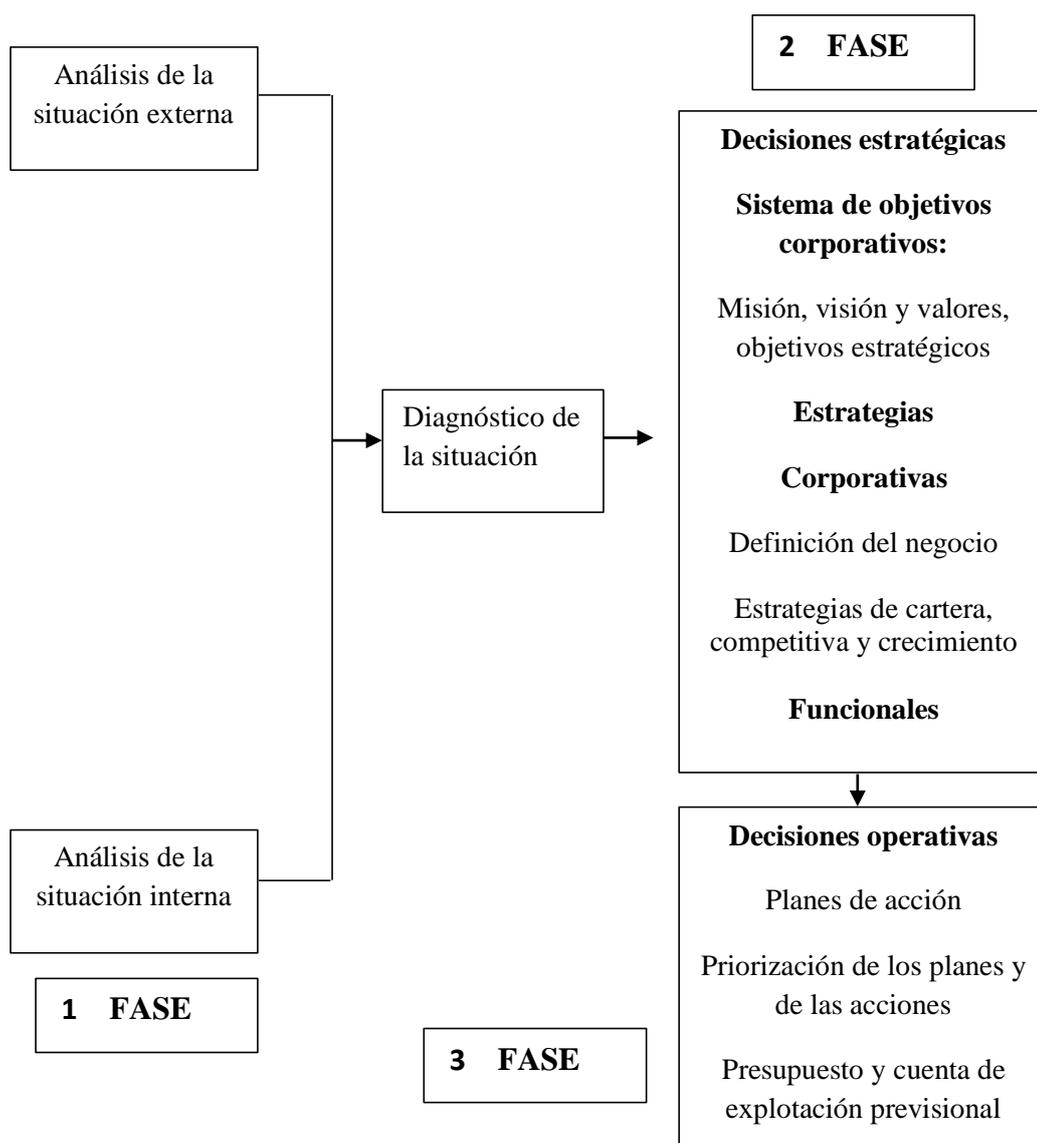
Por lo expuesto anteriormente, la propuesta de diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxis “Santa Catalina de Colonche S.A”, se sustenta bajo la teoría de estos autores, quienes manifiestan que la planeación estratégica es la primera herramienta que se debe implementar en una compañía u organización.

PROPUESTA

MODELO DE PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TAXIS “SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

El siguiente modelo de plan estratégico está basado científicamente en el autor Sainz de Vicuña Ancín (2015) el cual está estructurado de la siguiente manera:

Ilustración 3. Proceso de elaboración del plan estratégico



Recuperado de: “El plan estratégico en la práctica”, por Sainz de Vicuña Ancín (2015)
Elaborado por: Erik Villao

4.1.Introducción

El pensamiento estratégico es importante en toda organización y en especial de quienes la dirigen y apunta siempre al éxito que se planea hoy (presente) hacia un futuro con estrategias claras, medibles y sobre todo alcanzables, beneficiando de manera directa a la gestión administrativa (Planeación, Organización, Dirección y Control) lo cual llevará a la compañía al completo desarrollo.

El siguiente modelo de plan estratégico se aplicará en la compañía de taxis Santa Catalina de Colonche S.A y consta de las siguientes partes fundamentales como es análisis de la situación interna y externa, desarrollo de misión, visión, filosofía, valores, objetivos y estrategias las cuales ayudaran a trazar un rumbo fijo en la cual todos sus integrantes se van a referenciar.

4.2.Justificación

Con los resultados obtenidos en los instrumentos de investigación se pudo determinar que, los directivos de la compañía no llevan una planeación estratégica, causando un severo problema en la gestión administrativa; por cuanto, se plantea como propuesta el diseño de un plan estratégico que encamine al mejoramiento integral de la compañía en todos sus aspectos de planeación, organización y control.

4.3.Objetivo de la propuesta

Fortalecer la compañía de taxi convencional Santa Catalina de Colonche S.A a través de estrategias que permitan el desarrollo integral administrativo de modo que esté a la vanguardia del mercado en el servicio de taxis.

4.4.Políticas

Estas políticas servirán para regular las directrices y normas que debe cumplir cada socio en la compañía:

Políticas Generales

- Asistir obligatoriamente a las reuniones de trabajo
- Acatar las resoluciones emitidas por la Junta General.

Políticas Institucionales

- Cumplir con las obligaciones económicas (cuotas mensuales)
- Los socios serán convocados mediante una carta o memorándum a las reuniones de trabajo.
- Se deberá cumplir con las normas y reglamentos (Ley de compañías, Tránsito y Ordenanzas municipales).
- Los socios deberán circular con su respectiva documentación (licencia, matricula, cedula de identidad)
- Laborar en estado sobrio
- Todos los socios deben identificarse con la misión, visión y valores de compañía.

Políticas de Servicio

- Los socios están obligados a mantener sus unidades en óptimas condiciones para brindar un excelente servicio al usuario.

- La atención al cliente debe ser amable y respetuosa.
- Aceptar cada sugerencia o reclamo por parte del cliente.
- La capacidad de pasajeros es de 5 personas.
- Los socios deberán dirigirse al destino que el cliente requiere sin demoras.

4.5. Análisis de la situación externa

4.5.1. Análisis del ambiente externo

Tabla 25. Matriz de evaluación de los Factores Externos

| Factores | Peso | Calificación (1-4) | Ponderación |
|---|-------------|--------------------|-------------|
| OPORTUNIDADES | 57% | | |
| 1.- Acceder a capacitaciones | 0,05 | 4 | 0,2 |
| 2.- Convenios con otras empresas o compañías | 0,10 | 3 | 0,3 |
| 3.- Ejecución de planes y proyectos | 0,30 | 4 | 1,2 |
| 4.- Innovación constante en el servicio | 0,07 | 3 | 0,21 |
| 5.- Adquisición de nuevas unidades | 0,05 | 2 | 0,10 |
| AMENAZAS | 43% | | |
| 1.- Políticas del Gobierno | 0,13 | 3 | 0,39 |
| 2.- Crisis económica | 0,05 | 2 | 0,10 |
| 3.- Accidentes de tránsito | 0,13 | 3 | 0,39 |
| 4.- Competencia ilegal | 0,05 | 3 | 0,15 |
| 5.- Creación de nuevas compañías de taxis | 0,07 | 2 | 0,14 |
| Totales | 100% | 29 | 3,18 |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”

Elaborado por: Erik Villao

En la matriz de evaluación de los factores externos de la compañía “Santa Catalina de Colonche S.A”, se obtuvo como resultado de 3,18, valor que se encuentra por

arriba de la ponderación estándar que es 2,5, lo que significa que la compañía tiene que valerse de las oportunidades para plantear estrategias que mitiguen el impacto de las amenazas

Entre las oportunidades más importante tenemos:

- Acceder a capacitaciones
- Ejecución de planes y proyectos
- Innovación constante en el servicio

Con las oportunidades identificadas se puede contrarrestar los efectos negativos que se puedan dar en las actividades que realiza la compañía, para así mejorar en sus procesos y obtener una ventaja competitiva frente a su competencia.

4.5.2. Análisis PESTLA

Factor Político-Legal.

El factor político que enfrenta la compañía externamente, es que como organización que presta un servicio a la comunidad podría recibir ayuda por parte de las autoridades de turno, como la Gobernación de la provincia de Santa Elena mediante patrullajes para reducir el número de taxis ilegales que existen en la parroquia, también se podría articular acciones con el GAD municipal o provincial para la adecuación o mejoramiento del paradero que tiene en la cabecera parroquial de Colonche, por otra parte la eliminación de subsidios al combustible, que está afectando duramente al sector del taxismo en el Ecuador.

Factor Económico.

La crisis económica que atraviesa nuestro país tiene un efecto en la reducción del poder adquisitivo en los clientes causando que no puedan requerir los servicios de taxi y optan por los buses, por consiguiente, la compañía no podría tener un desarrollo económico-financiero.

Factor Social.

El factor social es muy importante debido a que se proyecta a futuro que la parroquia Colonche sea un emporio de desarrollo en lo referente al sector agrícola y turismo, gracias a la construcción de los reservorios de agua para riego, también un mirador turístico y parque acuático (Obra pública) teniendo como resultado la dinamización de la economía de la parroquia, con expectativas a que se generen excelentes réditos en la compañía de taxi por la afluencia y movilidad de personas.

Factor Tecnológico.

El factor tecnológico está revolucionando el mundo de las compañías, es importante mantenerse a la vanguardia de la tecnología, en referencia a la actividad de transporte (taxi), se podría implementar tecnología de comunicación como radios satelitales y en seguridad mediante gestión con la ANT Agencia Nacional de Tránsito a través del programa “Taxi Seguro” obtener las cámaras de seguridad los cuales brindarían confianza y seguridad al cliente.

Factor Ambiental.

Todas las compañías en la actualidad deben tener conciencia ambiental, como un sentido de responsabilidad social, por lo expuesto, el efecto se centra en que la compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche” mantiene en buen estado sus vehículos para reducir la emisión de CO₂ al ambiente así mitigando el cambio climático que sufre el planeta.

4.5.3. Análisis de Porter

Amenazas de nuevos competidores.

En lo que refiere a la amenaza de nuevos competidores en la compañía “Santa Catalina de Colonche S.A” sus principales competidores son las dos compañías que están ubicadas en el Palmar y Ayangué que están dentro de la parroquia Colonche.

Otro de los competidores son los taxis informales que existen en la zona de influencia de la compañía, estos vehículos laboran durante la noche donde la necesidad de transportarse aumenta, debido a que los buses no ofrecen el servicio en ese horario, por cuanto, estos taxis informales en algún momento podrían asociarse llegando a ser unos de los principales competidores de la compañía.

Rivalidad entre competidores.

La compañía de taxi tiene como competidores indirectos a tres cooperativas de buses como son: Manantial de Guangala, Rutas Peninsulares y Tralisansa, que

tienen un costo menor por el servicio, pero la desventaja es que tiene una ruta definida y la compañía ofrece el servicio a donde el cliente requiera. Las compañías de taxis existentes en la parroquia son sus competidores directos

Poder de negociación con los proveedores.

Para el servicio de taxis hay dos proveedores fundamentales como son: gasolineras y los talleres mecánicos que se encargan del mantenimiento y reparación de los vehículos, por cuanto, sería esencial y se suma importancia establecer negociaciones para obtener beneficios visibles y rentables para la compañía.

Poder de negociación de los clientes.

Llegar a la mente del consumidor con un verdadero posicionamiento, no es tarea fácil, porque depende mucho del servicio que se brinde, en el cual se debería aplicar una estrategia de diferenciación donde vaya más allá de lo tangible, sino, que se dé un servicio donde se brinde satisfacción personal, tranquilidad y comodidad para diferenciarse de la competencia.

Productos Sustitutos.

Como productos sustitutos que tiene la compañía se considera al servicio que brindan las motos o mototaxis en la zona de Manantial de Guangala y Febres Cordero que es muy afluente este tipo de vehículo que suplen los servicios de traslado de personas, hasta donde el cliente lo requiere, normalmente a zonas marginales o vulnerables. La desventaja es que no cumplen con ninguna norma de seguridad trabajando en la informalidad.

4.6. Análisis de la situación interna

4.6.1. Análisis organizacional interno

Tabla 26. Matriz de evaluación de los Factores Internos

| Factores | Peso | Calificación (1-4) | Ponderación |
|---|-------------|-----------------------|-------------|
| FORTALEZAS | 62% | | |
| 1.- Predisposición por parte del presidente al progreso de la compañía | 0,05 | 2 | 0,10 |
| 2.- Relación y comunicación entre directivos y socios | 0,07 | 3 | 0,21 |
| 3.- Unidades de taxis en óptimas condiciones | 0,15 | 4 | 0,60 |
| 4.- La compañía tiene liquidez para solventar obligaciones y proyectos a un futuro | 0,20 | 3 | 0,60 |
| 5.- Participación activa de los socios en asambleas | 0,15 | 3 | 0,45 |
| DEBILIDADES | 38% | | |
| 1.- Modelo de planeación estratégica | 0,07 | 4 | 0,28 |
| 2.- Estrategias para el mejorar el servicio al cliente | 0,03 | 3 | 0,09 |
| 3.- Mecanismos para generar ingresos extras | 0,07 | 3 | 0,21 |
| 4.- Sede administrativa y de reuniones | 0,15 | 2 | 0,30 |
| 5.- Imagen Corporativa | 0,06 | 2 | 0,12 |
| Totales | 100% | 29 | 2,96 |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”

Elaborado por: Erik Villao

En la matriz de evaluación de factores externos la compañía “Santa Catalina de Colonche S.A”, obtuvo como resultado 2,96, este valor es superior al límite establecido que es 2,50, lo que significa que la entidad deberá disminuir sus debilidades aprovechando al máximo sus fortalezas, entre las principales tenemos.

- Predisposición por parte del presidente al progreso de la compañía
- La compañía tiene liquidez para solventar obligaciones y proyectos a un futuro.

- Participación activa de los socios en asambleas.

Es necesario que las fortalezas sean aprovechadas para mitigar las debilidades con estrategias para cumplir con los objetivos del plan estratégico.

4.7. Análisis FODA

Tabla 27. Matriz FODA

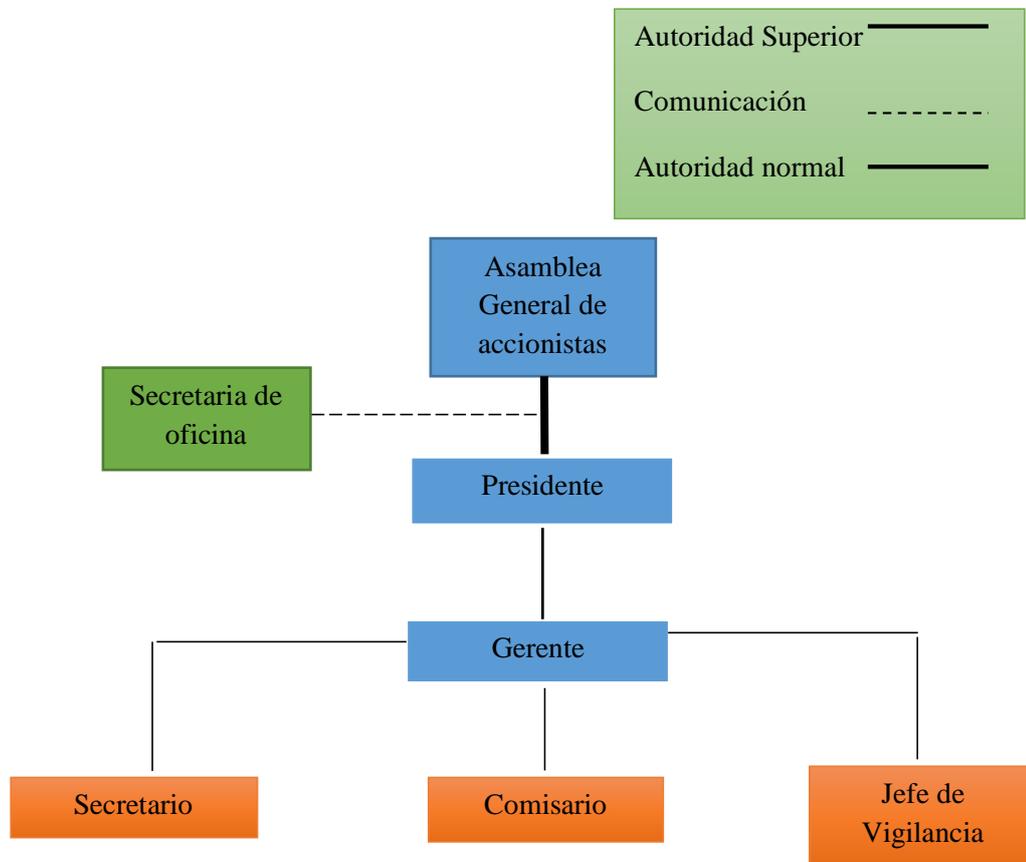
| MATRIZ FODA | |
|---|--|
| ANÁLISIS INTERNO | |
| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
| 1.- Predisposición por parte del presidente al progreso de la compañía | 1.- Modelo de planeación estratégica |
| 2.- Relación y comunicación entre directivos y socios | 2.- Estrategias para mejorar el servicio al cliente. |
| 3.- Unidades de taxis en óptimas condiciones | 3.- Mecanismos para generar ingresos extras |
| 4.- La compañía tiene liquidez para solventar obligaciones y proyectos a un futuro | 4.- Sede administrativa y de reuniones |
| 5.- Participación activa de los socios en asambleas | 5.- Imagen Corporativa |
| ANÁLISIS EXTERNO | |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| 1.- Acceder a capacitaciones | 1.- Políticas del Gobierno |
| 2.- Convenios con otras empresas o compañías | 2.- Nuevas tecnologías |
| 3.- Ejecución de planes y proyectos | 3.- Accidentes de tránsito |
| 4.- Innovación constante en el servicio | 4.- Competencia ilegal |
| 5.- Adquisición de nuevas unidades | 5.- Creación de nuevas compañías de taxis |

Fuente: Compañía de taxi "Santa Catalina de Colonche S.A"

Elaborado por: Erik Villao

4.8. Estructura Organizacional

Ilustración 4. Diseño organizacional de la compañía de taxis "Santa Catalina de Colonche S.A"



Elaborado por: Erik Villao

4.9. Sistema de objetivos corporativos

4.9.1. Misión

Somos una compañía de taxis convencional que servimos a toda la comunidad en general, con altos niveles de eficiencia y responsabilidad por parte de nuestros conductores profesionales buscando siempre la seguridad, integridad y satisfacción de nuestros clientes.

4.9.2. Visión

Ser una compañía líder en el servicio de taxi convencional con un posicionamiento competitivo centrado siempre en la innovación de nuestros servicios, manteniendo la excelencia y buena gestión para así aportar al bienestar de nuestros socios accionistas, comunidad y al medio ambiente.

4.9.3. Filosofía

Somos un equipo comprometido en buscar siempre los más altos índices de calidad en el servicio de taxi convencional fomentando el respeto, honestidad a nuestros clientes en general.

4.9.4. Valores Corporativos

Eficiencia: La compañía busca optimizar sus procesos en el área administrativa, financiera y operativa para alcanzar mayor competitividad en el servicio.

Responsabilidad: La compañía busca siempre la seguridad y confort de nuestros clientes cumpliendo con las leyes vigentes

Respeto: Establecer un ambiente de confianza entre socio y cliente para que exista reciprocidad de ambos.

Trabajo en equipo: Es la relación mancomunada entre directivos y socios para formar parte del equipo que buscará alcanzar las metas y objetivos propuestos por la compañía.

4.9.5. Objetivos Corporativos

- Ser una compañía reconocida en la parroquia Colonche a través de estrategias corporativas para el posicionamiento competitivo.
- Convertirnos en una compañía que siempre busque la excelencia en la gestión administrativa y manejo de los recursos para fortalecer el entorno organizacional.
- Ser competentes en la innovación de nuestros servicios para la satisfacción de los clientes.
- Incursionar en nuevos servicios para mejorar la rentabilidad de la compañía.

4.10. Matriz Estratégica DAFO

Tabla 28. Matriz Estratégica DAFO

| | | |
|---|--|--|
| <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> | <p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Predisposición por parte del presidente al progreso de la compañía 2. Relación y comunicación entre directivos y socios. 3. Unidades de taxis en óptimas condiciones 4. La compañía tiene liquidez para solventar obligaciones y proyectos a un futuro. 5. Participación activa de los socios en asambleas | <p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo de planeación estratégica 2. Estrategias para mejorar el servicio al cliente. 3. Mecanismos para generar ingresos extras 4. Sede administrativa y de reuniones 5. Imagen Corporativa |
| <p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder a capacitaciones. 2. Convenios con otras empresas o compañías- 3. Ejecución de planes y proyectos. 4. Innovación constante en el servicio. 5. Adquisición de nuevas unidades | <p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>F1-01: Proponer planes de capacitación para priorizar el desarrollo del personal de la compañía.</p> <p>F4-03: Ejecutar planes de desarrollo para la compañía en todos los ámbitos y buscar apoyo de entidades públicas.</p> <p>F5-02: Establecer convenios con empresas de repuestos automotrices para recibir beneficios para los socios.</p> <p>F3- 03: En un futuro acceder a plan de chatarrización para adquirir vehículos nuevos.</p> | <p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>D4-03: Proponer la construcción de una sede administrativa y de reuniones para la compañía.</p> <p>D3-03: Construir una lavadora de autos como una forma de generar ingresos extras a la compañía.</p> <p>D5-04: Fortalecer la imagen corporativa de la compañía en el mercado</p> <p>D2-04: Instalación de taxímetro y cámara de seguridad, radios satelitales.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | F5-O4: Tecnología para innovar en el servicio de taxi. | |
| AMENAZAS | ESTRATEGIAS (FA) | ESTRATEGIAS (DA) |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas del Gobierno. 2. Crisis económica. 3. Accidentes de tránsito. 4. Competencia ilegal. 5. Creación de nuevas compañías de taxis | <p>F2-A1: Establecer acciones para mitigar el efecto de las políticas del gobierno.</p> <p>F5-A3: Acordar en asamblea de socios solicitar una capacitación por parte de la CTE sobre la ley de tránsito y normas de educación vial.</p> <p>F3-A4: Mantener los vehículos en buen estado para reducir la competencia existente.</p> <p>F5-A5: Acordar en asamblea que los directivos mantengan reuniones con autoridades sobre el plan de factibilidad que no permite crear nuevas compañías.</p> | <p>D1-A2: Utilizar las estrategias de planeación para disminuir que la crisis económica para no afecten a la compañía de taxi.</p> <p>D2-A2: Crear alianzas con el Gobierno u otras instituciones para el mejoramiento del servicio en el gremio de taxistas.</p> <p>D5-A4: Crear una imagen corporativa para que los clientes prefieran a la compañía y no a la competencia.</p> <p>D3-A2: Crear mecanismos o ingresos alternativos para la compañía.</p> |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”
Elaborado por: Erik Villao

4.11. Matriz Estratégica

Tabla 29. Matriz Estratégica

| MISIÓN | VISIÓN | OBJETIVOS CORPORATIVOS | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS |
|---|--|---|--|
| <p>Somos una compañía de taxis convencional que servimos a toda la comunidad en general, con altos niveles de eficiencia y responsabilidad por parte de nuestros conductores profesionales buscando siempre la seguridad, integridad y satisfacción de nuestros clientes.</p> | <p>Ser una compañía líder en el servicio de taxi convencional con un posicionamiento competitivo centrado siempre en la innovación de nuestros servicios, manteniendo la excelencia y buena gestión para así aportar al bienestar de nuestros socios accionistas, comunidad y al medio ambiente.</p> | <p>Convertirnos en una compañía que siempre busque la excelencia en la gestión administrativa y manejo de los recursos para fortalecer el entorno organizacional.</p> <p>Ser una compañía reconocida en la parroquia Colonche a través de estrategias corporativas para el posicionamiento competitivo.</p> <p>Ser competentes en la innovación de nuestros servicios para la satisfacción de los clientes.</p> <p>Incursionar en nuevos servicios para mejorar la rentabilidad de la compañía.</p> | <p>Lograr una gestión administrativa eficiente y eficaz mediante capacitaciones para los socios y directivos de la compañía.</p> <p>Fortalecer la imagen corporativa de la compañía mediante estrategias de difusión para obtener posicionamiento en el mercado.</p> <p>Proponer la construcción de una sede administrativa y de reuniones, una lavadora de autos para generar ingresos económicos a la compañía</p> |

Fuente: Compañía de taxi “Santa Catalina de Colonche S.A”

4.12. PLAN DE ACCIÓN

4.12.1. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS FUNCIONALES MEDIANTE PLANES Y PROYECTOS PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2019

COMPAÑÍA DE TAXI “SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A”

4.12.1.1. PROYECTO PARA OBJETIVO N.º 1

Lograr una gestión administrativa eficiente y eficaz mediante capacitaciones para los socios y directivos de la compañía.

| RECURSOS | COSTOS | ACTIVIDADES | DURACIÓN | | CRONOGRAMA AÑO 2019 | | | | PERIODO DE DURACIÓN | RESPONSABLE |
|--|---------------|---------------|----------|---------|---------------------|---|---|---|---------------------|-------------|
| | | | Días | Semanas | DICIEMBRE | | | | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Recursos humanos: Gerente Capacitador | \$1920 | Socialización | 1 | | | | | | 2019 - 2024 | Capacitador |
| Recursos materiales: Laptop Proyector Papelote | | Capacitación | 5 | | | | | | | Gerente |

Elaborado por: Erik Villao Orellana.

PROYECTO PARA EL OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 1

Lograr una gestión administrativa eficiente y eficaz mediante capacitaciones para los socios y directivos de la compañía.

Objetivo

Desarrollar planes de capacitación para los directivos y socios de la compañía de taxis “Santa Catalina de Colonche S.A” con la finalidad de mejorar la gestión administrativa.

Meta.

Posicionar a la compañía como referente en el sector del taxismo por su excelente gestión administrativa para fortalecer el desarrollo institucional y generar ventaja competitiva.

La compañía logrará:

- Capacitar a los socios y directivos de la compañía “Santa Catalina de Colonche S.A”.
- Mejorar los conocimientos administrativos
- Promover el desarrollo.
- Ayudar a los socios y directivos a identificarse con los objetivos de la organización.

Estrategias

- Contar con profesionales capacitados y con experiencia para dictar cursos de capacitación.
- Desarrollar un modelo de capacitación acorde a las necesidades de la compañía

Descripción

Mediante el análisis de las encuestas se determinó que la capacitación era fundamental para la compañía, ya que mejora el conocimiento, eleva la moral de la fuerza de trabajo y sobre todo ayuda al personal a identificarse con la misión y visión de la organización. Las temáticas de la capacitación son: proceso administrativo y atención al cliente.

Políticas

- Una vez aprobado por la asamblea de socios la asistencia será obligatoria.
- Se evaluarán los resultados una vez concluida las capacitaciones.

Táctica

Las capacitaciones serán realizadas de lunes a viernes por una semana de 8:00 a 17:00

Presupuesto

| Material | Personas | Costo por persona | Costo total |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------|
| Gestión administrativa | 16 | \$70 | \$1120 |
| Atención al cliente | 16 | \$50 | \$800 |
| Total | | | \$1920 |

PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

Objetivo: El participante contará con una metodología que le permita mejorar la administración de su área o puesto, estableciendo principios de orden, estabilidad y control en el trabajo, permitiendo desarrollar un pensamiento estructurado ante problemas cotidianos del trabajo y lograr una mayor orientación a la eficiencia

- QUÉ ES LA ADMINISTRACIÓN: NATURALEZA Y PERSPECTIVAS
- LA ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO

PLANEACIÓN

- ✚ Explorando la visión y misión.
- ✚ Establecimiento de objetivos

ORGANIZACIÓN

- ✚ Definición del plan de trabajo.
- ✚ Tipos de organización
- ✚ Autoridad y poder
- ✚ Principios de delegación

DIRECCIÓN

- ✚ Estilos de liderazgo.

- ✚ Integración de equipos de trabajo

CONTROL

- ✚ Evaluación de objetivos.
- ✚ Evaluación del desempeño
- ✚ Indicadores y estándares de calidad.

PLAN DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Aportar conceptos, técnicas y herramientas que permitan un mejor trato directo, más efectivo y un mejor conocimiento de los distintos clientes o consumidores de una empresa u organización.

SERVICIO

- ✚ Encuentro cliente vendedor
- ✚ Valor agregado de servicio

TRATO

- ✚ Técnica para mejorar el trato al cliente

ATENCIÓN

- ✚ El arte de comunicar
- ✚ El arte de comprender

- ✚ Técnicas para interpretar a nuestros clientes

- ✚ Lenguaje corporal

NEGOCIACIÓN

- ✚ Factor clave del presente de un negocio

OBJETIVOS DEL CLIENTE

- ✚ Investigar al cliente

- ✚ Manejo de objeciones ¿El cliente siempre tiene la razón?

- ✚ Manejo de conflictos y resolución de problemas.

IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS FUNCIONALES MEDIANTE PLANES Y PROYECTOS

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2019

COMPAÑÍA DE TAXI “SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A”

4.12.1.2. PROYECTO PARA OBJETIVO N.º 2

Fortalecer la imagen corporativa de la compañía mediante estrategias de difusión para obtener posicionamiento en el mercado.

| RECURSOS | COSTOS | ACTIVIDADES | DURACIÓN | | CRONOGRAMA AÑO 2020 | | | | PERIODO DE DURACIÓN | RESPONSABLE |
|--|-------------|-------------------------|----------|---------|---------------------|---|---|---|---------------------|----------------|
| | | | Días | Semanas | MAYO | | | | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Recursos Humanos Gerente Diseñador Recursos materiales: Laptop | \$50 | Elaboración de logotipo | 3 | | ■ | | | | 2019 - 2024 | Gerente |
| | | Socialización | 1 | | | ■ | | | | |
| | | Corrección | 2 | | | | ■ | | | |
| | | Aprobación | 1 | | | | | ■ | | |

Elaborado por: Erik Villao Orellana.

PROYECTO PARA EL OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 2

Fortalecer la imagen corporativa de la compañía mediante estrategias de difusión para obtener posicionamiento en el mercado.

Objetivo

Fortalecer la imagen corporativa de la compañía en el mercado a través de la creación de un logotipo que genere impacto visual al cliente.

Descripción

La propuesta de creación del logotipo de la compañía brindará beneficios a la identidad corporativa, ya que, sirve para transmitir confianza en la calidad del servicio que se brinda y, es un elemento clave para establecer diferenciación ante los competidores; además se diseñó un modelo de oficio para proyectar imagen corporativa sólida ante las demás instituciones, empresas y compañías.

Estrategias.

Estrategias funcionales: La directiva empleará todos los recursos necesarios para este objetivo.

- **Estrategias de marketing:** Introducir y potenciar la marca de la compañía a nivel local y provincial.

Políticas

Se implementará una vez sea aprobada por la asamblea de socios y se mostrará en oficinas y vehículos de la compañía.

Táctica

Se exhibirá en redes sociales, tarjetas de presentación, oficinas, letrero de la compañía.

Presupuesto

| Material | Unidades | Costo por unidad | Costo total |
|--------------|----------|------------------|-------------|
| Logo | 1 | \$50 | \$50 |
| Total | | | \$50 |

Logo



Ilustración 5. Logotipo de la compañía

Elaborado por: Erik Villao



COMPañIA DE TAXIS
"SANTA CATALINA DE COLONCHE"
Parroquia Colonche



Dirección oficina: Cruce de Palmar



0993151403-0981178010

Ilustración 6. Oficio Corporativo

Elaborado por: Erik Villao

IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS CONCENTRICAS MEDIANTE PLANES Y PROYECTOS

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2019

COMPAÑÍA DE TAXI “SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A”

4.12.1.3. PROYECTO PARA OBJETIVO N.º 3

Proponer la construcción de una sede administrativa y de reuniones, una lavadora de autos para generar ingresos económicos a la compañía

| RECURSOS | COSTOS | ACTIVIDADES | DURACIÓN | | CRONOGRAMA AÑO 2023 | | | | PERIODO DE DURACIÓN | RESPONSABLE |
|---|--------|---------------|----------|---------|---------------------|---|---|---|---------------------|-------------|
| | | | Días | Semanas | Noviembre | | | | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Recursos Humanos Gerente Ing. Civil Recursos materiales: Laptop | | Socialización | 1 | | ■ | | | | 2019 - 2024 | Gerente |
| | | Aprobación | 2 | | | | | ■ | | Presidente |

Elaborado por: Erik Villao Orellana.

PROYECTO PARA EL OBJETIVO ESTRATÉGICO N.º 3

Proponer la construcción de una sede administrativa y de reuniones, una lavadora de autos para generar ingresos económicos a la compañía

Objetivo

Implementar un modelo de negocio mediante estrategias concéntricas para fortalecer los recursos económicos de la compañía.

Descripción

Mensualmente la compañía paga un valor por arriendo de un local que no cumple las condiciones necesarias para un buen funcionamiento es por esta razón que se propone la construcción de una sede administrativa y de reuniones en la cabecera parroquia de Colonche, adicionalmente como una manera de generar ingresos se propone la construcción de una lavadora de autos y venta de accesorios automotrices.

Meta.

Consolidar la compañía de taxis como un referente económico y administrativo para generar una posición competitiva en el mercado.

Políticas

- Los ingresos serán utilizados para inversión en la misma compañía
- Las utilidades serán repartidas equitativamente entre los socios

Presupuesto

| Material | Costo total |
|--|----------------|
| Sala de Sesiones, Lavadora de autos | \$30000 |
| Total | \$30000 |

4.13. Indicadores

Los indicadores servirán para medir cuantitativamente los resultados, aplicados al direccionamiento estratégico y gestión administrativa una vez concluido el plan estratégico (5 años) como una herramienta de monitoreo y control.

PROCESO ADMINISTRATIVO

Etapa planeación

- **Visión**

$$\frac{\text{Socios que la conocen}}{\text{Total de socios}} \quad \frac{\text{Socios que la comparten}}{\text{Socios que la conocen}}$$

- **Misión**

$$\frac{\text{Socios que la conocen}}{\text{Total de socios}}$$

- **Objetivos**

$$\frac{\textit{Objetivos corporativos alcanzados}}{\textit{Objetivos planteados}}$$

- **Políticas**

$$\frac{\textit{Políticas aplicadas}}{\textit{Políticas establecidas}}$$

Etapa organización

$$\frac{\textit{Áreas sustantivas}}{\textit{Total de áreas}}$$

$$\frac{\textit{Personal Capacitado}}{\textit{Cursos de capacitación}}$$

Etapa dirección

$$\frac{\textit{Estilos de liderazgo actual}}{\textit{Total de estilos empleados}}$$

$$\frac{\textit{Canales de comunicación empleados}}{\textit{Canales de comunicación}}$$

$$\frac{\textit{Total de socios}}{\textit{Equipos de trabajo}}$$

Etapa control.

$$\frac{\textit{Servicios deficientes}}{\textit{Total de servicios}}$$

Conclusiones

- Mediante la aplicación de las técnicas de investigación se detectó debilidades en la compañía “Santa Catalina de Colonche S.A”, por cuanto se determina que las problemáticas mayormente recaen en que la parte directiva llevan una administración empírica.
- Se determinó que los directivos de la compañía no realizan estrategias empresariales que mejoren el entorno organizacional, a pesar de tener más de un año y medio de funcionamiento, siendo esta la causa de su deficiente desarrollo competitivo ante las exigencias del mercado.
- A través del diagnóstico realizado se determinó que en la compañía existe una deficiente aplicación de las herramientas administrativas con sus respectivos procesos (Planeación, Organización, Dirección y Control), los cuales repercuten directamente en el desarrollo de la gestión administrativa.
- Una vez estudiada la problemática, se concluye que la aplicación de un plan estratégico que encamine a la mejora de la gestión administrativa en la compañía de taxis “Santa Catalina de Colonche S.A”, es lo idóneo para definir el direccionamiento estratégico para fortalecer el desarrollo organizacional.

Recomendaciones

- Una vez detectadas las irregularidades en la compañía, los directivos en colaboración con la asamblea de socios, deberá efectuar acciones correctivas para mitigar el impacto negativo de la problemática existente.
- Implementar estrategias que se adapten a las necesidades de la compañía y a su vez mejoren sustancialmente la gestión administrativa, fortaleciendo el proceso de toma de decisiones de la parte directiva, ante el cambiante entorno empresarial en el que se desarrolla.
- La parte directiva debe realizar acciones que busquen implementar los procesos administrativos (Planeación, Organización, Dirección, Control), partiendo de capacitaciones para fortalecer la gestión diaria, por cuanto, estas generen ventaja competitiva ante las demás compañías de taxis.
- Al gerente general se le recomienda ejecutar el plan estratégico propuesto con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de modo que, lleve a la efectividad de los procesos que la compañía emprenda a futuro.

Bibliografía

- Albornoz Ruiz, J. C. (2015). *Diseño de un plan estraégico para mejorar la gestión administrativa y operativa en la empresa "Innova gestión inmobiliaria" ubicada en el valle de los chillos*. Quito: Dspace Universidad Católica del Ecuador.
- Alfonso Troya, J. (2009). *La planeación estratégica en la empresa ecuatoriana*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Aquino González, E. A. (2013). *Dspace Upse*.
- Banco Mundial. (5 de 11 de 2018). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>
- Barzola Yagual, D. N. (2015). *Plan Estratégico para la cooperativa de ahorro y crédito jardín azuayo, oficina Santa Elena de la provincia de Santa Elena, año 2015*. La Libertad: Dspace UPSE. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3537/1/UPSE-TDE-2015-0021.pdf>
- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: UNID. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=proceso+administrativo&ots=pnucpM-DJW&sig=i1KQckW0ddIx3Rzdjoog9Yflj6I#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false>
- Cano Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogota: Universidad de Bogota Jorge tadeo Lozano.
- Casco Ramirez, A., Ramirez Garrido, R., & Calderón Moran , E. (2017). La gestión admnistrativa en el desarrollo empresarial. *Revista académica Contribuciones a la economía*, 21.
- Castellanos, L. (2015). *Estrategia y Planificación Estratégica*. Venezuela: Ie Venezuela.
- Chandler, A. (1962). *Gestipolis*. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/canales7/ger/estrategias-de-diferenciacion-en-la-administracion.htm>
- Chiavenato, I., & Arao , S. (2017). *Planeación Estratégica Fundamentos y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).

COOTAD. (2010).

Cruz Medina , I. R. (2014). Planificación Estratégica. *El buzón de Pacioli*, 4-19.

de Alba Galván, C. (2017). *Administración y Gestión de la comunicaciones de la dirección*. Marid: CEP S.L. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=y8U-DwAAQBAJ&pg=PA37&lpg=PA37&dq=La+direcci%C3%B3n+es+coordinar+y+guiar+las+tareas,+funciones+y+recursos+de+forma+%C3%B3ptima+para+la+maximizaci%C3%B3n+de+los+beneficios.+Dirigir+implica+motivar,+liderar+y+resolver+con>

Delgado Contreras , G. (2017). *Universidad Católica de San Pablo*.

Descentralización, C. O. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.

Dubrin , A. (2000). *Fundamentos de Administración*. México: Thomson.

Eco3 Colecciones. (2014). *La elaboración del Plan Estratégico*. Altair.

Economía simple.net. (17 de 06 de 2019). *Economíasimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/recursos-financieros>

Gestiopolis. (23 de 06 de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>

Jauregui, A. (17 de 06 de 2019). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/recursos-materiales-empresa/>

Jaya, I., Sarmiento, C., Novillo , E., & Narváez, J. (2017). *Gerencia Estratégica Grupo Compas*. Guayaquil: Cámara Ecuatoriana del Libro.

Lerma, A., & Bárcena Juárez, K. (2013). Planeación Estratégica por Áreas Funcionales Guía Práctica. En A. Lerma, & K. Bárcena Juárez. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A de C.V.

Ley de Compañías. (2017).

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial . (2014).

Loor Altamirano, G. (2017). *UNIANDES*.

Los recursos humanos.com. (17 de 06 de 2019). *Los recursos humanos.com*. Obtenido de <https://www.losrecursoshumanos.com/recursos-tecnologicos-de-una-empresa/>

- Luna Gonzalez, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=b8_hBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=proceso+administrativo+etapas&ots=55dGlllDka&sig=zfwqBwoCrhcvv3tM-yGskXSv4Ls#v=onepage&q=proceso%20administrativo%20etapas&f=false
- Mintzberg, H. (1993). *El proceso Estratégico*. México: Pentice Hall Hispanoamericana.
- Mío Flores, Laura; Tafur Santa Cruz , Luis. (s.f.). Propuesta de un modelo de plan estratégico para el desarrollo organizacional y humano de la empresa de la empresa agroindustrial Pomalca S.A. *Dialnet*.
- MotoGiga. (4 de 08 de 2019). *MotoGiga*. Obtenido de <https://diccionario.motorgiga.com/diccionario/taxi-definicion-significado/gmx-niv15-con195691.htm>
- Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Munch, L. (2014). *Pearson Educación*. Obtenido de www.pearsonenespañol.com
- Osorio González, I. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>
- Pañeda, J. B. (2014). *Administración (Segunda ed.)*. México: Mc Hill.
- Sainz de Vicuña Ancín , J. M. (2015). *El Plan estratégico en la práctica*. Madrid: ESIC. Recuperado el 6 de 06 de 2019
- Sosa García, L. O. (2017). *Plan Estratégico para la mejora continua del Gobierno Autónomo descentralizado municipal del cantón La Libertad en la Provincia de Santa Elena, año 2017*. La Libertad: Dspace UPSE. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4669/1/UPSE-TAE-2019-0021.pdf>
- Tigrero, G. (2013). *Dspace Upse*.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2003). *Apuntes para la asignatura Administración Básica I*. México.

Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. México: Mc Graw Hill Education.

ANEXOS

Anexo 4. Formato de encuestas



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA
ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COMPAÑÍA
DE TAXIS SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A**

Objetivo: Diseñar un plan estratégico mediante un diagnóstico integral de la organización que permitan el mejoramiento de la gestión administrativa para la Cía. de Taxis Santa Catalina de Colonche S.A.

Edad: Género: Masculino Femenino

Nivel de Instrucción: Sin Educación Básica Media

Superior:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|---------------------|----------|---------------------|-----------------------|
| DEFINITIVAMENTE NO | PROBABLEMENTE NO | INDECISO | PROBABLEMENTE SI | DEFINITIVAMENTE SI |

| N° | ASPECTOS | | | | | |
|----------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| V. I. PLAN ESTRÁTEGICO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA | | | | | | |
| 1 | ¿CREE USTED QUE LA COMPAÑÍA DE TAXI CUENTA CON UN PLAN ESTRATÉGICO? | | | | | |
| 2 | ¿CONOCE SI LA COMPAÑÍA DE TAXIS CUENTA CON UN DISEÑO ORGANIZACIONAL ESTABLECIDO? | | | | | |
| 3 | ¿CONOCE SI LA COMPAÑÍA DE TAXI CUENTA CON POLÍTICAS INTERNAS? | | | | | |
| 4 | ¿CREE USTED QUE CON LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO MEJORARÁ LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA LA COMPAÑÍA DE TAXI? | | | | | |
| DIAGNÓSTICO SITUACIONAL. | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 5 | ¿SE HA REALIZADO ALGÚN ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO EN LA COMPAÑÍA? | | | | | |
| 6 | ¿CONOCE USTED SI LA COMPAÑÍA DISPONE DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL? | | | | | |
| 7 | ¿CONSIDERA USTED QUE LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS Y PLANES AYUDARAN AL DESARROLLO DE LA COMPAÑÍA DE TAXI? | | | | | |
| 8 | ¿CREE USTED QUE LAS POLÍTICAS QUE IMPLEMENTA EL GOBIERNO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE PÚBLICO AFECTAN Y/O BENEFICIAN A LA COMPAÑÍA DE TAXI? | | | | | |
| 9 | ¿CONOCE USTED SI EXISTEN CONVENIOS ENTRE LA COMPAÑÍA, Y ALMANECENES DE REPUESTOS Y ACCESORIOS AUTOMOTRICES? | | | | | |
| | V.D. GESTIÓN ADMINISTRATIVA. | | | | | |
| | PROCESOS ADMINISTRATIVOS | | | | | |
| 10 | ¿CREE USTED QUE EL PROCESO ADMINISTRATIVO (PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL) QUE APLICA LA COMPAÑÍA ES PRIMORDIAL PARA LA GESTIÓN? | | | | | |
| 11 | ¿CREE USTED QUE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE REALIZA LA DIRECTIVA ES ADECUADA PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS? | | | | | |
| 12 | ¿EN LA COMPAÑÍA SE APLICA INDICADORES DE GESTIÓN PARA EVALUAR LOS PROCESOS INTERNOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS? | | | | | |
| 13 | ¿CREE USTED QUE EXISTE UN CONTROL EFICIENTE DE LAS ACTIVIDADES DE LOS SOCIOS POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS? | | | | | |
| 14 | ¿CREE USTED QUE SON CONSIDERADOS LOS CRITERIOS DE LOS ACCIONISTAS DENTRO DE LAS REUNIONES (ASAMBLEAS) EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS? | | | | | |
| | RECURSOS | | | | | |
| 15 | ¿LA COMPAÑÍA FOMENTA EL USO DE LAS TIC'S EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS EN SU ÁREA DE TRABAJO? | | | | | |
| 16 | ¿CREE USTED QUE LOS RECURSOS DE LA COMPAÑÍA SE ESTÁN UTILIZANDO DE MANERA ADECUADA? | | | | | |
| 17 | ¿CREE USTED QUE LA COMPAÑÍA CUENTA CON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA UN BUEN DESEMPEÑO INTEGRAL, EFICIENTE Y EFICAZ? | | | | | |
| 18 | ¿CONSIDERA USTED QUE UNA ADECUADA CAPACITACIÓN MEJORARÁ EL SERVICIO A LOS CLIENTES? | | | | | |
| | SERVICIO | | | | | |
| 19 | ¿CREE USTED QUE EL SERVICIO QUE SE ESTÁ BRINDANDO A LOS USUARIOS ACTUALMENTE ES EL IDÓNEO? | | | | | |
| 20 | ¿ESTARÍA DE ACUERDO QUE SE IMPLEMENTE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE CAMBIO QUE SE LLEVARÍA A CABO EN LA COMPAÑÍA? | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



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

ENCUESTAS A CLIENTES

1.- ¿Qué medio de transporte utiliza frecuentemente?

Taxi

Bus

Moto

Bicicleta

Otros ¿Cuál?

2.- ¿Confía en el servicio que brinda la cooperativa de taxi?

Sí

No

3.- ¿Que le motiva a requerir un servicio de taxi?

Comodidad

Rapidez

Seguridad

Acondicionamiento

4.- ¿Como adquiere el servicio de transporte (Taxi Amigo)?

Llamando al número de la compañía

En el estacionamiento de la compañía

Un chofer taxista de confianza

Por internet (redes sociales)

5.- ¿La calidad de la atención que brinda los choferes taxistas de la compañía es?

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

6.- ¿Los choferes muestra amabilidad y respeto al prestar el servicio?

Sí

No

7.- ¿Qué recomendaría para mejorar el servicio de taxi?

Trato al usuario

Cámaras de Seguridad

Estandarización de precios

Presentación uniforme

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 5. Formato de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA A LOS DIRIGENTES DE LA COMPAÑÍA DE TAXIS SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A

Tema: PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODELO A APLICAR EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS “SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A.”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

Objetivo: Diseñar un plan estratégico mediante un diagnóstico integral de la organización que permitan el mejoramiento de la gestión administrativa para la Cía. de Taxis Santa Catalina de Colonche S.A.

Nombre:

Fecha:

Cargo:

Variable independiente. (Planeación estratégica.)

Planificación estratégica

1.- ¿Qué beneficios tendría la compañía al contar con un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa? Explique

Diagnostico situacional

2.¿Según su criterio cuales son las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas que tiene la compañía?

Variable dependiente. (Gestión administrativa.)

Proceso administrativo.

3.- ¿En la compañía se aplican todos los procesos administrativos (planeación, organización dirección, control)?

Recursos

4.- ¿Como cree que se han venido administrando los recursos que posee actualmente la compañía de taxis?

Servicios

5.- ¿Desde su perspectiva como describe el servicio que brinda la compañía de taxis?

6.- ¿Cómo visualiza usted la compañía de taxis en 5 años que perspectivas tiene para ella?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6. Presupuesto del trabajo de titulación

| N° | DETALLE | V. UNITARIO | V.TOTAL |
|--------------|-----------------|--------------------|----------------|
| 1 | Portátil HP | \$400,00 | \$400,00 |
| 1 | Pendriver | \$10,00 | \$10,00 |
| 1 | Impresora | \$200,00 | \$200,00 |
| 1 | Internet | \$100,00 | \$100,00 |
| 2 | Resmas de papel | \$3,50 | \$7,00 |
| 400 | Impresiones | \$0,10 | \$40,00 |
| 4 | Anillado | \$1,20 | \$4,80 |
| 3 | CD | \$1,00 | \$3,00 |
| TOTAL | | | 764,80 |

Autor: Erik Villao

Anexo 7. Fotos

Parqueadero de la compañía



Encuestas a los socios



Anexo 8. Cronograma del trabajo de titulación



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



RECIBIDO
22 AGO 2017
Hora
17:00
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODELO A APLICAR EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS "SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A", PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2018"

VILLAO ORELLANA ERIK ROLANDO

Día de reunión: LUNES Y MIERCOLES

| ACTIVIDADES | 2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTALES | | | | | |
|---|--------|-------|----|------|-------|----|-------|-------|----|-------|-------|----|--------|-------|----|-------|-------|----|-------|-------|------------|-------|----|-------|---------|-----|-----------|------------|----|----|
| | JUNIO | | | | JULIO | | | | | | | | AGOSTO | | | | | | | | SEPTIEMBRE | | | | | | TOTAL MES | TOTAL ACUM | | |
| | 11 | 18 | 24 | 26 | 01 | 03 | 08 | 10 | 15 | 17 | 22 | 24 | 29 | 31 | 05 | 07 | 12 | 14 | 19 | 21 | 26 | 28 | 02 | 04 | 09 | 11 | | | | |
| | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | | |
| | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | Se | | |
| | 2 | 4 | 6 | 8 | 10 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 | 26 | 28 | 30 | 32 | 34 | 36 | 40 | 44 | 48 | 52 | 54 | 56 | 58 | 60 | | | | |
| | 3,3333 | 6,667 | 10 | 13,3 | 16,7 | 20 | 23,33 | 26,67 | 30 | 33,33 | 36,67 | 40 | 43,33 | 46,67 | 50 | 53,33 | 56,67 | 60 | 66,67 | 73,33 | 80 | 86,67 | 90 | 93,33 | 96,67 | 100 | | | | |
| | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | | |
| 1) INTRODUCCIÓN MARCO CONTEXTUAL PROBLEMA | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 | 8 |
| 2) MARCO TEÓRICO | | | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 12 | 20 |
| 3) MATERIALES MÉTODOS | | | | | | | | | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | 12 | 32 |
| 4) RESULTADOS DISCUSIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | 4 | | | | | | | | | | 8 | 40 |
| 5) CONCLUSIONES RECOMENDACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | | | | | | | | 8 | 48 |
| 5) REVISIÓN FINAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | 12 | 60 |

Compromiso: Yo **VILLAO ORELLANA ERIK ROLANDO**, me comprometo a cumplir responsablemente el presente documento socializado previamente con el Docente Tutor, caso contrario será decisión del Docente con autorización del Consejo Académico de la Facultad tomar las decisiones pertinentes.


Firma del Docente - Profesor Tutor


Firma del Egresado/Estudiante

Anexo 9. Validación de instrumentos de investigación

Anexo N°.....: VALIDACIÓN CUESTIONARIO Y FICHA DE ENTREVISTA

Anexo N°.....: Ficha del informe de opinión de expertos

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante:** Benavides Rodríguez Arturo Gustavo
- 1.2. **Institución educativa:** Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. **Título de la investigación:** PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODELO A APLICAR EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS "SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A.", PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.
- 1.4. **Nombre del instrumento:** Ficha de entrevista y Cuestionario
- 1.5. **Autor del instrumento:** Erik Rolando Villao Orellana
- 1.6. **Alumno de:** Administración de Empresas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | 100 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 100 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 100 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | 100 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | | 100 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación. | | | | | 100 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación. | | | | | 100 |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | 100 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico. | | | | | 100 |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación. | | | | | 100 |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 %

Lugar y fecha: La Libertad, 5 de agosto del 2019



Firma del Experto Informante

Ing. ARTURO BENAVIDES RODRÍGUEZ. PhD.

C.I 0908374416.

Teléfono N°0999617941

Anexo 10. Carta Aval



SERVICIO DE TAXIS CONVENCIONALES
SANTA CATALINA DE COLONCHE
"SANCATCOLONCHE S.A"
FUNDADA EL 25 DE NOVIEMBRE DEL 2011
RUC.2490018665001
PARROQUIA COLONCHE - CANTON SANTA ELENA
PROVINCIA DE SANTA ELENA



CARTA AVAL

En consideración al petitorio presentado por el Sr. VILLO ORELLANA ERIK ROLANDO, portador de la cédula de identidad No. 0927962944 estudiante de la Carrera de **Ingeniería en Administración de Empresas** de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema "PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMPAÑÍA DE TAXIS SANTA CATALINA DE COLONCHE S.A PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018", manifiesto que la solicitud expuesta procede de manera favorecedora, comprometiéndonos a brindar la apertura, apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva gestión de titulación; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena exponer dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Colonche, 16 de mayo del 2019

Atentamente,

Sr. Cleofe Eliseo Liriano Pozo

GERENTE

DIRECCIÓN DE OFICINA: CRUCE DE PALMAR VÍA COLONCHE - PARROQUIA COLONCHE

TELEFONOS: 0993151403 - 0981178010 **CORREO:** CLEOFELISEO@OUTLOOK.COM