



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

*Carrera de Administración de Empresas*

## TITULO:

“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS”.

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN  
DEL GRADO DE INGENIERO  
COMERCIAL.

## AUTOR:

*Carlos Marcelo Figueroa Miranda*

## DIRECTOR:

*Ing. Com. Carlos A. Rodríguez Armijos Mg. Sc*

LOJA-ECUADOR

2016

## CERTIFICACIÓN

Ing. Com.

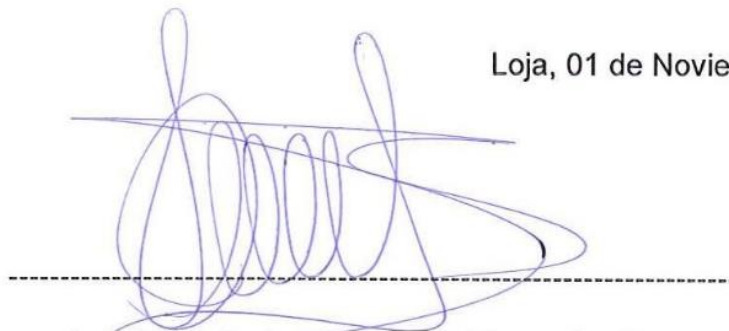
Carlos Alfredo Rodríguez Armijos.

DIRECTOR DE TESIS.

### CERTIFICA:

Que la tesis titulada “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS”, elaborada por el señor **Carlos Marcelo Figueroa Miranda**, luego de verificar que cumple con las normas generales para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, autorizo su presentación para que la aspirante pueda continuar con los trámites de rigor como requisito previo para obtener el grado de Ingeniero Comercial.

Loja, 01 de Noviembre de 2016



Ing. Com. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos

**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, **Carlos Marcelo Figueroa Miranda**, declaro ser el autor del presente trabajo de Tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizó a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mis tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.



Firma: -----

Autor: Carlos Marcelo Figueroa Miranda

Cédula: 1104475445

Fecha: Loja, 01 de Noviembre del 2016

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, **Carlos Marcelo Figueroa Miranda**, declaro ser el autor de la tesis titulada **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS”**, como requisito para obtención del Título de Ingeniero Comercial, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional: Los usuarios pueden consultar el contenido del trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 01 días del mes de Noviembre de dos mil dieciséis, firma el autor.

Firma:  \_\_\_\_\_

Autor: Carlos Marcelo Figueroa Miranda

Cédula: 1104475445

Dirección: Ciudadela Los Faiques – Ciudad de Loja - Ecuador

Teléfono: 0981456542

Email: [ing.marchelo@gmail.com](mailto:ing.marchelo@gmail.com)

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director de Tesis:** Ing. Com. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Ing. Com. Mg. Luis Alcívar Quishpe Salinas	<b>Presidente</b>
Ing. Com. Mg. Galo Eduardo Salcedo López	<b>Vocal</b>
Ing. Com. M. Víctor Nivaldo Anguisaca Guerrero	<b>Vocal</b>

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dejar constancia de mi profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, en la persona de sus autoridades, que con su entrega total a las labores docentes y administrativas que forjan día a día el progreso y adelanto de Nuestra Alma Mater.

A la Modalidad de Estudios a Distancia, a los docentes de la Carrera de Administración de Empresas, quienes supieron brindarme sus conocimientos y forjaron en mí, el deseo permanente de superación.

A mis queridos padres Irene y Pedro por su apoyo brindado durante toda mi vida y a todos los que contribuyeron a cumplir con este trabajo académico, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial.

Un agradecimiento especial al Ing. Com. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos Mg. Sc. Director de Tesis, quien con responsabilidad, paciencia y dedicación supo guiarme en la elaboración de la presente Tesis.

***Carlos Marcelo Figueroa Miranda***

## DEDICATORIA

A ti Dios que me dio la oportunidad de la vida y de regalarme una familia extraordinaria.

A mis Padres, Irene y Pedro, que me dieron ejemplos dignos de superación y entrega permanente, siempre han estado y están apoyándome.

A mi querido hijo Anthony, que es mi fortaleza para seguir adelante.

***Carlos Marcelo Figueroa Miranda***

**a. TÍTULO**

“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS”.

## **b. RESUMEN**

El título del presente trabajo investigativo es: “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS”, el objetivo general que guio la presente investigación se enmarca en la Elaboración de un Plan Estratégico para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.

La metodología empleada durante el desarrollo del presente trabajo, se basó en la utilización de diferentes métodos así: inductivo, deductivo, analítico, sintético, además fue necesario recurrir a la utilización de técnicas como: la observación, la encuesta aplicada a los empleados y a una muestra de los clientes de la empresa y la entrevista realizada al Gerente de la Compañía.

Durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., se debió cumplir con el siguiente procedimiento:

En primera instancia se procedió a la realización del análisis de los factores externos a la Compañía, para ello se realizó un análisis de los factores sociales, económicos, políticos, tecnológicos, ambientales y competitivos del medio, así como las fuerzas de Porter, de dicho análisis se logró obtener información precisa acerca de las principales oportunidades y amenazas para la compañía.

En segundo lugar se realizó el análisis de factores internos de la Compañía, para lo cual se aplicó una entrevista al señor Gerente; así mismo se aplicaron



encuestas a una muestra de 271 clientes externos y a todos los 16 empleados, como resultado de la realización del estudio de campo se pudo obtener de primera mano la suficiente información la cual permitió identificar las principales fortalezas y debilidades de la empresa.

La identificación a través del análisis interno como externo se obtuvo las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Compañía PESADOEXPRES, nos sirvió de base para la estructuración de la matriz FODA, y posteriormente la matriz de ALTO IMPACTO, de la cual se obtuvo los siguientes objetivos estratégicos:

- Captar mayor número de clientes y aumentar las ventas de los servicios de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A.
- Mejorar los conocimientos destrezas y cualidades de la compañía transporte pesado PESADOEXPRES S. A.
- Incrementar el número de clientes, mediante el publicitar ampliamente los servicios que ofrece la empresa.
- Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa.

Al final del presente trabajo se presenta una serie de conclusiones, de entre las cuales, señalamos las siguientes:

Se concluye que el Gerente y los trabajadores de la compañía PESADOEXPRES S.A., manifestaron que no existe un Plan Estratégico, que le permita mejorar el rendimiento de los empleados para cumplir las tareas, actividades y funciones en la empresa.

El análisis interno permitió detectar las fortalezas y debilidades de la compañía para elaborar la matriz EFI en donde se obtuvo un valor de 2,59 puntos, lo que significa que las fortalezas predominan sobre las debilidades, por lo tanto es necesario establecer planes operativos para contrarrestar las debilidades y aprovechar las fortalezas internas de la compañía.

En el análisis externo se detectaron las oportunidades y amenazas del entorno de la empresa, con el análisis se obtuvo la matriz EFE, en la cual se dio un valor de 2,34 puntos, y como resultado nos da que en la empresa existe un predominio de las amenazas sobre las oportunidades.

Posteriormente se elaboró una propuesta de Plan Estratégico para la compañía PESADOEXPRES S.A.

Y por último se realizó el presupuesto total por un valor de \$ 9.040,00 dólares americanos, los mismos que serán financiados por la compañía para el cumplimiento del Plan Estratégico.

Entre las recomendaciones tenemos:

Implantar en la compañía de estudio un Plan Estratégico, a fin de mejorar la situación actual de la compañía PESADOEXPRES S.A., promover mayor compromiso por parte de los empleados y por ende obtener resultados óptimos en el cumplimiento de la actividad comercial de la misma en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos.

Que el Gerente de la compañía PESADOEXPRES S.A., apliquen la propuesta del Plan Estratégico, realizado en la investigación y de esta manera mejore la situación actual de la compañía.

Se debe realizar una capacitación constantemente a todo el personal de la compañía en atención al cliente, relaciones humanas, liderazgo, finanzas que se señala en el Plan de Capacitación propuesto.

Asegurar el financiamiento íntegro y oportuno del presupuesto total, para poder implementar el Plan Estratégico, sin dificultades de recursos económicos.

## ABSTRACT

The title of this research work is "STRATEGIC PLAN FOR HEAVY TRANSPORT COMPANY S.A. PESADOEXPRES CANTON OF QUEVEDO, PROVINCE OF RIVERS "guided the general objective of this research is part of the Development of a Strategic Plan for heavy transport company PESADOEXPRES S.A., Canton Quevedo, Los Rios Province.

The methodology used during the development of this work was based on the application of different methods as follows: inductive, deductive, analytical, synthetic, also was necessary to resort to the use of techniques such as observation, survey of employees and one sample of customers of the company and the interview with the Manager of the company.

During the process of developing the Strategic Plan for heavy transport company PESADOEXPRES S.A., it was due to meet the following procedure:

In the first instance we proceeded to perform the analysis of external factors to the Company, to do an analysis of social, economic, political, technological, environmental and competitive environmental factors and forces Porter of that was done analysis was possible to obtain accurate information about the main opportunities and threats for the company.

Secondly the analysis of internal factors of the Company was held, for which an interview was applied to the Manager; Likewise surveys were applied to a sample of 271 external customers and all 16 employees as a result of the study field could be obtained firsthand sufficient information which identified the main strengths and weaknesses of the company.

The identification through internal analysis and external the main strengths, weaknesses, opportunities and threats PESADOEXPRES Company was obtained, served us a basis for structuring the SWOT matrix and then the matrix HIGH IMPACT, which was obtained the following strategic objectives:

- Attracting more customers and increase sales of services heavy transport company PESADOEXPRES S. A.

- Improve knowledge and skills qualities of heavy transport company PESADOEXPRES S. A.
- Increase the number of customers through the widely advertise the services offered by the company.
- Improve the performance of each employee of the company.

At the end of this paper we present a series of conclusions, among which, we note the following:

The heavy transport company PESADOEXPRES S.A. It is in the canton Quevedo, Los Rios province, is dedicated to transporting heavy loads, which offers certain advantages over some competitors, so it has earned the trust of its customers.

It is concluded that the manager and workers of the company PESADOEXPRES S.A., said that there is a strategic plan that allows you to improve the performance of employees to accomplish the tasks, activities and functions in the company.

The internal analysis identified the strengths and weaknesses of the company to develop the EFI array where a value of 2.59 points was obtained, which means that the strengths prevail over weaknesses, therefore it is necessary to establish operational plans to offset the weaknesses and exploit the internal strengths of the company.

In the external analysis of opportunities and threats in the environment of the company were detected with the EFE matrix analysis, which gave a value of 2.34 points, and as a result gives us that the company there was obtained a predominance of threats on opportunities.

Subsequently, a draft Strategic Plan was developed for the company PESADOEXPRES S.A.

And finally the total budget was by a value of \$ 9040.00 US dollars, the same to be financed by the company for compliance with the Strategic Plan.

Among the recommendations we are:

Implement the research company Strategic Plan, to improve the current situation of the company PESADOEXPRES SA, promote greater commitment from employees and thus obtain optimum results in the performance of commercial activity thereof in canton Quevedo, Los Rios province.

The Manager of the company PESADOEXPRES S.A., implement the proposal of the Strategic Plan, made in research and thus improve the current situation of the company.

Constantly training must be provided to all staff of the company in customer service, human relations, leadership, finance outlined in the proposed training plan.

Ensure the full and timely financing of the total budget, in order to implement the Strategic Plan without difficulties of economic resources.

### **c. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las empresas de bienes y servicios deben enfrentarse a cambios radicales en los procesos y funciones, desenvolverse en mercados integrales, competitivos y variables; estas razones por sí solas, determinan la necesidad de reorientar las actividades dirigidas al logro de competitividad que permitan a las empresas tomar el camino de la excelencia y el éxito. En tal virtud es necesario disponer de una guía de información administrativa, eficiente y oportuna, para dirigir de manera técnica la empresa, en donde se interpreten los resultados obtenidos y se proyecten el desempeño futuro de la misma, lo que representa un medio efectivo para la Dirección, el control de los recursos y su utilización eficiente, lo que implica que la información a un determinado nivel de dirección sea adecuada y se reciba con tiempo suficiente para controlar su resultado.

El interés de realizar el presente trabajo de investigación, es debido a que se trata de una empresa de familiar, la cual necesita un plan estratégico que les permita guiar sus diversas actividades y logren posicionarse de manera efectiva en el mercado del cantón Quevedo; Así pues la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., se ubica en la provincia de los Ríos y de manera específica en el cantón Quevedo, cuya actividad principal es el transporte pesado por carretera, esta no cuenta con un Plan estratégico que dirija las diversas actividades, como es organización, el funcionamiento, el manejo de los recursos humanos, aún no cuenta con una filosofía empresarial, no existe misión, visión, valores corporativos, objetivos, que le permitan

despegar hacia un desarrollo, crecimiento y posicionamiento en el mercado de servicios de transporte pesado. Por otro lado la superintendencia de compañías exige en la actualidad a todas las compañías que elaboren y diseñen un Plan Estratégico, para que puedan desarrollarse de manera técnica y planificada y no se conviertan en empresas fantasmas.

Con el Plan Estratégico, la Compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., del Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos contará con una guía útil para los distintos departamentos de la empresa. Su atención se enfoca en suministrar información sustancial referente al manejo y administración de la empresa, para que su administrador pueda tomar las decisiones de planificación y control pertinentes y se pueda lograr el posicionamiento en el mercado local.

El presente trabajo de investigación, debidamente desagregado en literales es resumido de la siguiente manera:

En el literal a) consta el título de la investigación: “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS”.

En el literal b) Aparece el Resumen, donde se presenta una breve síntesis de todo el trabajo investigativo, en ella constan, los principales resultados del trabajo y el procedimiento utilizado para el desarrollo del mismo. En el literal c) Esta la Introducción aquí se hace constar de manera resumida los siguientes



elementos: la importancia que reviste tanto para la compañía como para la ciudadanía en general la elaboración de la presente investigación, la metodología utilizada, la problemática que motivó la realización del trabajo investigativo, el resumen general de toda la temática abordada en la tesis, la cual es presentada de manera desagregada por literales.

En el literal d) Revisión de la Literatura se presenta todo el contenido textual, tanto referencia como conceptual que sirvió de base para fundamentar el trabajo de investigación. En el literal e) Materiales y Métodos, se hace constar los materiales, métodos y las técnicas utilizadas durante el desarrollo de la presente investigación.

El literal f) Resultados, se muestra en primera instancia el diagnóstico situacional de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A., los resultados del análisis de los factores externos a la compañía, determinándose las oportunidades y amenazas, para llegar a la valorización de la matriz EFE, aparecen los resultados y análisis de los factores internos donde se identifican las fortalezas y debilidades de la compañía para la respectiva valoración de la matriz EFI, luego se presenta la matriz FODA, mismo que sirvió para realizar la matriz de alto impacto, misma que permitió establecer los objetivos estratégicos.

En el literal g) discusión, se ubica la propuesta como alternativa de solución a la problemática planteada, aquí se presentan la estructura de la compañía, aparece la misión, visión, valores y principios diseñados para la compañía,

luego aparecen los objetivos estratégicos trabajados al detalle, finalmente aparece un cronograma de implementación del plan, así como un cuadro de resultados esperados con los indicadores y fuentes de verificación.

En el literal h) Conclusiones constan las más importantes conclusiones, las cuales a su vez se derivan de la realización de todo el proceso investigativo y de sus principales objetivos; en el literal i) Recomendaciones se presenta una serie de recomendaciones, las cuales están direccionadas a los principales directivos de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A.

Finalmente, en el literal j) Bibliografía se presenta una amplia lista de libros y textos de diferentes autores, ordenada alfabéticamente; y, finalmente, en el literal k) Anexos se hace constar una ficha resumen del proyecto de tesis, los formatos de los diferentes instrumentos de recolección de información de campo.

## **d. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### ***TRANSPORTE***

##### **Definición de transporte**

Para PROEXPORT, (2012) “El transporte es la parte de la actividad económica que tiene por objeto la satisfacción de las necesidades humanas mediante el cambio de posición geográfica de bienes o personas.

##### **Transporte terrestre**

El transporte terrestre es el que se realiza sobre la superficie terrestre. La gran mayoría de transportes terrestres se realizan sobre ruedas.

#### ***FUNCIONES DEL TRANSPORTE***

##### **Función General**

PROEXPORT, (2012) dice “La función general del transporte es el dominio del espacio y del tiempo.

##### **Funciones específicas**

Tiene como funciones específicas: la integración de territorios y sociedades, satisfacción de necesidades de desplazamiento, razones estratégicas (potenciar una zona), conexión entre el sistema productivo y los lugares de consumo, asegurar la accesibilidad a distintos enclaves geográficos, es una actividad económica en sí misma que genera riqueza y puestos de trabajo.”  
(PROEXPORT, 2012)

**TRANSPORTE TERRESTRE Y CARACTERÍSTICAS:**

“El transporte terrestre es el tipo de transporte más utilizado en los países latinoamericanos, debido en gran parte a sus conflictos socio-económicos.

Algunas características del transporte terrestre son:

- Es el medio de transporte más flexible en cuanto a tiempo de entrega y cantidad de productos a transportar.
- Posee fácil acceso a centros de distribución o puntos de carga y descarga.
- Presenta un mayor grado de inseguridad.
- Su costo es elevado en comparación con el transporte marítimo, fluvial y férreo.”

**Importancia del transporte**

“La importancia del transporte dentro de la logística de la empresa se debe principalmente a que es el proceso o actividad que permite que los productos lleguen a los clientes en las mejores condiciones y en el tiempo justo.

La globalización de los mercados y la filosofía del justo a tiempo son otras de las razones por las cuales el transporte ha adquirido gran importancia, ya que las empresas deben despachar sus productos a cualquier parte del mundo.” (PROEXPORT, 2012)

Otro factor que podríamos enunciar es la estrategia que actualmente están adoptando las empresas en todo el mundo, la cual se basa en la ubicación de plantas de producción y de centros de distribución en diferentes países.

PROEXPORT, (2012) menciona la importancia del transporte de la siguiente forma:

“El transporte juega un papel relevante en la economía especialmente dentro del proceso de globalización por ser factor determinante en la competitividad de los productos y servicios que el país pueda ofrecer en los mercados internacionales, por su contribución en la producción industrial y agrícola, y por su aporte al incremento del bienestar individual al facilitar la movilidad y la accesibilidad a servicios básicos tales como educación y salud. Así mismo es un factor determinante en la formación de un mercado amplio y en la vinculación de regiones aisladas. De esta manera el sector transporte pretende elevar la eficiencia en la prestación del servicio de transporte en términos de calidad, oportunidad, tiempo y costos, así como extender su cobertura a las regiones más aisladas de la geografía nacional”.

### **Ventajas y desventajas de los medios de transporte**

Las diversas vías y medios de transporte tienen características y requerimientos diferentes que reflejan ventajas y desventajas de acuerdo a la situación particular de la operación y que van desde sus costos hasta sus capacidades.

En el Comercio Internacional, (2013) dice “Pero para la decisión del tipo de transporte a utilizar, intervienen además otras variables relacionadas con las necesidades identificadas y las posibilidades concretas y accesibles: Las necesidades la urgencia de la entrega; el tipo y características de los suministros que se van a transportar, la cantidad, el tamaño y destino de la

carga, distancias a recorrer, etc. y las posibilidades: transporte disponible; costos y recursos disponibles; condiciones de acceso al destino (estado de la ruta, condiciones del tiempo, etc.)”

#### **“Ventajas del transporte por carretera**

- Más barato
- Servicio puerta a puerta
- Restricciones moderadas al transporte de ciertas mercancías
- Mayor posibilidad de negociar (horarios, precios, etc.)
- Flexibilidad: se adapta a todas las demandas y requerimientos del cliente.
- Comunalidad: medio más utilizado en cualquier parte del mundo
- Trazabilidad: seguimiento con los nuevos sistemas

#### **Desventajas del transporte por carretera**

- Muy contaminante (emisiones y residuos)
- Daña la red de carreteras
- Sometido a restricciones de tráfico
- Mayor siniestralidad de toneladas por kilómetros” Comercio Internacional, (2013)

#### ***TIPOS DE TRANSPORTE***

Los tipos de transportes son:

**“Transportes terrestres:** Este tipo de transporte son todos aquellos cuyo desempeño se realiza sobre la Tierra, es decir, que se desplazan sobre la superficie terrestre. Se trata de medios que pueden ser movidos por el

hombre, animales, mecánicos o a motor. En este caso podemos mencionar el automóvil, los camiones y la bicicleta.

**Transportes aéreos:** Son los medios de transporte que se desplazan por el aire. En este caso, los aparatos deben tener ciertas características que les permitan volar por los aires. Tal es el caso de los aviones.

**Transportes marítimos:** Este tipo de transporte se desplaza en medios acuáticos (mar, ríos y lagos). Uno de sus grandes problemas es que suelen ser mucho más lentos que otros tipos de transportación, además de estar sujetos a las inclemencias del tiempo. Al respecto tenemos los barcos, las barcas, lanchas, etc.

**Transporte de pasajeros:** como su nombre lo indica se trata de aquellos que están especializado en transporte de pasajero de un punto a otro, es decir, lleva de un determinado lugar a otro a las personas.

**Transporte de carga:** Se trata de aquellos que están especializados en el traslado de diversos productos, cosas o animales de un lugar a otro, por lo que en ellos no suelen viajar personas. Se divide en transporte pesado (cargas masivas) y transporte ligero.

**Transporte público:** sistema de transporte que permite su uso por parte del público en general, siendo que generalmente son sistemas gubernamentales o concesionados a empresas, para que por diversos medios (camiones, trenes, metro, trolebús, etc.), se realice el traslado del pasaje ya sea de manera urbana

(dentro de una ciudad o zona conurbada), o entre diversos puntos como ciudades, puertos, aeropuertos etc. Para su uso se suele pagar una cuota.

**Transporte privado:** es el tipo de transporte en el que solo se pueden subir o utilizarlo cierto tipo de personas, las cuales tuvieron que haber pagado una cantidad por ello. Es el caso de algunos taxis y del servicio prestado por algunas empresas aéreas entre otros.” (Latiguillo, 2013)

### **SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA**

Para Latiguillo, (2013) es “Conocido por muchos como el servicio de distribución, logística, gestión de distribución, entre otros; es una pieza importante en el proceso económico de un país, debido a que va a incrementar o disminuir la eficiencia del servicio de transporte de carga en el mercado y este resultado se reflejará en el nivel de competitividad y el buen servicio que las empresas de transporte de carga ofrezcan al público.

Algo que hay que recalcar del servicio de transporte de carga, es que los envíos que realizan no son unidireccionales. Esto quiere decir que no siempre los envíos se van a realizar de productor (punto de partida de envío) a cliente (destino final), también se pueden dar en sentido inverso de consumidor final a productor.”



## **COMPAÑÍA**

Para societarios Space, (2012) “La compañía viene a ser un Contrato consensual por el cual dos o más personas ponen en común bienes, industria o alguna de estas cosas, con el fin de obtener un provecho o ganancia y repartirse las utilidades que de ellas devengan. Por otro lado, el término compañía puede se refiere a aquellas sociedades o reuniones de varias personas, que además de elemento humano cuentan con otros elementos técnicos y materiales y cuyo principal objetivo radica en la obtención de utilidades o la prestación de algún servicio a la comunidad, es decir, en este caso, la palabra compañía actúa como un sinónimo del concepto de empresa”.

## **TIPOS DE COMPAÑÍAS**

“Las compañías resultan ser muy habituales en los ejércitos regulares de muchos países del mundo, es así que en el Ecuador tenemos las siguientes compañías:

### **Compañías de responsabilidad limitada**

La Compañía de Responsabilidad Limitada se puede contraer entre tres o más personas, que únicamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales, y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se debe añadir las palabras "Compañía Limitada" o su abreviatura. En este tipo de compañía el capital esta representado por participaciones que son transferibles por acto entre vivos, en beneficio de otro u otros socios de la compañía o de terceros, siempre y cuando se obtenga el consentimiento unánime del capital social. En este tipo

de compañía se puede tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles, de comercio o mercantiles, aunque sus integrantes por el hecho de constituirlos no adquieren la calidad de comerciantes, se exceptúan las operaciones de bancos, seguros, capitalización y ahorro.” (Societarios Space, 2012)

### **Compañías anónimas**

“En la Compañía Anónima, la cual es una sociedad cuyo capital dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones, esta se administra por mandatarios amovibles, sean socios o no. Se constituye igualmente por escritura pública previo mandato de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, y luego de esto debe ser inscrita en el Registro Mercantil.

El capital mínimo para iniciar una compañía anónima en el Ecuador es de ochocientos dólares, capital que se divide en acciones ordinarias y nominativas de un valor no especificado por la ley, pero que en la generalidad de los casos se acostumbra que sea de un dólar cada una; sin embargo el valor de cada acción dependerá libremente de la voluntad y decisión de quienes forman la compañía, las mismas que podrán ser pagadas por lo menos en un 25% del valor de cada una de ellas al momento de la constitución, y el saldo insoluto se cancelara en el plazo de dos años.

En la compañía anónima las acciones que son nominativas pueden transferirse fácilmente por el traspaso del título mediante una comunicación firmada por cedente y cesionario, esta transferencia deberá registrarse en el libro de

acciones y accionistas de la sociedad y luego comunicarse a la Superintendencia de Compañías, exige que sean dos los fundadores como mínimo. En tal virtud, una compañía extranjera puede perfectamente constituirse como fundadora de una compañía anónima en Ecuador teniendo como segundo fundador a una persona jurídica ecuatoriana.” (Societarios Space, (2012)

### **Compañías de economía mixta**

“En el Ecuador, el estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, pueden participar conjuntamente con el capital privado en la gestión social, formando de esta manera lo que en el Derecho Societario Ecuatoriano se conoce como Compañía de Economía Mixta. Esta facultad de los organismos del sector público debe estar relacionada con las empresas dedicadas al desarrollo y fomento de la agricultura y de las industrias que sean convenientes para la economía nacional y a la satisfacción de las necesidades de orden colectivo, a la prestación de nuevos servicios públicos o al mejoramiento de los servicios ya establecidos.

Los organismos del sector público pueden participar en el capital de la Compañía de Economía Mixta suscribiendo su aporte en dinero, o entregando equipos, instrumentos agrícolas o industriales, bienes muebles e inmuebles, efectos públicos y negociables, o mediante la concesión de prestación de un servicio público por un periodo determinado de tiempo.

Es importante destacar que en Ecuador las escrituras de constitución de las Compañías de Economía Mixta, las de transformación, de reforma y modificaciones de estatutos, así como los correspondientes registros, se hallan exonerados de todo tipo de impuestos.

### **Compañía en nombre colectivo**

La Compañía en Nombre Colectivo se contrae con dos o más personas, las mismas que deben celebrarlo por escritura pública, esta debe ser aprobada por un juez de lo civil, el cual ordena que se publique un extracto de la escritura por una sola vez en uno de los periódicos de mayor circulación del lugar de domicilio de la compañía y luego se dispone la inscripción de la compañía en el Registro Mercantil.

### **Compañía en comandita simple y dividida por acciones**

La Compañía en Comandita Simple debe existir siempre bajo una razón social, el nombre de uno o varios de los socios solidarios e ilimitadamente responsables, a los que se agregan siempre las palabras "Compañía en Comandita." O su abreviatura, la misma que se constituye en igual forma y con las mismas solemnidades señaladas para la compañía en nombre colectivo contrae entre uno o varios socios solidarios e ilimitadamente responsables y otro u otros, simples suministradores de fondos, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita solo al monto de sus suministros o aportes." (Societarios Space, 2012)

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **PLANIFICACION ESTRATEGICA**

“Es la toma deliberada y sistemática de decisiones que incluyen propósitos que afectan o deberían afectar toda la empresa durante largos periodos, es una 19 planeación que incluye pasos más largos, es más amplio y se desarrollan los niveles jerárquicos más elevados de la empresa es decir el nivel institucional" (Fred David, 2013)

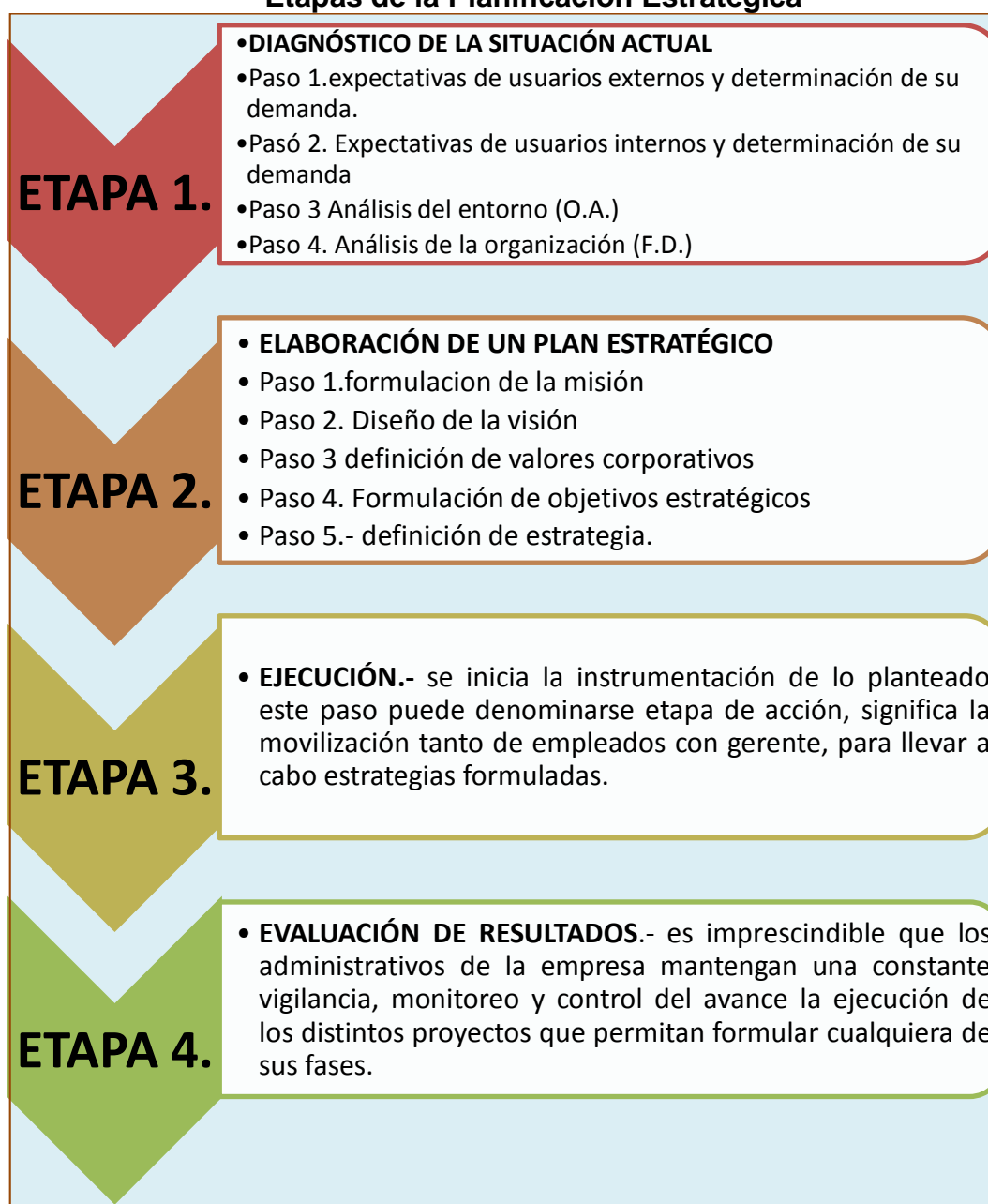
#### **Importancia**

Para Fred David, (2013) “La Planificación Estratégica es una herramienta para las pequeñas y grandes organizaciones que aspiran tener una correcta visión en el futuro, desarrollen la capacidad de administrar estratégicamente la organización tomando en cuenta la misión y visión de estas.”

### **ETAPAS DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

La estructuración de la planificación estratégica está basada en el proceso que le permite la construcción de un puente en donde estamos y ¿hacia dónde vamos? Y ¿cómo la vamos hacer? para ello se realiza las siguientes etapas:

**Gráfico N°. 1**  
**Etapas de la Planificación Estratégica**



**Fuente:** Santos. PAREDES. Alfredo, planificación de organizaciones no gubernamentales. Primera edición, 2012

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

## **ANÁLISIS SITUACIONAL**

El análisis situacional como es de suponerse examina la realidad de la institución tanto en su medio interno, a través de la identificación de fortalezas y debilidades, cuanto en su medio externo (contexto) con el reconocimiento de oportunidades y aliados por una parte de amenazas y oponentes por otro.

## **ETAPA 1.- DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

Para Santos Alfredo, (2012) dice El diagnóstico de la situación actual de la empresa constituye una etapa previa que proporciona una base para continuar con el proceso de planificación estratégica. No existe una metodología única para realizar el diagnóstico; varias empresas utilizan procesamientos bastantes detallados y otros aplican métodos más simples y concretos.”

“Está inmerso en una realidad que se constituye el escenario donde desarrolla sus actividades. Nada de lo que ocurre en el afuera de una organización le es indiferente; los contextos sociales, políticos, económicos y legales son, en el presente, muy cambiantes y pueden ser, tanto una fuente de oportunidades como de amenazas para el cumplimiento de los fines propuestos.” (Fred David, 2013)

### **Paso 1**

#### **EXPECTATIVAS DE USUARIOS EXTERNOS Y DETERMINACIÓN DE SU DEMANDA**

“Los usuarios externos, son personas, organizaciones, grupos o sectores de gran importancia para la organización. En tal sentido sus expectativas y demandas deberán tomarse en consideración. La determinación sistemática de las demandas de los usuarios externos permitirá a la entidad disponer de valiosa información para el proceso de planificación estratégica.

**Paso 2****EXPECTATIVAS DE USUARIOS INTERNOS Y DETERMINACIÓN DE SU DEMANDA**

Son personas, grupos, áreas o departamentos internos vinculados con la gestión de la organización. Las demandas de los usuarios internos también son importantes para la planificación, sus puntos de vista deben ser considerados ya que servirán de base para la formulación de objetivos y estrategias, “usuarios internos satisfechos = usuarios externos satisfechos.

El análisis interno, permite identificar con exactitud las fortalezas y debilidades de la organización. Tal análisis comprende la identificación de la cantidad y calidad de recursos disponibles para la organización” (Fred David, 2013).

**Paso 3****ANÁLISIS DEL ENTORNO (IDENTIFICACION DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)**

“La evaluación del entorno, permite identificar y analizar las tendencias, fuerzas o factores externos claves: (positivos – oportunidades) y (negativos – amenazas) que afronta una organización.

**Paso 4****EL ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN (IDENTIFICACION DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES)**

Los objetivos, metas y estrategias actuales de la organización proporcionan un marco de referencia para analizar sus recursos. Este análisis es necesario para



determinar sus ventajas y desventajas competitivas. Unas y otras se refieren a las fortalezas y debilidades de la organización frente a sus competidores actuales y futuros. Lo que la administración puede hacer está limitado por los recursos y capacidades que la organización posee, por sus recursos humanos, financieros y físicos. Lo que harán está limitado por lo que puedan hacer.

**Fortaleza.-** Son todos aquellos elementos positivos que me diferencian de la competencia.

**Debilidades.-** Son los problemas presentes que una vez identificado y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.” (Fred David, 2013)

## **FACTORES CLAVES DEL ENTORNO**

Para Burwal Gerrit, (2012) dice “Simplificando algunos conceptos diremos que en la organización juegan factores internos y externos claves en la planificación. Los denominados factores internos a las personas, grupos, áreas o departamentos internos relacionados directa y permanentemente con la gestión de la institución. Les llamaremos actores en función del protagonismo y participación que reconocen y demandan las organizaciones de sus miembros.

Con este propósito es necesario determinar:

- Si los objetivos del proyecto tienen su origen en todos los miembros de la organización, en algunos miembros o si son impuestos desde afuera.
- Cuál es el grado y nivel de difusión de esos objetivos

- Si esos objetivos son interpretados de la misma manera en distintos grupos y estratos de la organización.
- Que grupos encarna la defensa de los objetivos y que otros propugnan el cambio de los mismos.

Los factores externos son aquellas personas, organizaciones, grupos o sectores de gran importancia para la institución. Un diagnóstico debe incorporar una reflexión sobre los otros factores sociales que tienen algo que ver con nuestros proyectos como organización. Se trata de alguna manera de ponerse en la piel del otro para saber que piensa, cuál es su intencionalidad, cuáles son sus valores y cuáles los recursos de poder que maneja”.

### **ANÁLISIS FODA**

“Es una herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de una organización, e incluso de una nación. Su principal función es detectar las relaciones entre las variables más importantes para así diseñar estrategias adecuadas, sobre la base del análisis del ambiente interno y externo que es inherente a cada organización” (Burwal Gerrit, 2012)

“Permite determinar los principales elementos de fortaleza, oportunidades, amenazas y debilidades, lo que implica poner mayor concentración en lo que se determine, teniendo como referencia, a la misión y visión, como afecta a cada uno de los elementos FODA.

**FORTALEZAS.-** Se refiere a las principales ventajas competitivas, capacidades y recursos, en los que se apoya la empresa para concretar la visión.

**DEBILIDADES.-** Son las razones y circunstancias reales o percibidas, por las cuales la organización no funciona y los clientes no se sienten satisfechos.

**OPORTUNIDADES.-** Corresponde a las circunstancias externas favorables que la entidad puede aprovechar para avanzar a la visión.

**AMENAZAS.-** Son los aspectos presentes en el contexto que pueden afectar negativamente en el logro de la visión por parte de la organización.” (Burwal Gerrit, 2012)

“Es útil considerar que el punto de partida de este modelo son las amenazas ya que en muchos casos las compañías proceden a la planeación estratégica como resultado de la percepción de crisis, problemas o amenazas. “Permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados, (en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

El análisis FODA no se limita solamente a elaborar cuatro listas. La parte más importante de este análisis es la evaluación de los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y las amenazas, así como la obtención de conclusiones acerca del atractivo de la situación del objeto de estudio y la necesidad de emprender

una acción en particular. Sólo con este tipo de análisis y evaluación integral del FODA, estaremos en condiciones de responder interrogantes tales como:

### **OBJETIVO DEL ANÁLISIS F.O.D.A:**

El objetivo del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

- Conocer la situación de la realidad de la empresa
- Permite la formulación de estrategias para cumplir los objetivos
- Permite visualizar las debilidades para hacerlas fortalezas
- Permite visualizar los panoramas de los diferentes ámbitos de la organización.” (Velasco María, 2013)

### **LA MATRIZ FODA CRUZADA**

“Conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias conceptualmente distintas. En la práctica, algunas de las estrategias se traslapan o pueden ser llevadas a cabo de manera concurrente y de manera concertada.

- La Estrategia DA (limitaciones) Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia se utiliza sólo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades, aquí la estrategia va dirigida a la sobrevivencia. En este caso, se puede llegar incluso al cierre de la institución o a un cambio estructural y de misión.

- La estrategia FA (riesgos). Trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. Esto no implica que siempre se deba afrontar las amenazas del entorno de una forma tan directa, ya que a veces puede resultar más problemático para la institución.
- La estrategia DO (desafíos). Tiene la finalidad mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas, una organización a la cual va dirigidos cambios sustanciales.
- La estrategia FO (potencialidades). Se basa en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas. La organización podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado para el ofrecimiento de sus bienes y servicios. el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría decir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad.” (Velasco María, 2013)

## **ÁREAS DE ACCIÓN DEL FODA**

“El análisis FODA consta de dos partes: una interna y otra externa.

**Parte interna.-** La parte interna tiene que ver con las Fortalezas y las Debilidades de la entidad, aspectos sobre los cuales los directivos tienen (y deben tener) algún grado de control.

**Parte externa.-** Esta parte se refiere a las Oportunidades que ofrece el mercado y las Amenazas que la empresa o institución debe enfrentar para permanecer compitiendo en el sector. Aquí los directivos tendrán que

desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales por lo general se tiene poco o ningún control directo.” (Velasco María, 2013)

### **MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)**

“Esta matriz permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, política, tecnológica y competitiva.

**Cuadro N°. 1**

<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
<b>AMENAZAS</b>			
<b>TOTAL</b>			
<b>Oportunidad mayor 4</b>	<b>Oportunidad menor 3</b>	<b>Amenaza menor 2</b>	<b>Amenaza mayor 1</b>

**Fuente:** Matriz de Factores Externos.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

### **Procedimiento para su elaboración**

El procedimiento para su elaboración es el mismo que los de la matriz interna solo que un RTP muy por encima de 2.50 indica que la empresa está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes y sucede al contrario cuando el RTP está muy por debajo; significa que la empresa no está aprovechando sus oportunidades ni evitando las amenazas.” (Velasco María, 2013)

### **MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)**

“Este instrumento resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de una organización y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

Cuadro N°. 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS			
FACTORES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADOS
FORTALEZAS			
DEBILIDADES			
TOTAL			
Fortaleza mayor 4	Fortaleza menor 3	Debilidad menor 2	Debilidad mayor 1

**Fuente:** Matriz de Factores Internos

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

La matriz arroja un Resultado Total Ponderado (RTP), cuyo mínimo es uno **(crítico)** y máximo cuatro **(excelente)**; el RTP muy por debajo de 2,50 caracteriza a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2,50 indican una posición fuerte.

Procedimiento para su elaboración

1. Realizar una lista en forma específica tanto de las fortalezas como debilidades que afectan a la empresa.
2. Asignar un peso relativo a cada factor de 0,00 (no es importante), a 1,00 (muy importante), el peso indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito. Las fortalezas suelen tener pesos más altos que las debilidades. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1,00.
3. Asignar una calificación de 1 a 4, a cada uno de los factores determinantes para el éxito con el objeto de indicar si las estrategias presentes de la empresa están respondiendo con eficacia al factor. Las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa.
4. Multiplicar el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada.

5. Sumar las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total ponderado de la organización.

El total ponderado más alto que puede obtener la organización es 4,00 y el total ponderado más bajo posible es 1,00. El valor del promedio ponderado es 2,50.

- Un promedio ponderado de 4,00 indica que la organización está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su industria. Lo que quiere decir que las estrategias de la empresa están aprovechando con eficacia las fortalezas existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las debilidades.
- Un promedio ponderado de 1,00 indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando muy bien esta fortaleza como lo señala la calificación.
- El total ponderado de 2.80, muestra que la posición estratégica interna general de la empresa está por arriba de la media en su esfuerzo por seguir estrategias que capitalicen las fortalezas internas y neutralicen las debilidades.” (Velasco María, 2013)

## **ETAPA 2. ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO**

### **Paso 1**

#### **FORMULACIÓN DE LA MISIÓN:**

“La Misión u objetivo supremo o fines. La misión representa la declaración fundamental de propósitos de la empresa, definiendo el lugar dentro del entorno en el cual se sitúa la organización, es decir, quiénes somos, qué hacemos y hacia dónde nos dirigimos. El fin o misión de una empresa refleja conceptos tan generales como su personalidad y carácter o las actividades que



tiene que desarrollar. Este desarrollo requerirá de reflexión, tiempo y participación del equipo gerencial. Al dar el siguiente paso es recomendable hacerlo de manera pausada y sin prisas; pues es en este momento cuando se empieza a trazar un mapa de la empresa en donde se contemple la gente, las instalaciones, equipos, procedimientos; pues es aquí donde consideramos cuales serán nuestras debilidades y fortalezas.

En base a lo anterior, nos permitirá ver un mejor panorama para lo que es la Misión.

Tiene que contestar a las preguntas.

### **MISION: 1**

Definir una frase clave para definir vuestra asociación:

- a. ¿Cuál es la razón de ser?
- b. ¿Para quién trabajamos?
- c. ¿Cuál es la finalidad de la asociación?" (Velasco María, 2013)

### **Paso 2**

#### **DISEÑO DE LA VISIÓN:**

“Es el sueño alcanzable a largo plazo, el futuro aspirado. -Se debe incorporar tanto la Visión del usuario externo, como la del Interno. Debe ser alcanzable y real.

1. ¿Dónde queréis y como queréis vuestra asociación dentro de 3-4 años?

### **Paso 3**

#### **DEFINICIÓN DE VALORES CORPORATIVOS**

Es el marco dentro del cual la empresa no quiere salirse. Refleja qué está permitido y qué no para conseguir su objetivo. Consiste en un conjunto de principios que indican el código de conducta y el marco dentro del que la empresa se compromete a actuar para conseguir su visión.

La mejor forma de conseguir que exista coherencia entre los valores y la práctica profesional es crear un espacio de reflexión colectiva sobre los valores de la asociación.” (Velasco María, 2013)

### **Paso 4**

#### **FORMULAR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

“Los objetivos pueden definirse como aquellas cosas que queremos alcanzar en un período de tiempo con determinados recursos. Tienen la función de ser orientadores en las acciones que se realizarán y, al final, se convertirán en un elemento útil para la evaluación.

- 1. Análisis:** Este paso es clave en la planificación estratégica porque nos va a permitir conocer cuáles son los principales problemas con los que nos enfrentamos y a partir de los cuales deberemos buscar las soluciones específicas.
- 2. Formulación de estrategias:** Es necesario buscar una estrategia para cada debilidad y amenaza, teniendo en vista los objetivos planteados inicialmente. Habrá una estrategia para cada carencia, grande o pequeña y se tendrán tantas como sea necesario para lograr los objetivos propuestos.

- 3. Plantear actividades:** Es el momento de realizar una lista de actividades para poner en marcha las estrategias y obtener los objetivos. Hay que tener en cuenta el orden cronológico ya que, como es obvio, algunas acciones dependen del resultado de las anteriores. También se debe ser cuidadoso con la administración de los recursos.
- 4. Responsables:** Una vez terminada la lista de actividades, es necesario nombrar a los responsables de llevar a cabo cada una. Cuando la planificación es grupal, se pueden dividir las tareas asegurándose de que realmente se cumplan.
- 5. Lugar:** Es importante delimitar dónde se realizará cada actividad. Esto ayudará a tener claro dónde se dirige y para qué específicamente se planifica esa actividad en ese lugar.
- 6. Tiempo:** El tiempo es una variable fundamental, por lo que se debe estimar la fecha para obtener los mejores resultados en el menor tiempo posible.
- 7. Recursos:** Luego de fijada la actividad, se deberá pensar qué recursos serán necesarios para llevarla adelante, esos recursos podrán ser humanos, físicos, tecnológicos, etc. Será necesario, además, contar con ellos con anticipación para tener seguridad de que dicha actividad será una realidad.
- 8. Ejecutar actividades:** Es llevar a la práctica todo lo programado. Esto le da sentido a todos los pasos que antes realizamos y asegura una buena puesta en práctica.
- 9. Evaluación:** La evaluación es un proceso de medición que ayuda a contestar preguntas como ¿Qué se está haciendo?, ¿Qué se hizo?, ¿Qué se podrá hacer? Generalmente se cree que la evaluación es lo último, cuando lo hecho, hecho está. Pero no es así, o por lo menos no debería serlo. Esto

permitirá cambiar sobre la marcha cuando se ve que algo no anda bien. Los resultados de una evaluación siempre enriquecen y permiten retroalimentar una próxima planificación.” (Velasco María, 2013)

## **Paso 5**

### **ESTRATÉGIA**

"Los estrategias desarrollan sus capacidades en un mundo del que aprendieron a aceptar lo inesperado, lo contingente, lo posible. Sigue siendo válida la frase de los clásicos: si no esperas lo inesperado, no lo conocerás cuando llegue. Lo que se llama alerta estratégica es el reconocimiento de que solo una parte de la información que tenemos y manejamos es la que ocupa el primer plano, mientras otra se mantiene al margen del mapa de la conciencia” (Velasco María, 2013).

"En estrategia, cualquier valoración que se haga, debe llevarse a cabo con relación a los competidores. Es decir, debe ser un concepto relativo.

Resulta demasiado simple catalogar algo como fuerza o debilidad, sobre sí mismo” (Velasco María, 2013).

“El propósito de las estrategias, entonces, es determinar y comunicar a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción de lo que se desea que sea la empresa. Las estrategias muestran la dirección y el empleo general de recursos y de esfuerzos. No tratan de delinear exactamente cómo debe cumplir la empresa sus objetivos, puesto que ésta es la tarea de un número enorme de programas de sustentación mayores y menores.

### **ETAPA 3. EJECUCIÓN**

Es llevar a la práctica todo lo programado. Esto le da sentido a todos los pasos que antes realizamos y asegura una buena puesta en práctica. Si se cumple con los requisitos de esta planificación se comprobará que ésta trasciende el papel donde se escribió y logra transformaciones en nuestro trabajo.

### **ETAPA 4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

Conforme se da el proceso de planeación es imprescindible que la administración de la empresa mantenga una constante vigilancia, monitoreo, avance de la ejecución de los distintos proyectos que permitan reformular cualquiera de sus fases. Todo proceso de planeación es incompleto si carece de elementos devaluatorios, que permitan medir, comparar y evaluar los resultados obtenidos” (Velasco María, 2013).

“La evaluación es un proceso de medición que ayuda a contestar preguntas como ¿Qué se está haciendo?, ¿Qué se hizo?, ¿Qué se podrá hacer? Generalmente se cree que la evaluación es lo último, cuando lo hecho, hecho está. Pero no es así, o por lo menos no debería serlo. Debe ser un proceso constante que acompañe y que ayude a la reflexión sobre lo que se está haciendo.

Esto permitirá cambiar sobre la marcha cuando se ve que algo no anda bien.

Los resultados de una evaluación siempre enriquecen y permiten retroalimentar una próxima planificación, en donde se tendrán en cuenta los aspectos positivos y negativos que se evaluaron. Si no se finaliza con una buena

evaluación, se perderá gran parte del beneficio de haber planificado ya se pierde la oportunidad de aprender de lo hecho.

Planificar, Ejecutar y Evaluar = Resultado Positivo.

En el caso concreto de una empresa comercial, el plan estratégico debe definir al menos tres puntos principales:

- Objetivos numéricos y temporales, no son válidos los objetivos del tipo Maximizar los servicios de este año, ya que no especifican una cifra y una fecha. Lo correcto sería, por ejemplo, un objetivo del tipo: "Conseguir que los servicios para este año sean los adecuados antes de diciembre del presente ejercicio".
- Políticas y conductas internas, son variables sobre las que la empresa puede influir directamente para favorecer la consecución de sus objetivos. Por ejemplo: Establecer una política de tesorería que implique una liquidez mínima del 15% sobre el activo fijo." (Velasco María, 2013)
- Relación de acciones finalistas, son hechos concretos, dependientes de la empresa, y que están encaminados a solucionar una casuística específica de la misma.

Suele ser común, en el ámbito de los negocios, complementar un plan estratégico empresarial con uno o varios planes operativos. Las informaciones que se requieren para elaborar un plan estratégico se pueden clasificar en:

1. Información interna: Análisis de debilidades, Datos históricos de la empresa u organización.

2. Información externa: Datos y tendencias políticas, Datos y tendencias económicas generales, Datos y tendencias del mercado.

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **MATERIALES**

En cuanto a los recursos materiales, se utilizaron:

- Material bibliográfico
  - Copiados
  - Libros
  - Folletos
  - Revistas
  - Enlaces web.
  
- Materiales de oficina
  - Hojas de papel bond
  - Cuadernos
  - Esferográficos
  - Lápices
  - Borradores
  - Cds.
  - Usb.
  - Grapas
  - Clips
  
- Equipos de oficina
  - Computador
  - Impresora
  - Calculadora



## MÉTODOS

Durante el proceso de elaboración del proyecto de tesis, sin duda se tuvo un estricto curso de cada uno de los materiales, métodos y técnicas para asociarlas en una metodología idónea y capaz de responder sistemáticamente a las distintas interrogantes que se han planteado en esta investigación.

Los métodos que se utilizaron son:

**Método Descriptivo.-** “Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera” (Jaramillo César, 2012).

Este método permitió describir la realidad en la que se encuentra la Compañía de transporte pesado Pesadoexpres S.A., del cantón Quevedo, permitiendo determinar cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

**Método Analítico.-** “Es un procedimiento mental que logra la descomposición de un todo en sus partes componentes y relaciones” (Jaramillo César, 2012)

Se utilizó este método para conocer en detalle los problemas por los que atraviesa la empresa y analizar cada uno de ellos, permitiendo de esta manera obtener la información clara y precisa.

**Método Inductivo.-** “Es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados:” (Jaramillo César, 2012)

Este método se aplicó para formular, analizar e interpretar la investigación de campo, cuya información se utilizó para ejecutar el plan estratégico propuesto para la Compañía.

**Método Deductivo.-** “Consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. Se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.” (Bernal César, 2013)

Este método se aplicó para el análisis de conocimientos generales sobre la planeación estratégica; como también la realización de conclusiones aplicadas en el desarrollo del presente trabajo.

## **TÉCNICAS**

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación.

### **Entrevista**

“Es simplemente la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio con un determinado propósito. Es una relación que tiene por objeto obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto.” (Rodríguez J.M, 2011)

Esta técnica proporcionó información personal del Gerente de la Compañía de transporte pesado Pesadoexpres S.A., respecto a la situación actual de la

empresa frente al tema planeado, permitiendo obtener datos sobre los puntos críticos de la misma y tomar decisiones de corrección.

### **Encuesta**

A través de esta técnica se obtiene información de grupos que se estudian. Ellos mismos proporcionan la información sobre sus actitudes, opiniones, sugerencias, etc.” (Rodríguez J.M. 2011)

Se aplicó una encuesta a los 16 empleados de la Compañía de transporte pesado Pesadoexpres S.A., para explorar los procesos operativos en sus lugares de trabajo, sus necesidades e inquietudes, que vayan encaminados a corregirlos en unos casos, mejorarlos en otros o implementar una mejor estructura en el ámbito financiero. Esta información recopilada permitió aplicar e implementar el Plan Estratégico.

Una segunda encuesta se aplicó a la muestra de 271, del total de 840 clientes, la que permitió obtener información de cómo ve a la empresa por parte del elemento más importante como es el cliente.

Para el desarrollo del proyecto, se tomaron en cuenta los siguientes lineamientos:

### **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población para el desarrollo del presente trabajo investigativo, se la elaboró bajo la siguiente segmentación la misma que detallo a continuación:

Para la encuesta que se realizó a los empleados de la Compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., es necesario indicar que se efectuó de acuerdo a la nómina que se detalla a continuación.

La población para el presente estudio está conformada por 840 clientes anuales, según datos proporcionados por el Gerente de la Compañía PESADOEXPRES, utilizando la técnica de muestreo se utilizó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población inicial de estudio

e = Nivel de confiabilidad – margen de error se aplica al 5%

1 = Factor de corrección.

Con estos datos a continuación se muestra la aplicación de la fórmula de la muestra para una población conocida:

$$n = \frac{840}{1 + (840 * 0.05^2)}$$

$$n = \frac{840}{3,1} = 270,96 \approx 271$$

**Número de encuestas = 271**

Una vez obtenido el tamaño de la muestra se aplicaron 271 encuestas a los clientes de la Compañía y una encuesta a los 16 empleados de la Compañía con el fin de elaborar el Plan Estratégico.

## **f. RESULTADOS**

### **ANÁLISIS EXTERNO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DE LA CIUDAD DE QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS**

Para tomar decisiones estratégicas, se necesita conocer el entorno en el que se desenvuelve la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. a continuación se hace un análisis descriptivo de factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos que influyen de alguna manera en su desenvolvimiento empresarial.

#### **Factor Político**

El sistema de gobierno actual se ve influenciado por una tendencia “socialista” que ha marcado una gran acogida por parte de la población, este ha impulsado sectores prioritarios como la salud, educación, alimentación y vivienda.

La corporación financiera nacional, bajo la aplicación de la política actual, de su cartera destina el 29% a financiar microempresas, más del 65% de la misma se concentra en el comercio y la construcción y el 6,1% se dedica a financiar actividades del sector agropecuario. Sus principales clientes son los bancos, que intermedian el 80% de sus fondos, le siguen las cooperativas de ahorro y crédito que alcanzan el 14%, mientras que las financieras alcanzan el 5% de los mismos.

Además es importante señalar los desacuerdos, pugnas, clientelismo político local, terminan por desestimular el desarrollo empresarial de la provincia, la

inoportuna gestión de autoridades municipales y provinciales retrasan la ejecución de obras como: dotación de infraestructura física, ordenanzas actualizadas, ampliaciones de vías, pavimentación, lastrado, agua potable, todo esto dificulta el desenvolvimiento normal de actividades productivas y comerciales en la zona urbana y rural.

### **Análisis**

El factor político, representa una **AMENAZA** para la actividad de servicios de la compañía ya que se prioriza el comercio y la vivienda y se deja de lado la producción de bienes y servicios, además los políticos locales no realizan las gestiones adecuadas para que se produzca un desarrollo adecuado en todas las áreas en la provincia de los Ríos y sobre todo en el cantón Quevedo, lo que afecta a la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., ya que la mayor parte de clientes de la compañía se dedican a la producción agrícola y ganadera de la zona.

### **Factor Económico**

Ecuador es un país que tiene una economía de subsistencia, es decir que consume todos los ingresos de la producción agrícola e industrial sin realizar ahorro. Quevedo es una ciudad que se ubica al centro del Ecuador, tiene gran movimiento comercial y económico, por lo que es muy importante analizar en detalle el entorno económico en el que se desenvuelve.

El ingreso es el rubro de mayor peso, en Ecuador el ingreso promedio familiar Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el valor de la canasta familiar básica es 688,53 dólares, la tasa de interés comercial ordinaria

se encuentra en 11,83% anual, lo que significa que en una tasa de interés accesible para realizar créditos en la diversas instituciones financieras del país.

La inflación mensual a junio del 2016 es de 0,36%, mientras que la anual es de 1,59% y la acumulada hasta de lo que va del año es de 1,29%, es decir con este tipo de inflación, existe una estabilidad económica, favorable para todos los habitantes del país.

El sistema dolarizado fue adoptado por el país en el año 2000. El dólar empezó a regir totalmente desde septiembre del 2001 y se desarrolló una mayor estabilidad de la economía y por ende ha incentivado el ingreso de inversiones extranjeras.

La principal actividad económica es la agricultura (café, palma africana, abacá, cacao, tubérculos, maíz, caucho, flores tropicales), ganadería e indicios de desarrollo de actividad turística.

El país se administra bajo un régimen democrático donde existe independencia de poderes en la teoría, en gobiernos pasados, sucedieron actos de rivalidad política y de poderes que pusieron en riesgo la estabilidad jurídica, aquello alejó la inversión extranjera y creó desconfianza en la comunidad empresarial.

El gobierno del Presidente Rafael Correa Delgado decretó las salvaguardias en el Ecuador con la finalidad de no permitir el ingreso libre y deliberado de productos de otros países con el objetivo de proteger la producción nacional.

La balanza comercial en el primer semestre del 2016, registró un superávit de USD 995,5 millones. Comportamiento que responde principalmente a la disminución de las importaciones.

### **Análisis**

Actualmente el factor económico, representa una **OPORTUNIDAD** para la actividad productiva y comercial y en este caso beneficia a la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., ya que al existir tasas de interés normales se puede acceder a créditos de tipo comercial, la inflación en el Ecuador se ha mantenido de manera controlada y baja, las salvaguardias han protegido la producción nacional, la balanza comercial al primer semestre del 2016 presenta un superávit; Por lo tanto al ejercer la actividad empresarial en un escenario donde los diversos parámetros económicos del país son normales y permiten a la empresa continuar con su actividad de servicios, ya que se estimula el desarrollo empresarial, pues las políticas de gestión pública responden a una sola ideología progresiva que otorga solidez a los planes de desarrollo nacional.

### **Factor Social**

El cantón Quevedo, se encuentra en el centro de Ecuador es un cantón netamente agrícola y comercial, cuenta con un clima cálido - seco.

La riqueza del cantón Quevedo son las producciones agrícolas a pequeña y grande escala. Varios asentamientos humanos, en su mayoría formados por migrantes de otras provincias viven aquí, los cuales han desarrollado una abundante y variada agricultura y parte de ganadería que abastece las



necesidades locales y aún para exportar al resto del País. Además aquí se asientan los montubios de la costa llenos de costumbres y cultura.

Dentro de la biodiversidad se presenta una infinidad de aves, anfibios y reptiles, entre otros.

En sus bosques se puede encontrar una edénica biodiversidad en la que se destacan árboles de madera fina en peligro de extinción y de importancia para la industria maderera, como son: romerillo, guayacán, laurel, pituca, alcanforero, aguacatillo, yumbingue, almendro, entre otros.

El desarrollo empresarial, es un hecho importante, de ahí que por el gran unge comercial de la zona, se han establecido varias empresas que tienen cobertura nacional y eso ha favorecido la creación de fuentes de empleo, emprendimiento y empleos indirectos.

### **Análisis:**

El factor social para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., es una **OPORTUNIDAD**, ya que al aumentar el flujo de personas de otras partes del país hacia la zona de Quevedo, ya sea por comercio o trabajo, dará la oportunidad de captar la empresa mayor cantidad de clientes; así como el de ser una zona de gran desarrollo agrícola y comercial permitirá tener mayor cantidad de clientes para la empresa, lo que beneficiara de manera decisiva al desarrollo de la misma.

### **Factor Tecnológico**

En el año 2014, 653.232 habitantes tuvieron acceso al internet, 957.284 poseen una computadora, 1.546.739 poseen línea telefónica, 4.175.759 usan internet.

El desarrollo de la tecnología con respecto a todos los quehaceres de la humanidad, han tenido un desarrollo destacado, pues ahora existen diversidad de equipos y maquinas sofisticadas que optimizan recursos como el tiempo, ejecución de labores con mayor precisión y rendimiento significativo de la mano de obra, en la zona de Quevedo se han asentado empresas proveedoras de maquinaria, equipos, insumos y servicios profesionales para asesoramiento en distintas áreas de la producción, comercio y servicios.

### **Análisis:**

El factor tecnológico representa una **OPORTUNIDAD** para La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., en caso de ser necesario puede adquirir o implementar nueva maquinaria, equipos, mecanizar más los procesos de servicios, además el poder incursionar en otras zonas o sectores aledaños a Quevedo.

### **Factor Competitivo**

La matriz productiva generada en el gobierno del presidente Rafael Correa Delgado, motiva a que cada una de las empresas se preparen y capaciten para entrar en ámbito competitivo no solo a nivel nacional sino también internacional.

De ahí que existe un gran apoyo por parte del gobierno al desarrollo de la competitividad y ésta va de la mano de la calidad que presenten los productos o servicios a los ciudadanos. Es por esto que cada empresa debe mejorar sus herramientas técnicas de administración, como lo es un plan estratégico.

Así mismo por tener el cantón Quevedo un gran desarrollo en la producción, agrícola y ganadera, ha permitido que existan algunas empresas dedicadas a brindar este servicio de transporte de carga pesada en la localidad y de sectores cercanos al cantón Quevedo, entre estas tenemos las compañías Aguilar & Aguilar, Jimelflor S.A., Servicar, Transcomilsa S.A.

### **Análisis**

El desarrollo agrícola y ganadero que se viene dando en la provincia de los Ríos y de manera especial en el cantón Quevedo, ha provocado que existan algunas empresas de transporte pesado en este lugar y también en sectores cercanos, tornándose una **OPORTUNIDAD** para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. de la ciudad de Quevedo, ya que deberá implementar una serie de herramientas administrativas que le permitan mejorar la calidad de sus servicios, y una de estas es el plan estratégico que se realiza, para poder posicionarse de mejor manera en el mercado del cantón Quevedo.

### **Factor ambiental**

En el país el 80% de las empresas no invierten en protección ambiental, más del 80% de las empresas no cuentan con un estudio de impacto ambiental y

solo el 2% de las empresas han incluido sistemas de gestión ambiental mediante certificaciones internacionales dentro de sus organizaciones, en nuestro país se toma muy a la ligera las leyes ambientales vigentes, ya que el transportar productos agrícolas y ganaderos requiere de cuidados en la manipulación de los mismos, para que lleguen en buen estado a los centros de industrias del país.

Es importante señalar la climatología del cantón Quevedo ya que durante la estación invernal se acrecientan las lluvias y por ende las inundaciones, lo que no permite la circulación de normal de los vehículos, o presentan dificultad para sacar la producción de las haciendas porque se dificulta su desplazamiento.

### **Análisis**

La provincia de Los Ríos, posee un clima cálido - seco, su topografía es bastante plana, sus vías de alta velocidad y tráfico, que en las épocas de abundantes lluvias provocan inundaciones en ocasiones obstaculizan el tráfico, detienen el transporte de productos y generan retrasos en viajes, movilización, etc., aquello representa una **AMENAZA** para La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., por los estragos naturales es posible que en esas temporadas y no puedan moverse.

### **ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER**

Según Porter, existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado. Las empresas deben evaluar sus

objetivos y recursos frente a éstas cinco fuerzas que determinan la competencia industrial.

### Gráfico N°. 6

#### Fuerzas de Porter



Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=fuerzas+de+porter&tbn.html%3B737%3B725>

#### 1. Amenaza de entrada de nuevos competidores

El mercado o el segmento no son atractivos dependiendo de si las barreras de entrada son fáciles o no de atravesar por nuevos participantes que puedan llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado.

En Quevedo, se han instalado algunas empresas comerciales, servicios de transporte y en general, atraídas por la ubicación, desarrollo social, clima y dinamismo comercial, aquello ha favorecido el rápido desarrollo de la zona.

**Análisis:**

Las buenas condiciones sociales, comerciales y geográficas de la provincia, conceden un escenario propicio para que empresas de servicios de transporte se desarrollen, a más del desarrollo agrícola e industrial, decidan escoger esta zona del país para establecer este tipo de empresas de servicios, aquello se constituye en **AMENAZA**, ya que al existir demasiadas facilidades para que ingresen nuevas empresas, se pueden convertir en competidores, en algunos casos competidores desleales, o con mejores herramientas administrativas tales como plan estratégico, plan de marketing, manual de funciones, reglamento de admisión y empleo para el talento humano, convirtiéndose en amenaza para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A.

**2. Rivalidad entre competidores**

Para una empresa será más difícil competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentada a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos.

En la provincia de los Ríos y en el cantón Quevedo, existen algunas empresas de transporte pesado que no manejan un proceso de innovación, organización, donde presenten promociones, publicidad, precios bajos. Lo que no les permite captar mayor cantidad de clientes.

## **Análisis**

Las empresas conocidas en el medio tienen acogida, si son de calidad y presencia, esto los lleva a competir entre ellos con innovación, publicidad, calidad, lo que demuestra lo importante que es promocionarse y darse a conocer, este accionar permanente de empresas de transporte, motiva al público, fabricas, industrias a adquirir los servicios de este tipo de empresas lo que mantiene activa la importancia de consumir este tipo de servicios, aquello es una **OPORTUNIDAD** para que La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., ya que pueden los rivales no innovan, no se hallan organizados, no tienen promociones ni publicidad, lo que le permite a la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., estar bien posicionada en el mercado del cantón Quevedo.

### **3. Poder de negociación de los proveedores**

Un mercado o segmento del mercado es atractivo cuando los proveedores (clientes) estén muy bien organizados gremialmente, tienen fuertes recursos e imponen sus condiciones de precio y tamaño del pedido. La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son claves para nosotros, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo.

## **Análisis**

Al tratarse de una empresa de servicios no es necesario analizar esta fuerza en la búsqueda de amenazas y oportunidades.

#### **4. Poder de negociación de los compradores**

Un mercado o segmento será atractivo cuando los clientes están muy bien organizados, el producto o servicio tiene varios o muchos sustitutos, el producto o servicio no es muy diferenciado o es de bajo costo para el cliente, lo que permite que pueda hacer sustituciones por igual o a muy bajo costo. A mayor organización de los compradores mayores serán sus exigencias en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios y por consiguiente la corporación tendrá una disminución en los márgenes de utilidad.

#### **Análisis:**

Al tratarse de una empresa de servicios no es necesario analizar esta fuerza en la búsqueda de amenazas y oportunidades.

#### **5. Amenaza de ingreso de productos similares**

Un mercado o segmento es atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales. La situación se complica si los sustitutos (competencia) están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la empresa.

Al tratarse de una empresa de servicios no es necesario analizar esta fuerza en la búsqueda de amenazas y oportunidades.

### **PROCESO DE PONDERACION**

#### **PASO 1**

Debido a que existen algunas empresas que prestan similares servicios en la ciudad de Quevedo, estos pueden remplazar el servicio de transporte de carga



pesada a los usuarios a costos bajos, dicha situación acarrea una amenaza, debido a la llegada de servicios sustitutos esto afectan el nivel de competencia de La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A.

## **PASO 2**

Para la asignación de los pesos ponderados se normalizó desde valor 0 (sin importancia) hasta 1 (muy importante), la suma de estos pesos debe ser siempre igual a 1. En el presente caso, se considera que la oportunidad más importante para la empresa desarrollo comercial de la provincia de Los Ríos, lo que ha generado buen flujo de personas por motivos de su desarrollo económico, se le asignó un peso de 0.12, por otra parte se considera que la amenaza más importante a la inoportuna gestión política del Gobierno, a esta se le asignado un valor de 0,12.

## **PASO 3**

Para asignar la calificación a cada uno de los factores, se analizó de qué forma son atractivas o no son las oportunidades y que daño pueden ejercer las amenazas sobre la empresa, por lo que se calificó desde 1 (no es importante) a 4 (muy importante).

En este caso se le asigna una calificación de 4 la oportunidad “Desarrollo comercial de la provincia de Los Ríos”, pues si hay buenas expectativas de crecimiento económico la población tendrá recursos para adquirir productos alimenticios.

## **PASO 4**

Se multiplicó los pesos ponderados por la calificación de cada factor, estos productos servirán para la estructura de factores externos en la matriz FODA.

### **PASO 5**

Se sumó los resultados obtenidos. El valor ponderado total no puede ser mayor a 4. El valor ponderado promedio es de 2.38

Un valor ponderado total superior a 2.5 muestra que la empresa responde bien a las oportunidades y amenazas, mientras que un valor ponderado menor a 2.5, indica que no se están aprovechando las oportunidades y que las amenazas pueden hacer mucho daño. El total ponderado es de 2,38 indica que la empresa donde predominan las amenazas sobre las oportunidades por lo que se deben establecer estrategias para enfrentar la amenazas, y aprovechar las oportunidades.

**MATRIZ Nº 1****Cuadro 3: MATRIZ EFE (MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS)**

<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>FUENTE</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>TOTAL DE CALIFICACION</b>
1	Desarrollo comercial e Industrial del Cantón Quevedo.	F. Económico pág. 50	0,14	4	0,56
2	Flujo de personas hacia la provincia de Los Ríos y el cantón Quevedo.	F. Social. pág. 52	0,12	3	0,36
3	Aprovechamiento de los avances tecnológicos.	F. Tecnológico pág. 53	0,14	3	0,42
4	Apoyo al desarrollo de la competitividad mediante el mejoramiento de la calidad de los servicios.	F. Competitivo pág. 54	0,10	3	0,30
5	Las empresas existentes de transporte pesado en el cantón Quevedo, no se hallan organizadas, no innovan, no hay promociones y publicidad.	2da F. Porter pág. 58	0,10	3	0,30
<b>AMENAZAS</b>			<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>TOTAL DE CALIFICACION</b>
1	Direccionalidad de créditos, además de la rivalidad e inoportuna gestión política del Gobierno tanto nacional como local (Los Ríos – Cantón Quevedo)	F. Político pág. 48	0,14	1	0,14
2	La época invernal causa estragos en la vialidad y no permite la circulación normal de los vehículos.	F. Ambiental pág. 55	0,14	1	0,14
3	Aparecen nuevos participantes desleales que pueden apoderarse del mercado.	1ra F. Porter pág. 57	0,12	1	0,14
<b>TOTALES</b>			<b>1,00</b>		<b>2,34</b>

**Fuente:** Análisis Factores Externos

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

## **Desarrollo de la matriz**

Para desarrollar la matriz, partimos del análisis de los factores externos (macro entorno), La identificación de oportunidades y amenazas se la realizó mediante los siguientes pasos:

### **PASO 1: Identificación de oportunidades y amenazas**

#### **Oportunidades**

##### **1. Desarrollo comercial e Industrial del Cantón Quevedo (Análisis factor económico pág. 50)**

La ubicación geográfica privilegiada de la Provincia de Los Ríos y del Cantón Quevedo ha estimulado el comercio e industria, por lo que se ha establecido la posibilidad de concretar nuevos clientes para la empresa de transporte de carga pesada PESADOEXPRES S.A., lo que se considera una ventaja para atraer las inversiones, flujo de personas, demanda de industrias y comercios, etc.

##### **2. Flujo de personas hacia la provincia (Análisis factor social pág. 52)**

El desarrollo industrial y comercial hacia la provincia de Los Ríos y de manera preferente hacia la ciudad de Quevedo, nos hace pensar que se requiere de empresas de todo tipo de servicios especialmente de carga pesada, lo que ha abierto una oportunidad para fomentar su consumo en forma directa.

##### **3. Avances tecnológicos (Análisis factor tecnológico pág. 53)**

Según el análisis del factor tecnológico, representa una oportunidad para La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., en caso de ser

necesario puede implementar nueva maquinaria, equipos, mecanizar más los procesos de servicios, además incursionar en otras zonas.

#### **4. Apoyo al desarrollo de la competitividad mediante el mejoramiento de la calidad de los servicios. (Factor competitivo pág. 54)**

El desarrollo agrícola y ganadero que se viene dando en la provincia de los Ríos y de manera especial en el cantón Quevedo, ha provocado que existan algunas empresas de transporte pesado en este lugar y también en sectores cercanos, tornándose una oportunidad para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. de la ciudad de Quevedo, ya que deberá implementar una serie de herramientas administrativas que le permitan mejorar la calidad de sus servicios, y una de estas es el plan estratégico que se realiza, para poder posicionarse de mejor manera en el mercado del cantón Quevedo.

#### **5. Las empresas existentes de transporte pesado en el cantón Quevedo, no se hallan organizadas, no innovan, no hay promociones y publicidad. (Análisis segunda fuerza Porter pág. 58)**

Las empresas conocidas en el medio tienen acogida, si son de calidad y presencia, esto los lleva a competir entre ellos con innovación, publicidad, calidad, lo que demuestra lo importante que es promocionarse y darse a conocer, este accionar permanente de empresas de transporte, motiva al público, fabricas, industrias a adquirir los servicios de este tipo de empresas lo que mantiene activa la importancia de consumir este tipo de servicios, aquello es una oportunidad para que La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., ya que pueden los rivales no innovan, no se hallan organizados, no tienen promociones ni publicidad, lo que le permite a la

compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., estar bien posicionada en el mercado del cantón Quevedo.

## **AMENAZAS**

### **1. Rivalidad e inoportuna gestión política del Gobierno Nacional, provincial y cantonal (Análisis factor político, pág. 48)**

El factor político, representa una amenaza para la actividad comercial y en este caso afecta a la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., pues los desacuerdos, pugnas, clientelismo político local, terminan por desestimular el desarrollo empresarial de la provincia, la inoportuna gestión de autoridades municipales y provinciales retrasan la ejecución de obras como: dotación de infraestructura física, ordenanzas actualizadas, ampliaciones de vías, pavimentación, lastrado, agua potable, todo esto dificulta el desenvolvimiento normal de actividades productivas y comerciales en la zona urbana y rural.

### **2. La época invernal causa estragos en la vialidad y no permite la circulación normal de los vehículos. (Análisis factor ambiental pág. 55)**

La provincia de Los Ríos, posee un clima cálido - seco, su topografía es bastante plana, sus vías de alta velocidad y tráfico, que en las épocas de abundantes lluvias provocan inundaciones en ocasiones obstaculizan el tráfico, detienen el transporte de productos y generan retrasos en viajes, movilización, etc., aquello representa una amenaza para La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., por los estragos naturales es posible que en esas temporadas no puedan moverse.

### 3. Aparecen nuevos participantes desleales que pueden apoderarse del mercado. (1ra fuerza Porter pág. 57)

Las buenas condiciones sociales, comerciales y geográficas de la provincia, conceden un escenario propicio para que empresas de servicios de transporte se desarrollen, a más del desarrollo agrícola e industrial, decidan escoger esta zona del país para establecer este tipo de empresas de servicios, aquello se constituye en amenaza, ya que al existir otras empresas de transporte pesado podrían convertirse en competidores locales para La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A.

#### Antecedentes de la empresa

##### Gráfico N°. 2

Vista de la flota vehicular de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., de la ciudad de Quevedo



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

Es en la provincia de Los Ríos, cantón Quevedo que existe la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., cuya actividad principal es el transporte pesado por carretera, el inicio de actividades es el 02 de febrero del 2016, por ser una empresa nueva, no cuenta con un Plan estratégico que dirija las diversas actividades, como es organización, el funcionamiento, el

manejo de los recursos humanos, aún no cuenta con una filosofía empresarial, no existe misión, visión, valores corporativos, objetivos, que le permitan despegar hacia un desarrollo, crecimiento y posicionamiento en el mercado de servicios de transporte pesado. Por otro lado la superintendencia de compañías exige en la actualidad a todas las compañías que elaboren y diseñen un Plan Estratégico, para que puedan desarrollarse de manera técnica y planificada y no se conviertan en empresas fantasmas.

Así mismo cabe señalar que la provincia de Los Ríos, es una de las 24 provincias de la República del Ecuador, localizada en la Región Costa del país, que es considerada como uno de los más importantes centros agrícolas del Ecuador, su territorio está ubicado en la parte central del litoral del país. La producción anual de banano en Los Ríos representa el 39,7% respecto a la producción nacional de este cultivo y el 94,7% de la producción se destina a la venta; mientras que, la producción anual de maíz duro seco representa el 56,3% a nivel Nacional y el 96,1% se destina a la venta, también existe el cultivo de palma africana y un sinnúmero de frutas, por lo que es necesario medios de transporte pesado que permitan sacar la producción a otros centros o fabricas del país, con lo que se avizoran grandes posibilidades de desarrollo en el campo de la transportación.

### **Organización administrativa**

La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., de la ciudad de Quevedo, es dirigido por su propietario y por el gerente, cuentan con la ayuda de una secretaria, contadora, auxiliar de contabilidad, choferes, estibadores,



bodeguero, conserje, guardián, vendedor, en forma permanente y cuando se requiere tratar aspectos legales, se recurre a la asesoría de un profesional en derecho. El esquema estructural queda representado de la siguiente manera:

### **Productos y Servicios que presta la compañía de transporte pesado**

#### **PESADOEXPRES S.A., de la ciudad de Quevedo**

La compañía presta sus servicios en la ciudad de Quevedo y su zona de influencia, los servicios que presenta la empresa son: básicamente transporte de carga pesada vía terrestre.

#### **Gráfico N°. 3**

Estibador subiendo carga de guineo verde para llevar a las fábricas de Babahoyo y Durán



**Fuente:** Investigación de campo

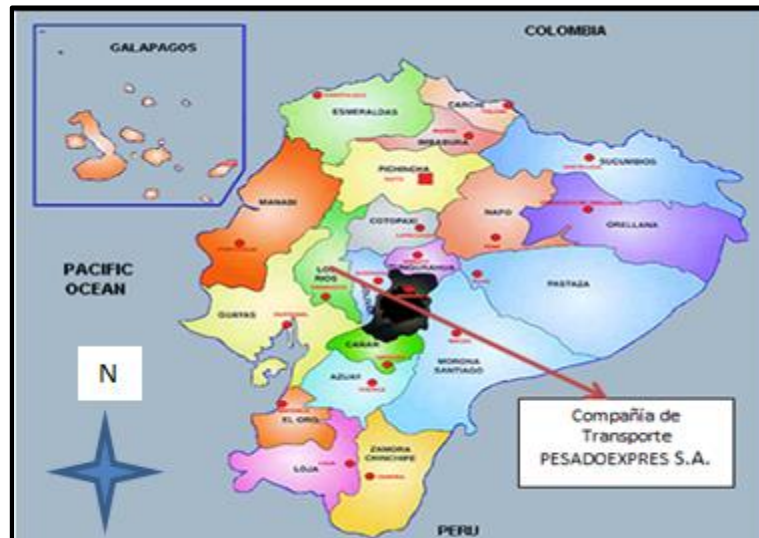
**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

### **Macro localización:**

#### **Ubicación**

La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., se encuentra ubicada en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, es una empresa dedicada a los servicios de transporte pesado por carretera.

### Cantón Quevedo – Provincia de Los Ríos Gráfico N°. 4



Fuente y elaboración: <https://www.google.com.ec/maps/place/Los+Ríos/>  
Elaboración: Carlos Marcelo Figueroa Miranda

#### Micro localización

La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., de la ciudad de Quevedo se halla ubicada en la calle 12 de octubre y 13va, en la ciudad de Quevedo en la parte céntrica de esta.

#### Ubicación de la Compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. Gráfico N°. 5



Fuente y elaboración: <https://www.google.com.ec/maps/place/Los+Ríos/>  
Elaboración: Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**NÓMINA DE EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO  
PESADOEXPRES S.A.  
Tabla N°. 1**

<b>Nº.</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>Nº. DE CÉDULA</b>	<b>CARGO</b>
1	William Bladimir Morales de la Guerra	1714773056	Gerente
2	Yesennia Ivanova Miranda Torres	1714235543	Secretaria
3	Juan Carlos Reinoso Macías	1816785678	Contador
4	Ángela Torres Zambrana	1876452344	Auxiliar de Contabilidad
5	Luis Ángel Romero Carreño	1723453312	Asesor Jurídico
6	Julio César Peña Arroyo	1206085696	Chofer
7	Ángel Esteban Mosquera Moran	1206730952	Chofer
8	Diego Cristian Rodríguez Méndez	1207930080	Chofer
9	Wilson Asdrubal Ramírez Zambrano	1718463738	Chofer
10	Elvis Alexis Vera Zambrano	2300072622	Chofer
11	Luis Rodolfo Moreira Calero	1204066045	Chofer
12	Darwin Rafael Molina Pérez	1205625591	Chofer
13	Santiago Manuel Carpio Solís	1243779025	Chofer
14	Javier Antonio Intriago Ruíz	1767894351	Chofer
15	Víctor José Álvarez Pacheco	1734569123	Vendedor
16	Augusto Nicola Mendoza Vera	1700517890	Bodeguero

**Fuente:** Secretaria de La compañía PESADOEXPRES

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

## ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS

#### 1. ¿La compañía cuenta con un Plan Estratégico?

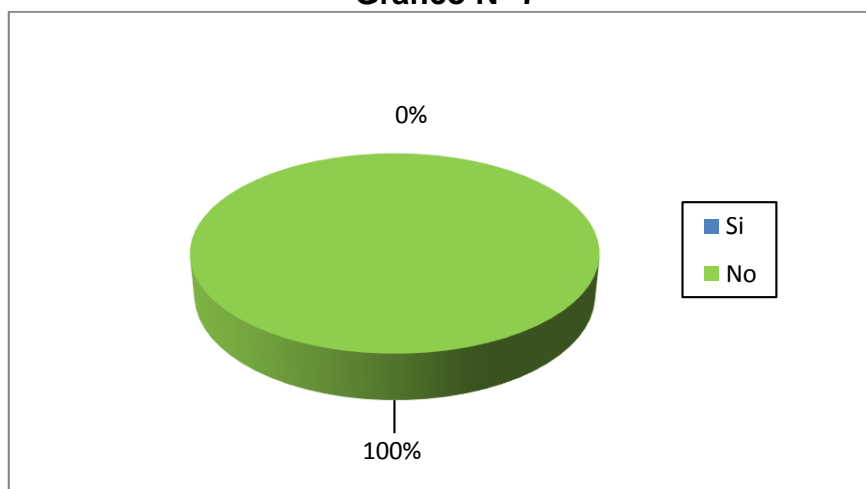
**Cuadro N° 4**  
**Plan Estratégico de la compañía**

ALTERNATIVA	f	%
Si	0	0
No	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 7**



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 100% de los empleados responden que la compañía no tiene un Plan Estratégico. Se deduce que la compañía no cuenta con un Plan estratégico.

## 2. ¿Conoce la misión de la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

**Cuadro N° 5**

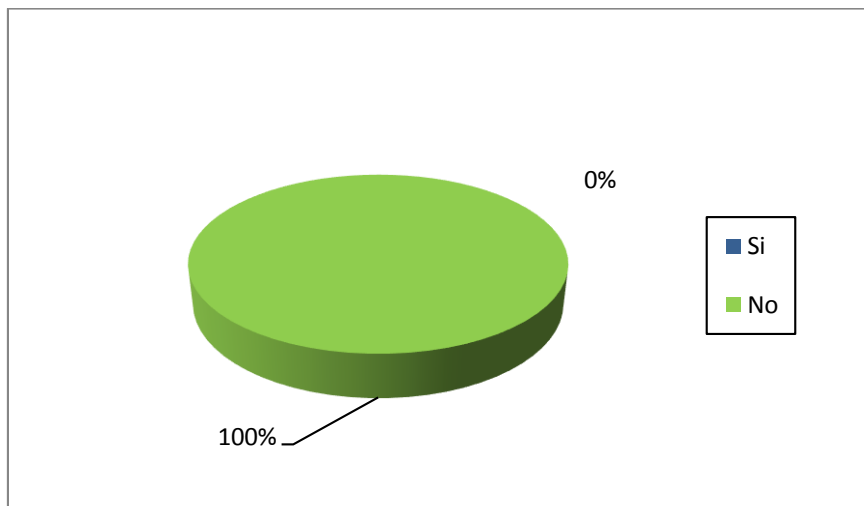
### Conoce la misión

ALTERNATIVA	f	%
Si	0	0
No	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 8**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 100% de los empleados responden que no conocen la misión de la compañía. Se deduce que la compañía no cuenta con un Plan estratégico.

### 3. ¿Conoce la visión de la compañía PESADOEXPRES S.A.?

**Cuadro N° 6**

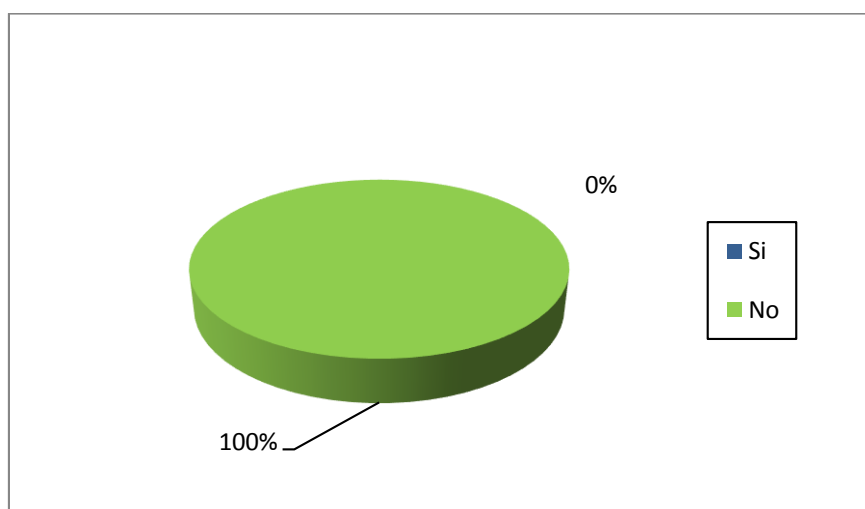
**Conoce la visión**

ALTERNATIVA	f	%
Si	0	0
No	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 9**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 100% de los empleados responden que no conocen la visión de la compañía. Se deduce que la compañía no cuenta con un Plan estratégico.

4. ¿La Compañía cuenta con manual de funciones, inducción, bienvenida?

**Cuadro N° 7**

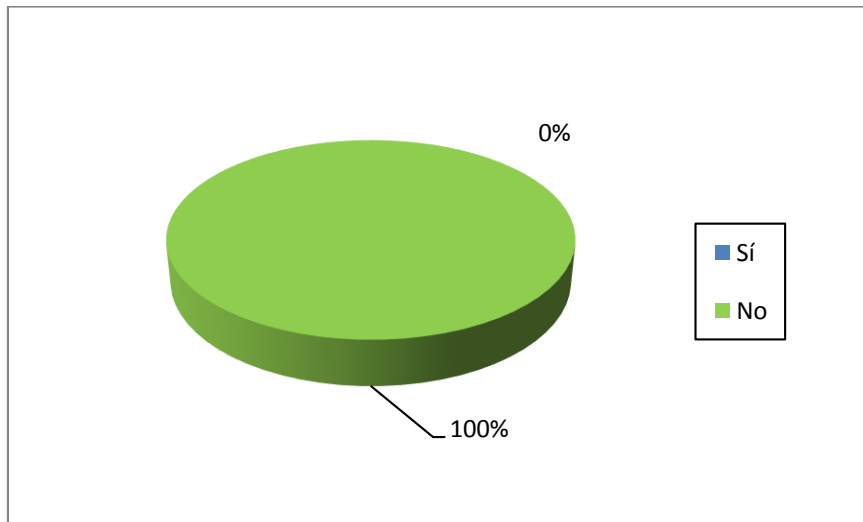
**Cuenta con manual de funciones y bienvenida**

ALTERNATIVA	f	%
Sí	0	0
No	16	100
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 10**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 100% de los empleados responden que la compañía no cuenta con manual de funciones y bienvenida. Se deduce que la compañía no cuenta con un manual de funciones y bienvenida.

## 5. ¿La Compañía cuenta con una estructura organizativa?

**Cuadro N° 8**

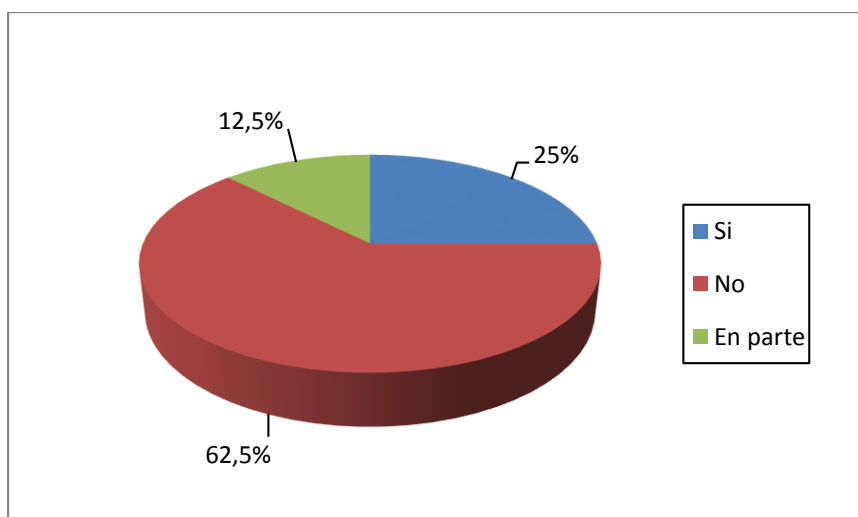
### **Estructura organizativa**

ALTERNATIVA	f	%
Si	4	25
No	10	62,5
En parte	2	12,5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 11**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 62,50% de los empleados responden que la compañía no cuenta con una estructura organizativa, el 25% responden que sí existe estructura organizativa, mientras el 12,5% dicen que en parte. Se deduce que la compañía no cuenta con una estructura organizativa.



**6. ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., planifica las actividades diarias a desarrollar?**

**Cuadro N° 9**

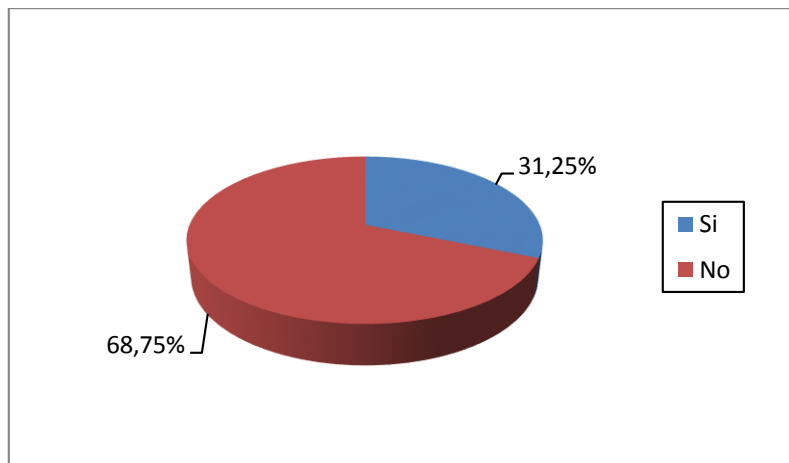
**Planificación actividades diarias**

ALTERNATIVA	f	%
Si	5	31,25
No	11	68,75
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados DE PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 12**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 68,75% responde que la compañía no planifica las actividades diarias, mientras que el 31,25% dicen que si planifican.

Se deduce que la compañía no planifica las actividades diarias.

## 7. ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., tiene organigramas?

**Cuadro N° 10**

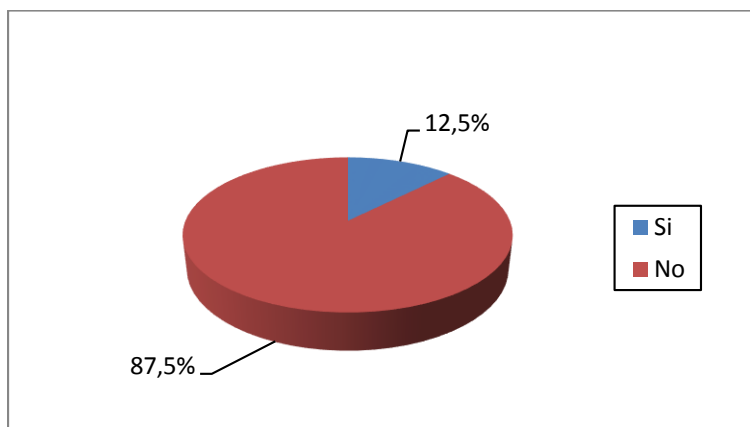
### Tiene organigramas

ALTERNATIVA	f	%
Si	2	12,5
No	14	87,5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 13**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 87,5% de los empleados responden que la compañía no tiene organigramas, mientras que el 12,5% dicen que si tiene. Se deduce que la compañía no cuenta organigramas funcionales, posicionales, estructurales.

## 8. ¿La Compañía tiene departamentos en su estructura administrativa?

**Cuadro N° 11**

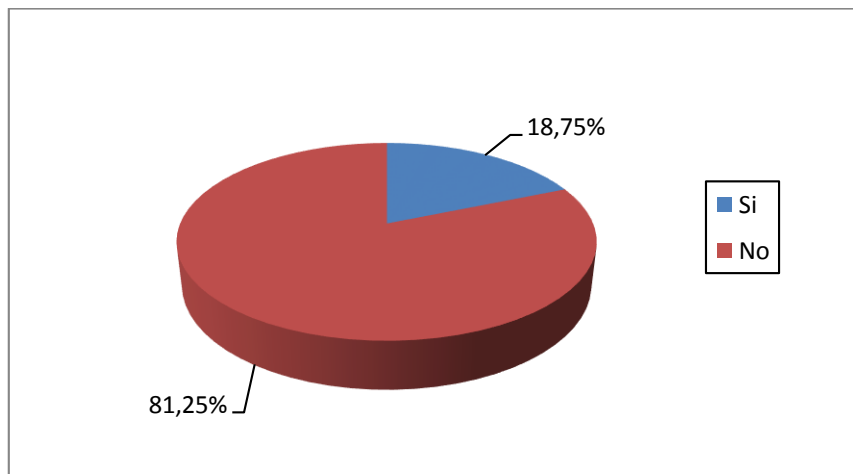
### Empresa con departamentos

ALTERNATIVA	f	%
Si	3	18,75
No	13	81,25
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 14**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 81,25% de los empleados responden que la compañía no está funcionando por departamentos, mientras que el 18,75% dicen que sí. Se deduce que la compañía no está funcionando por departamentos.

9. ¿La preparación académica que usted posee, es importante para trabajar en la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

**Cuadro N° 12**

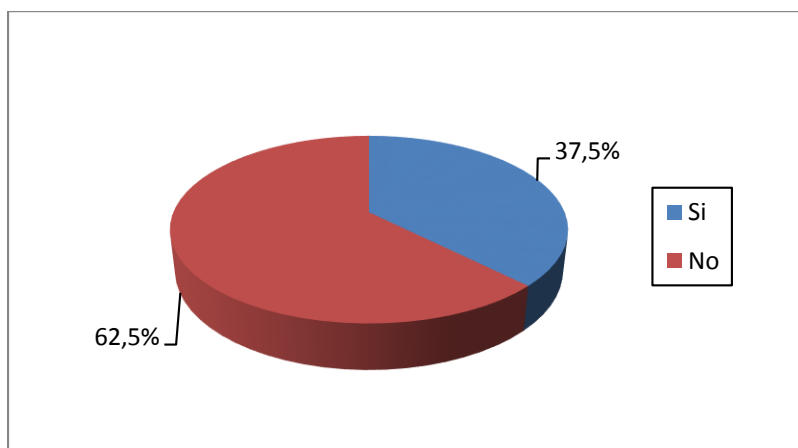
**Preparación académica**

ALTERNATIVA	f	%
Si	6	37,5
No	10	62,5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 15**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 62,5% de los empleados responden que no es necesario la formación académica para poder desarrollar el trabajo encomendado, mientras que el 37,5% dicen que si es necesario. Se deduce que en la compañía no existe un reglamento de admisión del talento humano y por el momento la mayoría de empleados no tienen una formación académica.

**10. ¿La experiencia requerida para el desarrollo de sus actividades en la Compañía PESADOEXPRES S.A.?**

**Cuadro N° 13**

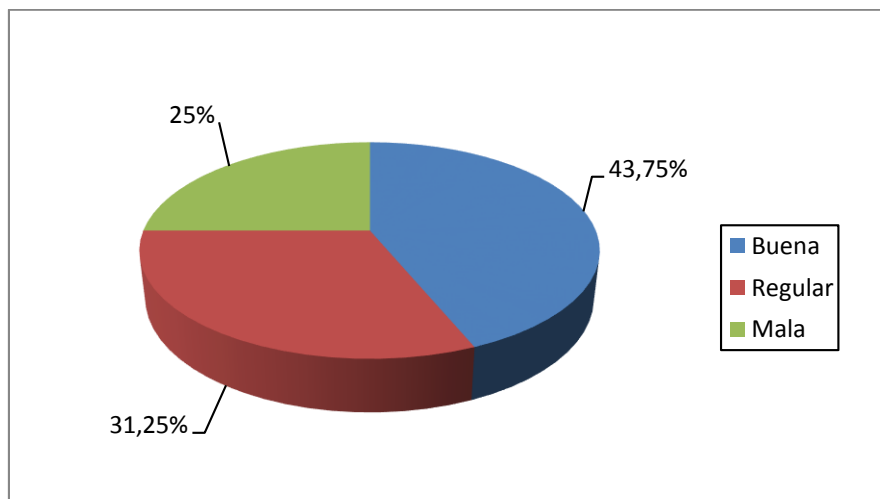
**Experiencia requerida**

ALTERNATIVA	f	%
Buena	7	43,75
Regular	5	31,25
Mala	4	25
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 16**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 43,75% de los empleados responden que se debe tener una buena experiencia, el 31,25% la experiencia debe ser regular, el 25% mala. Se deduce que para la mayoría de empleados debe ser una experiencia buena.

**11. ¿Los servicios que se brinda a los clientes de la Compañía PESADOEXPRES S.A., son?**

**Cuadro N° 14**

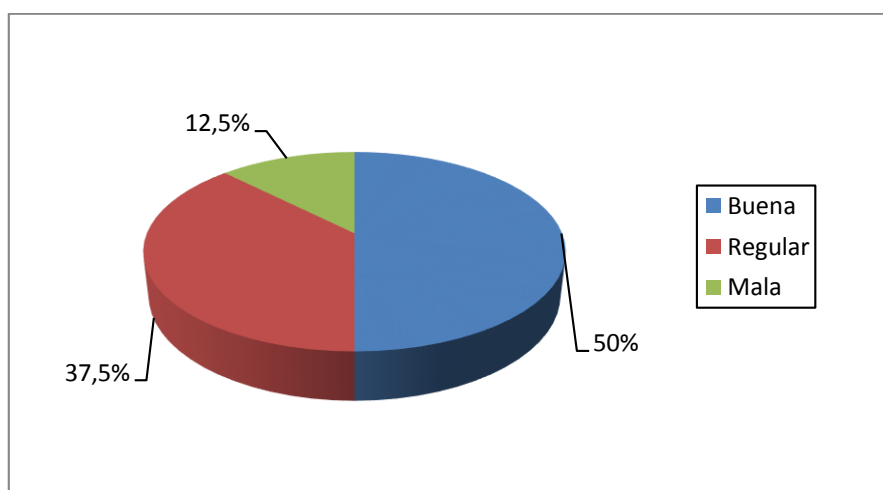
**Calidad de los servicios**

ALTERNATIVA	f	%
Buena	8	50
Regular	6	37,5
Mala	2	12,5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 17**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 50% de los empleados responden los servicios que brinda la compañía son buenos, el 37,5% que son regulares y el 12,5% malos. Se deduce que es los servicios que brinda la compañía son buenos.

## 12. ¿La ubicación de la Compañía es?

**Cuadro N° 15**

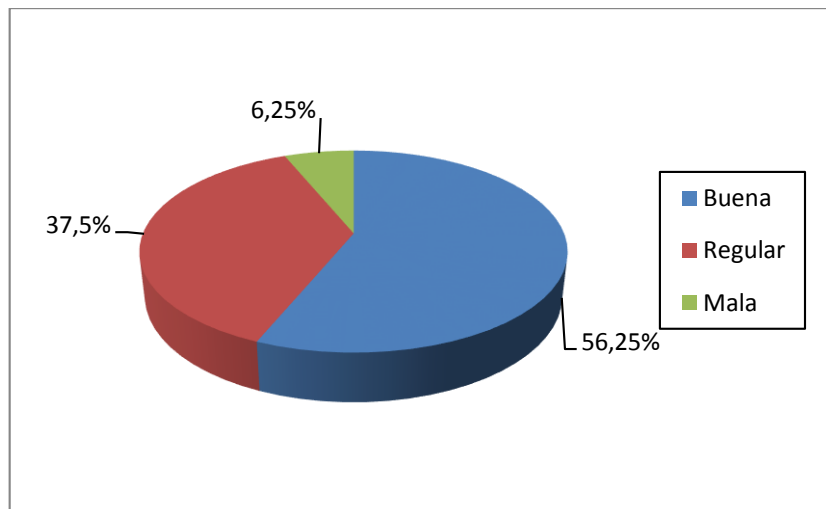
### Ubicación de la compañía

ALTERNATIVA	f	%
Buena	9	56,25
Regular	6	37,5
Mala	1	6,25
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 18**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 56,25% de los empleados responden que la ubicación de la compañía es buena, el 37,5% es regular y el 6,25% es mala la ubicación. Se deduce que la ubicación de la compañía es buena

### 13. ¿Considera que el espacio físico de atención de la compañía es?

**Cuadro N° 16**

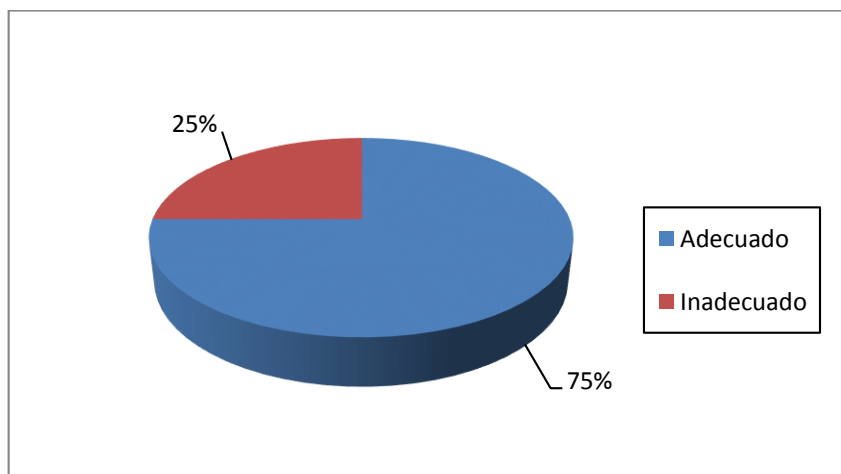
**Espacio Físico de atención de la compañía**

ALTERNATIVA	f	%
Adecuado	12	75
Inadecuado	4	25
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 19**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 75% de los empleados responden que el espacio físico es el adecuado, mientras que el 25% dicen que no. Se deduce que el espacio físico es el adecuado.



**14. ¿Recibe usted motivación en su trabajo por parte de los personeros de la compañía?**

**Cuadro N° 17**

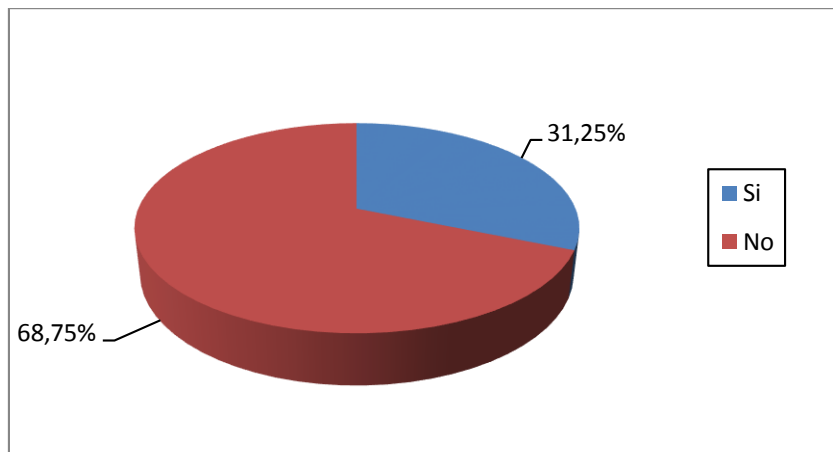
**Motivación adecuada**

ALTERNATIVA	f	%
Si	5	31,25
No	11	68,75
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 20**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 68,75% de los empleados responden que motivación no es la adecuada, mientras que el 31,25% dicen que sí. Se deduce que para la mayoría de empleados no existe motivación.

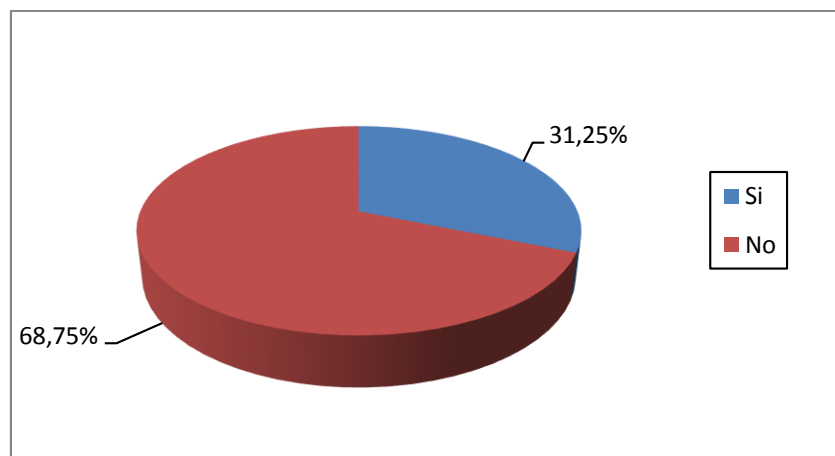
### 15. ¿Recibe incentivos por parte de la Compañía?

**Cuadro N° 18**

ALTERNATIVA	f	%
Si	5	31,25
No	11	68,75
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.  
**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 21**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 68,75% de los empleados responden que los incentivos que reciben no son los adecuados, mientras que el 31,25% dicen que si. Se deduce que para la mayoría de los empleados los incentivos no son inadecuados.

**16. ¿Sus opiniones son importantes al momento de tomar una decisión en la Compañía?**

**Cuadro N° 19**

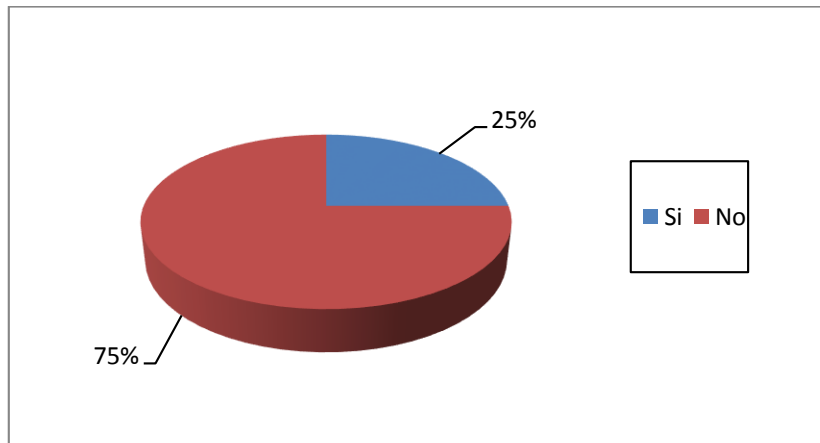
**Opiniones son importantes**

ALTERNATIVA	f	%
Si	4	25
No	12	75
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 22**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 75% de los empleados dicen que no consideran las opiniones de ellos, el 25% dicen que si son importantes sus opiniones. Se deduce que para la mayoría de las opiniones de los empleados no son importantes.

## 17. ¿Recibe capacitación por parte de la Compañía?

**Cuadro N° 20**

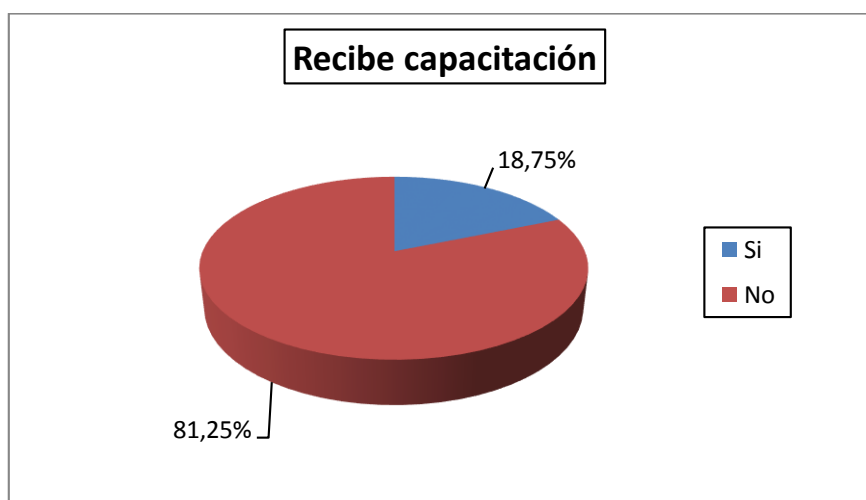
### Recibe capacitación

ALTERNATIVA	f	%
Si	3	18,75
No	13	81,25
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 23**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 81,25% dicen que no reciben capacitación, el 18,75% dicen que si. Se deduce que para la mayoría de empleados no existe capacitación.

**19 ¿La compañía cuenta con las herramientas administrativas de carácter técnico?**

**Cuadro N° 21**

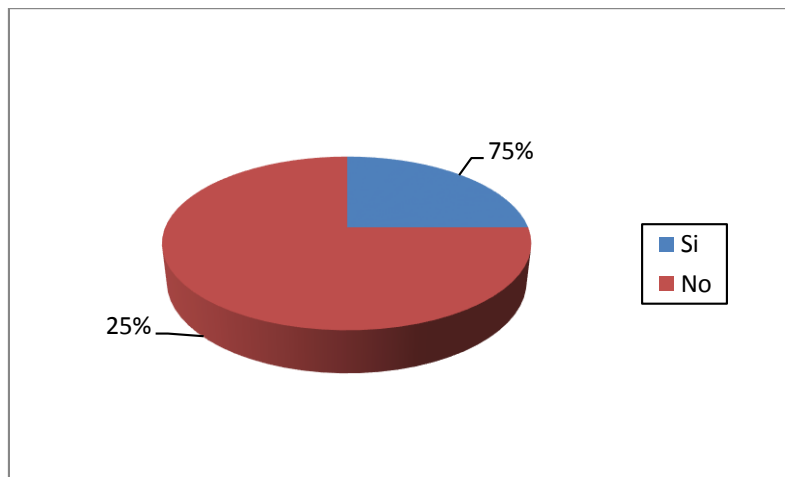
**Cuenta con herramientas administrativas**

ALTERNATIVA	f	%
Si	4	25
No	12	75
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 24**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 75% dicen que no cuentan con las herramientas administrativas de carácter técnico, mientras que el 25% dicen que si. Se deduce que para la mayoría de empleados la compañía no cuenta con herramientas administrativas de carácter técnico.

## 20. ¿Existe comunicación interna en la compañía?

**Cuadro N° 22**

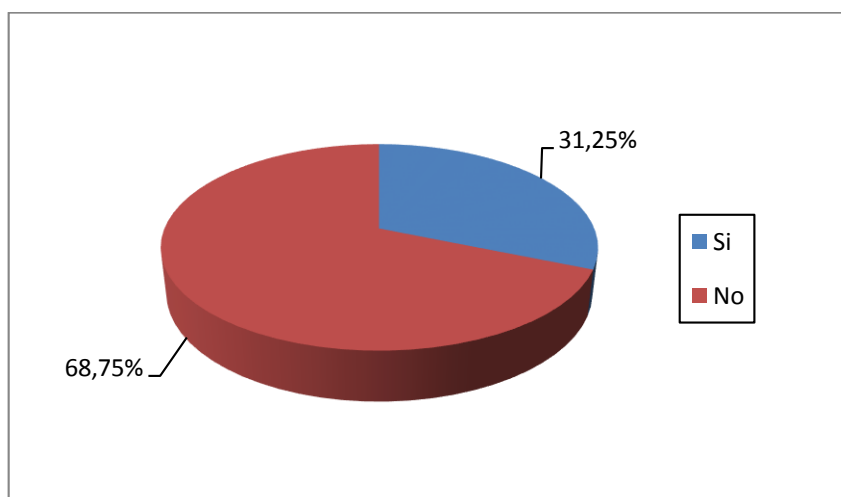
### Existe comunicación interna

ALTERNATIVA	f	%
Si	5	31,25
No	11	68,75
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 25**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 68,75% dicen que no existe comunicación interna en la compañía, mientras el 31,25% dicen que si existe comunicación interna. Se deduce que para la mayoría de empleados no existe comunicación interna en la compañía.

## 21. ¿El ambiente laboral en la compañía es?

**Cuadro N° 23**

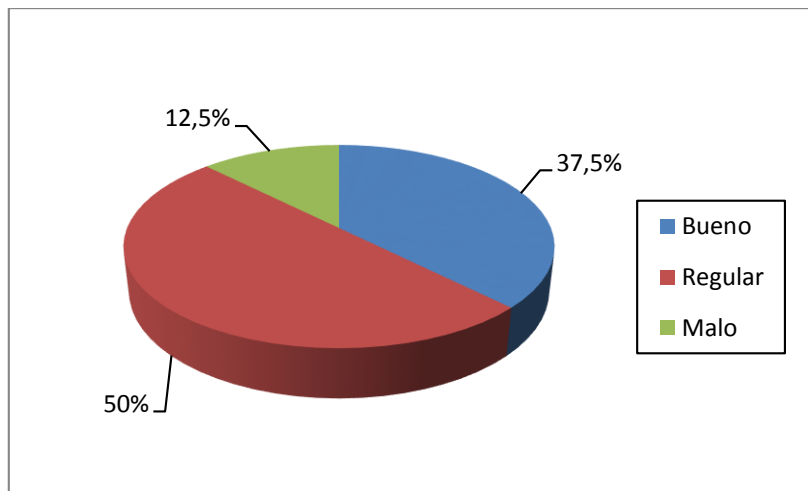
### Ambiente laboral

ALTERNATIVA	f	%
Bueno	6	37,5
Regular	8	50
Malo	2	12,5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 26**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 50% dicen que es regular, el 37,5% que es bueno y el 12,5% responden que es malo. Se deduce que para la mayoría de empleados el ambiente es regular.

## 22. ¿Los horarios de trabajo son:?

**Cuadro N° 24**

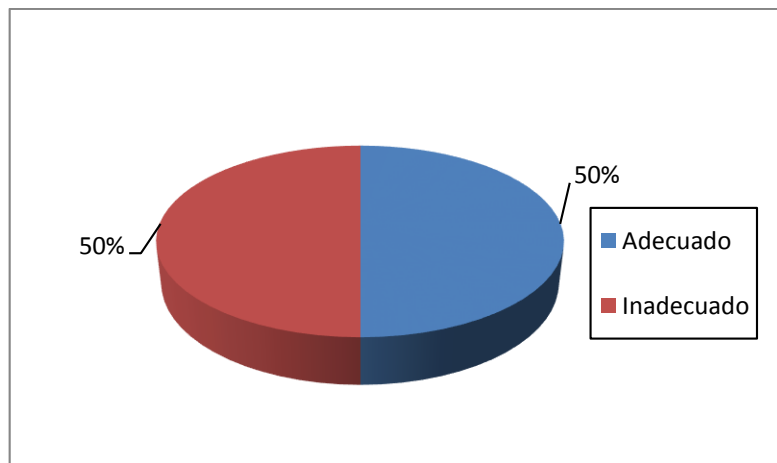
### Los horarios de trabajo son

ALTERNATIVA	f	%
Adecuado	8	50
Inadecuado	8	50
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 27**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 50% dicen que los horarios son adecuados y el 50% dicen que no. Se deduce que hay opiniones divididas con respecto a los horarios de la compañía.



### 23. ¿Existen objetivos en la compañía?

**Cuadro N° 25**

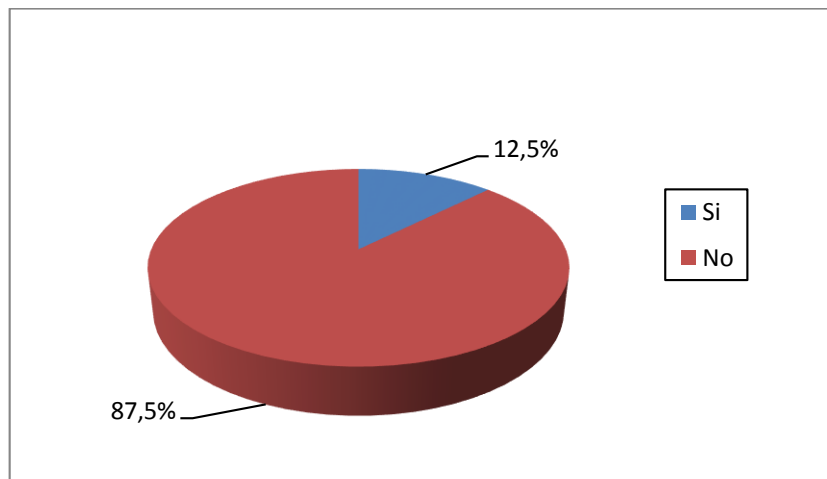
**La compañía tiene objetivos a corto, mediano y largo plazo**

ALTERNATIVA	f	%
Si	2	12,5
No	14	87,5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 28**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 87,5% dicen que no existen objetivos en la empresa, mientras que para el 12,5% dicen que si. Se deduce que para la mayoría de empleados no existen objetivos en la compañía.

24. ¿Usted estaría de acuerdo que se implemente un Plan Estratégico en la compañía?

**Cuadro N° 26**

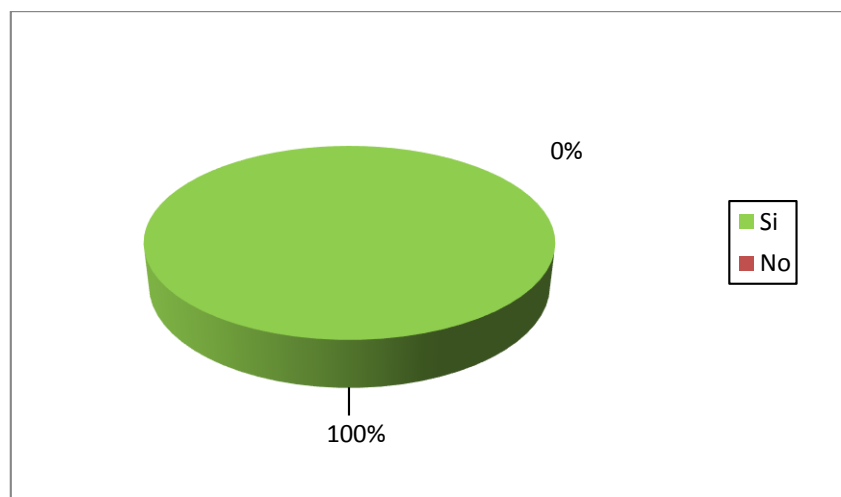
**Implementación de Plan estratégico**

ALTERNATIVA	f	%
Si	16	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a empleados de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 29**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 100% responden que si están de acuerdo en que se implante un Plan Estratégico en la compañía. Se deduce que para todos los empleados si es necesario el Plan Estratégico para la compañía.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A CLIENTES DE LA  
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.**

**1. ¿Cuál es la frecuencia con que utiliza los servicios de la Compañía PESADOEXPRES S.A.?**

**Cuadro N° 27**

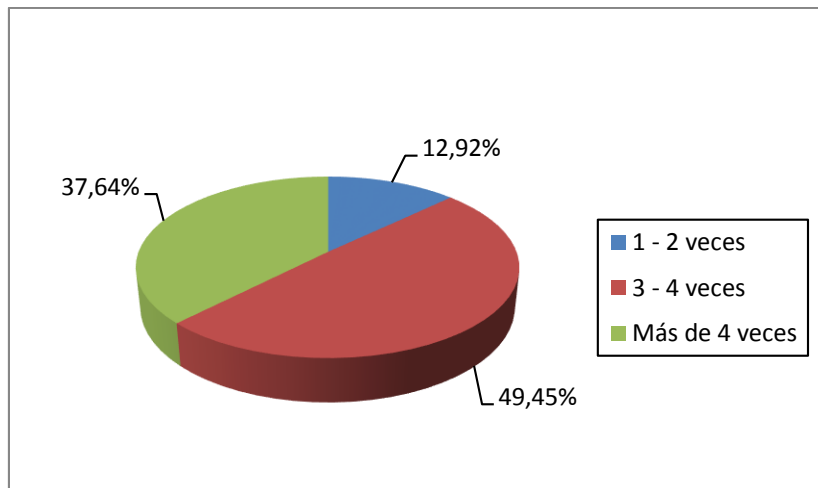
**Frecuencia de utilización del servicio**

ALTERNATIVA	f	%
1 - 2 veces	35	12,92
3 - 4 veces	134	49,45
Más de 4	102	37,64
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 30**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 49,45% dicen que la frecuencia de utilización de los servicios de la compañía es de 3 a 4 veces al trimestre, el 37,64% más de 4 veces y finalmente el 12,92% de 1 a 2 veces. Se deduce que la mayoría de frecuencia de utilización de servicios de la compañía por parte de los clientes es de 3 a 4 veces al trimestre.

2. ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., alguna vez le ha solicitado sus datos para un registro de información?

**Cuadro N° 28**

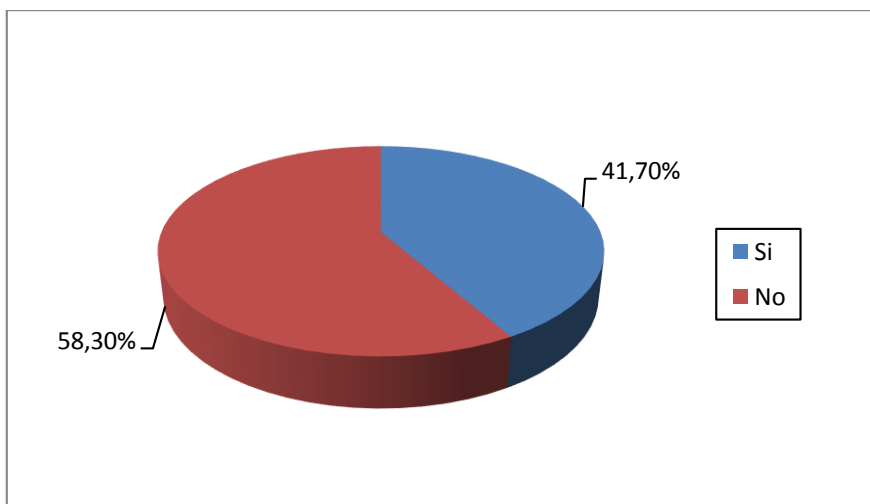
**Registro de datos**

ALTERNATIVA	f	%
Si	113	41,70
No	158	58,30
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 31**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 58,30% dicen que la compañía no tienen registro de sus datos, el 41,70% dicen que si. Se deduce que par la mayoría de clientes no se maneja un registro por parte de la compañía.

### 3. ¿El espacio físico donde usted es atendido es?

**Cuadro N° 29**

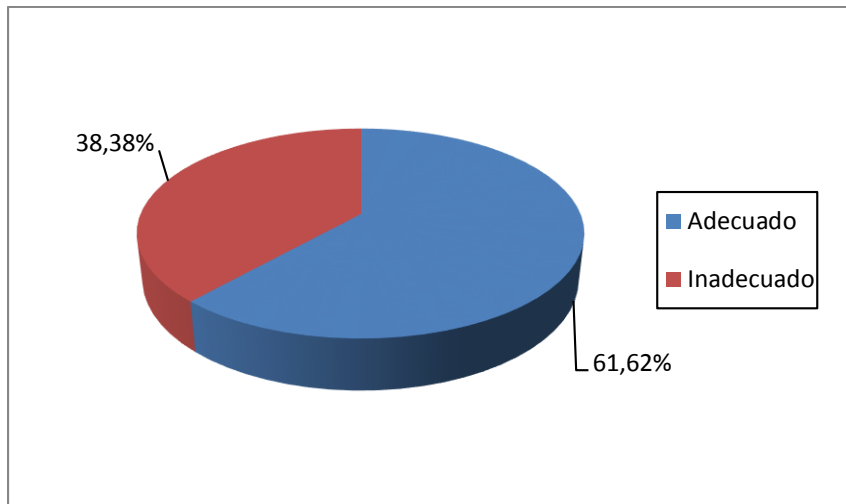
**Espacio de atención**

ALTERNATIVA	f	%
Adecuado	167	61,62
Inadecuado	104	38,38
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 32**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 61,62% dicen que el espacio físico de atención al público es adecuado, mientras que el 38,38% dicen que no. Se deduce que el espacio físico de atención es adecuado.

#### 4. ¿La infraestructura física de la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

**Cuadro N° 30**

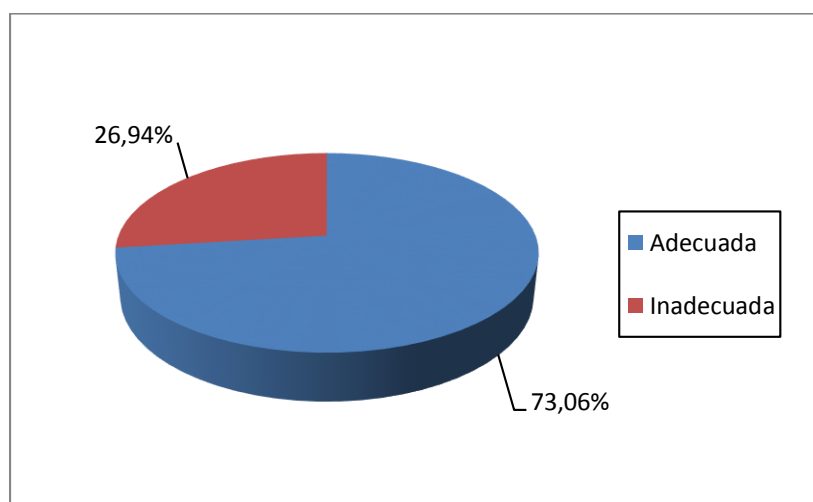
**Infraestructura física de la compañía**

ALTERNATIVA	f	%
Adecuada	198	73,06
Inadecuada	73	26,94
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 33**



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 73,06% dicen que la infraestructura física es adecuada, mientras que para el 26,94% dicen que no. Se deduce que la infraestructura física de la compañía si es adecuada.

## 5. ¿Los precios que usted paga en la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

**Cuadro N° 31**

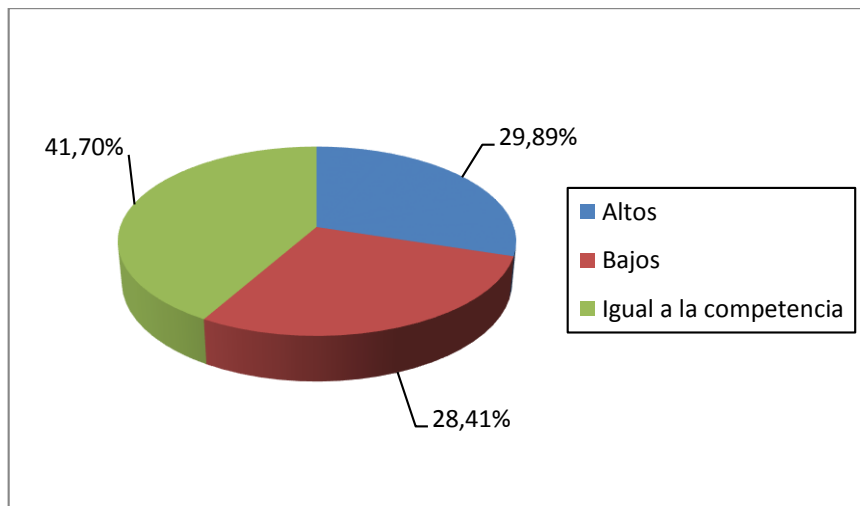
### Precios de los servicios

ALTERNATIVA	f	%
Altos	81	29,89
Bajos	77	28,41
Igual a la competencia	113	41,70
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 34**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 41,70% dicen que los precios son iguales a los de la competencia, para el 29,89% son altos y para el 28,41% dicen que son bajos. Se deduce que para la mayoría de clientes los precios son similares a la competencia.

## 6. ¿La ubicación de la Compañía?

**Cuadro N° 32**

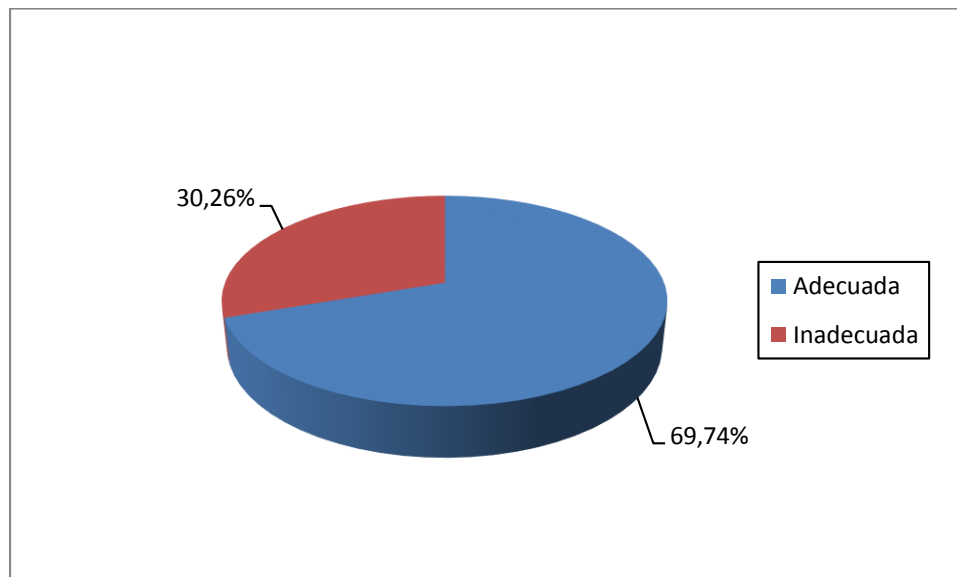
### Ubicación de la compañía

ALTERNATIVA	f	%
Adecuada	189	69,74
Inadecuada	82	30,26
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 35**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 69,74% dicen que la ubicación de la compañía es adecuada, mientras que para el 30,26% dicen que no. Se deduce que por la mayoría de clientes la ubicación de la compañía es adecuada.



**7. ¿Cómo califica usted los servicios de la Compañía PESADOEXPRES S.A.?**

**Cuadro N° 33**

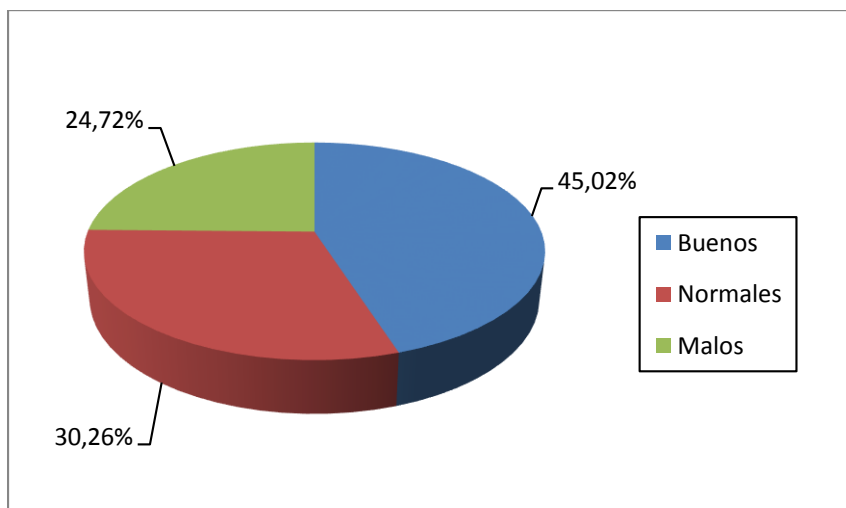
**Calificación de los servicios**

ALTERNATIVA	f	%
Buenos	122	45,02
Normales	82	30,26
Malos	67	24,72
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 36**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 45,02% califican los servicios de la compañía como buenos, el 30,26% normales y el 24,72% malos. Se deduce que por la mayoría de clientes los servicios de la compañía son buenos.

8. ¿El precio cobrado por los servicios que le brindan la Compañía PESADOEXPRES S.A. es:?

**Cuadro N° 34**

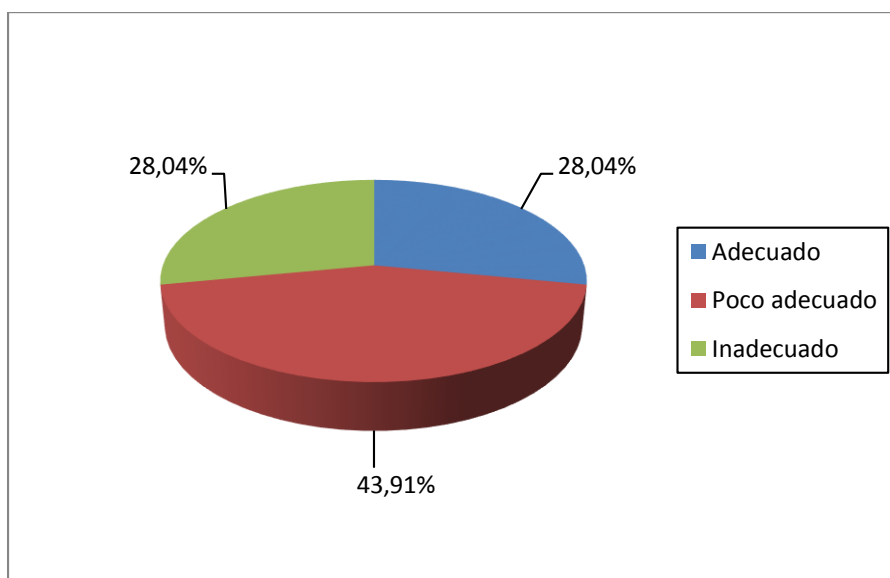
**Precio por los servicios**

ALTERNATIVA	f	%
Adecuado	76	28,04
Poco adecuado	119	43,91
Inadecuado	76	28,04
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 37**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 43,91% dicen que los precios por los servicios de la compañía son poco adecuados, el 28,04% adecuados y 28,04% inadecuados. Se deduce que los precios son poco adecuados.

**9. ¿Recomendaría usted a otras personas los servicios que presta la Compañía PESADOEXPRES S.A.?**

**Cuadro N° 35**

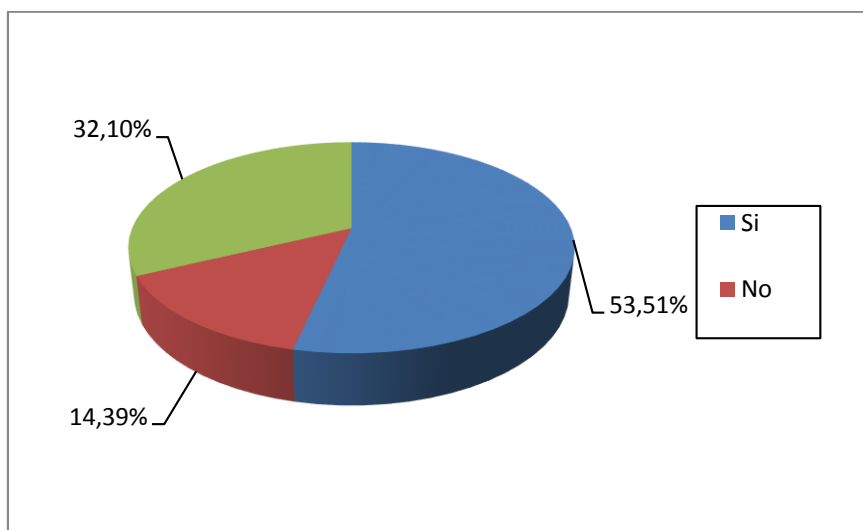
**Recomendaría a la compañía**

ALTERNATIVA	f	%
Si	145	53,51
No	39	14,39
En parte	87	32,10
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 38**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 53,51% dicen que si recomendarían a la compañía a otras personas, 32,10% dicen que en parte, el 14,39% dicen que no. Se deduce que la mayoría de clientes si recomendarían a la compañía.

## 10. ¿Existe agilidad de los servicios de la compañía?

**Cuadro N° 36**

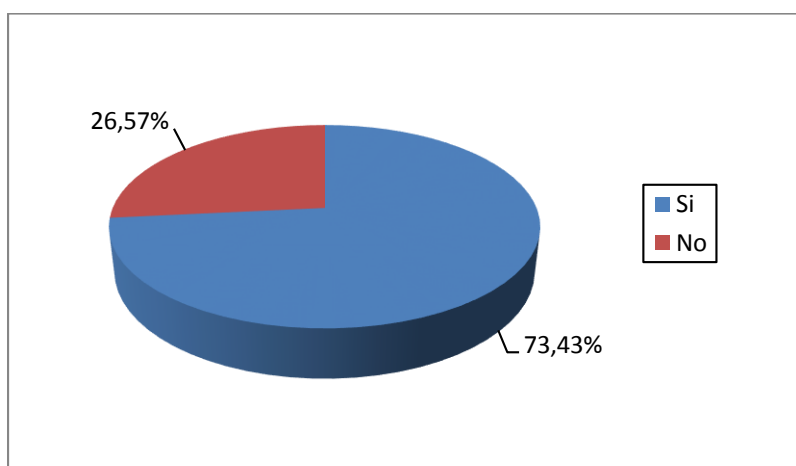
### Agilidad en el servicio

ALTERNATIVA	f	%
Si	199	73,43
No	72	26,57
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 39**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 73,43% dicen si son ágiles los servicios que presta la compañía, el 26,57% dicen que no. Se deduce que los servicios de la compañía si son ágiles.

## 11. ¿La información para los clientes es?

**Cuadro N° 37**

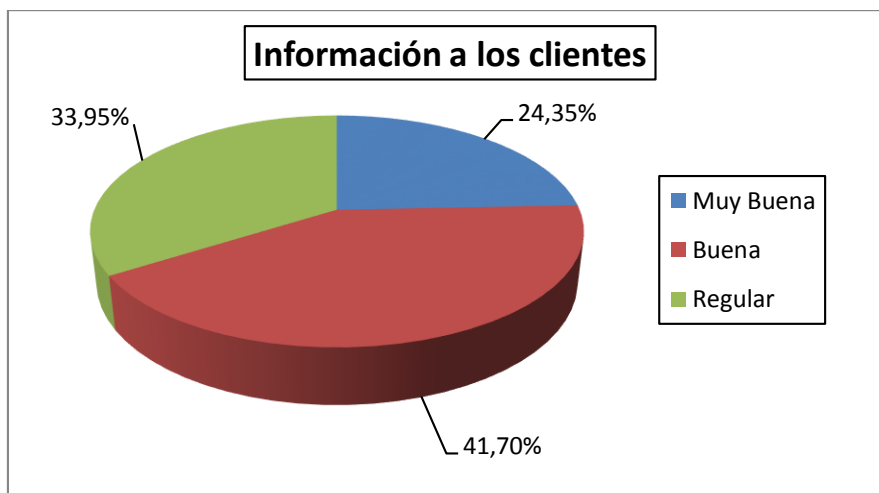
### Información a los clientes

ALTERNATIVA	f	%
Muy Buena	66	24,35
Buena	113	41,70
Regular	92	33,95
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 40**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 41,70% dicen que la información que brinda la compañía a los clientes es buena, el 33,95% regular y el 24,35% muy buena.

Se deduce que la información que brinda la compañía a los clientes es buena.

## 12. ¿La empresa cuenta con seguro para la carga de los clientes?

**Cuadro N° 38**

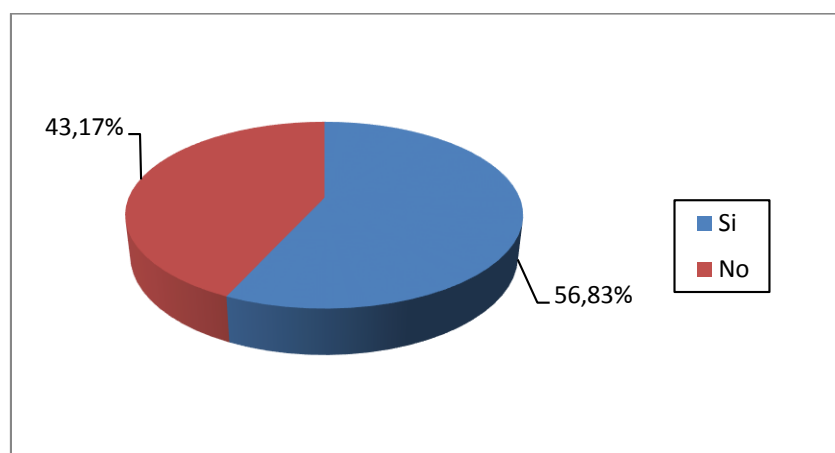
### La empresa cuenta con seguro para la mercadería

ALTERNATIVA	f	%
Si	154	56,83
No	117	43,17
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 41**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 56,83% dicen que la compañía si cuenta con seguro para la carga de los clientes, el 43,17% dicen que no. Se deduce que la compañía si cuenta con seguro para la carga de los clientes.

**13. ¿Recomendaría usted los servicios de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A.?**

**Cuadro N° 39**

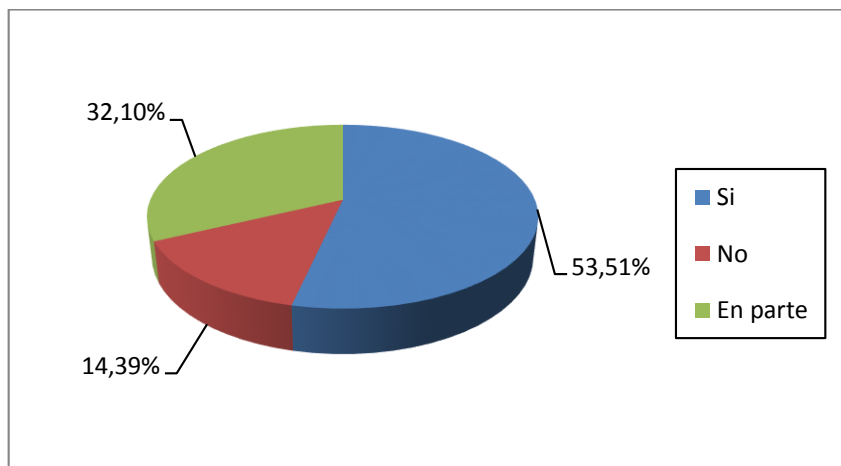
**Recomendaría a la compañía**

ALTERNATIVA	f	%
Si	145	53,51
No	39	14,39
En parte	87	32,10
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 42**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 53,51% dicen que si recomendaría a la compañía a otras personas, el 32,10% dicen que en parte y el 14,39% dicen que no. Se deduce que la mayoría de clientes si recomendarían a la compañía a otras personas.

**14. ¿Las instalaciones con las que cuenta la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. son adecuadas?**

**Cuadro N° 40**

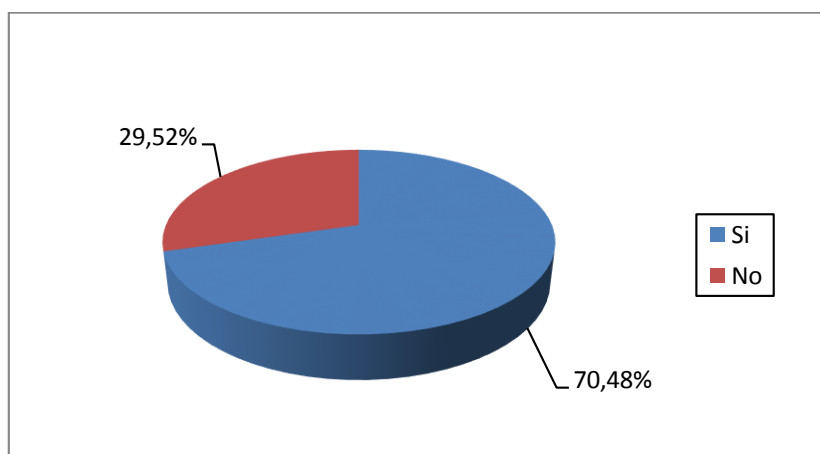
**Las instalaciones son**

ALTERNATIVA	f	%
Si	191	70,48
No	80	29,52
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 43**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 70,48% dicen que las instalaciones de la compañía son adecuadas, el 29,52% no son adecuadas. Se deduce que para la mayoría de clientes la infraestructura física de la compañía si es la adecuada.



**15. ¿La implementación de un plan estratégico para la Compañía PESADOEXPRES S.A., sería?**

**Cuadro N° 41**

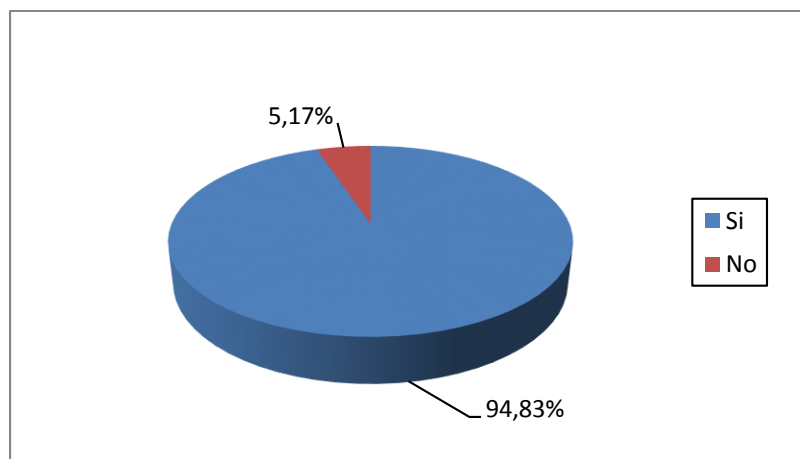
**Implementación de un Plan Estratégico**

ALTERNATIVA	f	%
Bueno	257	94,83
Malo	14	5,17
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta a clientes de PESADOEXPRES S.A.

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Gráfico N° 44**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 94,83% dicen que la implementación de un plan estratégico sería bueno, mientras que el 5,17% dicen que no sería bueno. Se deduce que para la mayoría de clientes la implementación de un Plan Estratégico si ayudaría bastante al desarrollo de la compañía.

## **RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.**

**1.- ¿La compañía PESADOEXPRES cuenta en la actualidad con un plan estratégico?**

Al respecto el señor gerente manifestó que la compañía por el momento no cuenta con un Plan Estratégico, pero comenta que están por contratar a un consultor para que realice dicha planificación.

**2.- ¿Si su respuesta es positiva que tipo de planificación aplica?**

El Gerente supo indicar que no existe planificación estratégica.

**3.- ¿Considera que un plan estratégico contribuirá a lograr el posicionamiento de la compañía PESADOEXPRES?**

El entrevistado nos indico que un Plan estratégico si contribuiría a lograr el posicionamiento de la compañía en el cantón Quevedo. ya que ayudaría a visualizar hacia donde quiere ir la compañía y lo que quiere lograr.

**4.- ¿La compañía PESADOEXPRES tiene definida la misión, visión, valores corporativos?**

El señor Gerente de la Compañía PESADOEXPRES manifestó que la empresa no cuenta con misión, visión y valores corporativos.

**5.- ¿Cómo considera usted la relación con los empleados?**

En entrevistado manifestó que las relaciones con los empleados son normales, ya que se les indica lo que deben hacer y se remiten al trato de manera respetuosa.

**6.- ¿La compañía PESADOEXPRES cuenta con una estructura orgánica definida?**

El entrevistado nos comento que la compañía no cuenta con una estructura orgánica definida, más bien se maneja en la actualidad de manera empírica, por lo que se han tenido un sinnúmero de dificultades. Se espera a futuro corregir todas estas deficiencias.

**7.- ¿La compañía PESADOEXPRES proporciona a los empleados los manuales de funciones y procedimientos para que puedan realizar sus funciones en forma eficiente y efectiva?**

El Gerente nos indicó que no pueden proporcionarles de manera escrita a los empleados sus funciones ya que no existe un manual de función.

**8.- ¿La compañía cuenta con un reglamento de admisión del Talento Humano?**

El entrevistado supo indicarnos que no existe un reglamento de admisión del talento humano para la compañía, que simplemente se lo realiza mediante una entrevista y se revisa la hoja de vida.

**9.- ¿La compañía cuenta con un manual de funciones?**

El Gerente de la Compañía PESADOEXPRES nos comento que la compañía no cuenta con un manual de funciones, pero esta consciente que es necesario para la empresa.

**10.- ¿La empresa capacita a los empleados según las áreas en las que ellos se desenvuelven?**

El entrevistado responde que no se ha capacitado aún a los empleados, de la compañía, se espera en el futuro poder realizarlo.

**11.- ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas para la compañía PESADOEXPRES?**

Para el Gerente las fortalezas de la compañía Pesadoexpres son: la infraestructura propia, la liquidez económica, variedad servicios, la ubicación, entre otros.

**13.- ¿Cuáles considera usted que son las debilidades para la compañía PESADOEXPRES?**

El Gerente supo manifestar que las debilidades de la compañía son: falta de Planeación Estratégica, falta de misión, visión, valores corporativos, de propósito, de objetivos a largo plazo, publicidad, promoción, departamentalización, capacitación, manuales de funciones y bienvenida, reglamento de admisión del talento humano, falta un plan de contingencia en la empresa.

**15.- ¿La empresa cuenta con publicidad y promoción?**

El Gerente nos indicó que la compañía no cuenta con publicidad y promociones.

**16.- ¿Qué aspectos considera más importantes para la competitividad de la compañía PESADOEXPRES?**

El entrevistado nos indica que los aspectos más importantes de la compañía son: buena imagen, trato amable corte eficiente y eficaz, variedad de servicios, publicidad, promoción, organización, tener clara la misión, visión, valores corporativos, logotipo, ubicación, slogan.

**17.- ¿Se han incrementado los clientes y las ventas para la compañía?**

Para el señor Gerente de la compañía Pesadoexpres S.A. Dice que no se han incrementado mayor número de clientes y de ventas de servicios de transporte pesado y que existen otros sectores del cantón Quevedo que pueden ser atendidos, procurando de esta manera incrementar el número de clientes y aumentando las ventas para la empresa.

**18.- ¿Le gustaría que se desarrolle un plan estratégico para que la compañía PESADOEXPRES de la ciudad de Quevedo, mejore sus actividades y sea más conocido en el medio?**

El Gerente indicó que el desarrollo de un Plan Estratégico ayudaría a la empresa a tener una guía clara de manera técnica donde cada integrante de la empresa conozca lo que le corresponde realizar, las actividades estén bien coordinadas, nos ayudaría además a posicionarnos en el mercado y también a ser competitivos.

**19.- ¿Aceptaría implementar un plan estratégico en la empresa para ser más competitivos?**

El señor Gerente de la compañía Pesadoexpres indicó que la implementación de un Plan estratégico en la compañía ayudaría a la empresa a ser más competitiva.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA AL GERENTE**

El Gerente de la compañía PESADOEXPRES, es una persona que no tiene una formación académica y técnica, lo que no permite un correcto y adecuado manejo administrativo y financiero, el manejo es intuitivo y basado en experiencias, que si bien son importantes deben estar complementadas con una constante capacitación en la gestión del personal.

Esta falta de conocimiento ha limitado la elaboración y aplicación de diversas herramientas administrativas, como son: una Planeación estratégica, manual de funciones y bienvenida, reglamento de admisión de talento humano, la empresa no cuenta con misión, visión, valores empresariales, falta capacitación del personal, falta publicidad, promoción, existe demasiada competencia desleal en el mercado, no se han incrementado mayor número de clientes. Adicionalmente se pudo establecer en base a las respuestas proporcionadas que no existen incentivos para el personal de mejor rendimiento, pero si existen sanciones y multas en caso de incumplimiento en las normas, lo que es necesario, así como también es imprescindible la motivación.

Para concluir, es importante destacar la apertura de la gerente a la implementación de las herramientas antes descritas en la compañía PESADOEXPRES ya que es consciente de los beneficios en el incremento de la productividad y de la rentabilidad con el aporte de todos los integrantes de la empresa.

## MATRIZ N°. 2

Cuadro N° 42: MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS		FUENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL DE CALIFICACION
1	Buena ubicación de las dependencias de la compañía.	E. Empleados # 12, pág. 84 E. Clientes # 6, pág. 101	0,14	3	0,56
2	Mantiene precios iguales a las otras empresas de transporte pesado.	E. Clientes # 5, pág. 100	0,13	3	0,39
3	Cuenta con Infraestructura propia	E. Gerente # 11, pág. 113	0,13	4	0,52
DEBILIDADES			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL DE CALIFICACION
1	No cuenta con misión, visión y valores	E. Gerente # 4 pág. 111 E. Empleados # 2-3 pág. 74-75	0,08	2	0,16
2	No existen promociones	E. Gerente # 15 113	0,08	1	0,08
3	No existe publicidad	E. Gerente # 15, pág. 113	0,10	2	0,20
4	Existe desorden y duplicidad de funciones	E. Gerente # 7, pág. 112	0,12	2	0,24
5	Escasa capacitación a empleados y trabajadores	E. Gerente # 10, pág. 113 E. Empleados # 17, pág. 89	0,12	2	0,24
6	Falta captar mayor número de clientes y aumentar las ventas de los servicio de la compañía.	E. Gerente # 17, pág. 114	0,10	2	0,20
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,59</b>

**Fuente:** Encuestas a clientes internos y externos de PESADOEXPRES

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda



**SUSTENTACIÓN:**

El establecimiento de la matriz EFI, se realizó de la siguiente manera:

**PASO 1:**

Primeramente se inició haciendo una lista de los factores internos determinados en la investigación de campo realizado, a continuación se describen las fortalezas y debilidades:

**FORTALEZAS****1. Buena ubicación de las dependencias de la compañía de transporte PESADOEXPRES.**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 50% de los empleados responden los servicios que brinda la compañía son buenos, el 37,5% que son regulares y el 12,5% malos. Se deduce que es los servicios que brinda la compañía son buenos.

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 69,74% dicen que la ubicación de la compañía es adecuada, mientras que para el 30,26% dicen que no. Se deduce que par la mayoría de clientes la ubicación de la compañía es adecuada.

**2. Mantiene precios iguales a las otras empresas de transporte pesado.**

De las 271 encuestas realizadas a los clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 41,70% dicen que los precios son iguales a los de la competencia, para el 29,89% son altos y para el 28,41% dicen que

son bajos. Se deduce que para la mayoría de clientes los precios son similares a la competencia.

### **3. Cuenta con Infraestructura propia**

Para el Gerente las fortalezas de la compañía PESADOEXPRES son: la infraestructura propia, la liquidez económica, variedad servicios, la facilidad de financiamiento, ubicación, asesoría a los clientes, entre otros.

## **DEBILIDADES**

### **1. No cuenta con misión y visión**

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 100% de los empleados responden que no conocen la misión de la compañía. Se deduce que la compañía no cuenta con un Plan estratégico.

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 100% de los empleados responden que no conocen la visión de la compañía. Se deduce que la compañía no cuenta con un Plan estratégico.

El señor Gerente de la Compañía PESADOEXPRES manifestó que la empresa no cuenta con misión, visión y valores corporativos.

### **2. No existen promociones**

El Gerente nos indicó que la compañía no cuenta con publicidad y promociones.

### **3. No existe publicidad**

El Gerente supo manifestar que entre las debilidades de la compañía esta no contaba con publicidad, para darse a conocer a mayor cantidad de personas en el cantón Quevedo y su área de influencia.

### **4. Existe desorden y duplicidad de funciones**

El Gerente nos indicó que no pueden proporcionarles de manera escrita a los empleados sus funciones ya que no existe un manual de función.

### **5. Escasa capacitación a empleados y trabajadores**

El entrevistado responde que no se ha capacitado aún a los empleados, de la compañía, se espera en el futuro poder realizarlo.

De las 16 encuestas realizadas a los empleados de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., el 81,25% dicen que no reciben capacitación, el 18,75% dicen que si. Se deduce que para la mayoría de empleados no existe capacitación.

### **6. Falta captar mayor número de clientes y aumentar las ventas de los servicio de la compañía.**

Para el señor Gerente de la compañía Pesadoexpres S.A. Dice que no se han incrementado mayor número de clientes y de ventas de servicios de transporte pesado y que existen otros sectores del cantón Quevedo que pueden ser atendidos, procurando de esta manera incrementar el número de clientes y aumentando las ventas para la empresa.

**PASO 2:**

Se asignó valores a cada factor entre 0 (sin importancia) a 1 (muy importante). Sin tener en cuenta la cantidad de factores el valor total no puede ser mayor de 1.

**PASO 3:**

La calificación asignada fluctuó entre 1 a 4 a cada factor dependiendo la importancia del mismo.

En este caso se determina que las fortalezas “Infraestructura propia”, es importante ya que esta es uno de los atributos que prefiere los clientes a la hora de decidir acudir a la compañía por eso se le calificó con 4 puntos, por otra parte la debilidad más importante “la falta de propósito y objetivos a largo plazo”, así como “la escasa capacitación”, se la calificó con 2 puntos ya que por no tener un propósito y objetivos a largo plazo, así como la escasa capacitación de los empleados y trabajadores no logra desarrollarse y crecer la empresa.

**PASO 4:**

Se multiplicó los valores por las calificaciones.

**PASO 5:**

Se sumó los totales ponderados y se obtuvo el total ponderado de la empresa. Sin importar cuántos factores se incluyan, la calificación total ponderada no puede ser menor a 1 ni mayor a 4.

El puntaje promedio se debe estar en 2,5. Un puntaje menor a 2,5 descubre a empresas débiles internamente, por el contrario un puntaje por encima de 2,5 señala que la empresa ostenta una posición interna fuerte.

De acuerdo a los resultados de la matriz EFI, la calificación total ponderada de la empresa es 2,59, esto delata que la empresa es fuerte internamente.

Con los resultados de las matrices EFE y EFI se continúa con la elaboración de la matriz FODA.

### **MATRIZ FODA**

La matriz FODA es una herramienta que sirve para determinar cuatro tipos de estrategias:

- FO = fortalezas / oportunidades
- FA = fortalezas / amenazas
- DO = debilidades / oportunidades
- DA = debilidades / amenazas

En el presente trabajo, se optó por trabajar con todos los factores encontrados en el análisis externo e interno para tener un análisis más amplio de la matriz.

**MATRIZ N° 3:****Cuadro 43: MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
1. Buena ubicación de las dependencias de la compañía.	1. Desarrollo comercial e Industrial del Cantón Quevedo.
2. Mantiene precios iguales a las otras empresas de transporte pesado.	2. Flujo de personas hacia la provincia de los Ríos y el cantón Quevedo.
3. Cuenta con Infraestructura propia	3. Aprovechamiento de los avances tecnológicos
	4. Apoyo al desarrollo de la competitividad mediante mejoramiento de la calidad de servicios.
	5. Las empresas existentes de transporte pesado en el cantón Quevedo, no se hallan organizadas, no innovan, no hay promociones y publicidad.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. No cuenta con misión, visión y valores	1. Direccionalidad de créditos, rivalidad e inoportuna gestión política nacional como local.
2. No existen promociones	2. La época invernal causa estragos en la vialidad y no permite la circulación normal de los vehículos.
3. No existe publicidad	3. Aparecen nuevos participantes desleales que pueden apoderarse del mercado.
4. Existe desorden y duplicidad de funciones	
5. Escasa capacitación a empleados y trabajadores.	
6. Falta captar mayor número de clientes y aumentar las ventas de los servicios de la compañía.	

**Fuente:** Matriz EFE y EFI

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**MATRIZ Nº 4****Cuadro 44: MATRIZ DE ALTO IMPACTO Y COMBINACION DEL ANALISIS FO, DO, FA y DA**

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES INTERNOS	1. Desarrollo comercial e Industrial del Cantón Quevedo. 2. Flujo de personas hacia la provincia de Los Ríos y el cantón Quevedo. 3. Aprovechamiento de los avances tecnológicos. 4. Apoyo al desarrollo de la competitividad mediante el mejoramiento de la calidad del servicio. 5. Las empresas existentes de transporte pesado en el cantón Quevedo no se hallan organizadas, no innovan, no hay promociones y publicidad.	1. Direccionalidad de créditos, rivalidad e inoportuna gestión política nacional como local. 2. La época invernal causa estragos en la vialidad y no permite la circulación normal de los vehículos. 3. Aparecen nuevos participantes y pueden apoderarse del mercado.
FORTALEZAS	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (FA)
1. Buena ubicación de las dependencias de la compañía. 2. Mantiene precios iguales a las otras empresas de transporte pesado. 3. Cuenta con Infraestructura propia.	Aperturar una sucursal de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A., en el sector norte de Quevedo  Combina F1 ,F2,F3 con O1, O2,O4	Invertir en un plan de publicidad de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación para ofertar los servicios a los clientes.  Combina F1, F2 ,F3 con A3
DEBILIDADES	ESTRATEGIA (DO)	ESTRATEGIA (DA)
1. No cuenta con misión, visión y valores. 2. No existen promociones. 3. No existe publicidad. 4. Existe desorden y duplicidad de funciones. 5. Escasa capacitación a empleados y trabajadores. 6. Falta captar mayor número de clientes y aumentar la venta de los servicios de la compañía.	Invertir en un plan de capacitación para todo el personal de la empresa, que vaya acorde a las áreas y necesidades de cada uno.  Combina D6 con O1, O4	Realizar el manual de funciones de la empresa estableciendo responsabilidades para cada puesto de trabajo y evaluando sus resultados.  Combina D4 con A3. A4

Fuente: Matriz 3

Elaboración: Carlos Marcelo Figueroa Miranda

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Se ha visto la necesidad de plantear los objetivos que serán de gran aporte al crecimiento y desarrollo de la Compañía de Transporte Pesado PESADOEXPRES S.A., que le permita ser más competitiva e incrementar el posicionamiento y aceptación de la población de la ciudad de Quevedo.

A continuación se detalla cuatro objetivos de primordial importancia para la compañía.

**Cuadro N°. 45**

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

<b>NRO.</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>
1	Aperturar una sucursal de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A., en el sector norte de Quevedo	Captar mayor número de clientes y aumentar las ventas de los servicios de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A.
2	Invertir en un plan de capacitación para todo el personal de la empresa, que vaya acorde a las áreas y necesidades de cada uno.	Mejorar los conocimientos destrezas y cualidades de la compañía transporte pesado PESADOEXPRES S. A.
3	Invertir en un plan de publicidad de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación para ofertar los servicios a los clientes.	Incrementar el número de clientes, mediante el publicitar ampliamente los servicios que ofrece la compañía.
4	Realizar el manual de funciones de la empresa, estableciendo responsabilidades para cada puesto de trabajo, y evaluando sus resultados.	Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa.

**Fuente:** Matriz 4

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda a



## **g. DISCUSION**

### **PROPUESTA DE PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTES PESADO PESADOEXPRES S.A.**

A continuación se presenta una propuesta a la compañía de transportes pesado PESADOEXPRES, la finalidad del Plan Estratégico es definir los objetivos y cuáles son las mejores acciones que deben llevarse a cabo a alcanzar dichos objetivos, para satisfacer de manera oportuna las necesidades del mercado, lo que se verá directamente reflejado en los ingresos de la empresa.

#### **Propuesta de la Misión y Visión**

La misión y visión son elementos de los cuales carece la empresa, así quedó demostrado en la pregunta uno, efectuada al gerente de la empresa, por lo cual en esta parte se empieza por definir las tomando en cuenta factores que se consideran a continuación:

**Liderazgo:** Determinar una personalidad física o mental necesaria para ejercer la dirección con eficacia.

**Categoría:** Si no se alcanza la primera categoría, crear una nueva en la que pueda serlo.

**Posicionamiento:** Poseer una imagen deseada, para volverla atractiva en una parte del mercado.

**Exclusividad:** Una empresa debe poseer palabras únicas que no se repitan con otras similares en su actividad.

**Perspectiva:** Los resultados del marketing son de largo plazo.

**Sacrificio:** Se debe ceder o renunciar a algo para conseguir lo anhelado.

**Atributos:** Cada atributo tiene su opuesto igualmente efectivo

**Éxito:** El éxito es posterior al fracaso.

**Creatividad:** Es la generación de ideas, innovación para obtener nuevos resultados

**Recursos:** Comprende a los recursos humanos, físicos y económicos necesarios para ejecutar un proyecto.

**Publicidad:** Procedimiento llevado adelante para dar a conocer un producto o servicio en el mercado para estimular su demanda.

**Promoción:** Actividades destinadas elevar las ventas de un producto.

## MATRIZ Nº. 5

**Cuadro 46: MATRIZ PARA LA FORMULACIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN**

TEMATICA	QUE SE TIENE	QUE SE QUIERE DESARROLLAR EN 5 AÑOS
1. Liderazgo	1. Clientes efectivos	1. Competitividad
2. Categoría	2. Servicios de buena calidad	2. Ampliar la distribución en la provincia
3. Posicionamiento	3. Participación en el mercado	3. Ser pioneros
4. Exclusividad	4. Nombre único	4. Permanecer en la mente de los clientes
5. Perspectiva	5. Mercado local	5. Aumentar participación en el mercado
6. Sacrificio	6. Clientes frecuentes	6. Lanzar campañas publicitarias periódicas
7. Atributos	7. Atención cordial	7. Reconocimiento y respeto
8. Éxito	8. Logro a nivel local	8. Llegar a otras sectores de la provincia
9. Recursos	9. Personal, infraestructura, capital	9. Contar con personal capacitado
10. Publicidad	10. Información directa con clientes	10. Mantener campañas de publicidad
11. Promociones	11. Precios competitivos	11. Ofrecer promociones por volúmenes de compra

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**MISIÓN DE LA EMPRESA**

*“Ser una empresa productora de servicios de transporte de carga pesada de alta calidad, seguros para el bienestar humano, que cumpla las exigencias técnicas, económicas y sociales de sus integrantes internos y externos mediante procesos de eficiencia.”*

**VISIÓN DE LA EMPRESA**

*“Ser para el 2020 la primera empresa de transporte pesado en el mercado provincial y regional, destacándose como una empresa sostenible, eficientemente administrada cubriendo las expectativas de sus colaboradores y clientes que favorezca el desarrollo armonioso del cantón Quevedo, provincia de los Ríos”.*

## VALORES

**Honradez:** La Compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A. de la ciudad de Quevedo reconoce y se compromete con sus colaboradores internos y externos, a laborar bajo principios de responsabilidad, seriedad y consideración hacia los demás.

**Lealtad:** Ser constantes en todo lo que se propone y actuar apegado a la verdad y buen accionar, sin perjuicio de los empleados, clientes y directivos de la compañía.

**Compromiso:** La consecución de los objetivos generales y particulares solo se pueden alcanzar con el compromiso constante de sus integrantes, es por eso que siempre se tratará de honrar los convenios, acuerdos a los que se llegue dentro de la empresa y fuera de ella.

**Honestidad:** Se oferta al mercado servicios de transporte pesado de calidad a un precio justo sin necesidad de que este sea sobrevalorado.

**Respeto:** El respeto induce a la cordialidad, armonía, aceptación e inclusión que deben ser signos distintivos en las relaciones interpersonales y entre las áreas dentro del ámbito laboral de la compañía.

**Eficiencia:** En todas las actividades de la Compañía, mejorando sus procesos internos y la calidad del servicio con sus clientes.

**Responsabilidad:** Cumple con todas las expectativas par y con los clientes, proporcionando calidad, bienestar y seriedad en la prestación de servicios cumpliendo con el compromiso adquirido con el cliente.

**Ética:** Comportamiento humano en base a los principios de quienes conforman la compañía PESADOEXPRES.

## **PRINCIPIOS**

*Respeto a las personas:* respeto a las creencias ideológicas, costumbres y tradiciones a fin de crear un ambiente laboral sano para la empresa.

*Compromiso:* Identificación, responsabilidad para conmigo mismo, la empresa, los clientes y el recurso humano.

*Trabajo en equipo:* En la empresa se debe trabajar en condiciones adecuadas de tipo psicológico que influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.

*Transparencia:* Es una cualidad que podemos tener las personas, y que consiste en comunicar los pensamientos, sentimientos y propuestas, sin ocultar nada, sin doble sentido, en forma simple y directa.

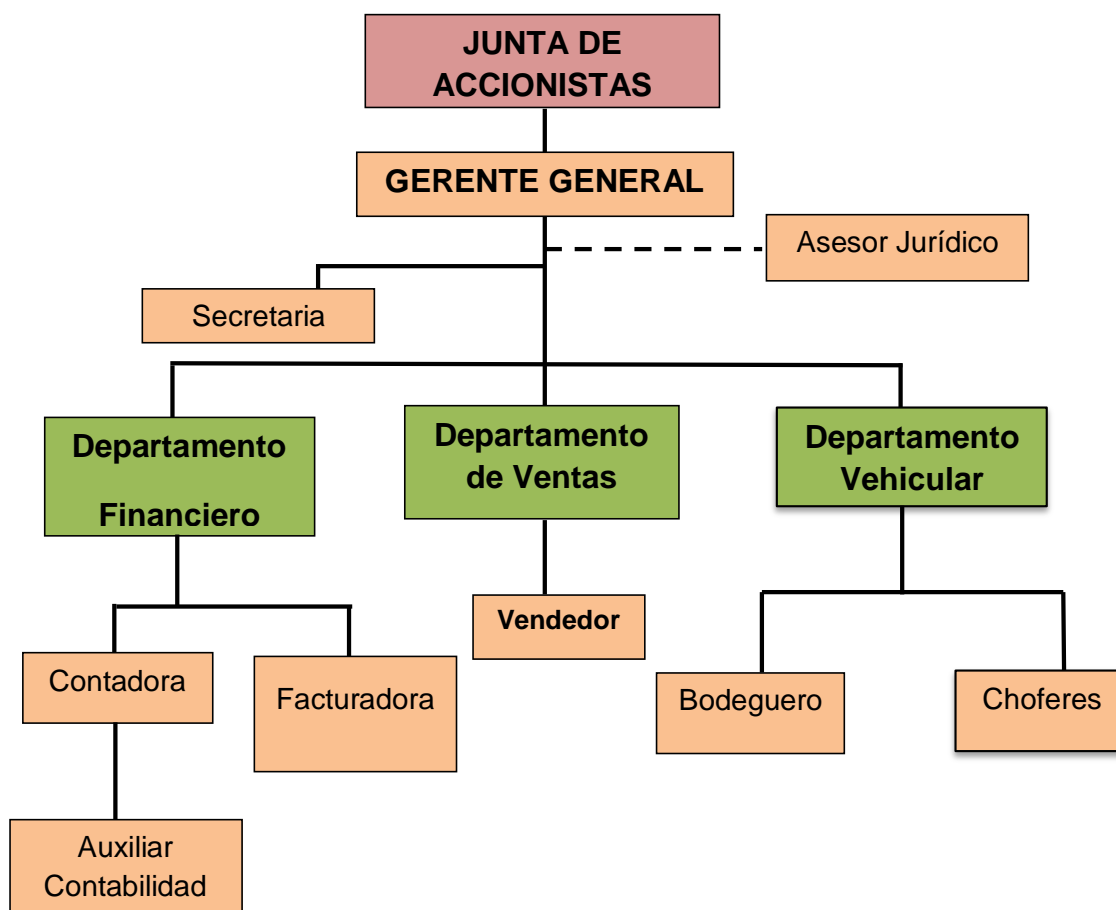
*Dedicación al trabajo:* Actitud positiva para cumplir con el trabajo asignado, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los servicios que brinda la empresa en la ciudad de Quevedo.

*Orientación a resultados:* Lograr la permanencia y crecimiento de la compañía, buscando su beneficio, así como; el de los clientes, colaboradores y comunidad.

*Responsabilidad Social:* Realizar el trabajo con eficiencia y eficacia satisfaciendo las demandas de nuestros clientes, mandantes y ciudadanía en general.

PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA COMPAÑÍA DE  
TRANSPORTE PESADO “PESADOEXPRES S.A.” DEL CANTÓN  
QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS

Gráfico N°. 45



**Fuente:** Compañía PESADOEXPRES S.A.  
**Elaborado:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

## **PLANTEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS**

### **OBJETIVO ESTRATEGICO N°. 1**

Captar mayor número de clientes y mejorar las ventas de los servicios de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A.

### **PROBLEMA**

La empresa de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., del cantón Quevedo, al no tener una sucursal no ha podido captar mayor cantidad de clientes y aumentar las ventas; además la provincia de Los Ríos se caracteriza por su gran crecimiento comercial y flujo masivo de personas hacia esta zona del país, lo que genera mayor necesidad y demanda de los servicios de transporte de carga pesada. En la ciudad de Quevedo existen gran demanda de este tipo de servicios, por lo tanto es necesario el captar mayor cantidad de clientes y así poder aumentar las ventas para la compañía.

### **META**

Incrementar las ventas en un 50% para la compañía PESADOEXPRES, hasta el año 2020, y lograr mejorar la rentabilidad de la compañía.

### **ESTRATEGIA**

Llevar a efecto el arrendamiento y readecuación de las instalaciones para la sucursal de la compañía en el sector norte de la ciudad de Quevedo, con el fin de que se tenga buena presentación, se incrementen las ventas para la compañía PESADOEXPRES.

## TÁCTICAS

Arrendar un local adecuado y pertinente en el sector norte de la ciudad de Quevedo.

Contratar a un Arquitecto para que realice las readecuaciones pertinentes para la compañía PESADOEXPRES.

## ACTIVIDAD

El Gerente de la Compañía PESADOEXPRES realizará el contrato de arrendamiento de las instalaciones donde funcionara la sucursal de la empresa, así como contratará a un arquitecto para la readecuación de las mismas.

## RESPONSABLE

Gerente de la empresa.

## TIEMPO

Dos meses

## PRESUPUESTO

**Cuadro N°. 47**

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>V. Unitario (\$)</b>	<b>V. Total (\$)</b>
1	Arrendamiento de las instalaciones para la sucursal de la compañía, en el sector norte de la ciudad de Quevedo.	250	3.000,00
2	Contratación del Arquitecto para que realice las readecuaciones de la sucursal de la compañía PESADOEXPRES.	1000	1000,00
	<b>Total</b>		<b>4.000,00</b>

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

## RESULTADOS ESPERADOS

Incrementar las ventas en un 50% para la compañía, y lograr mejorar la rentabilidad de la compañía.



**Cuadro N°. 48**  
**RESUMEN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO UNO**

<b>Problema</b>	<b>Meta</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Táctica</b>	<b>Actividades</b>
La empresa de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., del cantón Quevedo, al no tener una sucursal no ha podido captar mayor cantidad de clientes y aumentar las ventas; además la provincia de Los Ríos se caracteriza por su gran crecimiento comercial y flujo masivo de personas hacia esta zona del país, lo que genera mayor necesidad y demanda de los servicios de transporte de carga pesada. En la ciudad de Quevedo existen gran demanda de este tipo de servicios, por lo tanto es necesario el captar mayor cantidad de clientes y así poder aumentar las ventas para la compañía.	Incrementar las ventas en 50%	Llevar a efecto el arrendamiento y readecuación de las instalaciones para la sucursal de la compañía en el sector norte de la ciudad de Quevedo, con el fin de que se tenga buena presentación, se incrementen las ventas para la compañía PESADOEXPRES.	Arrendar un local adecuado y pertinente en el sector norte de la ciudad de Quevedo, contratar a un Arquitecto para que realice las readecuaciones pertinentes para la compañía PESADOEXPRES.	El Gerente de la Compañía PESADOEXPRES realizará el contrato de arrendamiento de las instalaciones donde funcionara la sucursal de la empresa, así como contratará a un arquitecto para la readecuación de las mismas.
<b>Responsable</b>		<b>Tiempo</b>		<b>Presupuesto</b>
Gerente		Dos meses		\$ 4.000,00
				<b>Resultados</b>
				Incremento de ventas en un 50%

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

## **OBJETIVO ESTRATEGICO N°. 2**

Mejorar los conocimientos destrezas y cualidades de la compañía transporte pesado PESADOEXPRES S. A.

### **PROBLEMA**

El desempeño eficiente de una empresa se requiere de un personal capacitado, ya que es un requisito indispensable para lograr resultados óptimos en el rendimiento de la misma, según los resultados de la encuesta a los empleados de la compañía PESADOEXPRES indicaron en un 81,25% que no reciben capacitación, ahí surge la necesidad de implementar planes de capacitaciones.

### **META**

Lograr en un 100%, a través de la capacitación el perfeccionamiento en el desempeño laboral y contar para el año 2020 con personal competente y calificado que se desenvuelva eficazmente en las tareas encomendadas para ofrecer un mejor servicio.

### **ESTRATEGIA**

Se contará con el apoyo de capacitadores especializados en las diferentes áreas que necesite la empresa, que ofrezcan una formación integral y de calidad.

### **TÁCTICAS**

Se lo desarrollara con todos los empleados, directivos por medio de capacitadores en los talleres a emprender.

Se fomentará y establecerá la necesidad de ejercitar los principales valores y principios de la organización en la planificación, desarrollo de tareas y emisión de informes de evaluación del desempeño.

### **ACTIVIDAD**

El presente Plan de Capacitación será liderado bajo la responsabilidad de la Gerencia con el apoyo de secretaría.

### **RESPONSABLE**

Gerente de la empresa y la secretaría de la compañía PESADOEXPRES.

### **TIEMPO**

Tres meses, simultáneamente se dictaran los diferentes cursos/talleres.

### **PRESUPUESTO**

**Cuadro N°. 49**

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>V. Unitario (\$)</b>	<b>V. Total (\$)</b>
1	Atención al cliente	8,75	350,00
1	Actualización secretaría	12,50	250,00
1	Destrezas directivas	12,50	250,00
1	Finanzas	8,75	350,00
1	Facturación y ventas	8,75	350,00
<b>Total</b>			<b>1.500,00</b>

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

### **RESULTADOS**

Se espera que hasta el final del año, todos los directivos y empleados de la empresa tengan los conocimientos por las capacitaciones obtenidas y para que sean parte fundamental en el desarrollo y adelanto de la misma.

**Cuadro N°. 50**  
**PLAN DE CAPACITACIÓN**

<b>CURSO/TALLER</b>	<b>COMPETENCIAS A GENERAR</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>LUGAR</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Atención al cliente	Llevar a cabo comunicaciones eficaces y eficientes con el cliente. Mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes. Controlar las situaciones conflictivas con el cliente y reducir su probabilidad de ocurrencia.	Mejorar el trato personalizado al cliente. Mejorar la imagen empresarial a través de atención al cliente	SECAP-QUEVEDO	Todo el personal	40 horas de lunes a viernes 2 horas diarias de 19h00 a 21h00	\$ 350,00
Actualización secretaría	Conocer técnicas que permitan optimizar la calidad de la comunicación y redacción.	Aplicar las técnicas existentes para hablar en público, redacción y elaboración de cartas y oficios	SECAP-QUEVEDO	Secretaria Recepcionista	20 horas, última semana del mes de lunes a viernes, 2 horas diarias, de 19h00 a 21h00	\$ 250,00
Destrezas directivas	Facilitar el conocimiento de las competencias y destrezas básicas para mejorar la interacción con otras personas; conocer estrategias y técnicas de	Conocer los principios básicos de la función directiva y desarrollar destrezas necesarias para su óptimo desempeño	SECAP-QUEVEDO	Gerente	20 horas de lunes a viernes, 2 horas diarias de 19h00 a 21h00	\$ 250,00

	negociación y de hablar en público, liderazgo, motivación, etc.					
Finanzas	Control de actividades y resultados para un buen desarrollo empresarial.	Manejar el sistema financiero, aplicando conocimientos de la rama contable y financiera.	SECAP-QUEVEDO	Contadora y auxiliar	40 horas de lunes a viernes, 2 horas diarias de 19h00 a 21h00	\$ 350,00
Facturación y ventas	Conocer y aplicar conceptos y técnicas de venta y recaudaciones, que permita desarrollar destrezas efectivas con clientes a fin de mantener relaciones comerciales duraderas	Aplicar técnicas para el cierre y cuadro de caja	SECAP-QUEVEDO	Facturadora Vendedor	40 horas de lunes a viernes, 2 horas diarias de 19h00 a 21h00	\$ 350,00
<b>TOTAL:</b>						<b>\$ 1500,00</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Cuadro N°. 51**  
**RESUMEN DEL OBJETIVO ESTRATEGICO DOS**

<b>Problema</b>	<b>Meta</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Tácticas</b>	<b>Actividades</b>
El desempeño eficiente de una empresa se requiere de un personal capacitado, ya que es un requisito indispensable para lograr resultados óptimos en el rendimiento de la misma, según los resultados de la encuesta a los empleados de la compañía PESADOEXPRES indicaron en un 81,25% que no reciben capacitación, ahí surge la necesidad de implementar planes de capacitaciones.	Lograr en un 100%, a través de la capacitación el perfeccionamiento en el desempeño laboral y contar para el año 2020 con personal competente y calificado que se desenvuelva eficazmente en las tareas encomendadas para ofrecer un mejor servicio.	Se contará con el apoyo de capacitadores especializados en las diferentes áreas que necesite la empresa, que ofrezcan una formación integral y de calidad.	Se lo desarrollara con todos los empleados, directivos por medio de capacitadores en los talleres a emprender.  Se fomentará y establecerá la necesidad de ejercitar los principales valores y principios de la organización en la planificación, desarrollo de tareas y emisión de informes de evaluación del desempeño.	El presente Plan de Capacitación será liderado bajo la responsabilidad de la Gerencia con el apoyo de secretaría.
<b>Responsable</b>		<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Resultados</b>
Gerente  Secretaría		Tres meses	\$ 1.500,00	Se espera que hasta el final del año, todos los directivos y empleados de la empresa tengan los conocimientos por las capacitaciones obtenidas y para que sean parte fundamental en el desarrollo y adelanto de la misma.

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO N°. 3**

Incrementar clientes, mediante el publicitar ampliamente los servicios que ofrece la empresa.

#### **PROBLEMA**

La compañía de transportes pesados PESADOEXPRES de la ciudad de Quevedo no ha realizado una campaña publicitaria que le permita dar a conocer a la población los servicios que ofrece ya que no ha contado con una publicidad empresarial para mejorar su imagen.

#### **META**

Al finalizar la campaña publicitaria se contará por lo menos con el 90% de audiencia de la ciudad de Quevedo. Utilizando el plan de publicidad se aumentara la producción de servicios en un 30%, mediante la eficiencia del proceso de producción de servicios., de acuerdo a las expectativas de los clientes, el mismo a realizarse en el período 2017 – 2020.

#### **ESTRATEGIA**

Publicar los servicios con creatividad, capaz que puedan recordar con facilidad los clientes. Utilizar diversos medios de publicidad incluidos los electrónicos.

Utilizar medios de comunicación radial que tengan buena alcance de sintonía a nivel regional.

Publicar anuncios escritos en medios impresos de gran circulación provincial.

Ubicar puntos estratégicos donde confluyan vías de alta circulación vehicular.

Reforzar la imagen de empresa a través de publicidad rodante y hojas volantes.

### **TÁCTICA**

Se seleccionará la mejor propuesta de formulación del plan publicitario, tomando en cuenta los mejores medios de comunicación de la ciudad de Quevedo y sus alrededores.

### **ACTIVIDAD**

Se diseñara un programa de publicidad y propaganda para la compañía PESADOEXPRES a través de cuñas radiales, en la prensa escrita, para dar a conocer los servicios que ofrece la misma con el objeto de mejorar la aceptación por parte de los usuarios a su vez incrementar el número de clientes.

### **RESPONSABLE:**

Gerente

### **TIEMPO**

Se realizara la publicidad radial, prensa escrita, hojas volantes durante un mes, mientras que las vallas publicitarias y la publicidad en los camiones será durante un año.



**PRESUPUESTO****Cuadro Nº. 52**

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>V. Unitario (\$)</b>	<b>V. Total (\$)</b>
8	Cuñas radiales	20	160,00
8	Avisos en prensa	25	480,00
4	Impresión Gigantografías	150	600,00
2	Alquiler vallas publicitarias	600 (50*12*2)	1.200,00
10	Impresión de publicidad para los camiones propios de la compañía	100	1.000,00
1000	Hojas volantes	0,10	100,00
<b>Total</b>			<b>3.540,00</b>

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**RESULTADOS**

Los resultados esperados es que la ciudadanía de Quevedo se entere de la empresa por medio de cuñas publicitarias, mejoramiento del rendimiento laboral y productivo.

**Medio por la cual se va a dar a conocer a la empresa****Prensa escrita**

**Diario “La Hora” de Los Ríos:** Es un diario que se elabora en la ciudad de Babahoyo y es difundido en toda la provincia de Los Ríos, La publicidad se la realizará todos los días lunes y viernes, en un espacio de 15cm. x 10cm. a un costo de 25 dólares por publicación diaria, Dando un total de 200 dólares mensuales.

## Gráfico N° 46

### Formato para prensa escrita



Elaboración: Carlos Marcelo Figueroa Miranda

### Cuña Radial

**Radio Viva 91.1 FM. Estéreo:** Su cobertura es en toda la provincia de Los Ríos y sectores circundantes, su frecuencia es 91.1 FM. Estéreo.

La cuña se la pasara de marlos martes y jueves en los noticieros de las 12h00, a un costo de \$ 20,00 dólares diarios, dando un total de \$ 160,00 dólares mensuales.

## Gráfico N° 47

### Formato para cuña radial



Elaboración: Carlos Marcelo Figueroa Miranda

### Para redes sociales

La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES de la ciudad de Quevedo, debe hacer uso de las herramientas tecnológicas para publicitar sus servicios como son las redes sociales, gracias a esta tecnología algunos sitios web son gratuitos.

#### Gráfico N° 48 Formato para Redes Sociales



**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

### Vallas publicitarias

La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES de la ciudad de Quevedo, arrendara dos vallas publicitarias colocadas en la vía principal de Quevedo y sus alrededores.

### Gráfico N° 49 Formato para Vallas publicitarias

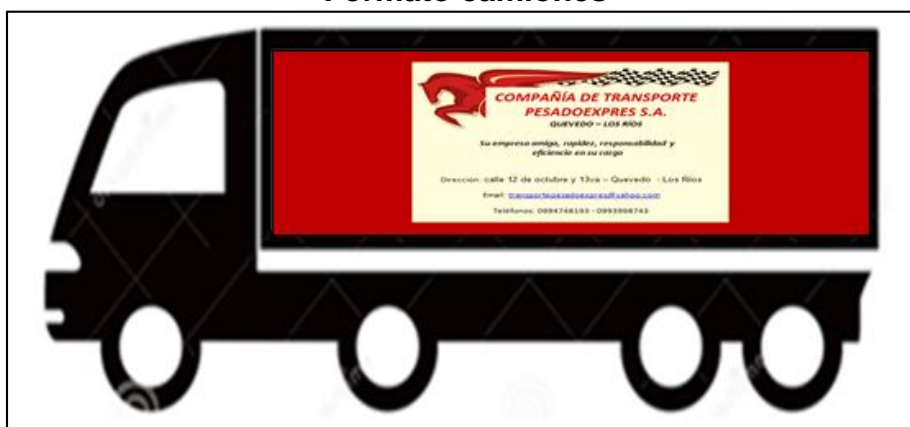


Elaboración: Carlos Marcelo Figueroa Miranda

### Gigantografías para los camiones

La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES de la ciudad de Quevedo, imprimirá 10 gigantografías para ser colocadas en los camiones propios de la compañía, lo que resultara una publicidad rodante por todos los lugares que se desplacen los vehículos.

### Gráfico N° 50 Formato camiones



Elaboración: Carlos Marcelo Figueroa Miranda

### Hojas volantes

La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES de la ciudad de Quevedo, imprimirá 1000 hojas volantes para ser repartidas en toda la

ciudadanía de Quevedo, para llegar a mayor cantidad de personas que pueden ser futuros usuarios de la compañía.

**Gráfico N° 51**  
**Formato camiones**



**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**Cuadro N°. 53**  
**RESUMEN DEL OBJETIVO ESTRATEGICO 3**

<b>Problema</b>	<b>Meta</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Tácticas</b>	<b>Actividades</b>
La compañía de transportes pesado PESADOEXPRES de la ciudad de Quevedo no ha realizado una campaña publicitaria que le permita dar a conocer a la población los servicios que ofrece ya que no ha contado con una publicidad empresarial para mejorar su imagen.	Al finalizar la campaña publicitaria se contará por lo menos con el 90% de audiencia de la ciudad de Quevedo. Utilizando el plan de publicidad se aumentara la producción de servicios en un 30%, mediante la eficiencia del proceso de producción de servicios., de acuerdo a las expectativas de los clientes, el mismo a realizarse en el período 2017 – 2020.	Publicar los servicios con creatividad, capaz que puedan recordar con facilidad los clientes. Utilizar diversos medios de publicidad incluidos los electrónicos. Utilizar medios de comunicación radial que tengan buena alcance de sintonía a nivel regional. Publicar anuncios escritos en medios impresos de gran circulación provincial. Ubicar puntos estratégicos donde confluyan vías de alta circulación vehicular. Reforzar la imagen de empresa a través de publicidad rodante y hojas volantes.	Se seleccionará la mejor propuesta de formulación del plan publicitario, tomando en cuenta los mejores medios de comunicación de la ciudad de Quevedo y sus alrededores.	Se diseñara un programa de publicidad y propaganda para la compañía PESADOEXPRES a través de cuñas radiales, en la prensa escrita, vallas, publicidad en los camiones de la compañía, hojas volantes para los clientes y pobladores de la ciudad de Quevedo.
<b>Responsable</b>		<b>Tiempo</b>		<b>Resultados</b>
Gerente		Tres meses – Un año		Los resultados esperados es que la ciudadanía de Quevedo se entere de la empresa por medio de cuñas publicitarias, mejoramiento del rendimiento laboral y productivo.
			<b>Presupuesto</b>	
			\$ 3.540,00	

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

## OBJETIVO ESTRATEGICO N°. 4

Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa

### PROBLEMA

Conocer el cargo que tiene cada empleado que labora en la empresa, es fundamental, con el fin de lograr un buen desempeño del talento humano y el desarrollo eficaz de las actividades.

De acuerdo a los resultados de la pregunta tres de la encuesta aplicada a los empleados en donde se pregunta: ¿La Compañía cuenta con manual de funciones, inducción, bienvenida?, el 100% de los empleados de los empleados manifestaron que no se les ha entregado ningún documento que respalde el cumplimiento de funciones dentro de la empresa, lo que trae como consecuencia la duplicidad de funciones y la falta de responsabilidad por parte del personal de la compañía, además en la pregunta al gerente: ¿La compañía PESADOEXPRES proporciona a los empleados los manuales de funciones y procedimientos para que puedan realizar sus funciones en forma eficiente y efectiva? , el Gerente nos indico que no pueden proporcionarles de manera escrita a los empleados sus funciones ya que no existe un manual de función. Por lo tanto se ve en la necesidad de crear una propuesta de un manual de funciones para el personal que labora en la compañía PESADOEXPRES, y para los nuevos empleados que lleguen, con el fin de garantizar al personal la satisfacción laboral en cada puesto de trabajo y puedan lograr un mejor desempeño de cada uno de ellos.

**META**

Lograr una organización 100% de las actividades y funciones que deben cumplir el personal mediante la evaluación del desempeño, con el fin de obtener un vínculo entre el empleado y la empresa misma que se realizara cada año, hasta el 2020.

**ESTRATEGIAS**

Mediante la elaboración de un manual de funciones, las actividades en la empresa se realizaran eficientemente.

**TÁCTICAS**

Se realiza la propuesta de un manual de funciones para el personal de la empresa con la finalidad de que cada uno de los empleados puedan conocer las funciones a su cargo y pueda desarrollarlas eficientemente y con responsabilidad.

**ACTIVIDAD**

Socializar la propuesta del manual de funciones con los directivos de la compañía PESADOEXPRES, con el fin de realizar correcciones pertinentes y hacer que se ajuste a la necesidad de la misma.

Socializar la propuesta del manual de funciones con el personal de la compañía PESADIEXPRES, y puedan conocer las funciones y responsabilidades que deben cumplir cada uno de ellos, logrando un incremento en la productividad de la empresa.



**RESPONSABLE**

Gerente de la Compañía PESADOEXPRES.

**TIEMPO**

Cada año.

**PRESUPUESTO****Cuadro N°. 54**

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total</b>
1	Manual de funciones	0,00	0,00
<b>Total</b>			<b>0,00</b>

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**RESULTADOS**

El funcionamiento será sistémico de todo el personal de la compañía PESADOEXPRES en función de potenciar la eficiencia, eficacia y responsabilidad de la empresa.

**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO  
“PESADOEXPRES S.A.”, DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS  
RÍOS**



## PROPUESTA DEL MANUAL DE FUNCIONES

El **Manual de Funciones**, es un documento sistemático que nos permite describir las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones.


### Objetivo General


- Facilitar el control y la mejora del desempeño del personal que labora en la empresa mediante la presente propuesta.


### Objetivos Específicos


- Contribuir con un perfil de exigencias para cada uno de los puestos existentes en la empresa.
- Hacer posible el desarrollo de una valoración de puestos de trabajo ajustada a sus contenidos y exigencias de manera que la remuneración considere la aportación diferencial.
- Facilitar la elaboración de planes de formación y el desarrollo de procesos de selección más eficaces.

 <p><b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO EXPRES S.A.</b> QUEVEDO – LOS RÍOS</p> <p><i>Su empresa amiga, rapidez, responsabilidad y eficiencia en su carga</i></p> <p>Dirección: calle 12 de octubre y 13va – Quevedo - Los Ríos Email: <a href="mailto:transportepesadoexpres@yahoo.com">transportepesadoexpres@yahoo.com</a> Teléfonos: 0994748193 - 0993998743</p>	<p><b>COMPAÑÍA de TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.</b> Calles 12 de octubre y 13va Quevedo – Los Ríos</p>
	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
	<p><b>Código: GT01</b></p>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<b>GERENTE</b>
<b>AREA DE GESTIÓN:</b>	Ejecutivo
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b>	Junta de Accionistas
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
<p>Planea, organiza, dirige y controla la empresa. Establece políticas para el funcionamiento de todos los departamentos de la misma y busca nuevas alternativas de crecimiento para la empresa.</p>	
<b>III. FUNCIONES TÍPICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.</li> <li>2) Tomar decisiones inherentes a la actividad empresarial y hacerlas cumplir.</li> <li>3) Planificar las actividades de la empresa, fijar las políticas y los objetivos de la organización para el largo y mediano plazo.</li> <li>4) Controlar el desempeño de los empleados, verificar los logros de la organización, medir las ventas, la rentabilidad y las utilidades alcanzadas.</li> <li>5) Mantener contacto continuo con los clientes, en busca de nuevas tecnologías o productos adecuados para la empresa.</li> <li>6) Dirigir la gestión económica financiera de la empresa.</li> <li>7) Gestionar y firmar los contratos y obligaciones de la empresa.</li> <li>8) Marcar las políticas generales como las inversiones, compras, productos, recursos humanos, investigación y desarrollo, mercadeo, etc.</li> </ol>	
<b>IV. CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE (Habilidades y Destrezas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espíritu de liderazgo.</li> <li>- Pensamiento estratégico e inteligencia para resolver problemas.</li> <li>- Facilidad de negociación</li> <li>- Capacidad para tomar decisiones en forma independiente, rápida y oportuna.</li> <li>- Integridad Moral y ética</li> <li>- Requiere alto esfuerzo mental</li> <li>- Requiere bajo esfuerzo físico</li> <li>- Responde por el trabajo de todos los empleados.</li> </ul>	
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<p><b>EDUCACIÓN:</b> Poseer Título Académico Profesional en: Banca y Finanzas, Economía o Administración de Empresas.</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> 4 años de experiencia mínima en cargos similares</p> <p><b>EDAD:</b> de 30 años en adelante</p> <p><b>SEXO:</b> Indistinto</p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Carlos Marcelo Figueroa Miranda</p>	


 <p><b>COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADOEXPRES S.A.</b> QUEVEDO – LOS RÍOS</p> <p><i>Su empresa amiga, rapidez, responsabilidad y eficiencia en su carga</i></p> <p>Dirección: calle 12 de octubre y 13va – Quevedo - Los Ríos</p> <p>Email: <a href="mailto:transportepesadoexpres@yahoo.com">transportepesadoexpres@yahoo.com</a></p> <p>Teléfonos: 0994748193 - 0993998743</p>	<p><b>COMPAÑÍA de TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.</b> Calles 12 de octubre y 13va Quevedo – Los Ríos</p>
	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
	<p><b>Código: ASJ1</b></p>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b>	<b>ASESOR JURÍDICO</b>
<b>AREA DE GESTIÓN:</b>	Asesor
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b>	Gerente
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Asesorar, dirigir y realizar los trámites judiciales que implique la representación legal de la empresa cuando esta lo requiera.	
<b>III. FUNCIONES TÍPICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asesorar al personal ejecutivo para tomar las mejores decisiones empresariales.</li> <li>2) Orientar en la constitución, gestión de la empresa.</li> <li>3) Defender los intereses de la empresa en todo tipo de procedimientos judiciales.</li> <li>4) Negociar y redactar contratos de compra-venta de activos.</li> <li>5) Realizar los contratos laborales y registrarlos en el ministerio laboral.</li> <li>6) Representar a la empresa judicialmente.</li> <li>7) Analizar, conceptuar, emitir criterios y pronunciamientos legales de la empresa.</li> <li>8) Responder oficios y escritos legales de petición en las diferentes entidades de control.</li> </ol>	
<b>IV. CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE (Habilidades y Destrezas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Razonamiento lógico.</li> <li>- Dominio del lenguaje y facultad para la expresión de sus ideas.</li> <li>- Tener habilidad de mediación</li> <li>- Requiere mediano esfuerzo mental</li> <li>- No requiere esfuerzo físico</li> </ul>	
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Poseer Título Académico en Derecho	
<b>EXPERIENCIA:</b> Un año de experiencia de ejercer la profesión.	
<b>EDAD:</b> 25 a 45 años	
<b>SEXO:</b> Indistinto	
<b>Elaborado por:</b> Carlos Marcelo Figueroa Miranda	


 <p><b>COMPANÍA DE TRANSPORTE PESADOEXPRES S.A.</b> QUEVEDO – LOS RÍOS</p> <p><i>Su empresa amiga, rapidez, responsabilidad y eficiencia en su carga</i></p> <p>Dirección: calle 12 de octubre y 13va – Quevedo - Los Ríos</p> <p>Email: <a href="mailto:transportepesadoexpres@yahoo.com">transportepesadoexpres@yahoo.com</a></p> <p>Teléfonos: 0994748193 - 0993998743</p>	<p><b>COMPANÍA de TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.</b> Calles 12 de octubre y 13va Quevedo – Los Ríos</p>
	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
	<p><b>Código: GT01</b></p>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<b>SECRETARIA</b>
<b>AREA DE GESTIÓN:</b>	Auxiliar
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b>	Gerente
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
<p>Coordinar, implementar y brindar procedimientos administrativos a su jefe, siendo un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en la Gerencia General.</p>	
<b>III. FUNCIONES TÍPICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Atender y orientar al cliente que solicite los servicios de un manera cortés y amable para que la información sea más fluida.</li> <li>2) Hacer llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.</li> <li>3) Procesar información de acuerdo a las necesidades de la empresa.</li> <li>4) Emitir la correspondencia bajo numeración correlativa y codificada, de acuerdo al departamento que le ordene, y su remisión inmediata.</li> <li>5) Mantener los archivos de contratos suscritos por la empresa con terceros.</li> <li>6) Recepción de mensajes telefónicos de gerencia.</li> <li>7) Mantener actualizados archivos físicos y en base de datos.</li> <li>8) Control del fondo fijo (Caja chica), de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para tal función.</li> <li>9) Y las demás funciones que sean asignadas por su inmediato superior.</li> </ol>	
<b>IV. CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE (Habilidades y Destrezas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente redacción y ortografía</li> <li>- Facilidad de expresión verbal y escrita, y para interactuar en grupos</li> <li>- Dominio de Windows y Microsoft Office</li> <li>- Requiere mediano esfuerzo mental</li> <li>- Requiere de bajo esfuerzo físico.</li> <li>- Responde por su propio trabajo</li> </ul>	
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<p><b>EDUCACIÓN:</b> Tecnología o licenciada en Secretariado Ejecutivo</p>	
<p><b>EXPERIENCIA:</b> dos años de experiencia en cargos similares</p>	
<p><b>EDAD:</b> 22 a 32 años</p>	
<p><b>SEXO:</b> Femenino</p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Carlos Marcelo Figueroa Miranda</p>	


 <p><b>COMPañÍA DE TRANSPORTE PESADOEXPRES S.A.</b> QUEVEDO – LOS RÍOS</p> <p><i>Su empresa amiga, rapidez, responsabilidad y eficiencia en su carga</i></p> <p>Dirección: calle 12 de octubre y 13va – Quevedo - Los Ríos</p> <p>Email: <a href="mailto:transportepesadoexpres@yahoo.com">transportepesadoexpres@yahoo.com</a></p> <p>Teléfonos: 0994748193 - 0993998743</p>	<p><b>COMPañÍA de TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.</b> Calles 12 de octubre y 13va Quevedo – Los Ríos</p>
	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
	<p><b>Código: CT01</b></p>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<p><b>TITULO DEL PUESTO:</b></p>	<p><b>CONTADOR (A)</b></p>
<p><b>AREA DE GESTIÓN:</b></p>	<p>Operativo</p>
<p><b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b></p>	<p>Gerente – Jefe Financiero</p>
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
<p>Dirigir y realizar todas las actividades contables de la empresa que incluyen la preparación, actualización e interpretación de los documentos contables y estados financieros, así como otros deberes relacionados con el área de contabilidad.</p>	
<b>III. FUNCIONES TÍPICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diseñar, utilizar y evaluar sistemas de información contable, financieros y de gestión para la información.</li> <li>2) Mantener informado al Gerente sobre la contabilidad de la empresa.</li> <li>3) Elaborar roles de pago y tramitar la documentación referente al IESS.</li> <li>4) Diseñar sistemas de información (contable y gerencial) mejorándolos y documentándolos.</li> <li>5) Planificar y coordinar todas las funciones relacionadas con el área contable y de impuestos con el fin de obtener la consolidación de los Estados Financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.</li> <li>6) Revisar y comparar gastos mensuales.</li> <li>7) Entregar información financiera que permita establecer información estadística que oriente a la retroalimentación de los procesos y la toma de decisiones de manera oportuna.</li> <li>8) Y las demás funciones que sean asignadas por su inmediato superior.</li> </ol>	
<b>IV. CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE (Habilidades y Destrezas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilidad numérica y mental</li> <li>- Compromiso con los resultados</li> <li>- Experiencia técnica.</li> <li>- Responsabilidad con los datos confidenciales de la empresa</li> <li>- Requiere de alto esfuerzo mental</li> <li>- Requiere de bajo esfuerzo físico</li> <li>- Responde por el trabajo de su sección</li> </ul>	
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<p><b>EDUCACIÓN:</b> Lic. En Contabilidad y Auditoría</p>	
<p><b>EXPERIENCIA:</b> tres años en funciones similares</p>	
<p><b>EDAD:</b> 25 años en adelante</p>	
<p><b>SEXO:</b> Indistinto</p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Carlos Marcelo Figueroa Miranda</p>	


 <p><b>COMPANÍA DE TRANSPORTE PESADOEXPRES S.A.</b> QUEVEDO – LOS RÍOS</p> <p><i>Su empresa amiga, rapidez, responsabilidad y eficiencia en su carga</i></p> <p>Dirección: calle 12 de octubre y 13va – Quevedo - Los Ríos</p> <p>Email: <a href="mailto:transportepesadoexpres@yahoo.com">transportepesadoexpres@yahoo.com</a></p> <p>Teléfonos: 0994748193 - 0993998743</p>	<p><b>COMPANÍA de TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.</b> Calles 12 de octubre y 13va Quevedo – Los Ríos</p>
	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
	<p><b>Código: AXC01</b></p>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<b>AUXILIAR DE CONTABILIDAD</b>
<b>AREA DE GESTIÓN:</b>	Operativo
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b>	Contador (a)
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Implementar los registros contables y velar por la adecuada aplicación contable, tributaria y financiera de la empresa.	
<b>III. FUNCIONES TÍPICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mantener un correcto manejo de los libros contables.</li> <li>2) Realizar otras funciones de oficina como: mantener el archivo y sistemas de registro, completar informes.</li> <li>3) Elaborar comprobantes de ingreso y egreso.</li> <li>4) Clasificar, preparar, codificar y registrar cuentas, facturas y otros estados financieros de acuerdo con procedimientos establecidos, usando sistemas manuales y computarizados.</li> <li>5) Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.</li> <li>6) Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas</li> <li>7) Participa en la elaboración de inventarios</li> <li>8) Y las demás funciones que sean asignadas por su inmediato superior.</li> </ol>	
<b>IV. CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE (Habilidades y Destrezas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilidad mental y manejo numérico con destreza.</li> <li>- Capacidad para trabajar bajo presión</li> <li>- Requiere de alto esfuerzo mental</li> <li>- Requiere de bajo esfuerzo físico</li> <li>- Responde por su propio trabajo.</li> </ul>	
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.	
<b>EXPERIENCIA:</b> dos años en funciones similares	
<b>EDAD:</b> 25 años en adelante	
<b>SEXO:</b> Indistinto	
<b>Elaborado por:</b> Carlos Marcelo Figueroa Miranda	



 <p><b>COMPANÍA DE TRANSPORTE PESADOEXPRES S.A.</b> QUEVEDO – LOS RÍOS</p> <p><i>Su empresa amiga, rapidez, responsabilidad y eficiencia en su carga</i></p> <p>Dirección: calle 12 de octubre y 13va – Quevedo - Los Ríos</p> <p>Email: <a href="mailto:transportepesadoexpres@yahoo.com">transportepesadoexpres@yahoo.com</a></p> <p>Teléfonos: 0994748193 - 0993998743</p>	<p><b>COMPANÍA de TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.</b> Calles 12 de octubre y 13va Quevedo – Los Ríos</p>
	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
	<p><b>Código: FAC01</b></p>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<b>FACTURADORA</b>
<b>AREA DE GESTIÓN:</b>	Operativo
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b>	Contadora
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Elaboración y organización de las facturas por ventas efectuadas a los clientes.	
<b>III. FUNCIONES TÍPICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Emitir facturas de acuerdo a los pagos de los clientes.</li> <li>2) Recibir las órdenes de pedidos, verificar la información, y entregar las facturas a los vendedores para que estos se encarguen de cobrar cada una de ellas.</li> <li>3) Revisar los cobros de facturas diarios.</li> <li>4) Preparar el cierre de ventas de cobros diarios, reporte de facturas anuladas, ordenes de entrega, facturas nulas etc.</li> <li>5) Mantener el registro de firmas de clientes autorizados.</li> <li>6) Realizar un seguimiento diario de las facturas expedidas que no han sido canceladas en la empresa</li> <li>7) Mantener un registro de reportes de transferencias, pagos, etc.</li> <li>8) Y las demás funciones que sean asignadas por su inmediato superior.</li> </ol>	
<b>IV. CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE (Habilidades y Destrezas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilidad y Rapidez</li> <li>- Cordialidad y amabilidad con el cliente</li> <li>- Ser ordenado y honesto con el dinero.</li> <li>- Requiere de mediano esfuerzo mental</li> <li>- Requiere de bajo esfuerzo físico</li> <li>- Responde por su propio trabajo.</li> </ul>	
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<p><b>EDUCACIÓN:</b> Licenciado(a) en Contabilidad</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> un año de experiencia mínima en cargos similares</p> <p><b>EDAD:</b> de 25 años en adelante</p> <p><b>SEXO:</b> Indistinto</p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Carlos Marcelo Figueroa Miranda</p>	

 <p><b>COMPANÍA DE TRANSPORTE PESADOEXPRES S.A.</b> QUEVEDO – LOS RÍOS</p> <p><i>Su empresa amiga, rapidez, responsabilidad y eficiencia en su carga</i></p> <p>Dirección: calle 12 de octubre y 13va – Quevedo - Los Ríos</p> <p>Email: <a href="mailto:transportepesadoexpres@yahoo.com">transportepesadoexpres@yahoo.com</a></p> <p>Teléfonos: 0994748193 - 0993998743</p>	<p><b>COMPANÍA de TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.</b> Calles 12 de octubre y 13va Quevedo – Los Ríos</p>
	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
	<p><b>Código: VEND01</b></p>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<b>VENDEDOR</b>
<b>AREA DE GESTIÓN:</b>	Operativo
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b>	Gerente
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Ejecutar las actividades que se realicen en la empresa en lo que refiere a Ventas, visitando a los clientes asignados.	
<b>III. FUNCIONES TÍPICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tomar los pedidos de los clientes de acuerdo a las rutas establecidas y número de clientes asignados.</li> <li>2) Garantizar el cumplimiento de los objetivos en las zonas a cargo.</li> <li>3) Asesorar a los clientes en la venta.</li> <li>4) Informar sobre las actividades promocionales a los clientes</li> <li>5) Mantener o mejorar la participación en el mercado.</li> <li>6) Responder por el desarrollo de la zona asignada.</li> <li>7) Garantizar la correcta distribución, ejecución, así mismo el manejo de las herramientas publicitarias en las zonas asignadas a su cargo.</li> <li>8) Y las demás funciones que sean asignadas por su inmediato superior.</li> </ol>	
<b>IV. CARACTERISTICAS DE LA CLASE (Habilidades y Destrezas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener Capacidad y Criterio en toma de decisiones.</li> <li>- Buen manejo de relaciones interpersonales.</li> <li>- Agilidad mental y manejo numérico con destreza.</li> <li>- Pro actividad y creatividad.</li> <li>- Trabajar bajo presión.</li> <li>- Requiere de alto esfuerzo físico</li> <li>- Responde por su propio trabajo.</li> </ul>	
<b>V. REQUISITOS MINIMOS</b>	
<p><b>EDUCACIÓN:</b> Bachiller</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> un año en funciones similares</p> <p><b>EDAD:</b> 24 a 45 años de edad</p> <p><b>SEXO:</b> Indistinto</p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Carlos Marcelo Figueroa Miranda</p>	

 <p><b>COMPANÍA DE TRANSPORTE PESADOEXPRES S.A.</b> QUEVEDO – LOS RÍOS</p> <p><i>Su empresa amiga, rapidez, responsabilidad y eficiencia en su carga</i></p> <p>Dirección: calle 12 de octubre y 13va – Quevedo - Los Ríos</p> <p>Email: <a href="mailto:transportepesadoexpres@yahoo.com">transportepesadoexpres@yahoo.com</a></p> <p>Teléfonos: 0994748193 - 0993998743</p>	<p><b>COMPANÍA de TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.</b> Calles 12 de octubre y 13va Quevedo – Los Ríos</p>
	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
	<p><b>Código: CHOF01</b></p>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<b>CHOFER</b>
<b>AREA DE GESTIÓN:</b>	Operativo
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b>	Gerente
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Trasladar los productos de los clientes dentro y fuera de la ciudad de Quevedo en las rutas asignadas a su cargo.	
<b>III. FUNCIONES TÍPICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ejecutar labores de conducción, cuidado y mantenimiento del vehículo de la empresa.</li> <li>2) Transportar productos dentro y fuera de la ciudad.</li> <li>3) Pegar publicidad en los puntos asignados.</li> <li>4) Ayudar en la toma de inventarios generales.</li> <li>5) Colaborar en la planificación de rutas de entrega.</li> <li>6) Mantener el vehículo a su cargo en perfecto estado de aseo, presentación, funcionamiento y conservación.</li> <li>7) Solicitar oportunamente los combustibles y lubricantes necesarios.</li> <li>8) Y las demás funciones que sean asignadas por su inmediato superior.</li> </ol>	
<b>IV. CARACTERISTICAS DE LA CLASE (Habilidades y Destrezas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento Técnico</li> <li>- Tolerante y responsable al momento de conducir.</li> <li>- Requiere de bajo esfuerzo mental</li> <li>- Requiere de mediano esfuerzo físico</li> <li>- Responde por el trabajo de su sección</li> </ul>	
<b>V. REQUISITOS MINIMOS</b>	
<p><b>EDUCACIÓN:</b> Licencia de Chofer Profesional</p> <p><b>EXPERIENCIA:</b> Seis meses en funciones similares</p> <p><b>EDAD:</b> de 20 años en adelante</p> <p><b>SEXO:</b> Indistinto</p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Carlos Marcelo Figueroa Miranda</p>	

 <p><b>COMPANÍA DE TRANSPORTE PESADOEXPRES S.A.</b> QUEVEDO – LOS RÍOS</p> <p><i>Su empresa amiga, rapidez, responsabilidad y eficiencia en su carga</i></p> <p>Dirección: calle 12 de octubre y 13va – Quevedo - Los Ríos</p> <p>Email: <a href="mailto:transportepesadoexpres@yahoo.com">transportepesadoexpres@yahoo.com</a></p> <p>Teléfonos: 0994748193 - 0993998743</p>	<p><b>COMPANÍA de TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.</b> Calles 12 de octubre y 13va Quevedo – Los Ríos</p>
	<p><b>MANUAL DE FUNCIONES</b></p>
	<p><b>Código: JBG01</b></p>
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TITULO DEL PUESTO:</b>	<b>JEFE DE BODEGA</b>
<b>AREA DE GESTIÓN:</b>	Operativo
<b>SUPERVISOR INMEDIATO:</b>	Gerente
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO</b>	
Realizar el manejo y mantenimiento del sistema de inventarios de bodega, es el responsable por la organización de la demanda y la rotación de los insumos.	
<b>III. FUNCIONES TIPICAS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Controlar el sistema de inventarios de la bodega.</li> <li>2) Manejar los insumos debidamente.</li> <li>3) Controlar las fechas de caducidad de los insumos.</li> <li>4) Mantener un stock mínimo de los insumos.</li> <li>5) Emitir Egresos e Ingresos de la bodega.</li> <li>6) Realizar los inventarios de bodega semanal, mensual, trimestral y anual.</li> <li>7) Y las demás funciones que sean asignadas por su inmediato superior.</li> </ol>	
<b>IV. CARACTERISTICAS DE LA CLASE (Habilidades y Destrezas)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser líder en el manejo de grupo.</li> <li>- Conocimiento técnico</li> <li>- Conocimiento de inventarios</li> <li>- Requiere de bajo esfuerzo mental</li> <li>- Requiere de mediano esfuerzo físico</li> <li>- Responde por el trabajo de su departamento</li> </ul>	
<b>V. REQUISITOS MINIMOS</b>	
<b>EDUCACIÓN:</b> Bachiller	
<b>EXPERIENCIA:</b> dos años en funciones similares	
<b>EDAD:</b> 20 años en adelante	
<b>SEXO:</b> Masculino	
<b>Elaborado por:</b> Carlos Marcelo Figueroa Miranda	

**RESUMEN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO 4**  
**Cuadro N°.55**

<b>Problema</b>	<b>Meta</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Tácticas</b>	<b>Actividades</b>
<p>Conocer el cargo que tiene cada empleado que labora en la empresa, es fundamental, con el fin de lograr un buen desempeño del talento humano y el desarrollo eficaz de las actividades.</p> <p>De acuerdo a los resultados de la pregunta tres de la encuesta aplicada a los empleados en donde se pregunta: ¿La Compañía cuenta con manual de funciones, inducción, bienvenida?, el 100% de los empleados de los empleados manifestaron que no se les ha entregado ningún documento que respalde el cumplimiento de funciones dentro de la empresa, lo que trae como consecuencia la duplicidad de funciones y la falta de responsabilidad por parte del personal de la compañía.</p>	<p>Lograr una organización 100% de las actividades y funciones que deben cumplir el personal mediante la evaluación del desempeño, con el fin de obtener un vínculo entre el empleado y la empresa el mismo que se realizara cada año, hasta el 2020.</p>	<p>Mediante la elaboración de un manual de funciones, las actividades en la empresa se realizaran eficientemente.</p>	<p>Se realiza la propuesta de un manual de funciones para el personal de la empresa con la finalidad de que cada uno de los empleados puedan conocer las funciones a su cargo y pueda desarrollarlas eficientemente y con responsabilidad.</p>	<p>Socializar la propuesta del manual de funciones con los directivos de la compañía PESADOEXPRES, con el fin de realizar correcciones pertinentes y hacer que se ajuste a la necesidad de la misma.</p> <p>Socializar la propuesta del manual de funciones con el personal de la compañía PESADIEXPRES, y puedan conocer las funciones y responsabilidades que deben cumplir cada uno de ellos, logrando un incremento en la productividad de la empresa.</p>
<b>Responsable</b>		<b>Tiempo</b>		<b>Presupuesto</b>
Gerente		Cada año		\$ 0,00
				<p>El funcionamiento será sistémico de todo el personal de la compañía PESADOEXPRES en función de potenciar la eficiencia, eficacia y responsabilidad de la empresa.</p>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

**PRESUPUESTO GENERAL DEL PLAN ESTRATEGICO PARA LA  
COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S. A. DEL  
CANTÓN QUEVEDO**

**Cuadro N°. 56**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VALOR (\$)</b>
Mejorar las ventas de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A.	4.000,00
Mejorar los conocimientos destrezas y cualidades de la compañía transporte pesado PESADOEXPRES S. A.	1.500,00
Incrementar clientes, mediante el publicitar ampliamente los servicios que ofrece la empresa.	3.540,00
Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa.	0,00
<b>Total</b>	<b>\$ 9.040,00</b>

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

Cuadro N°. 57

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO										
No.	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESULTADOS ESPERADOS	COSTO \$	TIEMPO REQUERIDO CRONOGRAMA ANUAL 2016 - 2020				
						2016	2017	2018	2019	2020
1	Mejorar las ventas de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A.	Aperturar una sucursal de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A., en el sector norte de Quevedo	El Gerente de la Compañía PESADOEXPRES realizará el contrato de arrendamiento de las instalaciones donde funcionara la sucursal de la empresa, así como contratará a un arquitecto para la readecuación de las mismas.	Incremento de ventas en un 50%	4.000,00	X				
2	Mejorar los conocimientos destrezas y cualidades de la compañía transporte pesado PESADOEXPRES S. A.	Invertir en un plan de capacitación para todo el personal de la empresa, que vaya acorde a las áreas y necesidades de cada uno.	El presente Plan de Capacitación será liderado bajo la responsabilidad de la Gerencia con el apoyo de secretaría	Se espera que hasta el final del año, todos los directivos y empleados de la empresa tengan los conocimientos por las capacitaciones obtenidas y para que sean parte fundamental en el desarrollo y adelanto de la misma.	1.500,00	X	X	X	X	X
3	Incrementar clientes, mediante el publicitar ampliamente los servicios que ofrece la empresa.	Invertir en un plan de publicidad de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación para ofertar los servicios a los clientes.	Se diseñara un programa de publicidad y propaganda para la compañía PESADOEXPRES a través de cuñas radiales, en la prensa escrita, vallas, publicidad en los camiones de la compañía, hojas volantes para los clientes y pobladores de la ciudad de Quevedo.	Los resultados esperados es que la ciudadanía de Quevedo se entere de la empresa por medio de cuñas publicitarias, mejoramiento del rendimiento laboral y productivo.	3.540,00	X	X	X	X	X

4	Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa.	Realizar el manual de funciones de la empresa, estableciendo responsabilidades para cada puesto de trabajo, y evaluando sus resultados.	Socializar la propuesta del manual de funciones con los directivos de la compañía PESADOEXPRES, con el fin de realizar correcciones pertinentes y hacer que se ajuste a la necesidad de la misma. Socializar la propuesta del manual de funciones con el personal de la compañía PESADIEXPRES, y puedan conocer las funciones y responsabilidades que deben cumplir cada uno de ellos, logrando un incremento en la productividad de la empresa.	El funcionamiento será sistémico de todo el personal de la compañía PESADOEXPRES en función de potenciar la eficiencia, eficacia y responsabilidad de la empresa.	0,00	X	X	X	X	X
---	--	---	---	---	------	---	---	---	---	---

Fuente: Investigación Directa

Elaboración: Carlos Marcelo Figueroa Miranda



Cuadro N°. 58

<b>CUADRO DE RESULTADOS ESPERADOS, INDICADORES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>						
<b>No.</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDAD A DESARROLLAR</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
1	Mejorar las ventas de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A.	Aperturar una sucursal de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S. A., en el sector norte de Quevedo	El Gerente de la Compañía PESADOEXPRES realizará el contrato de arrendamiento de las instalaciones donde funcionara la sucursal de la empresa, así como contratará a un arquitecto para la readecuación de las mismas.	Incremento de ventas en un 50%	- % de ventas semanales.	- Registro de ventas semanales. - Facturas de clientes.
2	Mejorar los conocimientos destrezas y cualidades de la compañía transporte pesado PESADOEXPRES S. A.	Invertir en un plan de capacitación para todo el personal de la empresa, que vaya acorde a las áreas y necesidades de cada uno.	El presente Plan de Capacitación será liderado bajo la responsabilidad de la Gerencia con el apoyo de secretaría	Se espera que hasta el final del año, todos los directivos y empleados de la empresa tengan los conocimientos por las capacitaciones obtenidas y para que sean parte fundamental en el desarrollo y adelanto de la misma.	- # de talleres de capacitación. - # de empleados y trabajadores capacitados.	- Registro de Seminarios - talleres de capacitación. - Registro de asistencia de empleados y trabajadores a los seminarios – talleres. - Certificados de aprobación de los seminarios – talleres.
3	Incrementar clientes, mediante el publicitar ampliamente los servicios que ofrece la empresa.	Invertir en un plan de publicidad de la empresa a través de los diferentes medios de comunicación para ofertar los servicios a los clientes.	Se diseñara un programa de publicidad y propaganda para la compañía PESADOEXPRES a través de cuñas radiales, en la prensa escrita, vallas, publicidad en los camiones de la compañía, hojas volantes para los clientes y pobladores de la ciudad de Quevedo.	Los resultados esperados es que la ciudadanía de Quevedo se entere de la empresa por medio de cuñas publicitarias, mejoramiento del rendimiento laboral y productivo.	- # de vallas publicitarias. - # de cuñas radiales - # de avisos por la prensa escrita. - # de Hojas volantes. - # de vehículos con publicidad colocada.	- Contrato de vallas publicitarias. - Contrato de cuñas radiales - Contrato de publicidad en la prensa escrita. - Fotografías - Videos - Facturas de gigantografías. - Facturas de impresiones.

4	Mejorar el rendimiento de cada uno de los empleados de la empresa.	Realizar el manual de funciones de la empresa, estableciendo responsabilidades para cada puesto de trabajo, y evaluando sus resultados.	Socializar la propuesta del manual de funciones con los directivos de la compañía PESADOEXPRES, con el fin de realizar correcciones pertinentes y hacer que se ajuste a la necesidad de la misma. Socializar la propuesta del manual de funciones con el personal de la compañía PESADIEXPRES, y puedan conocer las funciones y responsabilidades que deben cumplir cada uno de ellos, logrando un incremento en la productividad de la empresa.	El funcionamiento será sistémico de todo el personal de la compañía PESADOEXPRES en función de potenciar la eficiencia, eficacia y responsabilidad de la empresa.	- # de empleados y trabajadores cumpliendo sus funciones. - # de empleados y trabajadores con perfil adecuado.	- Registros de asistencias de empleados y trabajadores. - Carpetas con currículos de acuerdo a perfiles sugeridos en el manual. - Registro de control de desempeño de empleados y trabajadores.
---	--	---	---	---	---	---

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** Carlos Marcelo Figueroa Miranda

## **h. CONCLUSIONES**

Después de realizar el análisis de resultados arrojados en esta investigación acerca de la situación de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., se concluye lo siguiente:

- La compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. se halla en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, esta dedicada al transporte de carga pesada, lo que ofrece ciertas ventajas en relación a algunos competidores, por lo que ha ganado la confianza de sus clientes.
- En la investigación de campo se aplicaron dos encuestas y una entrevista; la entrevista se aplicó al Gerente de la compañía, una encuesta a los 16 empleados de la empresa, y por último una encuesta a los clientes externos, determinando una muestra de 271 clientes; situación que hace necesario diseñar y ejecutar un Plan estratégico, que permita a la compañía tener una herramienta para mejorar la gestión empresarial; y para la prestación de servicios con eficiencia, eficacia y responsabilidad.
- Se concluye que el Gerente y los trabajadores de la compañía PESADOEXPRES S.A., manifestaron que no existe un Plan Estratégico, que le permita mejorar el rendimiento de los empleados para cumplir las tareas, actividades y funciones en la empresa.
- El análisis interno permitió detectar las fortalezas y debilidades de la compañía para elaborar la matriz EFI en donde se obtuvo un valor de 2,59 puntos, lo que significa que las fortalezas predominan sobre las debilidades, por lo tanto es necesario establecer planes operativos para contrarrestar las debilidades y aprovechar las fortalezas internas de la compañía.

- En el análisis externo se detectaron las oportunidades y amenazas que presenta la empresa, con el análisis se obtuvo la matriz EFE, en la cual se dio un valor de 2,34 puntos, y como resultado nos da que en la empresa existe un predominio de las oportunidades frente a las amenazas.
- Se elaboró una matriz FODA, la misma que permitió visualizar de forma objetiva los aspectos internos y externos de la compañía.
- Se construyó la matriz de alto impacto que permitió plantearse los objetivos estratégicos para la compañía.
- Posteriormente se elaboró una propuesta de Plan Estratégico para la compañía PESADOEXPRES S.A.
- Y por último se realizó el presupuesto total por un valor de \$ 9.040,00 dólares americanos, los mismos que serán financiados por la compañía para el cumplimiento del Plan Estratégico.

## **i. RECOMENDACIONES**

Al término de la investigación se creyó conveniente sugerir las siguientes recomendaciones

- Implantar en la compañía de estudio un Plan Estratégico, a fin de mejorar la situación actual de la compañía PESADOEXPRES S.A., promover mayor compromiso por parte de los empleados y por ende obtener resultados óptimos en el cumplimiento de la actividad comercial de la misma en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos.
- Que el Gerente de la compañía PESADOEXPRES S.A., apliquen la propuesta del Plan Estratégico, realizado en la investigación y de esta manera mejore la situación actual de la compañía.
- Se debe realizar una capacitación constantemente a todo el personal de la compañía en atención al cliente, relaciones humanas, liderazgo, finanzas que se señala en el Plan de Capacitación propuesto.
- Para que los servicios brindados tengan mayor aceptación en el mercado será necesario realizar publicidad a través de los medios de comunicación, a fin de lograr un mejor posicionamiento en el mercado en la ciudad de Quevedo y sus alrededores.
- Estar pendiente del comportamiento de las amenazas y debilidades detectadas en el análisis FODA para evaluar su disminución o agravamiento esto permitiría direccionar acciones futuras.
- Asegurar el financiamiento íntegro y oportuno del presupuesto total, para poder implementar el Plan Estratégico, sin dificultades de recursos económicos.

## **j. BIBLIOGRAFIA**

- IVAN THOMPSON, 2009. Plan estratégico.
- JANE AUBERT-KRIER, 1980. Gestión de la Empresa, Tomo I, Estructura y organización, Editorial Ariel. Barcelona-España.
- KOTELER, PHILLIP, 2001. Dirección de estratégica. La edición del milenio, Ed. Prentice, HALL, México 2001.
- LAURA FISCHER Y JORGE ESPERJO, MC GRAW HILL, 2008. Mercadotecnia.
- PHILIP KOTLER, GARY ARMSTRONG, 2010. Fundamento de Mercadotecnia. Prentice Hall Hispanoamericana, SA. Cuarta edición. México.
- RAFAEL MUÑIZ, 2011. Marketing en el siglo XXI. 2ª Edición.
- STANTON, ET AL, 2008. Fundamentos de marketing, Ed. McGraw-Hill, México  
11ª Ed, 1999. 170 - 244pp.
- TROYT & RIVKIN. 1996. El Nuevo posicionamiento, Ed. Limusa, Mexico.1996.

## **WEB -GRAFÍA**

- El presente artículo es tomado de la página Web del SICA /www.sica.gov.ec, Recuperado 04-05-2016
- Del Artículo: «Definición de Misión», de Iván Thompson, Publicado en la Página Web: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-definicion.html>, Recuperado 04-05-2016.
- Modelo de competitividad.  
<http://manuelgross.bligoo.com/content/view/1435291/Modelo-de-competitividad-de-las-cinco-fuerzas-de-Porter.html>. Recuperado 04-05-2016

**k. ANEXOS****ANEXO 1****RESUMEN DEL PROYECTO****TEMA**

*“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS”.*

**PROBLEMÁTICA**

El Transporte es el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías.

En el año 2014, se matricularon en el país 1.752.712 vehículos; 34.826 vehículos más en relación al año 2013, correspondiendo a la provincia de Pichincha con el mayor número 429.537, en segundo lugar se ubica la provincia de Guayas con 321.354 vehículos, cifras que en conjunto representan el 43% del total de automotores existentes en el país, le sigue en importancia Manabí con 165.783 vehículos, Azuay con 105.178 y Los Ríos con 95.889.

Es en la provincia de Los Ríos, cantón Quevedo que existe la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., cuya actividad principal es el transporte pesado por carretera, el inicio de actividades es el 02 de febrero del 2016, por ser una empresa nueva, no cuenta con un Plan estratégico que direcciona las diversas actividades, como es organización, el funcionamiento, el manejo de los recursos humanos, aún no cuenta con una filosofía empresarial,

no existe misión, visión, valores corporativos, objetivos, que le permitan despegar hacia un desarrollo, crecimiento y posicionamiento en el mercado de servicios de transporte pesado. Por otro lado la superintendencia de compañías exige en la actualidad a todas las compañías que elaboren y diseñen un Plan Estratégico, para que puedan desarrollarse de manera técnica y planificada y no se conviertan en empresas fantasmas.

Así mismo cabe señalar que la provincia de Los Ríos, es una de las 24 provincias de la República del Ecuador, localizada en la Región Costa del país, que es considerada como uno de los más importantes centros agrícolas del Ecuador, su territorio está ubicado en la parte central del litoral del país. La producción anual de banano en Los Ríos representa el 39,7% respecto a la producción nacional de este cultivo y el 94,7% de la producción se destina a la venta; mientras que, la producción anual de maíz duro seco representa el 56,3% a nivel Nacional y el 96,1% se destina a la venta, también existe el cultivo de palma africana y un sinnúmero de frutas, por lo que es necesario medios de transporte pesado que permitan sacar la producción a otros centros o fabricas del país, con lo que se avizoran grandes posibilidades de desarrollo en el campo de la transportación.

Por todo lo expuesto el problema principal es: “La falta de un PLAN ESTRATÉGICO para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos”, no permite crecer y desarrollarse de manera técnica y planificada”.

Es por ello que el objetivo de este proyecto es realizar un “Plan Estratégico para la compañía de transporte Pesado PESADOEXPRES S.A. del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos.



## OBJETIVOS

- **OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Elaborar un “Plan Estratégico para la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., del Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos”.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Realizar un diagnóstico situacional de la Compañía PESADOEXPRES S.A., del Cantón Quevedo.
- ✓ Efectuar un análisis de los Factores Externos (EFE) que inciden en los servicios de transporte pesado que desarrolla la Compañía PESADOEXPRES S.A.
- ✓ Realizar un análisis de los Factores Internos (EFI) que permitan identificar las fortalezas y debilidades de la Compañía PESADOEXPRES S.A.
- ✓ Efectuar un análisis FODA en la Compañía PESADOEXPRES S.A.
- ✓ Elaborar la Matriz Alto impacto que permita generar los objetivos estratégicos para la Compañía PESADOEXPRES S.A.
- ✓ Desarrollar los Objetivos Estratégicos con la finalidad de obtener un mejor rendimiento en la comercialización de servicios que ofrece la Compañía PESADOEXPRES S.A.
- ✓ Elaborar el presupuesto necesario para implementar el Plan Estratégico en la Compañía PESADOEXPRES S.A., del Cantón Quevedo.

## **METODOLOGÍA**

### **MATERIALES**

En cuanto a los recursos materiales, se utilizará:

- ✓ Material bibliográfico
  - Copiados
  - Libros
  - Folletos
  - Revistas
  - Enlaces web.
  
- ✓ Materiales de oficina
  - Hojas de papel bond
  - Cuadernos
  - Esferográficos
  - Lápices
  - Borradores
  - Cds
  - Usb.
  - Grapas
  - Clips
  
- ✓ Equipos de oficina
  - Computador
  - Impresora
  - Calculadora

## **MÉTODOS**

### **CLASIFICACIÓN DE MÉTODOS**

Se tomó como punto de partida un conjunto de datos proporcionados por la experiencia. Los métodos básicos que se utilizaron fueron: el inductivo, deductivo y analítico, los cuales satisficieron los requerimientos propios de la investigación y sirvieron para la a obtención de nuevos conocimientos.

### **MÉTODO DEDUCTIVO**

Este método se utilizará para tener una visión clara de los hechos y contribuirá al análisis e interpretación de la información; cabe señalar que este método ayudará a formular y determinar los objetivos estratégicos que la Compañía de transporte pesado Pesadoexpres S.A., del cantón Quevedo necesita para crecer y mantenerse en el mercado además permitirá establecer las principales recomendaciones.

### **MÉTODO INDUCTIVO**

A través de un proceso sintético-analítico, este método se lo empleará al momento de realizar el muestreo estadístico en el que para obtener datos, se aplicará encuestas a los 16 empleados y 840 clientes de la compañía de transporte pesado Pesadoexpres S.A. con el fin de conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades en cuanto al servicio y atención que brindan al cliente para luego permitir sacar nuestras propias conclusiones.

### **MÉTODO ANALÍTICO**

Este método se lo utilizará para analizar los diferentes resultados del análisis externo e interno y el FODA, y poder determinar los aspectos más relevantes a identificar.

## **TÉCNICAS**

### **LA OBSERVACIÓN**

Permitirá observar aspectos importantes para darnos cuenta cual es la situación en si de la compañía de transporte pesado Pesadoexpres S.A., y así

poder identificar sus fortaleza y debilidades de acuerdo a las funciones que desempeñan tanto la parte administrativa como la parte operativa, de esta manera la información requerida servirá para el desarrollo de la presente investigación.

### **LA ENTREVISTA**

La entrevista será aplicada al gerente de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A., señor William Morales, la aplicación de esta técnica ayudará a obtener información importante la misma que servirá para determinar la situación en la que se encuentra el taller, permitiendo así continuar con el desarrollo de la presente tesis.

### **LA ENCUESTA**

Técnica que facilitará obtener información real de los empleados y clientes de la compañía de transporte pesado PESADOEXPRES S.A. como actores claves del proceso investigativo, ayudando de esta manera a realizar la respectiva estructuración de la Matriz FODA con la finalidad de conocer las Fortalezas y Debilidades existentes en la compañía, así como se determinaron las Oportunidades y Amenazas como Factores externos que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### **PROYECCIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

La población estudiada para la presente investigación corresponderá al flujo de clientes de la compañía antes de lograr tener su personería jurídica, según datos otorgados por la secretaría en el año 2015 son: 840 clientes.

Determinación de la muestra.

La aplicación de la encuesta requiere determinar la muestra, que ayudará en la toma de decisiones, al establecer más puntualmente al segmento de mercado al cual se está dirigiendo la misma.

La fórmula para calcular el número de encuestas a realizarse en el estudio de mercado es:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dónde:

n = Muestra

N = Población inicial

e = Nivel de confiabilidad – margen de error

Para el cálculo de la muestra se ha estimado un nivel de error muestral del 5% sobre la población total de 840 clientes que acudieron durante el año 2015 a la compañía.

Con estos datos a continuación se muestra la aplicación de la fórmula de la muestra para una población conocida:

$$n = \frac{840}{1 + (840 * 0.05^2)}$$

$$n = \frac{840}{3,1} = 270,96 \approx 271$$

**Número de encuestas = 271**

## ANEXO 2

## INSTRUMENTOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS**

Como estudiante de la Universidad nacional de Loja, de la Carrera de Administración de Empresas, solicito a usted muy comedidamente se digne en contestar la presente encuesta, la misma que servirá para obtener información sobre el proceso investigativo del tema de tesis: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

*Nota: Marque con una x la alternativa que escoja*

**1. ¿La compañía cuenta con un Plan Estratégico?**

Procedimiento	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**2. ¿Conoce la misión de la Compañía PESADOEXPRES S.A.?**

Procedimiento	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**3. ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., cuenta con Misión, Visión y Valores empresariales?**

Misión, Visión, Valores	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
En Parte	<input type="checkbox"/>

4. ¿La Compañía cuenta con manual de funciones, inducción, bienvenida?

Manuales	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En Parte</i>	

5. ¿La Compañía cuenta con una estructura organizativa?

Organización	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En Parte</i>	

6. ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., planifica las actividades diarias a desarrollar?

Organización	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En Parte</i>	

7. ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., tiene organigramas?

Organización	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En Parte</i>	

8. ¿La Compañía tiene departamentos en su estructura administrativa?

Departamentalización	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En Parte</i>	

9. ¿La preparación académica que usted posee, es importante para trabajar en la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

Preparación	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En Parte</i>	

10. ¿La experiencia requerida para el desarrollo de sus actividades en la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

Experiencia	
<i>Buena</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Mala</i>	

11. ¿Los servicios que se brinda a los clientes de la Compañía PESADOEXPRES S.A., son?

Servicios	
<i>Buenos</i>	
<i>Regulares</i>	
<i>Malos</i>	

12. ¿La ubicación de la Compañía es?

Ubicación	
<i>Buena</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Mala</i>	

13. ¿Considera que el espacio físico de la compañía es?

Espacio Físico	
<i>Adecuado</i>	
<i>Inadecuado</i>	

14. ¿Recibe usted motivación en su trabajo por parte de los personeros de la compañía?

Remuneración	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	

15. ¿Los incentivos que recibe por parte de la Compañía son?

Incentivos	
<i>Bonos</i>	
<i>Capacitación</i>	
<i>Abrazos de felicitación</i>	



**16. ¿Sus opiniones son importantes al momento de tomar una decisión en la Compañía?**

Opiniones	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En Parte</i>	

**17. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral en la Compañía?**

Opiniones	
<i>Bueno</i>	
<i>Normal</i>	
<i>Malo</i>	

**18. ¿Recibe capacitación por parte de la Compañía?**

Opiniones	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	

**19 ¿Se realiza control por su superior al momento de finalizar sus actividades diarias?**

Control	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En Parte</i>	

**20. ¿Cree usted que la elaboración de un plan estratégico para la Compañía PESADOEXPRES S.A., ayudaría a su desarrollo y crecimiento empresarial?**

Control	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En Parte</i>	

**GRACIAS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES**

Como estudiante de la Universidad nacional de Loja, de la Carrera de Administración de Empresas, solicito a usted muy comedidamente se digne en contestar la presente encuesta, la misma que servirá para obtener información sobre el proceso investigativo del tema de tesis: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

*Nota: Marque con una x la alternativa que escoja*

1. **¿Cuál es la frecuencia con que utiliza los servicios de la Compañía PESADOEXPRES S.A.?**

<b>Frecuencia Trimestral</b>	
1 – 2 Veces	<input type="checkbox"/>
2 – 4 Veces	<input type="checkbox"/>
Más de 4 Veces	<input type="checkbox"/>

2. **¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., alguna vez le ha solicitado sus datos para un registro de información?**

<b>Base de Datos</b>	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
En parte	<input type="checkbox"/>

3. **¿El espacio donde usted es atendido es?**

<b>Espacio de atención</b>	
Adecuado	<input type="checkbox"/>
Inadecuado	<input type="checkbox"/>

## 4. ¿La infraestructura física de la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

Infraestructura física	
<i>Adecuada</i>	
<i>Inadecuada</i>	

## 5. ¿Los precios que usted paga en el la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

Gastos	
<i>Altos</i>	
<i>Medianos</i>	
<i>Bajos</i>	

## 6. ¿La ubicación de la Compañía?

Ubicación	
<i>Adecuada</i>	
<i>Inadecuada</i>	

## 7. ¿Cómo califica usted los servicios de la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

Servicios	
<i>Buenos</i>	
<i>Normales</i>	
<i>Malos</i>	

## 8. ¿El precio cobrado por los servicios que le brindan la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

Servicios	
<i>Altos</i>	
<i>Normales</i>	
<i>Bajos</i>	

## 9. ¿Recomendaría usted a otras personas los servicios que presta la Compañía Pesadoexpres S.A.?

Recomendación	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

10. ¿Los servicios que presta la Compañía Pesadoexpres S.A. son?

Recomendación	
<i>Buenos</i>	
<i>Normales</i>	
<i>Malos</i>	

11. ¿La agilidad que tiene la empresa en los procesos de servicios son?

Recomendación	
<i>Rápidos</i>	
<i>Normales</i>	
<i>Lentos</i>	

12. ¿La información que da la Compañía a usted es?

Recomendación	
<i>Información completa</i>	
<i>Información mediana</i>	
<i>No informa</i>	

13. ¿La Compañía tiene seguro para las mercaderías?

Recomendación	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	

14. ¿Las instalaciones con las que cuenta el la Compañía PESADOEXPRES S.A., cree usted que son?

Instalaciones	
<i>Adecuadas</i>	
<i>Poco adecuadas</i>	
<i>Nada adecuadas</i>	

15. ¿La elaboración de un plan estratégico para la Compañía PESADOEXPRES S.A., sería?

Instalaciones	
<i>Bueno</i>	
<i>Normal</i>	
<i>Malo</i>	

**GRACIAS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA PESADO EXPRES**

Como estudiante de la Universidad nacional de Loja, de la Carrera de Administración de Empresas, me encuentro desarrollando el proyecto de tesis: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A. DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS.** La presente entrevista me servirá para obtener información para la elaboración del presente proyecto en estudio, para la cual de la forma más comedida se digna a responder las siguientes preguntas.

**PLANIFICACIÓN**

**1.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., cuenta con planificación?**

Planificación	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	

**2.- ¿Si su respuesta fue afirmativa cada que tiempo planifica la Compañía PESADOEXPRES S.A.?**

Filosofía	
<i>Diariamente</i>	
<i>Semanalmente</i>	
<i>Mensualmente</i>	
<i>Trimestralmente</i>	
<i>Anualmente</i>	

**3.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., tiene Misión, Visión, valores empresariales?**

Misión, Visión, Valores	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	

4.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., tiene Objetivos organizacionales a mediano y largo plazo?

Objetivos	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

5.- ¿La infraestructura de la Compañía es?

Infraestructura	
<i>Buena</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Mala</i>	

6.- ¿La ubicación de La Compañía PESADOEXPRES S.A., es?

Ubicación	
<i>Buena</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Mala</i>	

7.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., cuenta con manuales para realizar sus actividades?

Manuales	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

8.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., cuenta con organización departamental?

Departamentos	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

9.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., cuenta con organigramas?

Organigramas	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

10.- ¿La Compañía se maneja a través de procesos?

procesos	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

11.- ¿La Compañía cuenta con tecnológica de punta?

Tecnología	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

## DIRECCIÓN

12.- ¿Cómo emite la Dirección órdenes a los miembros de la compañía?

Tecnología	
<i>Oral</i>	
<i>Escrita</i>	

13.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., en el proceso comunicacional emplea tecnología de punta?

Tecnología	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

14.- ¿Si su respuesta fue afirmativa qué utiliza la Compañía PESADOEXPRES S.A.?

Tecnología	
<i>Equipos informáticos</i>	
<i>Softwares informáticos</i>	
<i>GPS</i>	
<i>Otros</i>	

15.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A. brinda capacitación a su personal administrativo y empleados?

Tecnología	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	

16.- ¿Cómo considera usted el ambiente laboral en la Compañía Pesadoexpres S.A.?

Tecnología	
<i>Bueno</i>	
<i>Regular</i>	
<i>Malo</i>	

**CONTROL**

17.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., cuenta con los permisos respectivos para los vehículos?

Tecnología	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	

18.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., maneja hojas de salida para los vehículos?

Tecnología	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

19.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A., maneja hojas de ruta para los vehículos?

Tecnología	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	



**20.- ¿Cuál es la antigüedad de la flota vehicular de la Compañía PESADOEXPRES S.A.?**

<b>Tecnología</b>	
<i>1 a 3 años</i>	
<i>4 a 6 años</i>	
<i>7 a 10 años</i>	
<i>10 años o más</i>	

**21.- ¿La Compañía PESADOEXPRES S.A. cuenta con una base de datos de sus clientes?**

<b>Base de Datos</b>	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

**22.- La Compañía PESADOEXPRES S.A., cuenta con liquidez para cubrir normalmente sus responsabilidades?**

<b>Tecnología</b>	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

**23.- ¿Le gustaría que se desarrolle un Plan Estratégico para que la Compañía PESADOEXPRES S.A., mejore sus actividades y sea más conocido en el medio?**

<b>Tecnología</b>	
<i>Si</i>	
<i>No</i>	
<i>En parte</i>	

**GRACIAS**

## ANEXO 3

## COPIA DEL RUC DE LA COMPAÑÍA PESADOEXPRES S.A.

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIIDADES	
NUMERO RUC:	1291797177091		
RAZON SOCIAL:	COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A		
NOMBRE COMERCIAL:	PESADOEXPRES S.A		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
REPRESENTANTE LEGAL:	MORALES DE LA GUERRA WILLIAM ELADIRY		
CONTADOR:	AGUIRRE OSCAR PABLO ESTUAR		
EC. INICIO ACTIVIDADES:	29/02/2016	FEC. CONSTITUCION:	29/02/2016
EC. INSCRIPCION:	29/02/2016	FECHA DE ACTUALIZACION:	
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
TRANSPORTE DE CARGA PESADA POR CARRETERA			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Avenida LOS RIOS Carrera QUEVEDO Paredón QUEVEDO Barrio SECTOR EL ATASCOSO Calle SEGUNDA CUARTA Urbani 107 Intercambio: 1200 OCTUBRE Referencia ubicada a DOS CUADRAS DEL CENTRO COMERCIAL VICTORIA INTURA PLAZA Telefono Trabajo: 35250040 Telefono Trabajo: 35250250 Celular: 396740190 Email: info@pesadoexpres@yahoo.com			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
<input type="checkbox"/> ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES <input type="checkbox"/> ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI <input type="checkbox"/> ANEXO RELACION DEPENDENCIA <input type="checkbox"/> ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO <input type="checkbox"/> DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES <input type="checkbox"/> DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE <input type="checkbox"/> DECLARACION MENSUAL DE IVA			
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:		04-201-4-201	ABIERTOS: 1
DISTRICCIÓN: ZONA 5 LOS RIOS			CERRADOS: 0
 FIRMADO DEL CONTRIBUYENTE		 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
El que suscribe garantiza en este documento sus datos y veracidad, por lo que asume toda responsabilidad legal que de ello se derive de acuerdo al Art. 27 Código Tributario, Art. 3 Ley del RUC y Art. 3 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC			
No: 058714043 Lugar de emisión: QUEVEDO CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 29/02/2016 14:38:10			
Página 1 de 2			



## REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**NUMERO RUC:** 1291757177001

**RAZON SOCIAL:** COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**Nº. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 25/02/2016

**NOMBRE COMERCIAL:** PESADOEXPRES S.A

**FEC. CIERRE:**

**FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

TRANSPORTE DE CARGA PESADA POR CARRETERA

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Barrio: SECTOR EL ATASCOSO Calle: DECIMA CUARTA Número: 607 Intersección: 12DE OCTUBRE Referencia: A DOS CUADRAS DEL CENTRO COMERCIAL VICTORIA VENTURA PLAZA  
Teléfono Trabajo: 052950242 Teléfono Trabajo: 052950250 Celular: 0994748193 Email: transportePesadoExpres@yahoo.com

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
SERVIDOR DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y veraces, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 3 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: GEMT14098 Lugar de emisión: QUEVEDO CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 26/02/2016 14:39:15

## ANEXO 4

## COPIA DE LA CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA

1

2 **CONSTITUCION DE LA**

3 **COMPAÑIA DE TRANSPORTE**

4 **PESADO PESADOEXPRES S.A.-\*\*\*\***

5 **CUANTIA:-INDETERMINADA.-\*\*\*\***

6 En la ciudad de Quevedo, cabecera del Cantón del mismo

7 nombre, Provincia de Los Rios, República del Ecuador, el

8 veintiuno de Enero del año dos mil dieciséis; ante mi,

9 doctor **BORIS ARGENIO VILLAO GONZALEZ**, Notario

10 Cuatro de este cantón, comparecen los señores: **LUIS**

11 **ENRIQUE MOREIRA ZAMORA** de estado civil soltero, de

12 profesión ingeniero; **ANARA CLARISA CÁCERES**

13 **LIMONES**, de estado civil soltera, de profesión licenciada.

14 Por sus propios derechos; los comparecientes declaran

15 ser nacionalidad ecuatoriana; domiciliados y de paso, en

16 el Cantón Quevedo, mayores de edad, capaces para

17 obligarse y contratar a quienes de conocer doy fe. Y, me

18 piden que eleve a Escritura Pública la minuta que dice:

19 **SEÑOR NOTARIO:-** En el Registro de Escrituras Públicas

20 a su cargo, dignese insertar una que contiene la

21 **CONSTITUCION DE LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE**

22 **PESADO PESADOEXPRES S.A.**, de acuerdo a las cláusulas

23 que a continuación se expresan:- **PRIMERA:-**

24 **COMPARECIENTES:-** Para celebrar esta escritura,

25 comparecen los señores: **LUIS ENRIQUE MOREIRA**

26 **ZAMORA** de estado civil soltero, de profesión ingeniero,

27 **ANARA CLARISA CÁCERES LIMONES**, de estado civil

28 soltera, de profesión licenciada. Todos los accionistas




Dr. Boris Villao Gonzalez  
Notario Cuarta de Quevedo

1 prenombrados son de nacionalidad ecuatoriana, con  
2 domicilio de paso, en el Cantón Quevedo, Provincia de  
3 Los Ríos, con capacidad legal para contratar y obligarse,  
4 sin prohibición para establecer esta compañía; y,  
5 comparecen por sus propios derechos.- **SEGUNDA:-**  
6 **DECLARACIÓN DE VOLUNTAD:-** Los comparecientes  
7 convienen en constituir la **COMPAÑIA DE TRANSPORTE**  
8 **PESADO PESADOEXPRES S.A.**, que se regirá por las  
9 Leyes del Ecuador y el siguiente Estatuto.- **TERCERA:-**  
10 **ESTATUTO DE LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE PESADO**  
11 **PESADOEXPRES S.A.:- CAPITULO PRIMERO:-** Del nombre,  
12 domicilio, objeto social y plazo.- **ARTÍCULO PRIMERO:-**  
13 **NOMBRE:-** La Compañía llevará el nombre de **COMPAÑIA**  
14 **DE TRANSPORTE PESADO PESADOEXPRES S.A.**-  
15 **ARTÍCULO SEGUNDO:- DOMICILIO:-** El domicilio  
16 principal de la Compañía es en el cantón Quevedo,  
17 Provincia de Los Ríos; y, por resolución de la Junta  
18 General de Accionistas, podrá establecer sucursales,  
19 agencias, oficinas, representaciones y establecimientos  
20 en cualquier lugar del Ecuador; conforme a la Ley.-  
21 **ARTÍCULO TERCERO:- OBJETO SOCIAL:-** La Compañía se  
22 dedicará exclusivamente al Transporte de mercancías y  
23 bienes en la modalidad de Transporte de carga Pesada, a  
24 nivel nacional, sujetándose a las disposiciones de la Ley  
25 Orgánica del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad  
26 Vial, sus reglamentos y las Disposiciones que emitan los  
27 Organismos competentes en esta materia. Para cumplir  
28 con su objeto social la Compañía podrá suscribir toda

1 clase de contratos civiles y mercantiles permitidos por la  
2 Ley, relacionado con su objeto social.- **ARTÍCULO**  
3 **CUARTO:- PERMISOS DE OPERACIÓN:-** Los Permisos de  
4 Operación que reciba la Compañía para la prestación del  
5 servicio de transporte comercial de Carga Pesada, serán  
6 autorizados por los competentes organismos de  
7 tránsito.- **ARTÍCULO QUINTO:- INFORME FAVORABLE**  
8 **PREVIO:-** La reforma del Estatuto, aumento o cambio de  
9 unidades, variación de servicio y más actividades de  
10 tránsito y transporte terrestre, lo efectuará la compañía,  
11 previo informe favorable de los competentes Organismos  
12 de Tránsito.- **ARTÍCULO SEXTO:- SOMETIMIENTO:-** La  
13 Compañía, en todo lo relacionado con el tránsito y  
14 transporte terrestre, se someterá a la Ley Orgánica de  
15 Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus  
16 reglamentos; y, a las regulaciones que sobre esta materia  
17 dictaren los organismos competentes de Transporte  
18 Terrestre y Tránsito.- **ARTÍCULO SÉPTIMO:-**  
19 **CUMPLIMIENTO DE OTRAS NORMAS:-** Si por efecto de  
20 la prestación del servicio deberán cumplir además  
21 normas de seguridad, higiene, medio ambiente u otros  
22 establecidos por otros Organismos, deberán en forma  
23 previa cumplirlas.- **ARTÍCULO OCTAVO:- PLAZO:-** El  
24 plazo de duración de la compañía es de cincuenta años  
25 contados a partir de la fecha de inscripción de la  
26 compañía en el Registro Mercantil del domicilio  
27 principal; pero podrá disolverse en cualquier tiempo o  
28 prorrogar su plazo de duración, si así lo resolviese la



1 Junta General de Accionistas en la forma prevista en el  
2 Estatuto y en la Ley.- **TITULO SEGUNDO:-** Del Capital, del  
3 Aumento, Responsabilidad:- **ARTÍCULO NUEVE:-**  
4 **CAPITAL:-** El capital autorizado de la Compañía es de  
5 **MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS**  
6 **DE AMERICA.** El capital suscrito de la compañía es de  
7 **OCHOCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE**  
8 **AMERICA,** dividido en ochocientas acciones de un dólar  
9 cada una, nominativas y ordinarias, las que estarán  
10 representadas por títulos que serán firmados por el  
11 Presidente y por el Gerente General de la Compañía.-  
12 **ARTÍCULO DIEZ:- AUMENTO DE CAPITAL:-** El capital de  
13 la Compañía podrá ser aumentado en cualquier  
14 momento, por resolución de la Junta General de  
15 Accionistas por los medios y en la forma establecida  
16 por la Ley de Compañías. Los accionistas tendrán  
17 derecho preferente en la suscripción de las nuevas  
18 acciones en proporción de las que tuvieron pagadas al  
19 momento de efectuar dicho aumento.- **ARTÍCULO ONCE:-**  
20 **RESPONSABILIDAD:-** La responsabilidad de los  
21 accionistas por las obligaciones sociales se limita al  
22 monto y número de sus acciones. La acción con derecho  
23 a voto lo tendrá en relación a su valor pagado. Los votos  
24 en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría.-  
25 **ARTÍCULO DOCE:- LIBRO DE ACCIONES:-** La Compañía  
26 llevará un libro de Acciones y Accionistas en el que se  
27 registrarán las transferencias de las acciones, la  
28 constitución de derechos reales y las demás

1 modificaciones que ocurran respecto del derecho sobre  
2 las acciones. La propiedad de las acciones se probará con  
3 la inscripción en el Libro de Acciones y Accionistas. El  
4 derecho de negociar las acciones y transferirlas se sujeta  
5 a lo dispuesto por la Ley de Compañías.- **TITULO**  
6 **TERCERO:-** Ejercicio Económico, Balance, Distribución  
7 de Utilidades y Reservas:- **ARTÍCULO DÉCIMO**  
8 **TERCERO:- EJERCICIO ECONÓMICO:-** El ejercicio  
9 económico será anual y terminará el treinta y uno de  
10 diciembre de cada año. Al fin de cada ejercicio y dentro  
11 de los tres primeros meses del siguiente, el Gerente  
12 General, someterá a consideración de la Junta General de  
13 Accionistas, el balance general anual, el estado de  
14 pérdidas y ganancias, la fórmula de distribución de  
15 beneficios y demás informes necesarios.- **ARTÍCULO**  
16 **DÉCIMO CUARTO:- UTILIDADES Y RESERVAS:-** La Junta  
17 General de Accionistas resolverá la distribución de  
18 utilidades, la que será en proporción al valor pagado de  
19 las acciones. De las utilidades líquidas se agregará por lo  
20 menos el diez por ciento anual para la formación e  
21 incremento del fondo de reserva legal de la Compañía,  
22 hasta cuando éste alcance por lo menos el cincuenta por  
23 ciento del capital suscrito. Además, la Junta General de  
24 Accionistas podrá resolver la creación de reservas  
25 especiales o extraordinarias.- **TITULO CUARTO.-** Del  
26 Gobierno, Administración y Representación de la  
27 Compañía.- **ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO:- GOBIERNO Y**  
28 **ADMINISTRACIÓN:-** La Compañía estará gobernada por la

Dr. Boris Villao González  
NOTARIO CUARTO DE QUITO







1 principal de la Compañía. Los accionistas podrán  
 2 concurrir a la Junta personalmente o mediante poder  
 3 otorgado a un accionista o a un tercero, ya se trate de  
 4 poder notarial o de carta poder para cada Junta. El poder  
 5 a un tercero será necesariamente notariado. No podrán  
 6 ser representantes de los accionistas los Administradores  
 7 de la Compañía.- **ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO:-**  
 8 **QUORUM:-** Para que se instale válidamente la Junta  
 9 General de Acciones en primera convocatoria se  
 10 requerirá la presencia de por lo menos la mitad de  
 11 capital pagado. Si no hubiere este quórum habrá una  
 12 segunda convocatoria la que no podrá demorarse más  
 13 treinta días de la fecha fijada para la primera reunión, y  
 14 la Junta General se instalará con el número de accionistas  
 15 presentes o que concurren, cualquiera sea el capital que  
 16 representen, particular que se expresará en la  
 17 convocatoria. Para los casos contemplados en el artículo  
 18 doscientos cuarenta de la Ley de Compañías, se estará al  
 19 procedimiento allí señalado.- **ARTÍCULO VIGÉSIMO:- DE**  
 20 **LA PRESIDENCIA:-** Presidirá la Junta General de  
 21 Accionistas el Presidente de la Compañía. Actuará como  
 22 Secretario el Gerente General. A falta del Presidente  
 23 actuará quien lo subrogue; y, a falta del Gerente General  
 24 actuará como Secretario la persona que designe la Junta.-  
 25 **ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO:- ATRIBUCIONES Y**  
 26 **DEBERES DE LA JUNTA GENERAL:-** La Junta General de  
 27 Accionistas legalmente convocada y reunida es el órgano  
 28 supremo de la Compañía; y, en consecuencia, tiene


NOTARIO CUARTO DE OROVERDE



1 compañía.- Firmado) Nabila Cáceres Limones, abogada,  
 2 matrícula número doce - dos mil catorce - ciento  
 3 cincuenta y tres del Foro de abogados de la Provincia de  
 4 Los Ríos.- Hasta aquí la minuta.- Se agregan a mi registro  
 5 los documentos habilitantes de que trata la minuta.- En  
 6 consecuencia los comparecientes se ratifican del  
 7 contenido de la minuta inserta, la misma que por  
 8 voluntad de cada uno de ellos, queda convertida en  
 9 Escritura Pública para los fines legales consiguientes.-  
 10 Leída esta escritura de principio a fin por mí el  
 11 Notario a los otorgantes en alta voz, la aprueban en todas  
 12 sus partes, se afirman, ratifican y firman en unidad de  
 13 acto conmigo el Notario.- Doy fe.-

14  
 15   
 16 ANARA CÁCERES LIMONES  
 17 C.C. 120598046-7

18  
 19   
 20 LUIS MOREIRA ZAMORA  
 21 C.C. 131120604-7

22  
 23   
 24 Dr. Boris Villao González  
 25 Notario Cuarto del Cantón Quevedo



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
a. TÍTULO .....	1
b. RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	6
c. INTRODUCCIÓN.....	9
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	13
Ventajas y desventajas de los medios de transporte.....	15
e. MATERIALES Y MÉTODOS .....	42
f. RESULTADOS .....	47
g. DISCUSION.....	123
h. CONCLUSIONES.....	165
i. RECOMENDACIONES .....	167
j. BIBLIOGRAFIA.....	168
k. ANEXOS.....	169
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	197