



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación
Previo a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA COMPAÑÍA DE
TRANSPORTES TRANSALINERITO S.A. DE SALINAS DE
BOLÍVAR, 2019.

AUTOR:

CRISTHIAN DAVID DURÁN PICO

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas ha sido desarrollado por el Sr. Cristhian David Durán Pico, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Juan Arnulfo Carrasco Pérez
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Cristhian David Durán Pico, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 12 de Abril del 2019

Cristhian David Durán Pico

CI: 0202347126

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios por estar siempre a mi lado y darme la suficiente sabiduría para la realización del mismo, también dedico a mis padres y hermanas que me apoyaron moral y económicamente desde el inicio de mi carrera universitaria para que hoy este a puertas de ser un profesional.

A mis compañeros de clase que se convirtieron en mi segunda familia en el transcurso de mi vida estudiantil, con quienes hemos pasado muchas alegrías y tristezas, a mis amigos que de una u otra forma han incidido en mí para que hoy este cumpliendo esta gran meta en mi vida.

Cristhian David Durán Pico

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por haberme concedido la sabiduría, fe y esperanza para la culminación de esta etapa muy importante de mi vida. Mi infinito agradecimiento a mis padres por haberme dado la educación a través de su apoyo moral y económico.

Mi agradecimiento a mi segundo hogar, la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a mi Escuela de Ingeniería de Empresas que en sus aulas me forme como profesional con el apoyo de sus docentes.

Cristhian David Durán Pico

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación Del Problema.....	4
1.1.2 Sistematización del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	7
2.1.1 Breve historia.....	7
2.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.3.1 Gestión.....	10
2.3.2 Gestión Integral	10
2.3.3 Clasificación de la Gestión: La Gestión Integral.....	11
2.3.4 Planificación	12
2.3.5 Estrategia	14
2.3.6 Planeación Estratégica.....	15

2.3.7	Sistema de Gestión	18
2.3.8	Organigrama estructural	21
2.3.9	Proceso.....	21
2.4	HIPOTESIS	24
2.5	VARIABLES	24
2.5.1	Variable independiente	24
2.5.2	Variable dependiente	24
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		25
3.1	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	25
3.2	TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.2.1	Investigación Bibliográfica.....	25
3.2.2	Investigación de Campo	25
3.2.3	Investigación Descriptiva	25
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	27
3.4.1	Métodos de investigación	27
3.4.2	Técnicas de investigación.....	28
3.4.3	Instrumentos de investigación	28
3.5	RESULTADOS	29
3.5.1	Resultado de la entrevista realizada al gerente de la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar	29
3.5.2	Resultados de la encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los clientes	31
3.5.3	Resultados de la encuesta para conocer la opinión de los trabajadores acerca de la aplicación del plan de gestión integral.....	39
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		46
4.1	TÍTULO.....	46
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	46
4.2.1	Definición del negocio.....	46
4.2.2	Plan Administrativo	47
4.2.3	Plan de Operaciones	57
4.2.4	Plan de Marketing.....	78
4.2.5	Presupuesto de implementación del plan de gestión integral	82
CONCLUSIONES		83

RECOMENDACIONES.....	84
BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Socios Activos de TRANSALINERITO S.A.....	8
Tabla 2: Simbología para los flujogramas	23
Tabla 3: Frecuencia de uso del servicio.....	31
Tabla 4: Lugar de utilización del servicio	32
Tabla 5: Ubicación estratégica de las paradas	33
Tabla 6: Uso del servicio	34
Tabla 7: Calidad del servicio	35
Tabla 8: Frecuencia de circulación de las unidades.....	36
Tabla 9: Estado de las unidades	37
Tabla 10: Recomendación del servicio.....	38
Tabla 11: La unidad que conduce es.....	39
Tabla 12: Satisfacción con el trabajo	40
Tabla 13: Relación con los compañeros	41
Tabla 14: Factores Institucionales	42
Tabla 15: Servicio que ofrece	43
Tabla 16: Capacitaciones	44
Tabla 17: Implementación del Plan de Gestión Integral.....	45
Tabla 18: Datos generales de la empresa.....	46
Tabla 19: Establecimiento de misión.....	47
Tabla 20: Establecimiento de visión	48
Tabla 21: Valores empresariales	49
Tabla 22: Análisis FODA	52
Tabla 23: Matriz FODA cruzada	53
Tabla 24: Costo de camisetas.....	79
Tabla 25: Costo de carnets.....	81
Tabla 26: Costo de imagen empresarial.....	81
Tabla 27: Presupuesto del plan integral.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Camionetas estacionadas en parada Salinas.....	7
Figura 2: Elementos de la Gestión Empresarial.....	18
Figura 3: Preguntas para la elaboración de la Misión.....	19
Figura 4: Ilustración 4: Preguntas para la elaboración de la Visión.....	20
Figura 5: Elementos de un proceso.....	22
Figura 6: Uso del servicio.....	31
Figura 7: Lugar de utilización del servicio.....	32
Figura 8: Ubicación de las paradas.....	33
Figura 9: Uso del servicio.....	34
Figura 10: Calidad del servicio.....	35
Figura 11: Frecuencia de circulación de unidades.....	36
Figura 12: Estado de la unidades.....	37
Figura 13: Recomendación del servicio.....	38
Figura 14: La unidad que conduce es.....	39
Figura 15: Satisfacción con el trabajo.....	40
Figura 16: Relación con los compañeros.....	41
Figura 17: Factores Institucionales.....	42
Figura 18: Servicio que ofrece.....	43
Figura 19: Capacitaciones.....	44
Figura 20: Implementación del Plan de Gestión Integral.....	45
Figura 21: Logotipo Transalinerito.....	47
Figura 22: Objetivos empresariales.....	50
Figura 23: Organigrama estructural.....	51
Figura 24: Organigrama funcional.....	51
Figura 25: Manual de funciones gerente.....	54
Figura 26: Manual de funciones tarjetero.....	55
Figura 27: Manual de funciones chofer.....	56
Figura 28: Mapa de procesos.....	57
Figura 29: Procesos estratégicos.....	59
Figura 30: Ficha de proceso.....	60
Figura 31: Diagrama de flujo.....	61

Figura 32: Ficha de indicador	62
Figura 33: Procesos operativos	64
Figura 34: Ficha de proceso	65
Figura 35: Diagrama de flujo.....	66
Figura 36: Ficha de indicador	67
Figura 37: Hoja de asignación de turno	68
Figura 38: Procesos de apoyo	70
Figura 39: Ficha de proceso.....	71
Figura 40: Diagrama de flujo.....	72
Figura 41: Ficha de indicador	73
Figura 42: Hoja de resumen de turnos	74
Figura 43: Servicio de encomiendas	75
Figura 44: Ficha de proceso.....	76
Figura 45: Diagrama de flujo.....	77
Figura 46: Logo empresarial.....	78
Figura 47: Modelo de uniforme	79
Figura 48: Modelo de carnet.....	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta realizada a clientes Compañía TranSalinerito S.A.	87
Anexo 2: Encuesta realizada a trabajadores Compañía Transalinerito S.A.....	88
Anexo 3: Entrevista realizada a Gerente de Compañía TranSalinerito S.A.	89

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo diseñar un plan de Gestión Integral para la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de la ciudad de Guaranda en la Parroquia Salinas en el periodo 2019, con la finalidad de mejorar significativamente el funcionamiento de la entidad. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó las metodologías cuantitativa y cualitativa, mediante un estudio de campo en base a una entrevista realizada al Gerente de la entidad y encuestas dirigidas a los clientes y propietarios de las unidades de la compañía, también se estableció una matriz FODA lo cual permitió encontrar los siguientes resultados: la compañía carece de filosofía empresarial que encamine a la empresa, no cuenta con una estructura organizacional necesaria para el desarrollo, su personal no está capacitado en atención al personal y turismo. Con el plan de gestión integral propuesto se pretende mejorar la planificación, control, ejecución y coordinación de las actividades en el contexto general de la compañía; permitiendo dar solución a la mayoría de problemas, y lograr un mejor desempeño empresarial debido a que obtendrá un mejor posicionamiento de mercado y esto generará un mayor nivel de confianza al momento de la obtención de financiamiento para la modernización de las unidades. Por lo tanto, se recomienda considerar la ejecución del Plan de Gestión Integral propuesto, ya que permitirá un amplio crecimiento empresarial beneficiando a la Compañía.

Palabras clave: < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS > < PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL > <FODA> < PLANIFICACIÓN > < ESTRATEGIAS> < PROCESOS > < SALINAS (PARROQUIA)>

Ing. Juan Arnulfo Carrasco Pérez

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The objective of the present titling work is to design an Integral Management plan for the TranSalinerito S.A Transport Company of the city of Guaranda in the Salinas Parish in the 2019 period, in order to significantly improve the functioning of the entity. For the development of the present research, quantitative and qualitative methodologies were used, through a field study based on an interview made to the entity`s Manager and surveys aimed at customers and owners of the company`s units. It also established a matrix SWOT which allows finding the following results: the company lacks a business philosophy that directs the company, does not have an organizational structure necessary for development; its staff is not trained in staff and tourism. The proposed comprehensive management plan aims to improve planning, control, execution and coordination of activities in the general context of the company; allowing to solve most problems, and achieve better business performance because it will obtain a better market positioning and this will generate a higher level of confidence at the time of obtaining financing for the modernization of the units. Therefore, it is recommended to consider the execution of the proposed Integral Management Plan, since it will allow a broad business growth benefiting the company.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES > <INTEGRATED
MANAGEMENT PLAN > <SWOT> <PLANNING > <STRATEGIES>
<PROCESSES> <SALINAS (PARISH)>

INTRODUCCIÓN

El Plan de Gestión Integral es una herramienta que permite mejorar nuestra posición en el mercado, con lo cual sabremos en que debemos mejorar para ser una organización líder en el mercado.

Es muy importante tomar en cuenta que con la creación de una empresa no estamos asegurando ingresos o ganancias ni asegura un lugar en el mercado; la competencia y la constante innovación existente en el medio obligan a las entidades estar a la vanguardia y asumir los cambios necesarios para mantenerse activos, es así como la gestión integral permite que las organizaciones sean un sistema completo, en donde todos sus componentes estén conectados, desde el gerente hasta aquel empleado de rol inferior.

El éxito comercial de una compañía dependerá de los sistemas de gestión empresarial, éstos permiten la administración de un negocio desde puntos de vista muy distintos. Así, contar con este tipo de sistemas permite a las empresas crecer y redefinir su actividad para sacar la máxima rentabilidad de cada proceso. Es indispensable indicar que la compañía debe dar a conocer a todos quienes la integran la misión, en la que se rige la empresa, ya que ésta representa el motivo o la razón de la existencia de la entidad

El desarrollo de un plan de gestión integral genera beneficios que relaciona directamente con la capacidad de gestionar con eficiencia los recursos con los que cuenta la entidad, sean recursos humanos y materiales permitiendo la resolución de problemas existentes y un crecimiento sustancial de participación en el mercado.

La investigación que se presenta consta de 4 capítulos:

El CAPÍTULO I está compuesto el problema de la investigación, su formulación y planteamiento, la justificación de la investigación y los objetivos que encaminaran la misma.

El CAPÍTULO II es el Marco Teórico integrada por las bases teóricas de la investigación sus diversas fundamentaciones, la exploración de teorías relacionadas y la idea a defender de la investigación.

El CAPÍTULO III es el Marco Metodológico; es decir se detalla la modalidad de la investigación que se va a utilizar, los tipos y diversos métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y también la comprobación de la idea a defender.

Finalmente, el CAPÍTULO IV que es la propuesta de elaboración de un plan de Gestión Integral para la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. que permite cumplir sus objetivos y lograr brindar un mejor servicio a la sociedad.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

TranSalinerito S.A. es una compañía de transporte mixto que presta el servicio de transporte de personas y carga liviana en la ruta Guaranda-Salinas y viceversa. Esta compañía inició sus operaciones el 8 de diciembre de 2010 con camionetas doble cabina de un total de 20 socios; en la actualidad cuenta con personería jurídica como compañía de transporte con 840 dólares de capital suscrito.

Es su estado de situación financiera refleja un total de 8025,02 dólares en sus activos, 100 dólares en sus pasivos y 350 dólares en su patrimonio, adicional la compañía también posee 7575,02 dólares de resultados anteriores.

Al momento la compañía presenta problemas como la carencia de programa de actuaciones en el que se detallen lo que se quiere alcanzar, funcionamiento del servicio descoordinado, alto grado de disconformidad con la prestación del servicio hacia la sociedad, falta de capacitación de atención al cliente de los conductores de las unidades de transporte tomando en cuenta de que la Parroquia Salinas tiene gran afluencia de turistas locales, nacionales y extranjeros, entre otros.

La compañía de transporte TranSalinerito S.A. se ve en la necesidad de implementar un plan de gestión integral que conlleve a la prestación de un mejor servicio de transporte y a la vez mejorar su imagen micro-empresarial ante la sociedad. A partir de la detección de estos problemas se pretende implementar en la Compañía TranSalinerito S.A. un plan de gestión integral que ayude a reducir al máximo estos inconvenientes, y que a su vez, generar un alto nivel de aceptación de la sociedad Guarandense-Salinera debido a altos estándares de seguridad y atención al cliente que se pretende obtener.

1.1.1 Formulación Del Problema

¿De qué manera la implementación de un Plan de Gestión Integral fortalecerá la estructura organizacional y el desempeño empresarial de la Compañía TranSalinerito S.A.?

1.1.2 Sistematización del problema

1.1.1.1 Delimitación temporal

El horizonte del Plan de Gestión Integral presentado contemplará un periodo de 3 años 2019 - 2021 considerando que es el periodo dentro del cual se puede cumplir los objetivos de la investigación.

1.1.1.2 Delimitación espacial

Compañía de Transporte Mixto TranSalinerito S.A. de la Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El desconocimiento de los elementos básicos que toda empresa debe poseer en su esencia misma, provoca que los accionistas y directivos no tengan claro cuál es la misión, visión y objetivos de la misma, lo que genera un limitado desempeño empresarial.

Bajo el precedente de brindar un mejor servicio, la implementación de un plan de gestión para la compañía de Transporte TranSalinerito S.A. permitirá brindar un servicio acorde a las exigencias actuales del mercado, adaptándose a las exigencias de la sociedad moderna que no es suficiente con brindar el servicio de transporte simple, sino, con altos estándares de seguridad, confort y confianza.

A través del desarrollo del Plan de Gestión se pretende mejorar su planificación, control, ejecución y coordinación de las actividades en el contexto general; dando solución a la mayoría de problemas que aquejan a la compañía, lo que permitirá crecer empresarialmente, y lograr un mejor desempeño empresarial debido a que obtendrá un mejor posicionamiento de mercado y esto generará un mayor nivel de confianza al momento de la obtención de financiamiento para la modernización de las unidades de la compañía.

Es de vital importancia dar a notar que el beneficio para los socios de la compañía, requiere un mejor posicionamiento en el mercado del servicio de transporte por ser unidades que abastecen hasta 15 clientes, brindando un servicio personalizado y detallado si el cliente lo requiere, servicio único de la localidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Proponer un plan de gestión integral para la mejora del desempeño empresarial de la Compañía de transportes TranSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar, 2019

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer el marco teórico que delinearé la investigación
- Realizar un diagnóstico de la Compañía de Transporte TranSalinerito S.A.
- Proponer el Plan de Gestión Integral para la Compañía de Transporte TranSalinerito S.A.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

2.1.1 Breve historia

Los habitantes de la parroquia Salinas, elaboraban proyectos desde hace años para el Consejo Provincial de Bolívar con el mantenimiento de los 20 kilómetros que comprende la ruta de acceso a Esquinas Salinas. Según los habitantes de la zona, la vía no ha sido atendida en su totalidad desde la creación.



Figura 1: Camionetas estacionadas en parada Salinas
Fuente: Fotografía Cristhian Durán

El camino se convierte en un lodazal en invierno, lo que hace muy difícil el paso de personas y vehículos; mientras que en el invierno la tierra los inunda. Sus habitantes actualmente han creado microempresas que trabajan en red, creando fuentes de trabajo que ha traído como consecuencia una economía estable y progresista, utilizando recursos de la zona.

Además Salinas cuenta con varios atractivos turísticos entre ellos la majestuosidad de los farallones rocosos, la cascada de Chazojuan, que se abre paso entre estos gigantes de piedra, un atractivo especial, por razones de orden ecológico y turístico, es la introducción de camélidos, la zona cuenta con fauna endémica como el tigrillo y algunas aves. También se puede visitar varias empresas como Hilandería, Mecánica, Salinas Limpio, Molino de Balanceados, La Texal, Quesera El Salinerito, Comercialización, Bodega de Queso Parmesano fábrica de balones, fábrica de chocolates, entre otras. Ya que se caracteriza por la disponibilidad de todo servicio; es así que Salinas de Guaranda no podía dejar de contar con una compañía de transporte mixto que ofreciera al visitante la seguridad y el confort que él se merece.

Por tal motivo nace la Compañía de Transporte TRANSALINERITO S.A., en el cantón Guaranda parroquia Salinas el 8 de diciembre del 2010 con 20 socios fundadores con su respectivo vehículo.

Tabla 1: Socios Activos de TRANSALINERITO S.A.

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO TRANS-SALINERITO S.A.
UNIDADES DE TRANSPORTE ACTIVO

N°	NOMBRE SOCIO	CÉDULA	PLACA VEHÍCULO	MARCA	AÑO
1	CHAMORRO SEGUNDO	0200396996	B810093	MAZDA	2009
2	CHAMORRO EDGAR	0200471373	PBI2047	NISSAN	2009
3	CHAMORRO PATRICIO	0201540564	ABB1282	MAZDA	2009
4	CHAVEZ LUIS	0200732360	FACTURA	TOYOTA	2011
5	DURAN FLAVIO	0201204122	FACTURA	TOYOTA	2011
6	MANBANDA OSCAR	0201984247	BBI0439	MAZDA	2008
7	MANOBANDA MIGUEL	0200756657	AFRO119	NISSAN	2007
8	MASABANDA FAUSTO	0201271871	PBJ1520	TOYOTA	2009
9	MASABANDA ASORUBAL	0201898160	TD50937	TOYOTA	2008
10	MASABANDA VICTOR	0201715208	PVQ0735	MAZDA	2007
11	PUNGAÑA CARLOS	0201973830	PQF0294	TOYOTA	2007
12	PUNGAÑA EDISON	0201866191	TBA4375	TOYOTA	2009
13	PUNGAÑA HUGO	0201032703	PXQ0349	MAZDA	2007
14	PUNINA SERGIO	0201348471	FACTURA	TOYOTA	2011
15	TUAPANTA GERMAN	0201306072	FACTURA	TOYOTA	2011
16	VARGAS OSWALDO	0200414969	TBB2627	TOYOTA	2011

Fuente: Compañía de Transporte TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

Pero al mirar la demanda por parte del turista en visitar atractivos turísticos de manera cómoda y segura, las camionetas doble cabina ofrecen un mejor servicio permitiendo a los visitantes conocer los lugares más inaccesibles de la parroquia. Sus conductores, siempre amables y preocupados por brindar un buen servicio se capacitan frecuentemente para brindar la mejor atención a todos los que nos visitan. Los precios son los permitidos por la Agencia Nacional de Tránsito, entidad que rige el buen servicio y funcionamiento de las unidades. El servicio de transporte que se ofrece frecuentemente por las Compañía de Transporte TranSalinerito de camionetas doble cabina de transporte de carga y pasajeros desde y hacia la ciudad de Guaranda, circulan en turnos cada 15 minutos.

En la parroquia existe una terminal improvisada en la entrada al pueblo a pocos pasos del Mercado 29 de Mayo, en la ciudad de Guaranda las unidades se estacionan detrás del Parque Echeandia en pleno centro de la ciudad. Alrededor de la conocida “Plaza Roja” que hacen recorridos diarios hacia Salinas y otros sectores de Bolívar, el valor del pasaje desde aquí \$1.25 a \$1.50 aproximadamente por persona, se toma en

consideración que son camionetas doble cabina y son compartidas con todos los pasajeros que van llegando.

2.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El éxito de una organización está estrechamente relacionado con la planeación. Según Alejandro Lerma y Sergio Bárcena autores del libro Planeación estratégica por áreas funcionales la planeación es:

Una tarea fundamental para el funcionamiento y desenvolvimiento de cualquier tipo de organización, tanto pública como privada, con o sin fines de lucro. Al planear se esboza cuál es la razón de ser y los propósitos de una persona u organización” (Lerma & Bárcena, 2012).

Establecer un plan de gestión integral nos permitirá identificar nuestra posición en el mercado, con lo cual sabremos en que debemos mejorar para ser una organización líder en el mercado. En la actualidad la gestión integral con lleva a que las organizaciones sean un sistema completo, en donde todos sus componentes estén conectados, desde el gerente hasta aquel empleado más insignificante.

Hoy en día la gestión integral concibe la empresa como un organismo completo e integrado en la sociedad, en el que todo está relacionado y todo, desde los procesos de venta hasta los recursos humanos, ha de compartir filosofía y objetivos. La visión global ya no corresponde únicamente al director general: cada uno de los elementos ha de actuar teniendo en cuenta al resto. Así nacen los SIG: Sistemas Integrales (o Integrados) de Gestión, en los que todo el mundo cuenta. Usuarios, consumidores, trabajadores, accionistas... todos deben quedar satisfechos con el trabajo realizado si queremos que la empresa crezca y salga adelante. La gestión integral permite que todas las piezas del engranaje de una empresa funcionen bien coordinadas entre sí; así se explica en Iberestudios.

Por tal razón, es indispensable considerar que las compañías manejan cada día mucha información relativa tanto a los procesos internos de negocio como a las tendencias del mercado y al comportamiento de los consumidores. Por eso, cada vez son más las

empresas que recurren a herramientas que permiten realizar una gestión integral de los procesos. Nos referimos a los sistemas de gestión empresarial, que permiten la administración de un negocio desde puntos de vista muy distintos. Así, contar con este tipo de sistemas permite a las empresas crecer y redefinir su actividad para sacar la máxima rentabilidad de cada proceso. (Iberestudios, 2018)

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.3.1 Gestión

Para Pérez, J. (2009) la Gestión es:

Todo aquello que se relaciona con la forma en la que hacemos las cosas, para lo cual se requiere una previa planificación y organización, para de esta forma llegar a la consecución de los objetivos mediante la información que permite el seguimiento de factores que se relacionan en los procesos empresariales. (Pág. 131)

2.3.2 Gestión Integral

La gestión integral nos permite administrar una organización de manera integral, es decir, agrupando todos los factores que participan en ella; a través de la gestión integral se mejorará la productividad de la organización con mayor eficiencia en la utilización del factor humano, material y financiero. Una buena gestión integral se ve reflejada en el posicionamiento de la empresa en el mercado, en la calidad de los productos que ofrece a sus clientes, en el nivel de competitividad que posee con sus competidores.

Colombia, U. (2018). Señala: *“El Sistema de Gestión Integral es el conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la Institución, con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo a estándares adoptados. El conjunto de actividades que se interrelacionan es lo que se conoce como la gestión por procesos, los lineamientos generales están constituidos por las políticas y directrices que gobiernan esta gestión”*.

Según expresan Villamayor, C., & Lamas, E. (1998). Gestionar es:

Una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática. En esta línea, gestionar implica una articulación de procesos y resultados, y también de corresponsabilidad y cogestión en la toma de decisiones, en contraposición a la visión empresarial capitalista que se basa en la idea de centralización/descentralización y en el problema de la verticalidad/horizontalidad en las 3 decisiones, sobre la base del derecho que da la propiedad, en forma directa o mediante la delegación que se hace en gerencias y direcciones. Las nuevas formas de gestionar, entonces, toman en cuenta la necesidad de desarrollar procesos de trabajo compartido y asumen la realización personal de quienes participan del proyecto.

2.3.3 Clasificación de la Gestión: La Gestión Integral

El autor Agudelo Tobón, L. (2012) el sistema de Gestion Integral esta compuesto por 3 elementos importantes:

- **Gestion estrategica:** aquellas actividades que permiten encaminar a la organización al futuro y mejor posicionamiento mercantil, permite establecer metas indispensables y aquellos medios para asegurar la consecución de objetivos.
- **Gestion por procesos:** La relacion entre las personas y los procesos que se deben desarrollar dentro de la organización.
- **Gestion de la cultura:** Se refiere a la mentalidad que posee el factor humano que labora en la entidad con relación a la misma; es decir, el compromiso de todos aquellos que conforman la entidad para dar lo mejor de sí para el logro de los objetivos.

2.3.4 Planificación

Los autores Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). Sostienen que planear significa definir y establecer una serie de pasos orientados a la obtención de resultados, enmarcados en un tiempo determinado.

Según Gonzales, A. (2016). El plan es el término de carácter más integral. El plan hace inca pée en las decisiones de carácter global, expresando los lineamientos fundamentales prioritarios y de gran alcance al determinar las estrategias que son elementales a mediano y largo plazo, al aplicar un análisis interno y externo.

Para Hernandez, Z. (2014). *“Planear significa otear el futuro con la esperanza de disipar la incertidumbre de lo que podrá suceder.”*

Chavenato, I. (2014). Define que la planeación es la función administrativa que determina anticipadamente los objetivos que se quieren alcanzar y lo que se debe hacer para alcanzarlos. En tiempos modernos sustituye a la previsión en el proceso administrativo.

Por otra parte, Leopoldo, A. (2008). Manifiesta que: *“La planeación es una actividad intelectual cuyo objetivo es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo.”*

2.3.4.1 Importancia de la planificación

Sainz de Vicuña, J. (2003). aporta *“La importancia de practicar una planificación formal (escrita) es situar en plan estratégico dentro del proceso de planificación global de la empresa, y exponer esquemáticamente las etapas que conviene seguir el proceso de elaboración de un plan estratégico”*.

Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). Sostienen que:

La supervivencia de las empresas sería muy difícil sino se cuenta con un plan claro que conduzca con mayor seguridad y eficiencia hacia el futuro que se desea, es más difícil y riesgoso lograr lo que se pretende y con mayor probabilidad estará presente el fracaso.

Aguilar, C. (2000). Menciona:

La planeación es descrita como un proceso fundamental de administración, en el que a pesar de las características de cualquier empresa u organización, se propone una metodología cuyo objetivo es llevar a cabo actividades que prevean situaciones desfavorables para la empresa, así como también plantear decisiones en caso de escenarios favorables y hacerlo con miras a futuro.

Chiavenato, I. (2007). Define que la planificación es muy importante en toda actividad, sea económica, administrativa, de emprendimiento y hasta personal aquí algunas razones:

- La planeación exige establecer metas y objetivos claros y lograrlos durante períodos específicos, con el fin de alcanzar la situación futura planeada.
- Suministra a la organización las prioridades y parámetros para la toma de decisiones administrativas cotidianas.
- Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro.
- Mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión de porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas.
- Maximiza el aprovechamiento del tiempo y los recursos, en todos los niveles de la empresa.
- La moral se eleva sustancialmente, ya que todos los miembros de la empresa conocen hacia donde se dirigen sus esfuerzos.
- Promueve la eficiencia al eliminar la improvisación.

2.3.4.2 Principios de planificación

Un principio se concibe como todo aquello que se acepta o se acoge en esencia sin que haya entera conformidad en la forma o en los detalles. También puede entenderse como fuente, origen y causa inicial. La planeación al igual que cualquier otra actividad administrativa se rige por unos principios, los cuales son verdades fundamentales de

aplicación general que serán como guías de conducta a observarse en la acción administrativa. (López & Marín, 2011)

Detallando los siguientes principios:

- **Factibilidad.-** Lo que se planea debe ser realizable; es inoperante elaborar planes demasiado ambiciosos, la planeación debe adaptarse a la realidad y a las condiciones objetivas que actúan en el medio ambiente.
- **Objetividad y cuantificación.-** Cuando se planea es necesario basarse en datos reales, no en opiniones subjetivas. Este principio establece la necesidad de utilizar datos objetivos como estadísticas, estudios de mercado, estudios de factibilidad, etc.
- **Flexibilidad.-** Es conveniente establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas y que proporcionen nuevos cursos de acción que se ajusten fácilmente a las condiciones.
- **Unidad.-** Todos los planes específicos de la empresa deben integrarse a un plan general y dirigirse al logro de los propósitos y objetivos generales, de tal manera que sean consistentes en cuanto a su enfoque, y armónico en cuanto al equilibrio e interrelación que debe existir entre éstos.

2.3.5 Estrategia

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). Definen a la estrategia como:

Una elección que involucra toda la organización y que consiste, por una parte, en seleccionar entre varias alternativas existentes la más conveniente, de acuerdo con los factores interno y externos de la organización; y, por otra parte, en tomar las decisiones con base en esa elección.

Según Hernandez, Z., & Martinez, H. (2014). La estrategia es un patrón de acciones y de recursos diseñados para alcanzar los objetivos de la organización, es decir, los medios para poder lograr los resultados.

Romero, A. (2004). Menciona que las estrategias son las acciones estudiadas para alcanzar unos fines teniendo en cuenta la posición competitiva de la organización, y las hipótesis y escenarios sobre la evolución futura.

2.3.5.1 Características de Estrategia

López, R., & Marín, M. (2011). Mencionan las siguientes características:

- **Sustentabilidad.-** Una estrategia tiene poder por su duración. Sus efectos deben mantenerse durante un horizonte temporal largo.
- **Mejorar el rendimiento.-** La estrategia crea un valor significativo por encima de lo que ya existía antes de. Una sólida estrategia tiene mayores probabilidades de impacto sobre indicadores de calidad y satisfacción.
- **Calidad.-** Algunas estrategias son mejores que otras, y la planificación de éstas no siempre asegura el éxito.
- **Dirección.-** Hay una linealidad para la estrategia, una dirección, un camino. Estos están en función de la incertidumbre, la resistencia, y oportunidades encontradas.

2.3.6 Planeación Estratégica

Un plan estratégico es el documento que sintetiza a nivel económico, financiero, estratégico, y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa, entendiéndose como el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo. (Pedròs & Gutiérrez, 2012)

Según Hernandez, Z., & Martinez, H. (2014) la planeacion estrategica es:

Es un proceso que explora, crea y aprovecha oportunidades nuevas y diferentes para el futuro de las organizaciones, basados en la elaboración del plan, en la implantación y ejecución de lo planeado, y en la evaluación de resultados, con miras a tomar decisiones anticipadas en cuanto a crecimiento, desarrollo, consolidación y fin muerte de las organizaciones.

Chiavenato, I. (2011). Define a la planeación estratégica como:

El documento guía que congruente con la razón de ser de la organización, le muestra el camino a seguir para que en forma integral y coordinada logre lo que desea ser y hacer a largo plazo, de 3 a 5 años, dicho plan es desarrollado desde el más alto nivel jerárquico.

2.3.6.1 Objetivo del plan estratégico

El objetivo puede variar en función de diversos aspectos: del tipo de empresa, de la situación económico-financiero de la misma, de la madurez del negocio, etc. En cualquier caso, lo que no varían son los beneficios de realizar un plan estratégico, ya que, sea cual sea la estructura, el tipo de negocio, el tamaño o el posicionamiento en el mercado de la organización empresarial, nos permite analizar la viabilidad técnica, económica y financiera del proyecto. (Pedròs & Gutiérrez, 2012)

Chiavenato, I. (2011). Menciona que la planificación estratégica, tiene por finalidad:

Producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna. Exige cuatro fases bien definidas: formulación de misión, objetivos organizacionales, valores; análisis de las fortalezas y limitaciones de la institución; análisis del entorno; formulación de estrategias.

2.3.6.2 Ventajas del plan estratégico

Según Pedros, D., & Gutierrez, A. (2012). Entre las ventajas del Plan Estratégico tenemos:

- Obliga a la dirección de la empresa a pensar, de forma sistemática, en el futuro.
- Identifica los cambios y desarrollos que se pueden esperar.
- Aumenta la predisposición y preparación de la empresa para el cambio.
- Mejora la coordinación de actividades.
- Minimiza las respuestas no relacionales a los eventos inesperados(anticipación)
- Reduce los conflictos sobre el destino y los objetivos de la empresa
- Mejora la comunicación.
- Los recursos disponibles se pueden ajustar mejor a las oportunidades.
- El plan proporciona un marco general útil para la revisión continuada de las actividades.
- Un enfoque sistémico de la formación de estrategias conduce a niveles más altos de la rentabilidad sobre la inversión (creación de valor).

2.3.6.3 Análisis FODA

El análisis FODA es un instrumento de planificación estratégica, por lo general se usa como parte de hacer una exploración del entorno, que ayudan a identificar los factores externos que deben ser previstos, y los factores internos (fortalezas y debilidades es decir) que necesitan ser planificadas en la determinación de que una empresa debe ir en el futuro. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración , 2007)

2.3.7 Sistema de Gestión

Según el autor Ogalla, F. (2005) en su libro Sistema de Gestión: una guía práctica cómo pasar de la certificación de la calidad a un enfoque integral de gestión señala que:

Un sistema de gestión es aquella herramienta que permite inspeccionar o controlar los efectos económicos y no económicos de la actividad de una empresa. Definiendo al control como el conocimiento de lo que está pasando, tanto internamente como en su entorno y permitir planificar, en cierta manera, lo que puede pasar en el futuro, midiendo el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.

2.3.7.1 Elementos esenciales de la gestión en una empresa

Según Ogalla, F. (2005) en su libro Sistema de Gestión: una guía práctica cómo pasar de la certificación de la calidad a un enfoque integral de gestión señala: *“se han considerado elementos esenciales de gestión, los cuales su falta impide que se pueda establecer una alineación coherente entre lo que la empresa realiza o hace y lo que la empresa quiere ser.”* (pág. 6)



Figura 2: Elementos de la Gestión Empresarial
Fuente: (Ogalla Segura, 2005, págs. 6-8)
Elaborado por: Cristhian Durán

- **Misión**

Según Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). Mision es:

La declaracion de su propósito y alcance , en término de productos y mercados, y responde a la pregunta: “¿Cuál de el negocio de la organización?” Se refiere a su papel en la sociedad donde actúa y explica su razon de ser o de existir. La mision de la organización se debe definir en terminos de la satisfaccion de alguna necesidad del entorno externo y no en trminos de la oferta de un producto o servicio. (Chiavenato & Sapiro, Planeación Estratégica Fundamentos Y Aplicaciones, 2011)

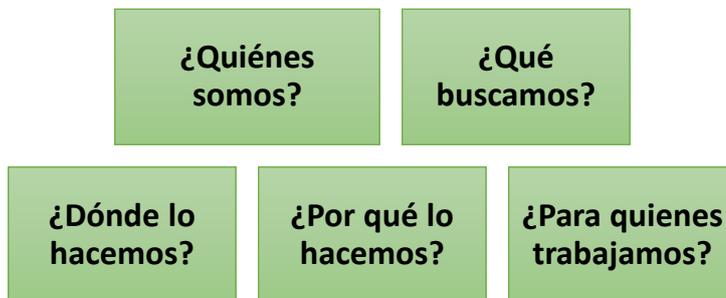


Figura 3: Preguntas para la elaboración de la Misión
Fuente: (Choque Larrauri, 2015, Pág. 51)
Elaborado por: Cristhian Durán

- **Visión**

Para Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). La vision significa:

Literalmente una imagen. La vision de los negocios, la vision organizaciona, o incluso la vision del futuro se entiende como el sueño qu la organización acaricia.

Es la imagen de cómo se verá en el futuro. Es la explicacion de por qué todos se levantan todos los dias, y se dedican la mayor parte de su existencia al éxito de la organización en la que trabajan, invierten o donde hacen negocios. (Chiavenato & Sapiro, Planeación Estratégica Fundamentos Y Aplicaciones, 2011)

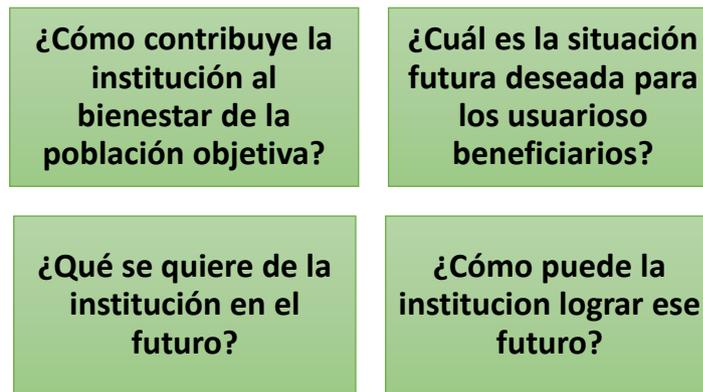


Figura 4: Ilustración 4: Preguntas para la elaboración de la Visión
 Fuente: (Choque Larrauri, 2015, Pág. 51)
 Elaborado por: Crísthian Durán

- **Principios y Valores**

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). Señalan que:

Los principios y valores son un conjunto de conceptos, filosóficas y creencias generales que la organización respeta y practica y que está por encima de las prácticas cotidianas para buscar las ganancias de corto plazo. Son los ideales eternos, que sirven de guía e inspiración a todas las generaciones futuras.

Los principios hablan de todo aquello en lo que no se está dispuesto a transigir, como la ética y la honestidad. Los valores de la organización corresponden a sus atributos y las virtudes preciadas como la práctica de la transparencia, el respeto a la diversidad, la cultura de la calidad o el respeto al medio ambiente. (Chiavenato & Sapiro, Planeación Estratégica Fundamentos Y Aplicaciones, 2011)

- **Objetivos**

Choque Larrauri, R. (2015) en su libro Planeamiento Estratégico, señala:

Los objetivos de una organización son el resultado de las actividades que se realizan en cierto tiempo, espacio y población determinada. Los objetivos permiten encaminar las actividades necesarias para alcanzar el éxito, así como diseñar su estructura organizacional, fomentando el trabajo en equipo puesto que relaciona a todas las áreas de la empresa.

Los objetivos que se trazan en una organización deben ser específicos, medibles, realizables, realistas.

2.3.8 Organigrama estructural

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura formal de la organización, en él se encuentran distribuidos los puestos de trabajo, las relaciones de autoridad y responsabilidad.

El organigrama estructural es muy importante para conocer a la organización, éste es el punto de partida para orientarse cuando se pretende conocer una empresa.

2.3.8.1 Importancia de un organigrama

Montalván, C. (1999), en su obra: Los Recursos Humanos para la pequeña y Mediana Empresa, señala que un organigrama ayuda a comprender aspectos fundamentales de una empresa como:

- Ubicación del personal
- Vision general e integral de la empresa
- Distribucion de las áreas con las que cuenta la empresa
- Forma como se relacionan los puestos
- Forma como esta distribuida la autoridad
- Posibilidad de detectar problemas que podrian estar gobernados por la estructura de la organización. (Pág. 21)

2.3.9 Proceso

Según Agudelo, L. (2012), en el libro Evolucion de la Gestión por procesos, menciona que:

En los procesos participan 3 actores que son: el cliente, el vendedor o productor y el proveedor, con el objetivo de interactuar entre sí para obtener un beneficio común cada uno de dichos actores. Para un cliente su beneficio será obtener un producto que satisface cierta necesidad; para el vendedor su beneficio será los

ingresos que genere por la venta del producto; y para el proveedor su beneficio será la venta al por mayor de los productos o materiales al vendedor. (Pág. 30)

2.3.9.1 Elementos de un proceso

Para Pérez, J. (2009), en el libro Gestion por Procesos, los procesos tienen 3 elementos básicos:

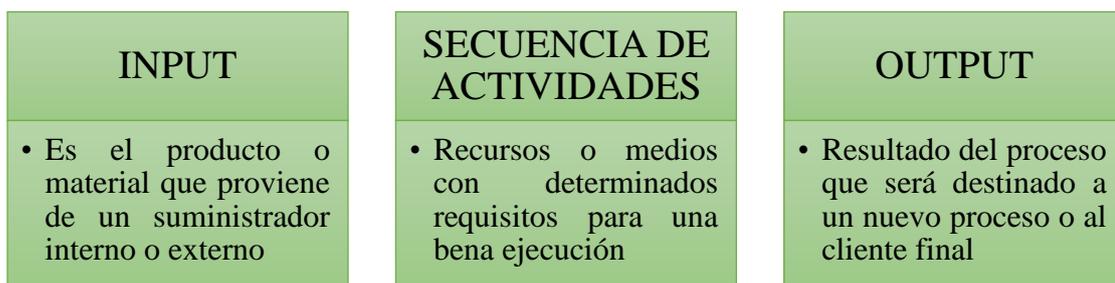


Figura 5: Elementos de un proceso
Fuente: (Pérez Fernández de Velasco, 2009)
Elaborado por: Cristhian Durán

2.3.9.2 Mapa de procesos

Según Bravo, J. (2009), en el libro Gestion de Procesos con Responsabilidad Social señala que:

El mapa de procesos es la visión de varios procesos, en esto abarca las relaciones entre los procesos identificados, conecta los procesos por jerarquía, muestra la estructura y la relación de los múltiples procesos. Es importante describir los procesos y actividades de una forma clara para que la gente de la organización entienda lo mismo. (Pág. 37)

2.3.9.3 Flujograma

Según Hernández, C. (2007), en el libro Análisis Administrativo, Técnicas y Métodos, señala: “Constituye la representación de la secuencia lógica de pasos en las actividades desarrolladas por la organización y sus diferentes unidades, representa el flujo de trabajo involucrado en la realización de funciones”. (Pág. 104)

Los flujogramas son las herramientas que se utilizan en la organización para identificar la tareas en las cuales se puede definir un proceso, permiten identificar la secuencia que existe entre sí y el orden que deben seguir.

2.3.9.4 Símbolos para los flujogramas

Agudelo, L. (2012), en su libro Evolucion de la Gestión por Procesos, menciona que:

- Los diagramas pueden ser verticales o horizontales
- Los simbolos pueden determinarse por la organización

Tabla 2: Simbología para los flujogramas

SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	Inicio, Fin	Indica el inicio o fin de un proceso
	Operación, actividad	Describir de forma clara y concisa la acción o actividad
	Decisión	Anotar la pregunta sobre la que se decidirá
	Transporte	Indicar el movimiento que se realiza
	Documento	Anotar el nombre del documento que se genera
	Conector	Indica el traslado de un proceso (numerar)
	Almacenamiento, archivo	Anotar el nombre o lugar del archivo
	Demora, espera	Anotar que espera
	Inspección, control	Indica que se revisa
	Sentido del flujo	Indica el sentido del diagrama

Fuente: (Agudelo Tobón, 2012, Pág. 40)

Elaborado por: Cristhian Durán

2.3.9.5 Indicadores

Salgueiro, A. (2001), en su libro Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando, señala que:

Los indicadores nos permiten conocer y controlar el estado de nuestra organización, debe referirse a algo que sea representativo de la mejora que se busca. Un indicador refleja la consecución de un objetivo o meta propuesto o el estado en el que se encuentra hasta el momento. (Pág. 12)

2.3.9.6 Objetivo de los indicadores

El objetivo de un indicador es identificar si la empresa o proyecto está cumpliendo con los objetivos institucionales planteados, es decir, permite identificar el desempeño de la organización y analizar los resultados que se está obteniendo para tomar decisiones.

2.4 HIPOTESIS

La elaboración del Plan de Gestión Integral para la Compañía de transporte mixto TranSalinerito S.A. en la ciudad de Guaranda, parroquia Salinas permite mejorar el servicio al cliente y así fortalecer la imagen y posicionamiento en el mercado.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable independiente

Plan de Gestión Integral

2.5.2 Variable dependiente

Servicio al cliente

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación se basará en la modalidad de estudio cualitativa y cuantitativa. Es un estudio cualitativo debido a que en el diagnóstico de la compañía de Transporte Mixto TranSalinerito S.A. se obtendrán criterios, diferentes puntos de vista, se detectara posibles problemas, fallas y todo aquello relacionado con la compañía por parte de sus autoridades, socios, clientes y ciudadanía en general, tras el análisis respectivo de esta información se clasificará y organizará a través de datos numéricos pasando a convertirse en información cuantitativa.

3.2 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación Bibliográfica

La presente investigación será sustentada en respectivas teorías avaladas por diferentes autores que respaldaran la ejecución del plan, por tal razón se acudirá a la utilización de literatura que se relación directa con el tema de estudio.

3.2.2 Investigación de Campo

Es investigación de campo porque la información que se recolectará para su respectivo análisis se obtendrá del lugar donde opera la Compañía de Transporte Mixto TranSalinerito S.A., a través de entrevistas, encuestas y observación directa.

3.2.3 Investigación Descriptiva

Para Herrera, L. (2012). La investigación descriptiva consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, esto es detallar como son y que manifiestan. (Herrera, 2012)

Este tipo de investigación utilizaremos para detallar específicamente las situaciones encontradas en el campo de estudio para proponer las soluciones más adecuadas a los diferentes problemas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El perfil geo demográfico de la población en estudio son: habitantes que pertenecen a la parroquia de Salinas perteneciente al cantón Guaranda. El universo poblacional se obtuvo del Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial de la Parroquia Rural Salinas, siendo un total de 7262 personas, de lo cual el 20.5% (1489 personas) representa a la cabecera parroquial y el 79.5% (5773 personas) restante a las 34 comunidades pertenecientes a la parroquia Salinas

Fórmula Finita:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Población o universo de estudio

P= Probabilidad de que el evento ocurra

Q= Probabilidad de que el evento no ocurra

Z= Margen de confiabilidad

HABITANTES PERTENECIENTES A LA PARROQUIA SALINAS

Datos:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 7262}{0,05^2 (7262 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

N= 7262

P= 0,50

Q= 0,50

E= 0,05

Z= 1,96

n = 365 // Encuesta

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de investigación

3.4.1.1 Método Deductivo

El método Deductivo es aquel que va de lo general a lo particular; se hace un análisis a nivel de toda la compañía en estudio para luego ir organizando la información en cada área y posteriormente tener una visión más amplia y detallada de la investigación en proceso.

3.4.1.2 Método Inductivo

Este método es contrario al anterior, iniciaremos realizando un estudio desde lo particular a lo general, partiendo de un análisis situacional de los procesos y rutas, con el objetivo de corregir todas aquellas falencias que afectan el óptimo funcionamiento de la compañía.

3.4.1.3 Método Analítico

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular

3.4.1.4 Método Sintético

El método sintético es un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes que tuvieron lugar durante dicho suceso. En otras palabras, el método sintético es aquel que permite a los seres humanos realizar un resumen de algo que conocemos.

3.4.1.5 Método Sistémico

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis.

3.4.2 Técnicas de investigación

3.4.2.1 Observación directa

Esta técnica la utilizaremos para la recolección de información del entorno externo e interno de la compañía que se puede percibir a simple vista.

3.4.2.2 Entrevista Estructurada

El personal de la compañía nos brindara información directa a través de esta técnica, con preguntas abiertas y cerradas que se las establecerá acorde a la necesidad y tipo de persona entrevistada.

3.4.2.3 Encuesta

Es indispensable identificar la población universal con la que se va a trabajar en la investigación, tras su posterior análisis y método establecer la respectiva muestra de estudio a la cual se le aplicara una encuesta con el fin de obtener información real y verídica para adjuntar al trabajo de investigación.

Se aplicara 2 tipos de encuestas, una al usuario de la compañía para conocer su nivel de satisfacción y otra a los trabajadores de la entidad para conocer su opinión sobre la aplicación del plan de gestión integral

3.4.3 Instrumentos de investigación

Cada técnica de investigación posee su respectivo instrumento que permite su aplicación:

- Observación Directa: Guía de observación
- Entrevista: Guía de entrevista
- Encuesta: Cuestionario, los mismos que se puede apreciar en el Anexo1, Anexo 2

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultado de la entrevista realizada al gerente de la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar

Nombre de la Compañía: TRANSALINERITO S.A.

Dirección: Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar

Nombre del Entrevistado: Flavio Enrique Durán Durán

Objetivo: Determinar la necesidad de la implementación de un Plan de Gestión Integral que tiene la Compañía TranSalinerito S.A.

1. ¿Cuántos años está usted al frente de la gerencia de la compañía?

1 año y 2 meses

2. ¿Cómo ve en forma general a la compañía?

Nuestra compañía actualmente se encuentra funcionando con normalidad, tiene una buena aceptación de la ciudadanía Salinera; pero más allá de eso, no vemos estancados en el sentido de que no hemos innovado en ningún sentido a la compañía, el servicio viene siendo igual al de tiempo atrás con ningún plus adicional.

3. ¿La compañía cuenta con misión y visión establecidas?

No, nuestra compañía está legalmente establecida y regulada por la Agencia Nacional de Tránsito, pero no cuenta con factores empresariales que nos permitan identificarnos con la entidad.

4. ¿Qué aspectos considera que debería cambiar o mejorar la compañía para ofrecer un mejor servicio?

Lo principal sería contar con una mejor vialidad, la vía por la que circulan nuestras unidades se encuentran en pésimo estado. También considero importante contar con una oficina en la que reposen todos los archivos, documentos y demás enseres de la compañía, muchas veces el servicio de transporte se utiliza también para encomiendas y no se posee un lugar de almacenamiento hasta su retiro.

5. ¿Se ha diseñado en forma eficiente y efectiva la implementación de turnos de circulación de las unidades?

Los turnos que actualmente se manejan se establecen acorde al número de unidades disponibles y el tiempo de circulación que es de cada 15 minutos. Por el momento considero que es efectiva más no eficiente, debido a que existen un mayor número de pasajeros de los que caben en un carro durante el tiempo preestablecido.

6. ¿Está usted de acuerdo en asumir responsabilidades y gastos que conlleva la aplicación de un plan integral para mejorar el servicio que brinda la compañía?

Todo cambio conlleva cierto sacrificio, nuestra compañía está de acuerdo en asumir ciertos costos y comprometerse para la implementación del plan integral que propone con el objetivo de fortalecer nuestra compañía y brindar un mejor servicio

3.5.1.1 Análisis e interpretación de resultados

A través de la entrevista realizada al gerente de la compañía TRANSALINERITO S.A. se puede evidenciar que la compañía se encuentra en un estado de conformismo en donde día tras día la entidad cumple con sus labores pero no posee el compromiso de mejorar y crecer fortaleciéndose para ser mejores con el paso del tiempo. El establecimiento de la misión y visión, objetivos y valores organizacionales son necesarios para que quienes integran la compañía tengan claro la meta a alcanzar.

3.5.2 Resultados de la encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los clientes

Al término de la aplicación de las 365 encuestas, se da lugar a la tabulación y representación gráfica de la información obtenida.

PREGUNTA 1: ¿Con que frecuencia utiliza usted las unidades de la Compañía de Transportes TransSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?

Tabla 3: Frecuencia de uso del servicio

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UNA VEZ AL DÍA	146	40%
2 VECES AL DÍA	92	25%
3 VECES AL DÍA	73	20%
4 O MÁS VECES AL DÍA	54	15%
TOTAL	365	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar
Elaborado por: Crithian Durán

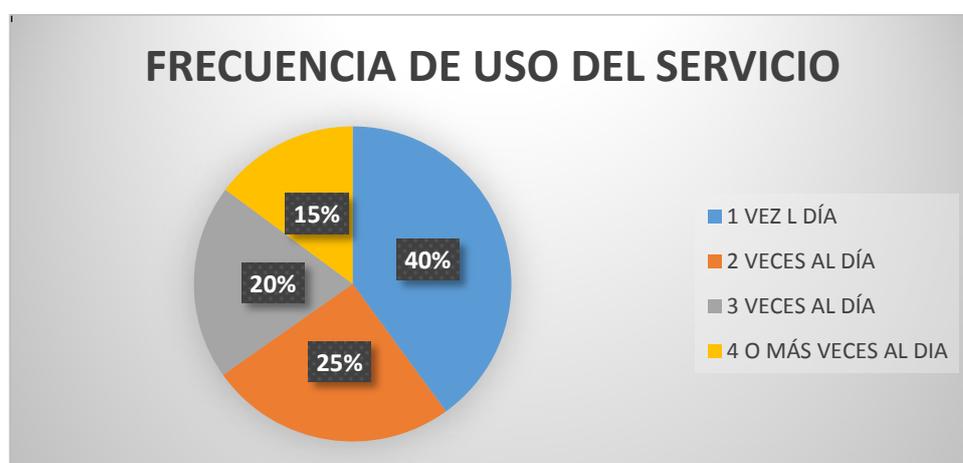


Figura 6: Uso del servicio

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar.
Elaborado por: Crithian Durán

A través de la información recolectada se ha determinado que de la población de estudio (365), la mayoría que representa al 40% utiliza el servicio una vez al día, el 25% hace uso del servicio 2 veces al día, el 20% utiliza el servicio 3 veces al día, mientras el 15% restante lo hace 4 o más veces al día. Se llega a la conclusión que el mayor porcentaje en la frecuencia de uso del servicio de transporte que ofrece la Compañía TRANSALINERITO S.A es de una vez al día con un 40%.

PREGUNTA 2: ¿Desde dónde utiliza usted las unidades de la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?

Tabla 4: Lugar de utilización del servicio

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PARADA (GUARANDA – SALINAS O VICEVERSA)	287	79%
ESPERANDO EN LA RUTA	78	21%
TOTAL	365	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar
Elaborado por: Cristhian Durán

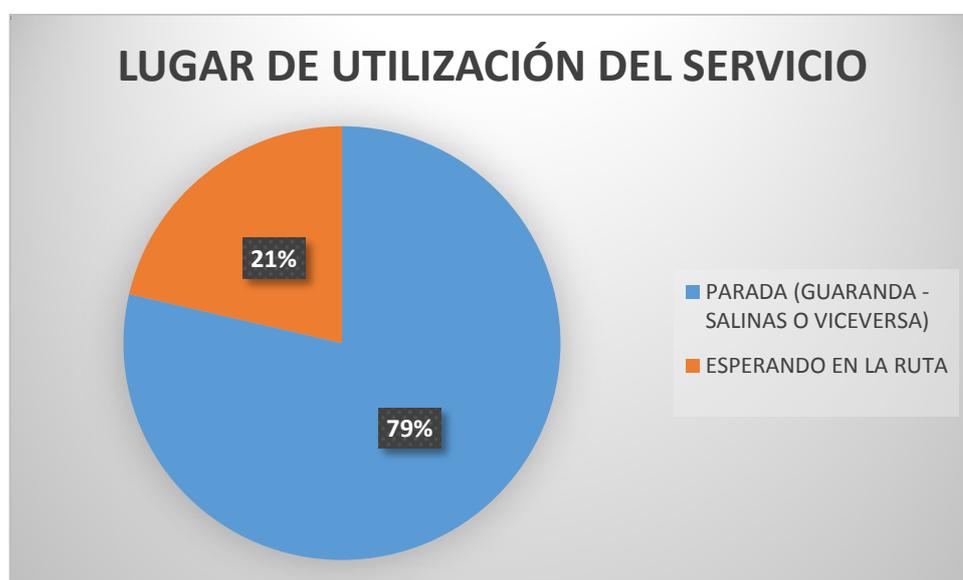


Figura 7: Lugar de utilización del servicio
Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar.
Elaborado por: Cristhian Durán

De las 365 personas encuestadas que arrojaron la muestra se ha evidenciado que el 79% de personas utiliza el servicio desde las paradas preestablecidas por la compañía, mientras el 21% restante lo hace esperando en el trayecto del recorrido.

PREGUNTA 3: ¿Cree usted que la ubicación de las paradas de la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A tanto en Guaranda y Salinas están ubicadas en lugares estratégicos?

Tabla 5: Ubicación estratégica de las paradas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	316	87%
NO	49	13%
TOTAL	365	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar
Elaborado por: Cristhian Durán



Figura 8: Ubicación de las paradas
Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar.
Elaborado por: Cristhian Durán

De la información obtenida se ha determinado que el 87% de personas consideran que la paradas de la compañía están ubicadas en lugares estratégicos, mientras el 13% restante señala que la ubicación de la parada no está ubicada estratégicamente.

PREGUNTA 4: ¿Cuál es el fin con el que usa las unidades de la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A?

Tabla 6: Uso del servicio

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMERCIO	49	13%
ESTUDIOS	97	27%
TRABAJO	146	40%
TURISMO	73	20%
TOTAL	365	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar
Elaborado por: Cristhian Durán

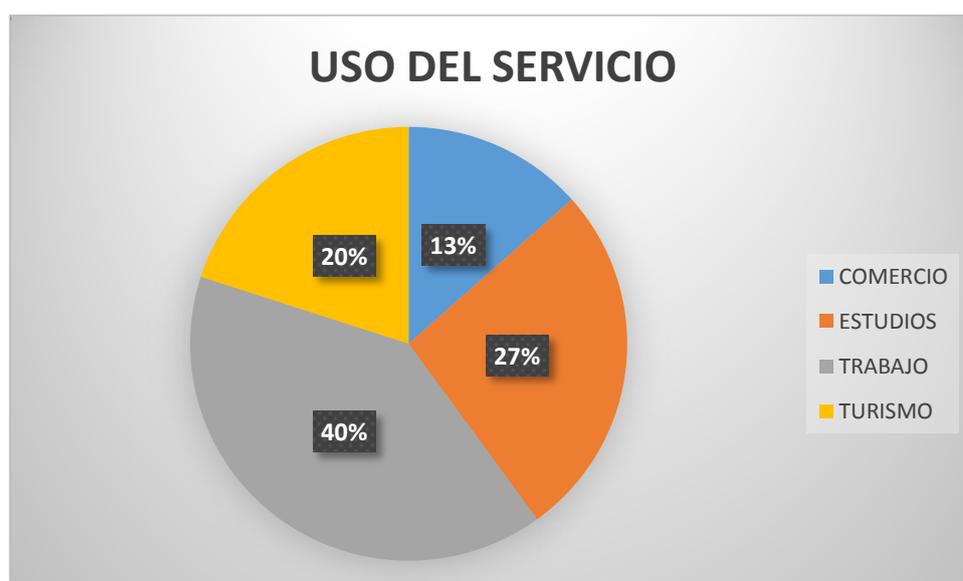


Figura 9: Uso del servicio

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de personas encuestadas el 40% manifiesta que hace uso del servicio de transporte de la compañía para asistir a su trabajo, el 27% señala que utiliza el servicio para movilizarse hacia los diferentes lugares de estudio, el 20% lo hace con fines turísticos y el 13% restante lo hace para actividades comerciales; quedando en manifiesto que la mayoría de personas utilizan el servicio para actividades de trabajo y estudios.

PREGUNTA 5: De las siguientes categorías, califique el servicio que brinda la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar

Tabla 7: Calidad del servicio

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	78	21%
BUENO	229	63%
REGULAR	48	13%
MALO	10	3%
PÉSIMO	0	0%
TOTAL	365	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar

Elaborado por: Cristhian Durán

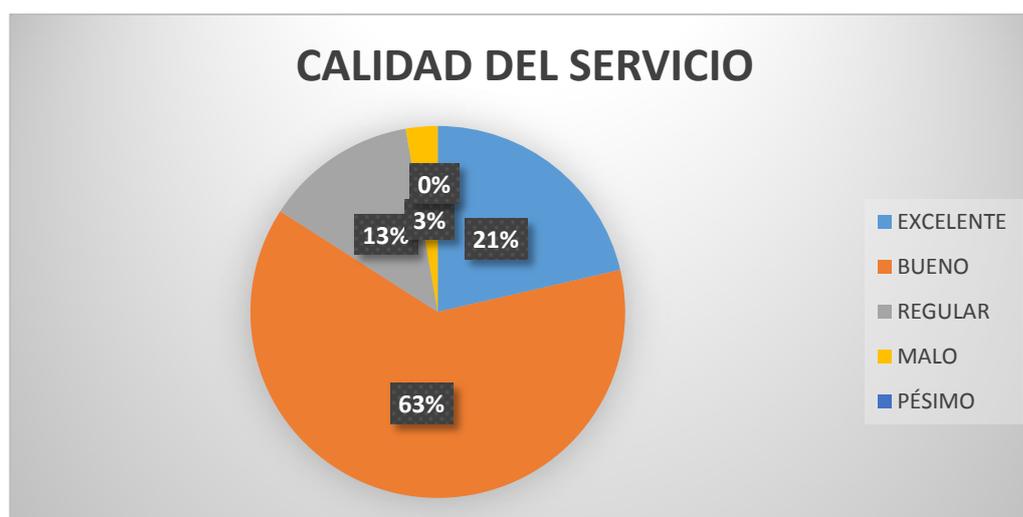


Figura 10: Calidad del servicio

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar.

Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de la muestra utilizada para el estudio se ha determinado que el 63% de personas considera al servicio que oferta la compañía como bueno, el 21% señala que el servicio es excelente, el 13% considera que el servicio es regular, el 3% indica que el servicio es malo y ninguna persona indica que el servicio es pésimo. Se ha evidenciado que más del 50% de la población analizada señala que el servicio que oferta la camioneta es bueno, seguido de un 21% que considera que el servicio es excelente; lo que da a notar que el servicio tiene una alta aceptación por parte de los clientes.

PREGUNTA 6: ¿Considera usted que la frecuencia de circulación de las unidades de la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar de cada 15 minutos es la suficiente?

Tabla 8: Frecuencia de circulación de las unidades

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	350	96%
NO	15	4%
TOTAL	365	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar
Elaborado por: Cristhian Durán

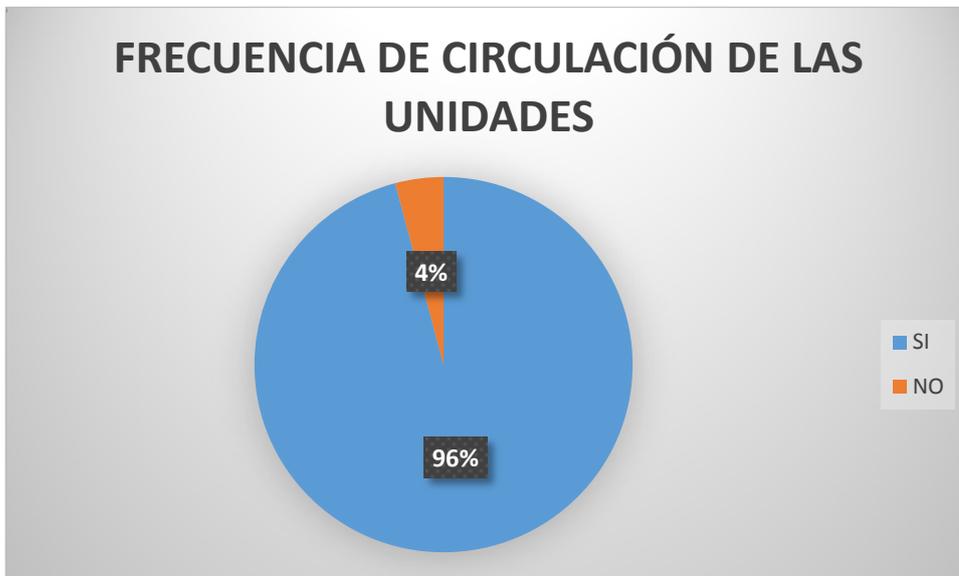


Figura 11: Frecuencia de circulación de unidades
Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de la población estudiada se ha determinado que 350 personas que representan al 96% del total de personas analizadas señalan que la frecuencia actual de circulación es de cada 15 minutos es la adecuada, mientras tan solo el 4% señala lo contrario.

PREGUNTA 7: En la escala del 1 al 5, siendo el 1 la expresión de la mínima satisfacción y el 5 la máxima. Califique el estado promedio de las unidades con las que cuenta la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas

Tabla 9: Estado de las unidades

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5 (EXCELENTE)	39	11%
4 (BUENO)	161	44%
3 (REGULAR)	126	34%
2 (MALO)	30	11%
1 (PÉSIMO)	0	0%
TOTAL	365	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar
Elaborado por: Cristhian Durán

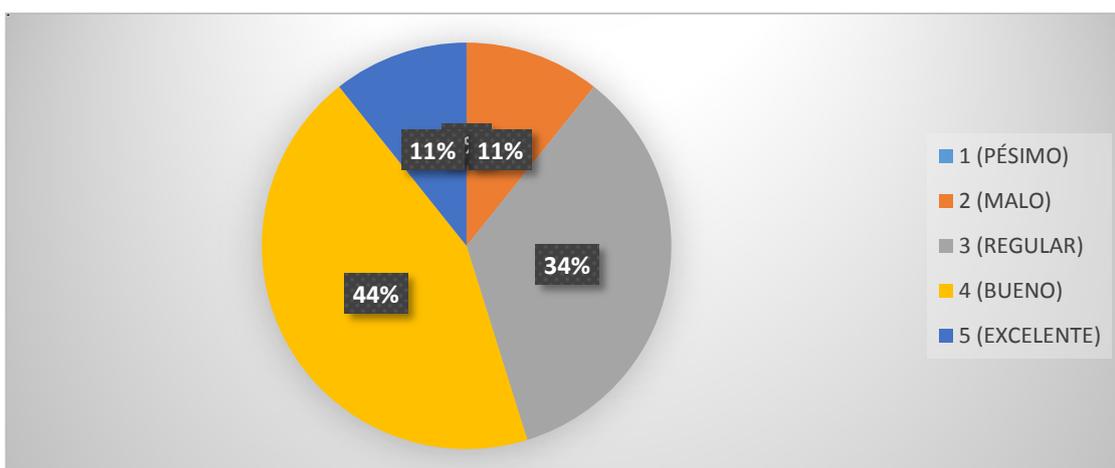


Figura 12: Estado de la unidades

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de la muestra utilizada para el estudio se ha identificado que el 44% de personas percibe que el estado de las unidades de la compañía como bueno, el 21% señala que el estado de las unidades es malo, con un igual porcentaje también consideran que es pésimo, un 34% de la población señala que ve a las unidades en estado regular y ninguna persona considera que las unidades se encuentran en perfecto estado, se puede concluir que la mayoría de personas perciben que las unidades de la compañía se encuentran en buen estado, siendo un indicador positivo debido al mal estado de las vías de circulación lo cual provoca un rápido deterioro de los carros.

PREGUNTA 8: ¿Tomando en cuenta el alto nivel de afluencia de turistas a la localidad de Salinas, recomendaría usted el uso de unidades de la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas a extranjeros?

Tabla 10: Recomendación del servicio

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	331	91%
NO	34	9%
TOTAL	365	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar
Elaborado por: Cristhian Durán



Figura 13: Recomendación del servicio
Fuente: Encuesta aplicada a la población de Salinas de Bolívar.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de las personas analizadas, la mayoría representada por el 91% señala que efectivamente recomendaría el uso del servicio de transporte de la compañía a turistas extranjeros que visitan la localidad de Salinas, mientras tan solo el 9% no recomendaría el servicio.

3.5.3 Resultados de la encuesta para conocer la opinión de los trabajadores acerca de la aplicación del plan de gestión integral

Al término de la aplicación de las 16 encuestas a todos los trabajadores de la compañía, se da lugar a la tabulación y representación gráfica de la información obtenida.

1. PREGUNTA 1: La unidad que conduce es:

Tabla 11: La unidad que conduce es

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PROPIA	8	50%
ARRIENDO	2	13%
SOLO CHOFER	6	37%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

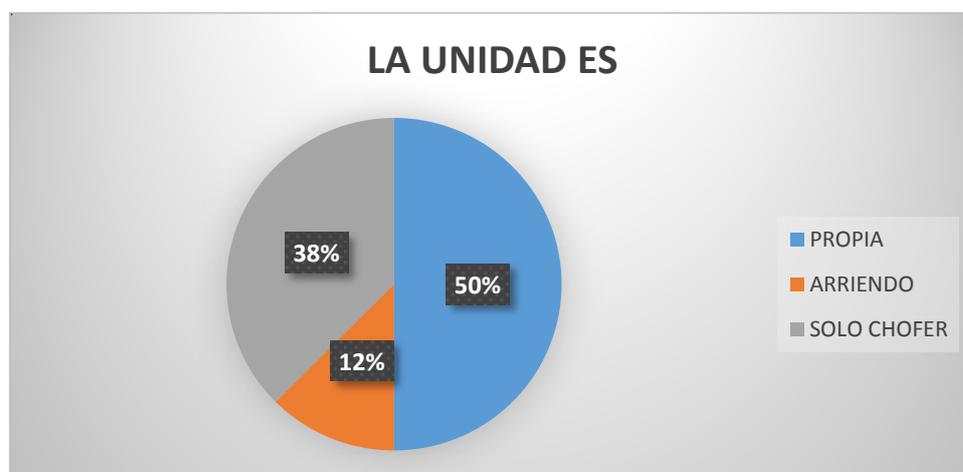


Figura 14: La unidad que conduce es

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de trabajadores de la compañía TranSalinerito S.A. el 50% son socios propietarios de las unidades con las que prestan el servicio, un 38% de trabajadores son solo choferes y el 12% restante son socios que poseen unidades de transporte arrendadas para realizar su trabajo diario.

2. PREGUNTA 2: ¿Se siente usted satisfecho con el trabajo que realiza en la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?

Tabla 12: Satisfacción con el trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
ESTOY EN DESACUERDO	2	13%
DE ACUERDO	5	31%
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	56%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán



Figura 15: Satisfacción con el trabajo

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del 100% de las personas que laboran en la compañía TranSalinerito S.A., el 56% del personal manifiesta que está en total acuerdo con el nivel de satisfacción del trabajo que realiza, el 39% de trabajadores manifiesta que está de acuerdo, un 13% está en desacuerdo con la satisfacción de su trabajo y ningún trabajador señala que esta en total desacuerdo en relación a la satisfacción del trabajo que realiza.

3. PREGUNTA 3: ¿Considera usted que la relación con los compañeros de trabajo es buena?

Tabla 13: Relación con los compañeros

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	94%
NO	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán



Figura 16: Relación con los compañeros

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de trabajadores con los que cuenta la compañía, la mayoría, es decir, el 94% señala que la relación que llevan entre compañeros de trabajo si es buena, mientras el 6% restante indica que no lo es.

4. PREGUNTA 4: ¿Cuenta con una misión, visión, objetivos y demás factores institucionales la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?

Tabla 14: Factores Institucionales

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	12%
NO	8	50%
DESCONOZCO	6	38%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán



Figura 17: Factores Institucionales
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del 100% de personas analizadas el 50% señala que la compañía no cuenta con factores institucionales que debería tener una organización, el 38 de trabajadores indica que desconoce la existencia de estos factores, mientras el 12% restante dice que la compañía si cuenta con estos factores.

5. PREGUNTA 5: ¿Cómo calificaría usted el servicio que ofrece la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?

Tabla 15: Servicio que ofrece

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	4	25%
BUENO	6	38%
REGULAR	4	25%
MALO	2	12%
PÉSIMO	0	0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

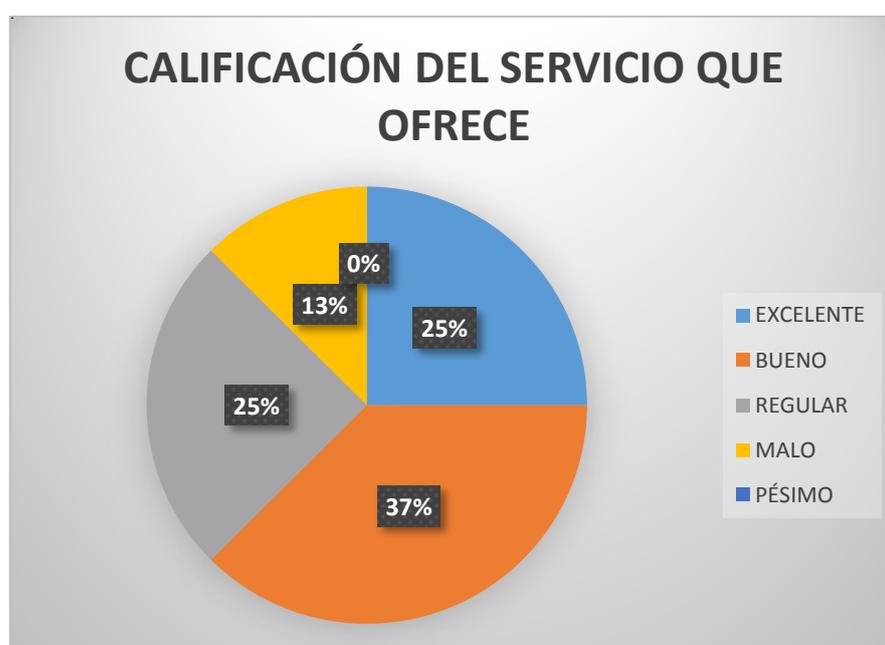


Figura 18: Servicio que ofrece

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de personas encuestadas el 38% de trabajadores califica el servicio que ofertan a la ciudadanía es bueno, el 25% del personal considera el servicio que prestan como bueno, así también el 25% de trabajadores considera que el servicio que brindan es regular y finalmente el 12% de trabajadores restante consideran al servicio que ofertan como malo.

6. PREGUNTA 6: ¿Con qué frecuencia reciben capacitaciones?

Tabla 16: Capacitaciones

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 VEZ AL AÑO	4	25%
3 – 5 VECES AL AÑO	0	0%
MENSUALMENTE	0	0%
NUNCA	12	75%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

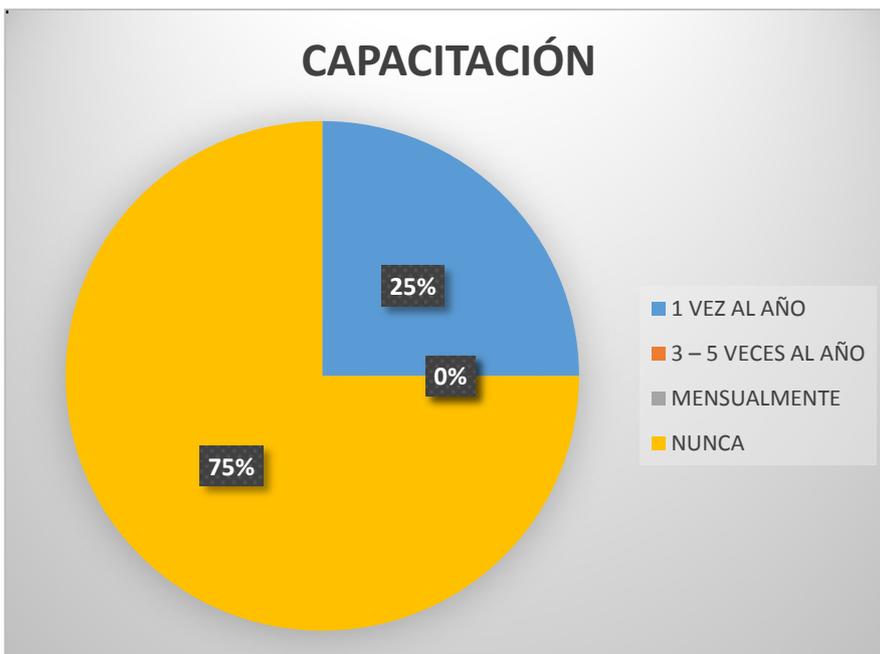


Figura 19: Capacitaciones

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de trabajadores analizados se ha detectado que la mayoría de trabajadores que corresponde al 75% nunca recibe ningún tipo de capacitación, un 25% del personal señala que recibe capacitación tan solo una vez al año.

7. PREGUNTA 7: ¿Cree usted que si se implementa el Plan de Gestión Integral mejorará el servicio y la gestión administrativa para el desarrollo en la compañía?

Tabla 17: Implementación del Plan de Gestión Integral

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	75%
NO	1	6%
TAL VEZ	3	19%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

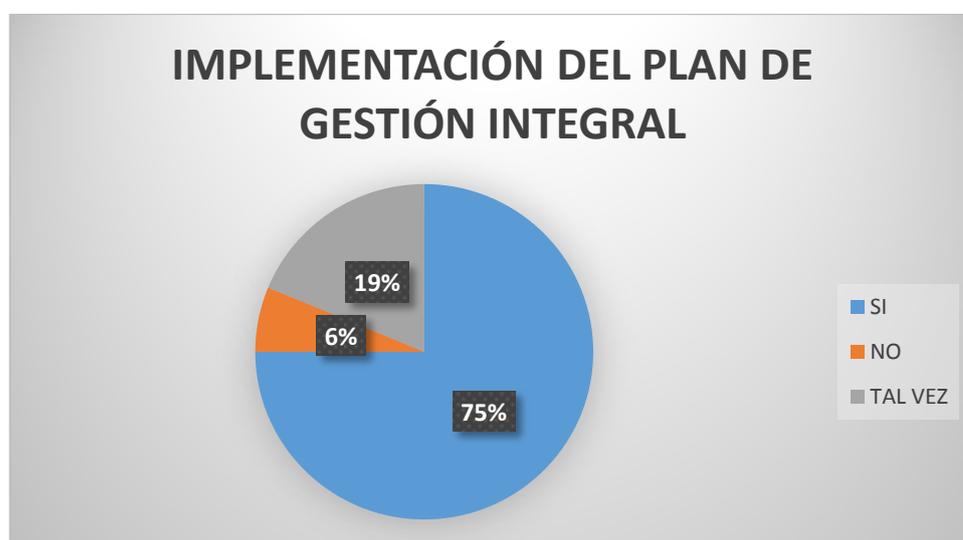


Figura 20: Implementación del Plan de Gestión Integral

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores (choferes) de la Compañía Transalinerito S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

Del total de los trabajadores analizados la mayoría correspondiente al 75% señala que efectivamente al implementar el Plan de Gestión Integral se mejorará el servicio y la gestión administrativa de la compañía, un 19% del personal considera que tal vez se mejore el servicio y la gestión administrativa de la compañía con la implementación del Plan de Gestión Integral, mientras el 6% restante señala que no se lograra ningún cambio.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES TRANSALINERITO S.A. DE SALINAS DE BOLÍVAR, 2019.

El Plan de Gestión Integral para la Compañía de Transportes TranSalinerito S.A., surge con la necesidad de poseer herramientas que permitan tener una línea de acción en el corto, mediano y largo plazo para alcanzar los objetivos y metas de la compañía tomando en cuenta todos los recursos asignados (humanos, materiales, financieros, entre otros), es decir, como ser los mejores de la manera más eficaz y eficiente.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Definición del negocio

TranSalinerito S.A. es una compañía de transporte mixto que presta el servicio de transporte de personas y carga liviana en la ruta Guaranda-Salinas y viceversa. Bajo el precedente de brindar un mejor servicio, la implementación de un plan de gestión para la compañía de Transporte TranSalinerito S.A. permitirá brindar un servicio acorde a las exigencias actuales del mercado, adaptándose a las exigencias de la sociedad moderna que no es suficiente con brindar el servicio de transporte simple, sino, con altos estándares de seguridad, confort y confianza.

4.2.1.1 Información general de la empresa

Tabla 18: Datos generales de la empresa

NOMBRE COMERCIAL:	TranSalinerito S.A.
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Servicio de transporte de pasajeros y carga liviana
DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD	Provincia: Bolívar Cantón: Guaranda Parroquia: Salinas Ubicación: Plaza Central
TELÉFONO	0999593567
CONFORMACIÓN JURÍDICA	TranSalinerito S.A., es una empresa obligada a llevar contabilidad

Fuente: Compañía Transalinerito S.A
Elaborado por: Cristhian Durán

4.2.1.2 Logotipo de la compañía



Figura 21: Logotipo Transalinerito
Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

4.2.2 Plan Administrativo

Una organización desea perdurar en el tiempo generando réditos económicos que permitan un crecimiento empresarial para lo cual necesita bases sólidas con parámetros que establezcan claramente el objetivo a conseguir. Con el paso del tiempo tienen que estar dispuestos a modificar distintos aspectos según lo amerite el mercado o los avances tecnológicos, su misión y visión jamás deben variar.

La realización del siguiente plan administrativo se ha realizado con la socialización de miembros de la compañía a través de un taller en el cual han participado el gerente u trabajadores de la compañía, obteniendo información veraz que ha ayudado al establecimiento de lo siguiente:

4.2.2.1 Misión

En la realización de la misión se ha utilizado las siguientes interrogantes:

Tabla 19: Establecimiento de misión

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Quiénes somos?	TranSalinerito S.A., es una compañía que presta el servicio de transporte de pasajeros y carga liviana.
¿Qué buscamos?	Ofrecer a los clientes un servicio de transporte con excelencia, eficiencia y seguridad mediante personal capacitado y unidades adecuadas.
¿Dónde lo hacemos?	En la ruta del Cantón Guaranda a la parroquia Salinas y Viceversa.
¿Por qué lo hacemos?	Para contribuir al desarrollo sostenible e inclusivo de la comunidad.
¿Para quienes trabajamos?	Para la sociedad Salinera.

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

TranSalinerito S.A., es una compañía que presta el servicio de transporte de pasajeros y carga liviana, para ofrecer a los clientes un servicio de transporte con excelencia, eficiencia y seguridad mediante personal capacitado y unidades adecuadas, ubicados en la ruta del Cantón Guaranda a la parroquia Salinas y Viceversa, para contribuir al desarrollo sostenible e inclusivo de la comunidad.

4.2.2.2 Visión

En la realización de la visión se ha utilizado las siguientes interrogantes:

Tabla 20: Establecimiento de visión

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cómo contribuye la institución al bienestar de la población?	En el año 2024 ser una compañía líder de transporte de pasajeros y carga liviana en la Parroquia Salinas, manteniendo una innovación continua para la satisfacción de nuestros clientes
¿Cuál es la situación futura deseada para los usuarios o beneficiarios?	Lograr el reconocimiento y valoración por nuestros clientes y trabajadores
¿Qué se requiere de la institución en el futuro?	Mejoramiento continuo en la calidad del servicio ofertado
¿Cómo puede la institución lograr ese futuro?	Mediante la innovación y capacitación continua de quienes integran la compañía

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

En el 2024 ser una compañía líder de transporte de pasajeros y carga liviana en la Parroquia Salinas, manteniendo una innovación continua para la satisfacción de nuestros clientes, con el fin de lograr el reconocimiento y valoración por nuestros clientes y trabajadores, y a un futuro continuar mejorando la calidad del servicio ofertado mediante la innovación y capacitación continua de quienes integran la compañía.

4.2.2.3 Valores

Es muy importante que la definición de los valores que ha de caracterizar la Compañía se los realice colectivamente con todos quienes componen la entidad; dichos valores deben agrupar todo aquello que se encuentra a nuestro alcance, a medida que se los va alcanzando se vea reflejado en el posicionamiento que va teniendo la compañía.

Tabla 21: Valores empresariales

VALORES	COMPORTAMIENTOS EN LA PRÁCTICA
Responsabilidad	Cumplir a cabalidad con los compromisos y turnos asumidos con los clientes.
Eficiencia	Uso adecuado de los recursos que posee la compañía.
Confianza	Actuación transparente hacia lo público.
Ética	Vivir bien, comprendiendo lo bueno y lo malo.
Trabajo en equipo	Práctica diaria del compañerismo y sentido de pertenencia a la compañía.
Respeto a la Dignidad Humana, la vida y el medio ambiente	Vivir en armonía con la naturaleza; respetar a todos quienes integran la compañía
Solidaridad	Apoyo desinteresado e incondicional a compañeros, clientes y demás personas que se encuentran en situaciones difíciles.
Justicia	Actuación apegadas a la leyes que rigen el orden social
Honestidad	Trabajar sin engaños ni trampas

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

4.2.2.4 Objetivos

Los objetivos son los propósitos que la compañía pretende alcanzar, a través de éstos se alcanzará la visión organizacional.

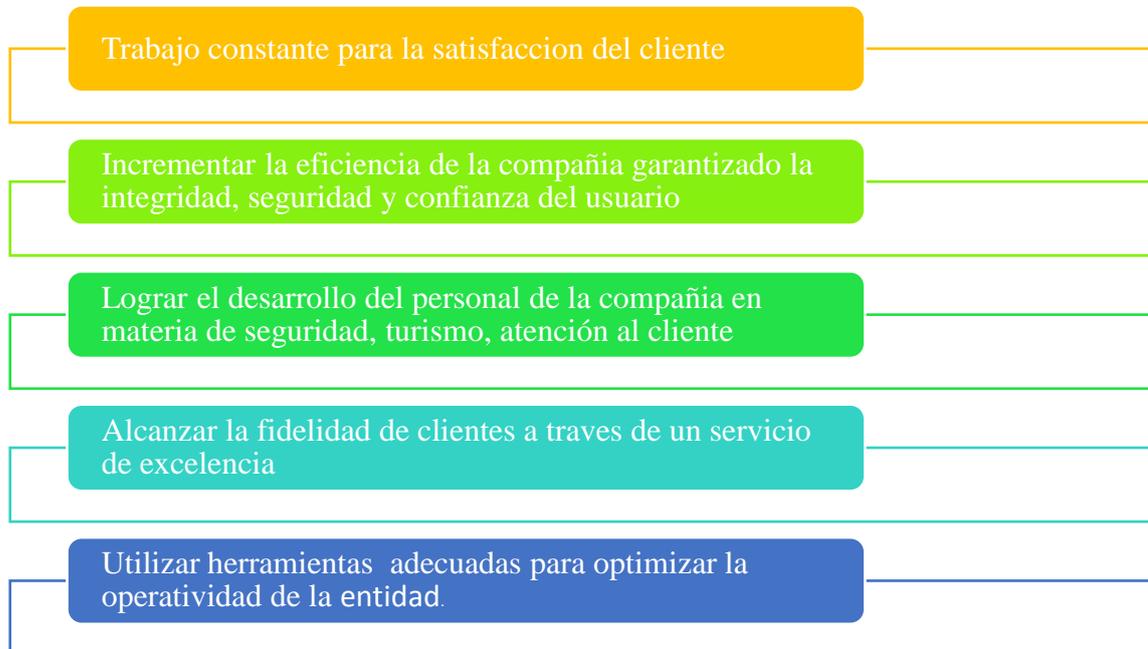


Figura 22: Objetivos empresariales
Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
Elaborado por: Crithian Durán

4.2.2.5 Organigrama estructural

El organigrama estructural será la base primordial para la gestión de la Compañía TranSalinerito S.A., con esto tendremos una visión de la composición orgánica de la entidad.

La compañía de transporte TranSalinerito S.A., cuenta con los siguientes niveles jerárquicos:

Nivel Directivo de la compañía Transalinerito S.A.

- Junta General de Accionistas

Nivel Ejecutivo de la compañía TranSalinerito S.A.

- Gerencia

Nivel Operativo de la compañía TranSalinerito S.A.

- Control de turnos (Tarjetero)
- Choferes

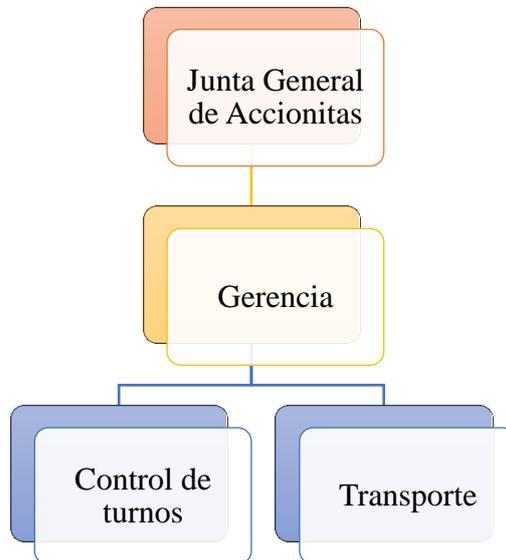


Figura 23: Organigrama estructural

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COMPAÑÍA TRANSALINERITO S.A.

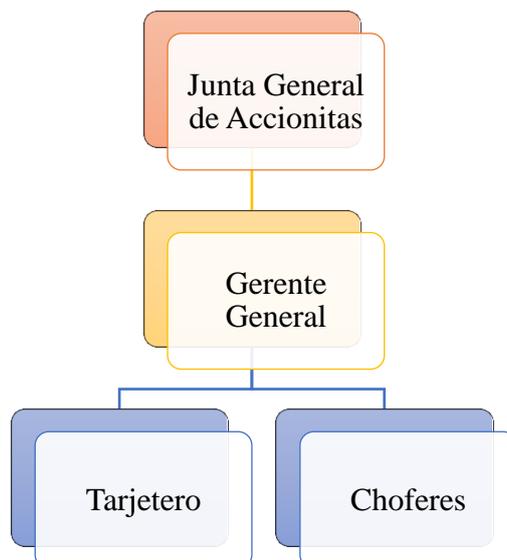


Figura 24: Organigrama funcional

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

4.2.2.6 Análisis del entorno

El presente análisis FODA se ha realizado a partir de la entrevista realizada al Gerente General de la Compañía y de los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes y trabajadores, como también se desarrolla un taller con la participación de todos los trabajadores de la cooperativa, cuyos resultados se puede apreciar

Tabla 22: Análisis FODA

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda constante del servicio • Única compañía de transportes en el sector • Más del 50% de conductores son socio propietarios de las unidades lo cual genera mayor compromiso con la entidad. • Unidades en óptimas condiciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de la filosofía empresarial que encamine a donde debe llegar la empresa. • No posee una estructura organizacional necesaria para el desarrollo de la compañía. • Su personal no cuenta con capacitación en atención al personal y turismo. • Carecimiento de instalaciones para el funcionamiento de la compañía • Mala presentación de los trabajadores
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Gran afluencia de turistas nacionales e internacionales. • Crecimiento del sector micro-empresarial, lo cual eleva la actividad económica en el sector 	<ul style="list-style-type: none"> • Pésimo estado de la vía principal que conecta la ruta Salinas - Guaranda • Medios de transporte ilegales. • Factores climáticos que afectan la comunicación terrestre

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

Tabla 23: Matriz FODA cruzada

PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS PERFIL DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> – Gran afluencia de turistas nacionales e internacionales. – Crecimiento del sector microempresarial, lo cual eleva la actividad económica en el sector
FORTALEZAS	ESTRATEGIA FO
<ul style="list-style-type: none"> – Demanda constante del servicio – Única compañía de transportes en el sector – Más del 50% de conductores son socio propietarios de las unidades lo cual genera mayor compromiso con la entidad. – Unidades en óptimas condiciones 	<ul style="list-style-type: none"> – Crear alianzas con el sector microempresarial para el transporte de ciertas mercancías, así como la de profesionales y estudiantes que interactúan con las diferentes empresas de la localidad.
DEBILIDADES	ESTRATEGIA DO
<ul style="list-style-type: none"> – Ausencia de la filosofía empresarial que encamine a donde debe llegar la empresa. – No posee una estructura organizacional necesaria para el desarrollo de la compañía. – Su personal no cuenta con capacitación en atención al personal y turismo. – Carecimiento de instalaciones para el funcionamiento de la compañía – Mala presencia de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> – Implementación y socialización de la filosofía empresarial de la Compañía que permita tener claro a donde debe llegar la empresa. – Contratar los servicios de capacitación permanente en atención al cliente e idiomas para que la atención que se brinda tanto a cliente locales como extranjeros sea la mejor. – Alquilar instalaciones para funcionamiento de la administración de la compañía, en donde reposaran los archivos y demás enseres de la compañía.

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
 Elaborado por: Crithian Durán

4.2.2.7 Manual de funciones de la Compañía Transalinerito S.A.

TRANSALINERITO S.A. MANUAL DE FUNCIONES

Nombre del puesto:	GERENTE GENERAL		
Código del puesto:	G-01		
Naturaleza del puesto:	Ser una unidad de dirección dentro de una empresa		
Depende de :	Junta General de Accionistas	Supervisa a:	Personal de la Compañía
Objetivo de puesto:	Lograr una eficiente administración en la empresa y el cumplimiento a cabalidad de los objetivos institucionales.		
FUNCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Representar legalmente a la Compañía antes los diferentes organismos de control, requerimientos de clientes y socios 2. Planifica, organiza, dirige y controla las actividades de la Compañía. 3. Elabora el plan de actividades 4. Delegar funciones al personal subalterno 5. Dirige la administración de la compañía 6. Supervisar al personal a su cargo 7. Presentar los informes finales de las altas direcciones 8. Guiar y motivar al personal para el logro de los objetivos institucionales. 9. Otras funciones a fines a sus actividades dispuesto por el inmediato superior 			
REQUISITOS DEL PUESTO:			
Título profesional:	Ing. en Administración de Empresas; Ing. Transportes		
Experiencia:	2 años		
Idiomas:	Español - Ingles		
HABILIDADES Y APTITUDES:		CURSOS RELACIONADOS:	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Don de mando ✚ Capacidad de planificar ✚ Trabajo bajo presión ✚ Manejo de situaciones conflictivas ✚ Liderazgo ✚ Iniciativa 		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Curso de relaciones humanos ✚ Curso de programación de Neo lingüística ✚ Curso de administración de riesgos ✚ Curso de neuromarketing 	

Figura 25: Manual de funciones gerente

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

Nombre del puesto:	TARJETERO		
Código del puesto:	T-01		
Naturaleza del puesto:	Apoyar al control de turnos de las unidades dentro de la empresa		
Depende de :	Gerente General	Supervisa a:	Choferes
Objetivo de puesto:	Participar en el logro de un eficiente control de turnos y organización en las labores de trabajo.		
FUNCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaborar en la planificación, organización, dirección y control de turnos de la Compañía 2. Recibe órdenes del inmediato superior 3. Elaborar informes al término de cada día de trabajo 4. Entregar informes de trabajo al inmediato superior 5. Recibir y organizar el servicio de encomiendas. 6. Guiar y motivar al personal para el logro de los objetivos institucionales. 7. Otras funciones a fines a sus actividades dispuesto por el inmediato superior 			
REQUISITOS DEL PUESTO:			
Título profesional:	Bachiller		
Experiencia:	1 año		
Idiomas:	Español - Inglés Básico		
HABILIDADES Y APTITUDES:		CURSOS RELACIONADOS:	
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Capacidad de planificar ✚ Trabajo bajo presión ✚ Liderazgo ✚ Iniciativa 		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Curso de Atención al cliente ✚ Curso de relaciones humanos 	

Figura 26: Manual de funciones tarjetero
Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

Nombre del puesto:	CHOFER		
Código del puesto:	CH-01		
Naturaleza del puesto:	Conducir el vehículo en actividades al servicio de la Compañía y guiarlo en la realización de trabajos asignados.		
Depende de :	Gerente General	Supervisa a:	
Objetivo de puesto:	Brindar el servicio de transporte eficiente y seguro.		
FUNCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducir el vehículo cuando se requiera; de acuerdo a la asignación de turnos dispuesta por el Tarjetero 2. Verificar el normal funcionamiento del vehículo a su cargo y responsabilizarse del uso adecuado del mismo. 3. Mantener el vehículo limpio y en condiciones aceptables. 4. Reportar a su jefe inmediato sobre cualquier contingencia ocurrida que se presente en sus labores de trabajo 5. Otras funciones a fines a sus actividades dispuesto por el inmediato superior 			
REQUISITOS DEL PUESTO:			
Título profesional:	Licencia Profesional tipo C		
Experiencia:	3 años		
Idiomas:	Español - Inglés Básico		
HABILIDADES Y APTITUDES:		CURSOS RELACIONADOS:	
<ul style="list-style-type: none"> + Trabajo bajo presión + Liderazgo + Iniciativa 		<ul style="list-style-type: none"> + Curso de mecánica básica + Curso de Atención al cliente + Curso de relaciones humanos 	

Figura 27: Manual de funciones chofer

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

4.2.3 Plan De Operaciones

4.2.3.1 Mapa de Procesos Compañía Transalinerito S.A.

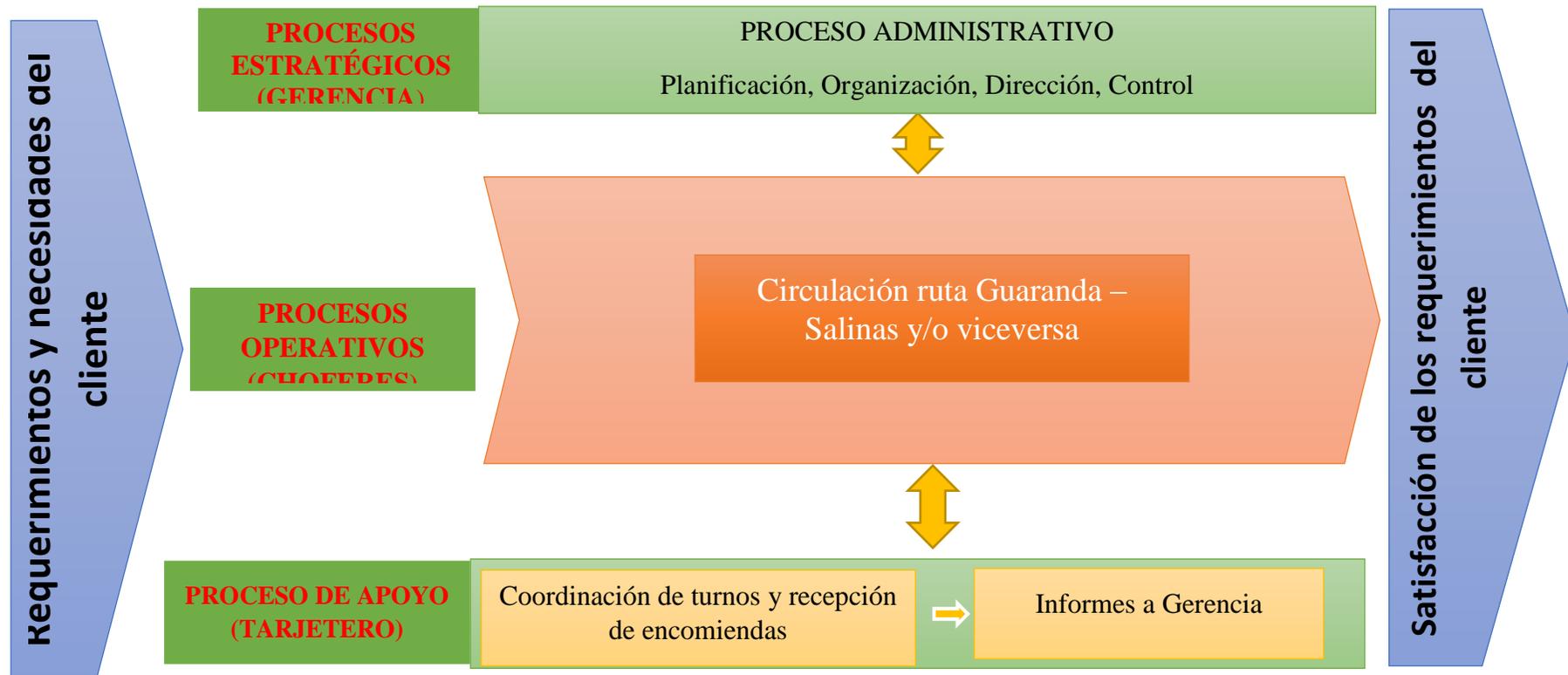


Figura 28: Mapa de procesos

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

PROCESOS ESTRATÉGICOS

4.2.3.2 Procesos Estratégicos Compañía TranSalinerito S.A.



Figura 29: Procesos estratégicos
 Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
 Elaborado por: Cristhian Durán

CÓDIGO: FP-PES-01	FICHA DE PROCESO	
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	
<u>ELEMENTO</u>	<u>DETALLE</u>	
NOMBRE DEL PROCESO:	Proceso Administrativo	
OBJETIVO:	Gestionar las actividades de planificación, organización, dirección y control de la compañía para optimizar los recursos que posee.	
RESPONSABLE:	Gerente General	
ALCANCE:	Todos los niveles de la compañía	
ENTRADAS:	Datos, lineamientos, información, conocimiento, tiempo.	
SALIDAS:	Servicio, informes agencia de tránsito, control general	
RECURSOS:	Humanos: todos quienes conforman la compañía Físicos: Infraestructura, unidades Económicos, tecnológicos	
INSUMOS:	Reglamentos ley de Tránsito, documentación legal de la Compañía	
DURACIÓN:	Dependerá de la identificación y determinación de la actividad a desarrollar.	
CAPACIDAD:	De acuerdo a la cantidad de actividades establecidas.	

Figura 30: Ficha de proceso

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

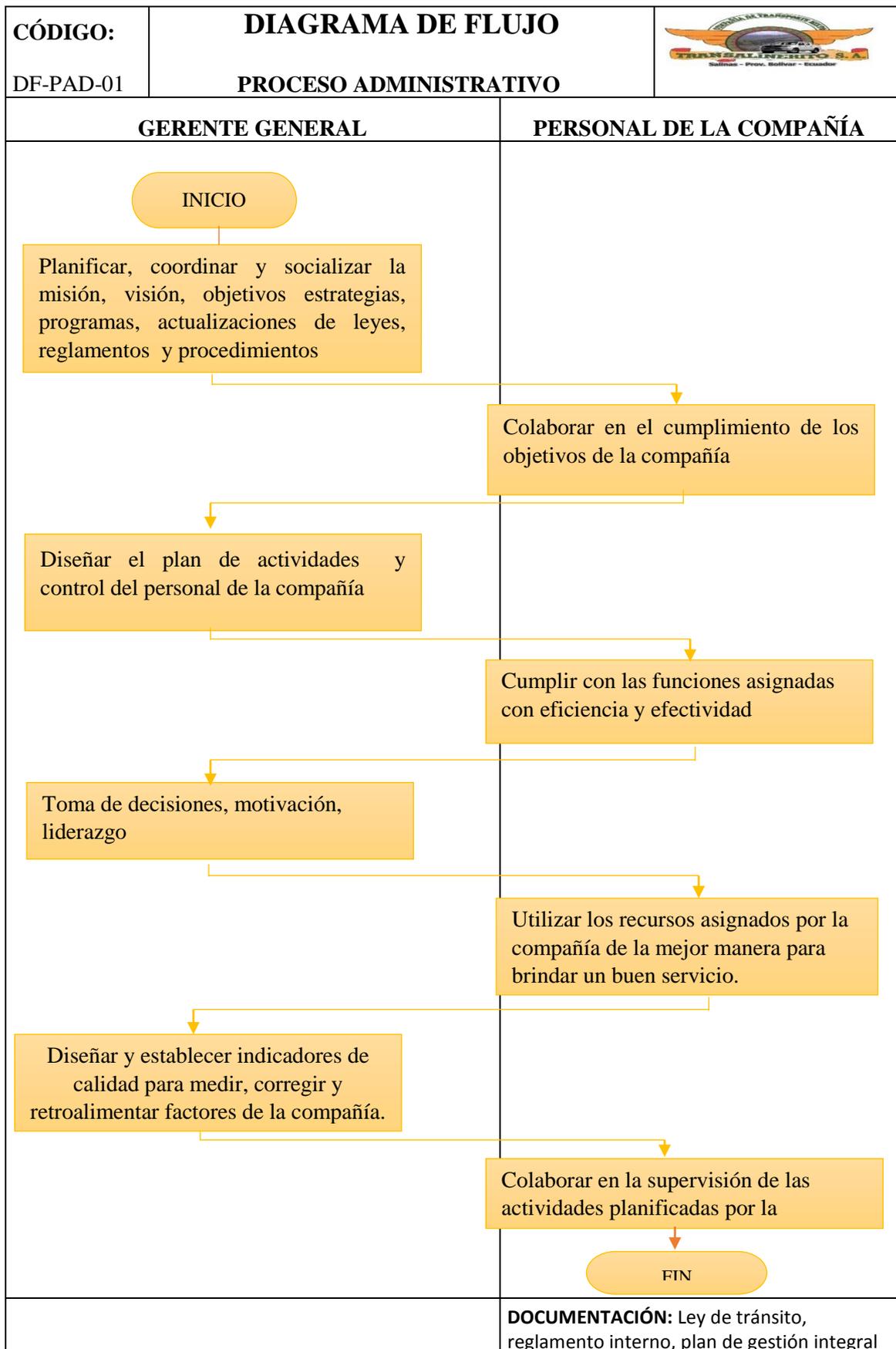


Figura 31: Diagrama de flujo

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

CÓDIGO: FI-PAD-01	FICHA DE INDICADOR	
	PROCESOS ADMINISTRATIVO	
<u>ELEMENTO</u>	<u>DETALLE</u>	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Cumplimiento de objetivos Eficiencia Rendimiento de la compañía	
PROCESO AL QUE MIDE:	Proceso administrativo	
DESCRIPCIÓN:	<p>Cumplimiento de objetivos: Este indicador permite identificar el grado de esfuerzo y compromiso que posee el personal de la compañía para el logro de los objetivos propuestos.</p> <p>Eficiencia: Este indicador nos permite el grado de cumplimiento de las actividades que se realizan en la compañía.</p> <p>Rendimiento de la Compañía: Permite medir el aprovechamiento de los recursos que posee la empresa frente a las necesidades del mercado.</p>	
OBJETIVO	Identificar el funcionamiento óptimo de la compañía	
VARIABLE:	CUANTITATIVO	
FÓRMULA:	<p>CUMPL. DE OBEJTIVOS= (Objetivos cumplidos / objetivos propuestos) x 100</p> <p>EFICIENCIA= (Resultados mensuales alcanzados / planificación mensual) x 100</p> <p>REND. COMPAÑÍA= (Capacidad utilizada / capacidad máxima de recursos que posee) x 100</p>	
PERIODO DE CÁLCULO:	De acuerdo a la necesidad, puede ser anual, mensual, semanal.	

Figura 32: Ficha de indicador

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Crithian Durán

PROCESOS OPERATIVOS

4.2.3.3 Procesos operativos Compañía TranSalinerito S.A.

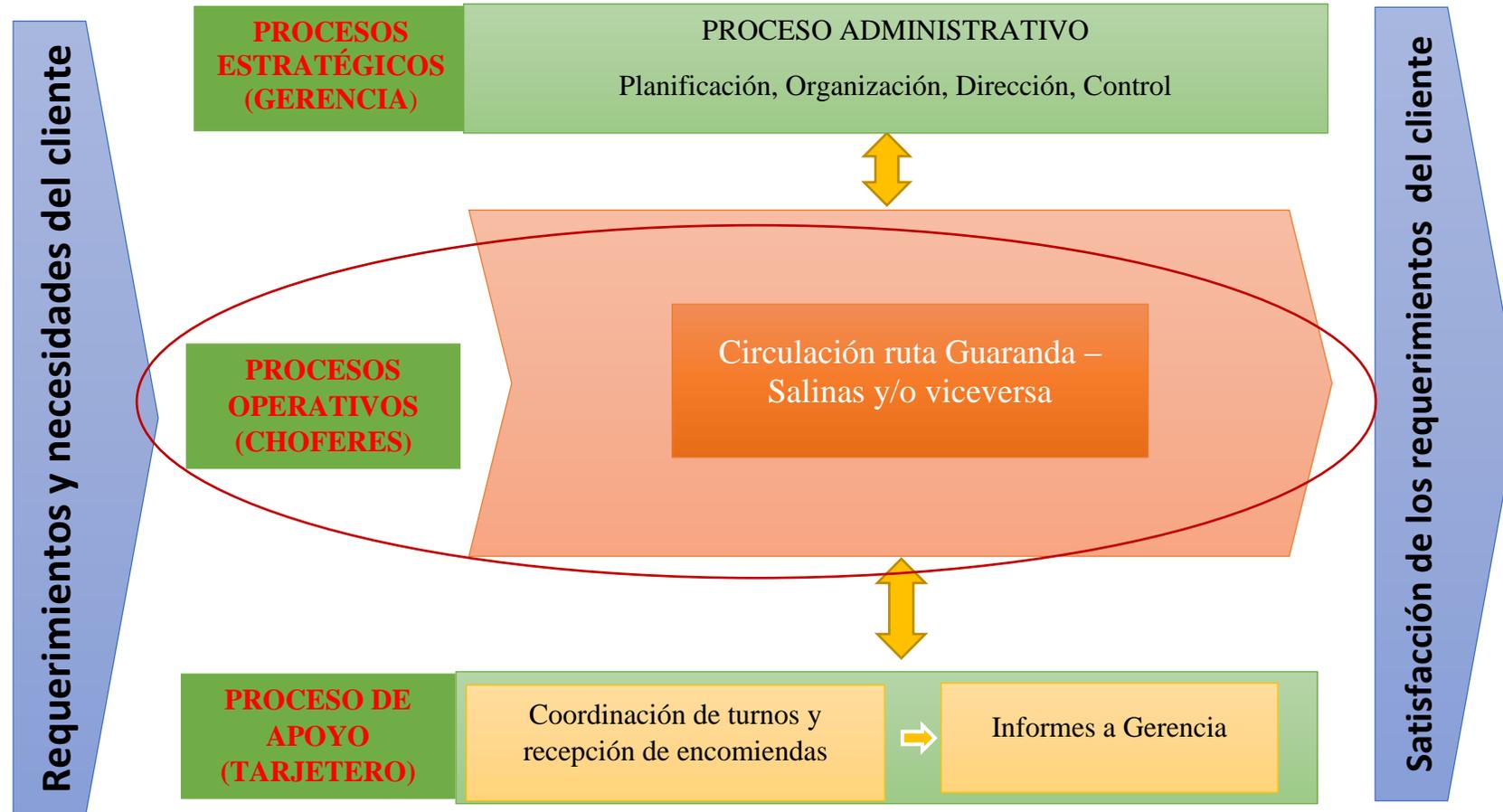


Figura 33: Procesos operativos

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

CÓDIGO: FP-POP-01	FICHA DE PROCESO	
	PROCESOS OPERATIVOS	
<u>ELEMENTO</u>	<u>DETALLE</u>	
NOMBRE DEL PROCESO:	Circulación ruta Guaranda – Salinas y/o Viceversa	
OBJETIVO:	Brindar el servicio de transporte a los usuarios con eficiencia y eficacia	
RESPONSABLE:	Chofer unidad a cargo	
ALCANCE:	Desde el inicio de la ruta hasta su llegada	
ENTRADAS:	Personas con necesidad de transporte, encomiendas	
SALIDAS:	Personas en su lugar de destino, encomiendas en su destino	
RECURSOS:	Humanos: choferes Físicos: unidades de transporte Económicos, tecnológicos	
INSUMOS:	Papel manila, hojas de papel	
DURACIÓN:	Aproximadamente de 40 a 45 minutos	
CAPACIDAD:	6 pasajeros en la cabina y hasta 10 quintales en el balde posterior	

Figura 34: Ficha de proceso

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

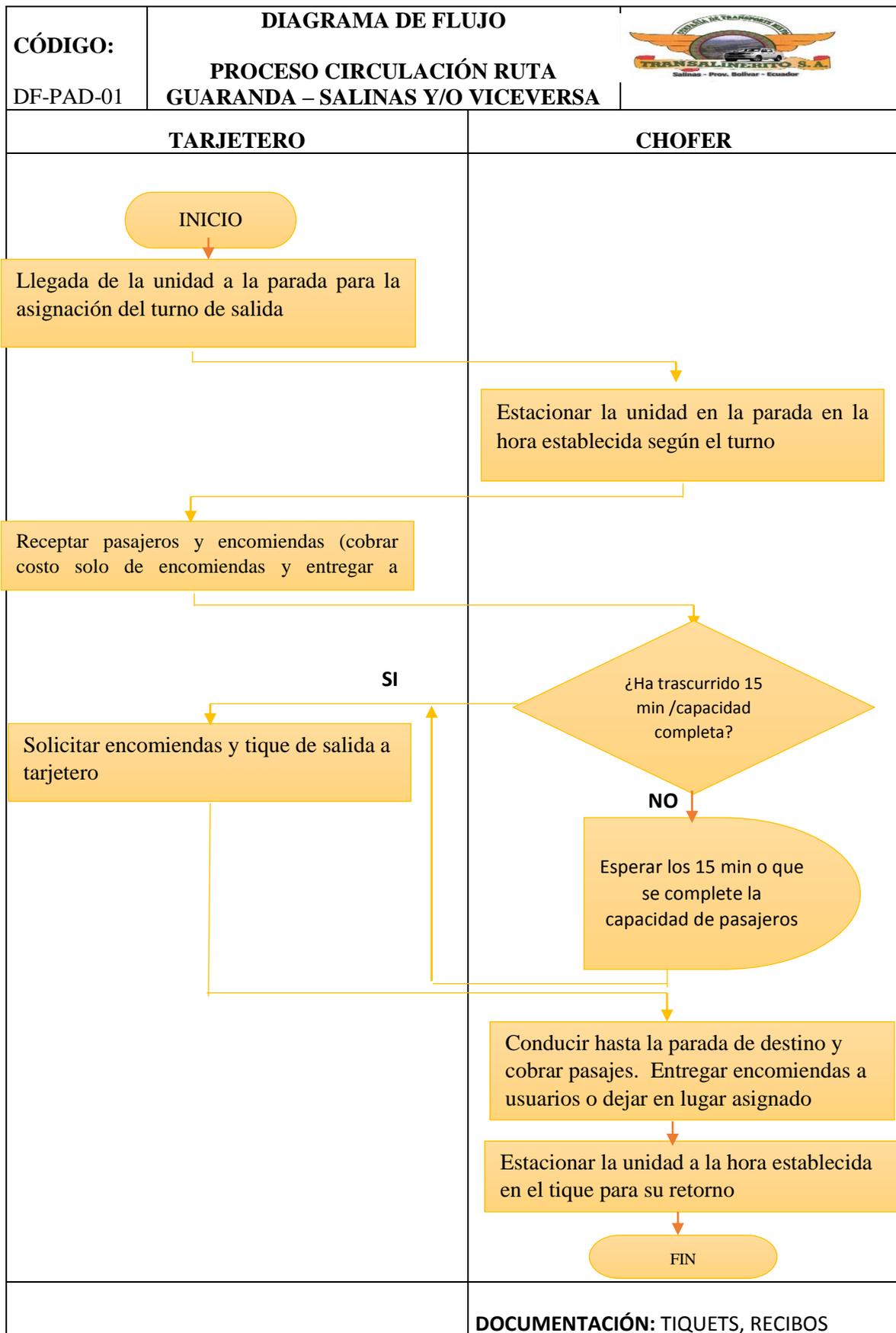


Figura 35: Diagrama de flujo
Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSSALINERITO S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

CÓDIGO: FI-PAD-01	FICHA DE INDICADOR	
	PROCESOS CIRCULACIÓN RUTA GUARANDA – SALINAS Y/O VICEVERSA	
<u>ELEMENTO</u>	<u>DETALLE</u>	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Satisfacción clientes	
PROCESO AL QUE MIDE:	Circulación ruta Guaranda – Salinas y/o viceversa	
DESCRIPCIÓN:	Este indicador permite identificar el grado de satisfacción de los usuarios de la compañía en relación al servicio recibido	
OBJETIVO	Conocer el grado de satisfacción del cliente frente al servicio que la empresa oferta	
VARIABLE:	CUANTITATIVO	
FÓRMULA:	$\text{SATISFACCIÓN CLIENTES} = \left(\frac{\text{número de reclamos de clientes}}{\text{total de clientes que usan el servicio}} \right) \times 100$	
PERIODO DE CÁLCULO:	De acuerdo a la necesidad, puede ser anual, mensual, semanal.	

Figura 36: Ficha de indicador

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

**HOJA PARA LA ASIGNACIÓN DE TURNOS PARA LAS DIFERENTES
UNIDADES**

COMPAÑÍA TRANSALINERITO S.A.	
HOJA DE ASIGNACIÓN DE TURNO	
	
TURNO NÚMERO:	
FECHA:	
NOMBRE DE CHOFER:	
CÉDULA:	
NÚMERO DE UNIDAD:	
PLACA:	
HORA DE SALIDA:	
HORA DE LLEGADA:	
FIRMA CHOFER	FIRMA TARJETERO

Figura 37: Hoja de asignación de turno

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

PROCESOS DE APOYO

4.2.3.4 Procesos de apoyo Compañía de Transportes TranSalinerito S.A.

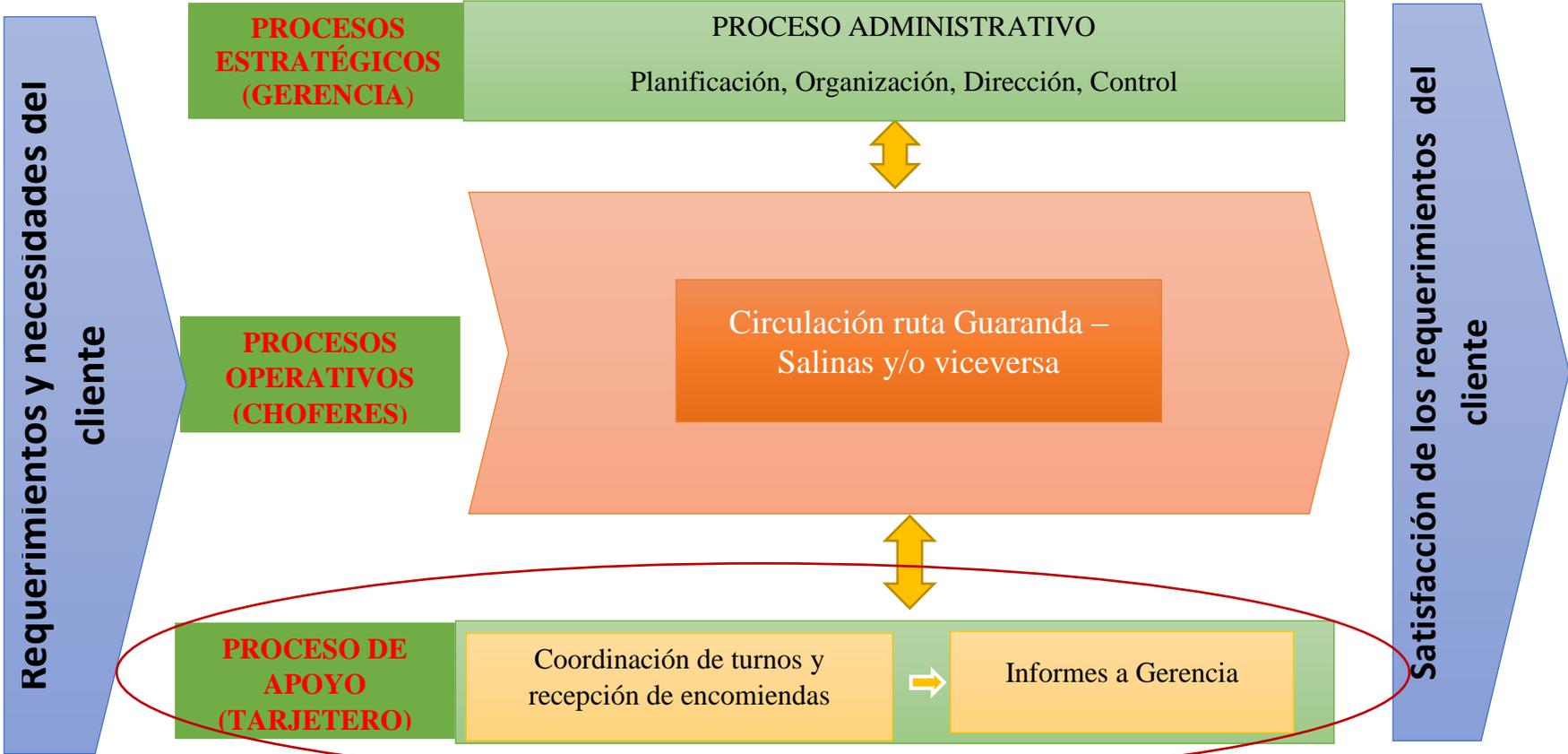


Figura 38: Procesos de apoyo
 Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
 Elaborado por: Cristhian Durán

CÓDIGO: FP-POP-01	FICHA DE PROCESO	
	PROCESO DE APOYO	
<u>ELEMENTO</u>	<u>DETALLE</u>	
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de turnos y recepción de encomiendas	
OBJETIVO:	Establecer los turnos para las diferentes unidades de la compañía	
RESPONSABLE:	Tarjetero	
ALCANCE:	Choferes de las unidades	
ENTRADAS:	Unidades disponibles, encomiendas	
SALIDAS:	Asignación de turno, encomiendas	
RECURSOS:	Humanos: choferes Físicos: unidades de transporte	
INSUMOS:	Hojas de papel, esferos, plantillas de turnos	
DURACIÓN:	Aproximadamente 2 minutos en asignación de turno Recepción de encomienda depende del tipo de encomienda	
CAPACIDAD:	Cantidad de encomiendas receptadas	

Figura 39: Ficha de proceso

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSLINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

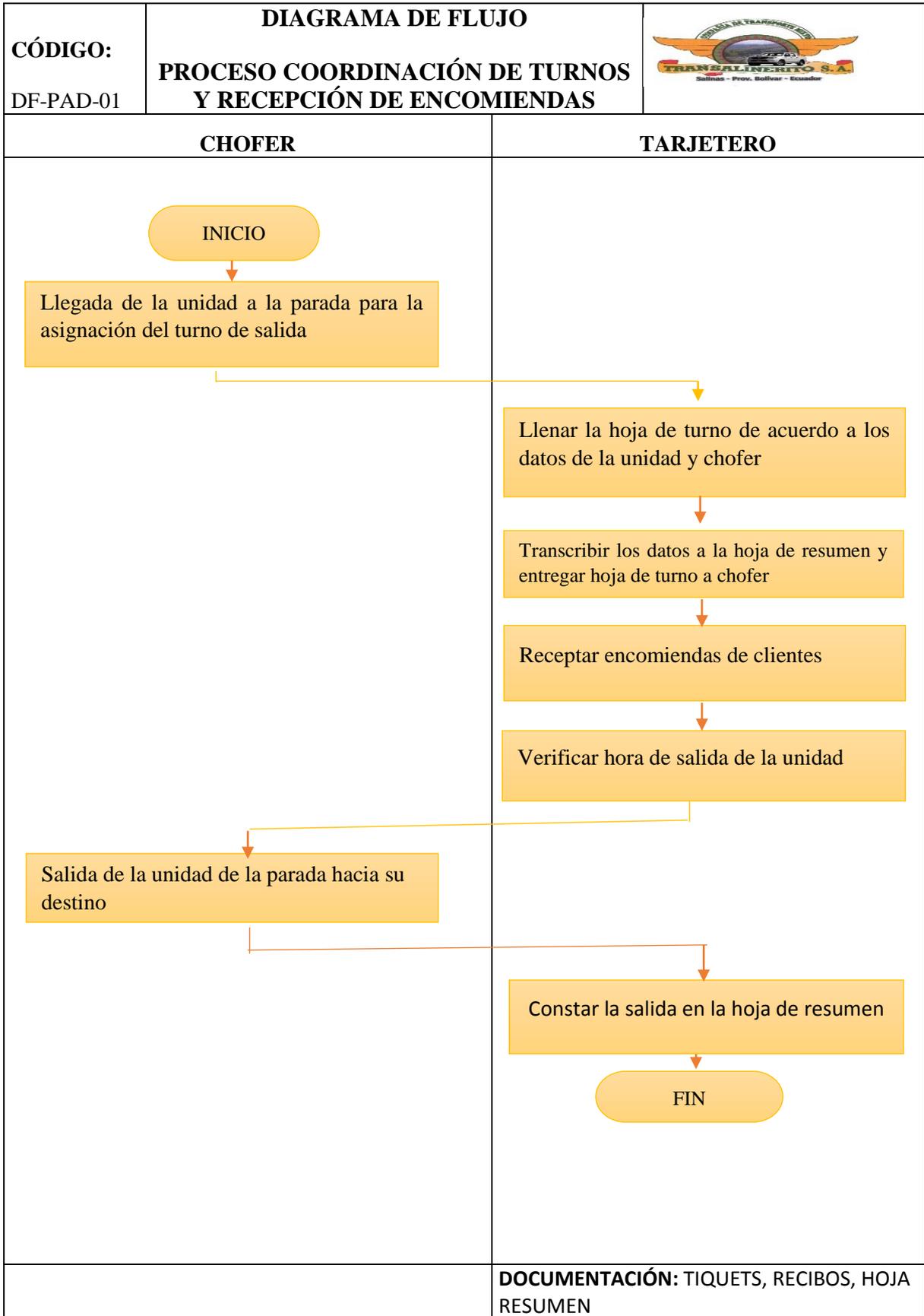


Figura 40: Diagrama de flujo
 Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSLINERITO S.A.
 Elaborado por: Cristhian Durán

CÓDIGO: FI-PAD-01	FICHA DE INDICADOR	
	PROCESOS COORDINACIÓN DE TURNOS Y RECEPCIÓN DE ENCOMIENDAS	
<u>ELEMENTO</u>	<u>DETALLE</u>	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Confiabilidad de la Compañía	
PROCESO AL QUE MIDE:	Circulación ruta Guaranda – Salinas y/o viceversa	
DESCRIPCIÓN:	Este indicador permite medir el porcentaje de entregas de encomiendas que se envían a través de la compañía.	
OBJETIVO	Cuantificar el nivel de confianza que tiene la empresa frente al servicio que oferta	
VARIABLE:	CUANTITATIVO	
FÓRMULA:	$\text{CONFIABILIDAD DE LA COMPAÑÍA} = \left(\frac{\text{número de encomiendas realizadas con éxito}}{\text{total de encomiendas receptadas}} \right) \times 100$	
PERIODO DE CÁLCULO:	De acuerdo a la necesidad, puede ser anual, mensual, semanal.	

Figura 41: Ficha de indicador

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

**HOJA RESUMEN DE ASIGNACIÓN DE TURNOS DE LA COMPAÑÍA
TRANSALINERTO S.A.**

COMPAÑÍA TRANSALINERTO S.A.					
HOJA RESUMEN DE TURNOS					
					
TURNO N°	FEC HA	NOMBRE CHOFER	NÚMERO DE UNIDAD	HORA DE SALIDA	HORA LLEGADA

Figura 42: Hoja de resumen de turnos

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

COMPAÑÍA TRANSALINERITO S.A.	
SERVICIO DE ENCOMIENDAS	
	
ENCOMIENDA N°:	
TIPO DE ENCOMIENDA:	
DETALLES:	
DATOS DE PERSONA QUE ENVIA:	DATOS DE PERSONA QUE RECIBE:
NOMBRE:	NOMBRE:
CÉDULA	CÉDULA:
LUGAR DE ENVIO:	
LUGAR DE DESTINO:	
NOTA: Si el destinatario no se encuentra en el lugar de destino a la hora especificada, la encomienda se dejará en la oficina(Guaranda) o en	

Figura 43: Servicio de encomiendas

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

CÓDIGO: FP-POP-02	FICHA DE PROCESO	
	PROCESO DE APOYO	
<u>ELEMENTO</u>	<u>DETALLE</u>	
NOMBRE DEL PROCESO:	Informes a Gerencia	
OBJETIVO:	Reportar a Gerencia el desarrollo de las actividades de la compañía.	
RESPONSABLE:	Tarjetero	
ALCANCE:	Choferes de las unidades	
ENTRADAS:	Actividades diarias, novedades suscitadas	
SALIDAS:	Información.	
RECURSOS:	Humanos: choferes Físicos: unidades de transporte	
INSUMOS:	Hojas de papel, esferos, plantillas de turnos	
DURACIÓN:	Dependerá del nivel de novedades suscitadas	
CAPACIDAD:	Cantidad de informes realizados.	

Figura 44: Ficha de proceso

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

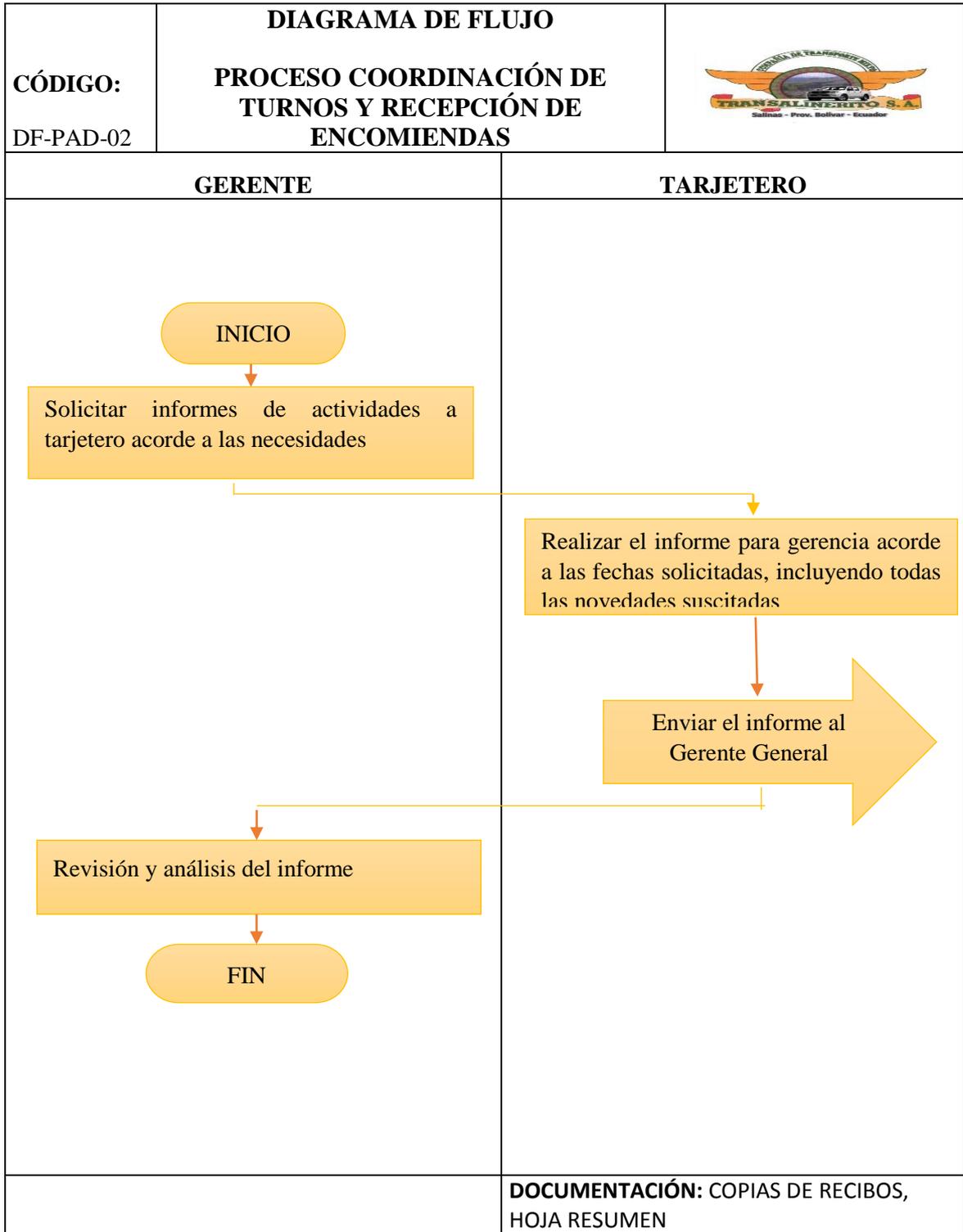


Figura 45: Diagrama de flujo
 Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSLINERITO S.A.
 Elaborado por: Cristhian Durán

4.2.4 Plan de Marketing

4.2.4.1 Imagen empresarial

La imagen que muestra una empresa a la sociedad es su carta de presentación, desde ahí partirá la decisión del cliente y será un factor diferenciador de la competencia. Hoy en día la imagen que transmite una empresa es el factor primordial que incide en la decisión de uso o compra del cliente.

La compañía TranSalinerito S.A. en la actualidad no cuenta con una imagen empresarial que distinga de las demás cooperativas de transporte, las unidades de la compañía usan los mismos colores que se encuentran homologados por la ley de tránsito, con la diferencia del logo de la compañía que es el único distintivo entre cooperativas.



Figura 46: Logo empresarial

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRAN SALINERITO S.A.

Elaborado por: Cristhian Durán

El personal de la compañía realiza sus labores diarias con otro tipo de ropa, lo cual deja mucho que desear en la imagen que muestra a sus clientes. Con el objetivo de incrementar la confianza de los clientes y ganar un mejor posicionamiento en el mercado, en la compañía TranSalinerito S.A., se realizarán los siguientes cambios:

- **Dotación de camisetas homologadas al personal de la compañía**

La presentación física del personal de cualquier Compañía es indispensable para la satisfacción del cliente, desde la confianza que genera hasta incrementar el nivel del servicio que ofrece. En la compañía TranSalinerito se dotará de camisetas de color verde con el respectivo logo de la cooperativa en la parte superior izquierda a los señores choferes y tarjetero. Con esto lograremos transmitir una imagen solida de calidad y la vez incrementando los clientes debido a que nos recomendaran con las demás personas puesto que estarán satisfechos con el servicio ofertado.

- **Costo de las camisetas**

Tabla 24: Costo de camisetas

CANTIDAD	DETALLE	C. UNITARIO	C. TOTAL
17	Camisetas con cuello normal	\$ 10	\$ 170
17	Estampado de 8cm x 8cm	\$ 1.50	\$ 25.50
COSTOS TOTALES			\$ 195.50

Fuente: Comercial JENNY-DIAN

Elaborado por: Cristhian Durán



Figura 47: Modelo de uniforme

Fuente: Comercial JENNY-DIAN

Elaborado por: Cristhian Durán

4.2.4.2 Carnet de identificación del empleado

Los carnets de identificación de los empleados son muy importantes para que las empresas generen seguridad e integridad. Con la implementación de los carnets en el personal de la Compañía lograremos:

- **Mayor seguridad**

Los carnets de identificación nos permitirá aumentar la seguridad de diferentes maneras como por ejemplo los clientes podrán identificar rápidamente al conductor de la unidad que están usando, solo personal autorizado podrá usar este identificativo.

- **Identificación personal en caso de emergencia**

En ciertos casos fortuitos como accidente de tránsito, robo puede servir como información personal debido a que constan datos de la persona a la que pertenece.

DATOS QUE CONTENDRÁ EL CARNET DE IDENTIFICACIÓN

- Nombre de la Compañía
- Logo de la Compañía
- Nombres completos del empleado
- Cedula de identidad
- Fotografía tamaño carnet
- Numero de unidad a cargo
- Año de vigencia

COSTO DE LOS CARNETS

Tabla 25: Costo de carnets

CANTIDAD	DETALLE	C. UNITARIO	C. TOTAL
17	Carnets de identificación	\$ 2	\$ 34

Fuente: Imprenta Gutenberg
Elaborado por: Cristhian Durán



Figura 48: Modelo de carnet
Fuente: Imprenta Gutenberg
Elaborado por: Cristhian Durán

COSTO TOTAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA INNOVACIÓN DE LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA TRANSALINERITO S.A.

Tabla 26: Costo de imagen empresarial

DETALLE	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL
Camisetas con cuello normal	\$ 11.50	\$ 195.50
Carnets de identificación	\$ 2	\$ 34
COSTO TOTAL		\$ 229.5

Fuente: Comercial JENNY-DIAN e Imprenta Gutenberg
Elaborado por: Cristhian Durán

4.2.5 Presupuesto de implementación del plan de gestión integral

Tabla 27: Presupuesto del plan integral

#	ACTIVIDAD	OBJETIVO	CONCEPTO	CANTIDAD	TIEMPO		COSTO
					INICIA	FINALIZA	
1	Realización del Plan de Gestión Integral	Proponer un Plan de Gestión Integral	Talento Humano	1 persona	1/agosto/2018	1/enero/2019
2	Creación del Plan de Gestión Integral	Crear el Plan de Gestión Integral	Computador	1 computador	1/agosto/2018	1/enero/2019
4	Realizar entrevista	Determinar la necesidad de la implementación de un Plan de Gestión Integral	Cuaderno, hojas	1 Gerente	20/nov/2018	20/nov/2018	\$ 1,00
3	Realizar encuestas	Determinar la satisfacción de los clientes y compromiso de trabajadores	Hojas, esferos	365 encuestas a clientes y 16 a trabajadores	21/nov/2018	23/nov/2018	\$ 14,00
5	Innovación de la Imagen	Cambiar la imagen de la compañía	Camisetas, Carnets	17 camisetas y carnets	27/nov/2018	29/nov/2018	\$ 229,50
6	Movilización	Llegar a distintos lugares a recabar información	transporte
COSTO TOTAL							\$ 244,50

Fuente: Socialización con miembros de Compañía TRANSALINERITO S.A.
Elaborado por: Cristhian Durán

CONCLUSIONES

- La investigación se realizó con la utilización de fuentes bibliográficas relacionadas a la Gestión Integral, lo cual ha servido como base para fundamentar la investigación, y por consiguiente diseñar el Plan de Gestión Integral para la compañía TranSalinerito S.A. Esta investigación servirá como un factor de cambio en la administración de la entidad, así también como fuente de consulta para otras compañías que poseen una problemática similar.
- La Compañía TranSalinerito S.A. desde el inicio de sus actividades ha mantenido una administración empírica, no cuenta con una filosofía de negocio, es decir, carece de misión, visión, manual de funciones, procesos básicos; todo esto afecta directamente al crecimiento organizacional de la compañía debido a que las actividades se realizan de manera desordenada.
- El Plan de Gestión Integral propuesto en esta investigación engloba las acciones más importantes a realizar para cumplir con los objetivos de la Compañía, convirtiéndose en un factor que enmarcará un cambio altamente significativo del antes y el después de la misma.

RECOMENDACIONES

- El Plan de Gestión Integral es una herramienta fundamental para el fortalecimiento y crecimiento empresarial, por lo tanto la Compañía TranSalinerito S.A., deberá implementar y realizar las actualizaciones necesarias acorde a los requerimientos de la institución para proyectarse de forma eficiente y eficaz a corto, mediano y largo plazo con la utilización de estrategias que permitan alcanzar los objetivos.
- La Gerencia General deberá socializar el contenido del Plan de Gestión Integral con el personal de la Compañía para que comprendan que no se trata únicamente de una documentación, sino su contenido es parte de la cultura organizacional y que depende de sus actitudes y actividades alcanzar la misión y visión institucional.
- Entregar una copia del Plan de Gestión Integral a todos quienes conforman la compañía TranSalinerito S.A. con el fin de que puedan identificar su participación directa con la misma, y en el caso de existir dudas o sugerencias sean recibidas y analizadas por el Gerente General y de ser necesario ejecutar su corrección o mejora respectiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, C. (2000). *Ciencia y Tecnología*. Obtenido de: <http://www.utm.mx/temas/temas-docs/e1117.pdf>
- Balseca, J. (2017). *Guía Metodológica de la planificación Estratégica para Carreras en la ESPOCH*. Riobamba.ESPOCH.
- Bonilla, M., Molina, J., & Morales, F. (20 de Mayo de 2006). *Planificación: Tipos y Herramientas*. Obtenido de: <http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/tiposplani.html>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill. Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación estratégica*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica fundamentos y aplicaciones*. México D.F.: Edamsa Impresiones S.A de C.V.
- Universidad Cooperativa de Colombia. (2018). *Sistema de gestión integral*. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/inicio.aspx>
- Gonzales, A. C. (2016). *Plan Estratégico de negocios*. México: Grupo Editorial Patria.
- Hernandez, Z. T., & Martinez, H. T. (2014). *Planeación y Control*, México: Patria.
- Herrera, L. (2012). *Tutoría de la Investigación*. Quito: Patria.
- Iberestudios. (2018). *En que consiste la gestión integral de una empresas*. Obtenido de: <https://www.eaprogramas.es/blog/en-que-consiste-la-gestion-integral-de-una-empresa>
- Johnson, G., & Scholes, K. (2001). *Dirección estratégica*. Madrid: Prentice Hall.
- Alfonso, L. (2008). *Planeación financiera estratégica*. México: McGraw-Hill.
- Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales*. México: Alfaomega.
- López, R., & Marín, M. (2011). *Planeación estratégica fundamentos y casos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pedròs, D. M., & Gutiérrez, A. M. (2012). *Introducción al plan estratégico*. Madrid: Diaz de Santos.

- Pedros, D. M., & Gutierrez, A. M. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid : Diaz de Santos S.A.
- Romero, A. (2004). *Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones*. Madrid España: Diaz de Santos S.A.
- Sainz de Vicuña, J. M. (2003). *El plan estratégico en la practica*.Madrid España: ESIC Editorial.
- Villamayor, C., & Lamas, E. (1998). *Gestión*. Quito: AMARC.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta realizada a clientes Compañía TranSalinerito S.A.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS



ENCUESTA

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los clientes de la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas de Bolívar

Instrucciones: Lea cuidadosamente el contenido de cada pregunta y responda con sinceridad en los espacios determinados para cada una.

1. ¿Con que frecuencia utiliza usted las unidades de la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?
 - 3 o más veces al día
 - 1 o 2 veces al día
 - 1 o 2 veces a la semana
 - 3 o más veces a la semana

2. ¿Desde dónde utiliza usted las unidades de la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?
 - Parada (Guaranda a Salinas o Viceversa)
 - Esperando en la ruta

3. ¿Cree usted que la ubicación de las paradas de la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. tanto en Guaranda y Salinas están ubicadas en lugares estratégicos?
 - SI
 - NO

4. ¿Cuál es el fin con el que usa las unidades de la Compañía de Transportes Transalinerito S.A.?
 - Comercio
 - Estudios
 - Oseo
 - Turismo

5. De las siguientes categorías, califique el servicio que brinda la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas de Bolívar

Excelente
 Bueno
 Regular
 Malo
 Pésimo

6. ¿Considera usted que la frecuencia de circulación de las unidades de la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas de Bolívar de cada 15 minutos es la suficiente?

SI NO

7. En la escala del 1 al 5, siendo el 1 la expresión de la mínima satisfacción y el 5 la máxima. Califique el estado promedio de las unidades con las que cuenta la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas

Excelente 5 4 3 2 1 Pésimo

8. ¿Tomando en cuenta el alto nivel de afluencia de turistas a la localidad de Salinas, recomendaría usted el uso de unidades de la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas a extranjeros?

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Encuesta realizada a trabajadores Compañía Transalinerito S.A.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS



ENCUESTA

Objetivo: - Conocer la opinión de los trabajadores de la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas de Bolívar, acerca de la aplicación del Plan de Gestión Integral

Instrucciones: Lea cuidadosamente el contenido de cada pregunta y responda con sinceridad en los espacios determinados para cada una.

1. La unidad que conduce es:

- Propia
- Arrendo
- Solo chofer

2. ¿Se siente usted satisfecho con el trabajo que realiza en la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?

- Totalmente en desacuerdo
- Estoy en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera usted que la relación con los compañeros de trabajo es buena?

- Si
- No

4. ¿Cuenta con una misión, visión, objetivos y demás factores institucionales la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?

- Si
- No
- Desconozco

5. ¿Cómo calificaría usted el servicio que ofrece la Compañía de Transportes Transalinerito S.A. de Salinas de Bolívar?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

6. ¿Con qué frecuencia reciben capacitaciones?

- 1 vez al año
- 3 - 5 veces al año
- Mensualmente
- Nunca

7. ¿Cree usted que si se implementa el Plan de Gestión Integral mejorará el servicio y la gestión administrativa para el desarrollo en la compañía?

- Si
- No
- Tal vez

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Fotos de la Compañía TranSalinerito S.A.

